

ما وراء إدارة علاقات العملاء (CRM):
دليل المدير المالي لتوجيه إيرادات
المبيعات وخفض تكاليف المبيعات

/ 1

تحسين كفاءة البائعين
والتخلص من المهام
اليدوية

/ 2

توفير الأدوات اللازمة
لمساعدة البائعين في
العمل مع العملاء عن بُعد

/ 3

مركزة معلومات الحساب
لتقليل الوقت المستغرق عبر
أدوات متعددة

/ 4

تبسيط التميّز التشغيلي

/ 5

تمكين إدارة المبيعات من
خلال الذكاء الاصطناعي
والتحليلات



Microsoft تقدم
حل البيع المتكامل



اختيار مكدس ذكي للتنقل في
حقائق البيع الحديث





ارتفاع التكاليف. توقعات المبيعات غير الدقيقة. النفقات التي لا يمكن التنبؤ بها، ولكنها لا تزال ضرورية لدعم الأعمال. سيشكل أي عامل من هذه العوامل أو جميعها تحديًا للمدير المالي

إن تحديث حل CRM لتوحيد بيانات العملاء والحفاظ على التناغم بين المبيعات والتسويق يمكنه إحداث فرق كبير. وهذا يعد أكثر أهمية في عالم أصبح فيه البيع عن بُعد والتجارب الرقمية أحد النماذج الرئيسية للمشاركة. وفي الوقت ذاته، يجب تبرير العائد من الاستثمار وضمان إعداد تكنولوجيا المعلومات.

يستطيع حل Dynamics 365 مساعدتك في مجابهة كل هذه التحديات.



يستخدم فريق المبيعات لدينا Dynamics 365 Sales للرد على الأسئلة باستخدام الرؤى في الوقت الفعلي، والاستباقية بشأن الفرص، والحصول على العروض التي يتم إنشاؤها بسرعة أكبر من ذي قبل."

توم فورستر

مدير استراتيجية المبيعات العالمية
والاستعداد التجاري
Rockwell Automation

1. تحسين كفاءة البائعين والتخلص من المهام اليدوية

قد يستغرق مندوبو المبيعات **ما يقرب من ثلثي وقتهم** في تنفيذ الأنشطة غير المُدرّجة للدخل. ويمكن أن تساعد حلول التشغيل التلقائي لقوة المبيعات (SFA) في تغيير هذا. ومن خلال تجارب Office 365 المألوفة، يستطيع البائعون التواصل بشكل سلس مع العملاء والزملاء والتعاون معهم من أي مكان. إن التحسينات على الكفاءة تعين على زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف. تساعد التعليمات الحساسة للسياق وعملية المبيعات الذكية القائمة على الأحداث في تسريع النتائج.

قصة النجاح 1



شركة Rockwell Automation الصناعية العالمية التي تحقق إيرادات سنوية تعادل 6.7 مليار دولار بحاجة إلى تحسين التعاون بين 1600 من البائعين و400 من مديري المبيعات و800 من الخبراء المتخصصين.



قامت Rockwell بتقليل العمليات اليدوية، ودعمت البيع التعاوني، وربطت إدارة العملاء المحتملين بالمبيعات.

[قراءة القصة >](#)



الأدوات التي يستخدمها البائعون

تستخدم Rockwell حل Dynamics 365 بدرجة عالية، مع استخدام نشط شهريًا بنسبة 71 بالمائة وتقليل العمليات اليدوية، وتحسين الدعم للبيع التعاوني، وإدارة العملاء المحتملين الأكثر ارتباطًا بالمبيعات.



2. توفير الأدوات اللازمة لمساعدة البائعين في العمل مع العملاء عن بُعد

تحتاج فرق المبيعات لديك أكثر من أي وقت مضى إلى القدرة على توجيه العملاء والتعاون معهم من أي مكان تقريبًا. وعندما تجعل عملية المشتري أسهل، ينجح المشترون ويفوز البائعون. تم تصميم حلول Dynamics 365 من Microsoft بشكل خاص لدعم البيع عن بُعد من خلال الاتصالات والتجارب الرقمية. وهذا يمنح العملاء المزيد من الطرق للشراء بشكل مستقل، لذلك يتمتع البائعون بحرية التركيز على العملاء الذين يحتاجون إلى مزيد من الاهتمام.

مساحة عمل واحدة بها كل ما يحتاجه البائعون عن بُعد

تتيح الاجتماعات الظاهرية والتعاون باستخدام Microsoft Teams التفاعل بشكل مشترك ومنتج مع المشتريين في بيئة خاصة وآمنة. إن الرؤى المتكاملة من LinkedIn Sales Navigator تساعد في العثور على العملاء المتوقعين المناسبين والعمل معهم عن بُعد، وكذلك التواصل بسهولة أكبر أثناء إجراء التغييرات الرئيسية، مثل الترقيات الوظيفية، وتصميم المحتوى والمحادثات استنادًا إلى ما يتردد في الوقت الحالي.



[مشاهدة عرض توضيحي >](#)



[LinkedIn Sales
< Navigator](#)



[Microsoft Teams
<](#)



[Dynamics 365
< Sales](#)



وهذا ليس ما تقدمه التكنولوجيا فحسب.
لا يكفي مجرد وضع الكثير من البيانات
أمام موظفيك. بل يجب جعلها وثيقة
الصلة بهم، وسهلة الفهم، وجعلها متوفرة
باستمرار - حتى يتمكنوا من الخروج من
جداول البيانات واستخدام أشياء مثل
Power BI وDynamics."

ماثيو جافاريان

نائب الرئيس التنفيذي لاستراتيجية الأعمال
فريق ميامي هيت وساحة أميركان إيرلاينز أرينا

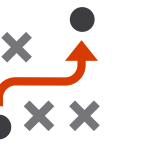
3. مركزة معلومات الحساب لتقليل الوقت المستغرق عبر أدوات متعددة

تعتمد المبيعات على العلاقات. ويمكن أن يوفر ذلك ضغوطًا كبيرة، سواء كان البائعون يعملون مع المشتريين عن بُعد أو بشكل مباشر. تحتاج فرق المبيعات إلى بيانات موحدة لاتخاذ خيارات ذكية حول وقت نشر البيانات والمواهب اللازمة.

تحتاج المؤسسات إلى جمع بيانات العملاء عبر مجموعة كاملة من المصادر المتاحة، بدءًا من الترخيص وصولاً إلى المشاركات في التسويق وإلى طلبات الخدمة. وهذا يساعدهم في التركيز بشكل أكبر على العملاء، حيث يحصل أخصائيو التسويق والمبيعات والخدمات على الرؤى التي يحتاجونها لتخصيص المشاركة عبر جميع نقاط الاتصال.

قصة النجاح 2

ساعد Dynamics 365 فريق ميامي هيت لكرة السلة وساحة أميركان إيرلاينز أرينا في تحسين التحول الرقمي للحصول على رؤى العملاء الاستباقية وذات الصلة.



تربط إدارة البيانات الشاملة بين مصادر البيانات المختلفة لبناء مشاركة موحدة للعلامة التجارية للعملاء والشركاء والموظفين.



يتيح Dynamics 365 Customer Insights الفهم العميق للجمهور من خلال رؤية شاملة لكل نقطة اتصال، مما يتيح للمؤسسة التنبؤ بالحضور والإيرادات قبل عدة أشهر مع هامش خطأ بنسبة 3.5 بالمائة فقط.



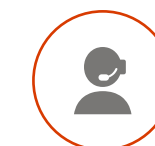
[قراءة القصة >](#)



[Power BI](#)



[Power Apps](#)



[Dynamics 365
Customer Insights](#)

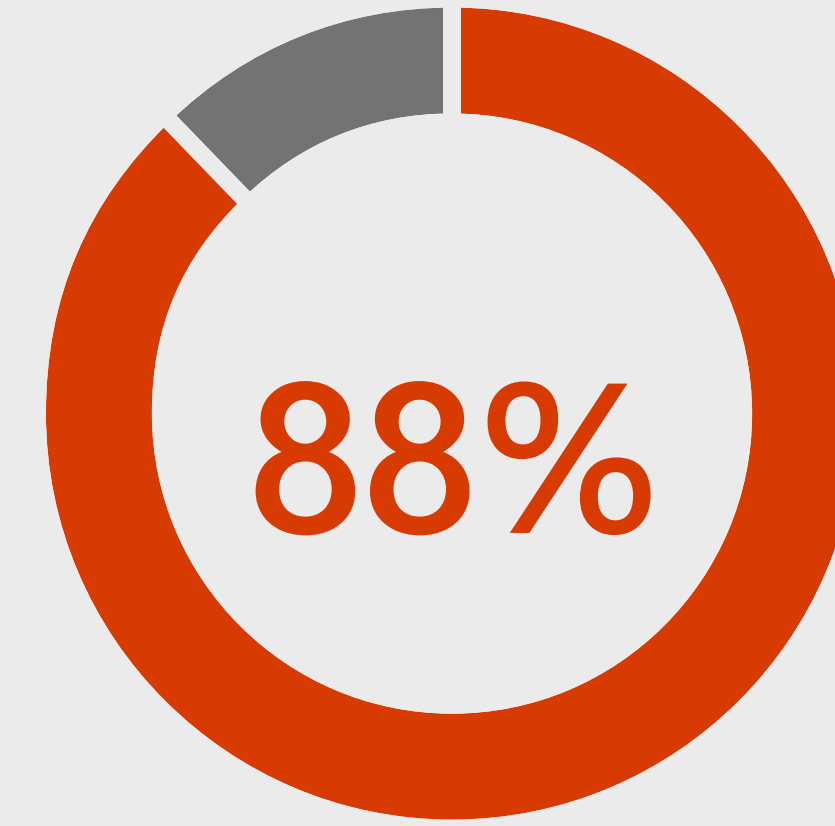


[Dynamics 365
Sales](#)



الثقة أمر مهم: كيفية تعزيز Dynamics 365 للعلاقات مع العملاء

- استخدم نقاط العملاء المتوقعين التنبؤية لبناء علاقات مع أفضل العملاء المحتملين الواعدين.
- اعثر على متخذي القرارات والأشخاص المؤثرين وتواصل معهم من أكثر من 610 ملايين من ملفات التعريف على LinkedIn (والعدد آخذ في الزيادة).
- استخدم رؤية LinkedIn لفهم احتياجات العملاء بصورة أفضل ولتخصيص المحتوى والمحادثات استنادًا إلى ما يتردد في الوقت الحالي.
- تواصل مع المشتريين من خلال عرض جهات اتصال البائعين الذين يمكنهم تقديم مقدمة ترحيبية.



من المشتريين يتفقون أن مندوبي المبيعات الذين
يشتركون معهم في النهاية هم "مستشارون موثوق بهم".

المصدر: تقرير LinkedIn عن حالة المبيعات لعام 2020



[Microsoft](#)
< [Relationship Sales](#)



[Dynamics 365](#)
< [Sales](#)



نحن نستخدم التجزئة وإمكانات التشغيل التلقائي للتسويق الأخرى في Dynamics 365 Marketing لمساعدتنا في العمل بكفاءة أكبر وكذلك تسخير بيانات Dynamics 365 Sales للحملات التسويقية الذكية."

مالك شمس الدين

رئيس التسويق

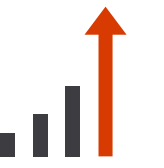
(Flexible Benefit Service Corporation) Flex

4. تبسيط التميز التشغيلي

تدعم العمليات الفعّالة تقليل التكاليف وتحسين هامش الأرباح. قم بتحرير البائعين في شركتك للقيام بمهامهم بأفضل صورة باستخدام Dynamics 365. ويمكنهم توفير الوقت من خلال المطالبات السياقية، والتوفيق بين أفضل الممارسات باستخدام التقنيات القابلة للتكرار، والاستفادة من العمليات والأدوات التي تدعم البيع عن بُعد، وتقليل وقت التدريب من خلال تقديم تجربة موجهة.

قصة النجاح 3

أرادت شركة Flex توحيد فرق التسويق والمبيعات لديها مع تحسين الرؤية والتشغيل التلقائي للعمليات.



وقد ساعد Dynamics 365 Marketing شركة Flex في توحيد أنشطة المبيعات والتسويق لديها، وكذلك تعزيز الكفاءة، وزيادة الرؤية، وتحسين الاكتفاء الذاتي من الموظفين والتعاون، وقيادة المرحلة التالية من عملية تطوير أعمالها.



توفر واجهة Dynamics 365 الموحدة للمسوّقين رؤية متكاملة حول المكان الذي تكمن فيه أفضل الفرص للبائعين - والعكس صحيح - ويعرف البائعون دائمًا الوضع الحالي لكل حساب في دورة المبيعات.



قراءة القصة >



< [Power BI](#)



[Dynamics 365](#)
< [Marketing](#)



[Dynamics 365](#)
< [Sales](#)




لقد أنشأنا أكثر من 14000 فرصة
مبيعات فردية في الأشهر الستة
الأولى ونجحنا في إبرامها، وقمنا
بزيادة جودة البيانات المتعلقة بفرص
المبيعات المحتملة بنسبة 89 بالمائة."


جينيفر ستوكو


مدير إدارة علاقات العملاء
C.H. Robinson


5. تمكين إدارة المبيعات من خلال الذكاء الاصطناعي والتحليلات

تستخدم المؤسسات عالية الأداء التحليلات والذكاء الاصطناعي لتعزيز نجاح البائعين، كما يعزز [ما يصل إلى 30 في المائة من الشركات التي تعمل مع بعضها](#) عملية بيع واحدة على الأقل من عمليات المبيعات الرئيسية باستخدام الذكاء الاصطناعي. يدمج Dynamics 365 Sales الذكاء في مهام سير العمل اليومية في حل موفر في التكلفة. وهو يساعد فرق المبيعات:

- 

قم بزيادة معدلات تحويل العملاء المحتملين إلى فرص والفوز بهم من خلال درجات العملاء المحتملين والفرص.
- 

احصل على توصيات حول نقاط التحدث المخصصة وأفضل الخطوات التالية.
- 

قم بالتركيز على العملاء ذوي الأولوية العالية من خلال درجات حالة العلاقات.
- 

اكتشف طرقًا جديدة لدعم البيع الرقمي وعن بُعد.

[قراءة القصة >](#)



< [Power BI](#)



< [Power Apps](#)



[Dynamics 365](#)
< [Sales Insights](#)



[Dynamics 365](#)
< [Sales](#)



إن التكامل المحكم عبر مجموعة منتجات Microsoft يوفر حالة مقنعة للشركات للتحويل من عروض السحابة الأكثر تكلفة.

راي وانغ

محلل رئيسي ومؤسس
Constellation Research

Microsoft تقدم حل البيع المتكامل

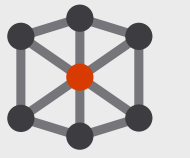
ساعد فرق المبيعات في التواصل والتعاون، حتى عند البيع عن بُعد، باستخدام التكامل الوثيق مع Outlook و Microsoft Teams.



قم بتمكين التعاون السلس من خلال Office 365 مع تعظيم الاستثمارات الحالية في أدوات الإنتاجية وبيانات العلاقات التي تنشئها هذه الأدوات.



قم بالتنسيق بين المبيعات والتسويق من خلال توحيد Microsoft 365 و CRM ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من البيانات للتفاعل مع المشتريين بطرق مخصصة وذات مغزى.



قم بإدارة الاجتماعات وندوات الويب باستخدام التكامل المباشر مع Dynamics 365 Marketing و Dynamics 365 Marketing.



قدّم أفضل الإجراءات التالية لدعم العملاء من خلال تسجيل ملاحظاتهم بشكل فاعل وإجراء تحليل التوجهات.



فيما يتعلق بالتشغيل، يوفر Dynamics 365 Marketing في التكلفة ويقلل التعقيد لفريق تكنولوجيا المعلومات. يستطيع البائعون تعظيم الكفاءة بفضل الأوامر والواجهات المألوفة التي تمكنهم من اكتساب المعلومات بشكل سريع ومن خلال تدريبات أقل. إن التكامل مع أدوات التعاون التي يستخدمها البائعون يساعد بالفعل في تفادي الأخطاء في الاتصال وفقدان الفرص، حتى عند العمل عن بُعد. وأهم شيء هو أن Dynamics 365 يقدم قيمة أكبر مقابل دفع أموال أقل من تكلفة الحلول المنافسة للتشغيل التلقائي قوة المبيعات (SFA).



انخفاض تكلفة المبيعات بنسبة 10%

منذ أن قامت Microsoft بنشر Dynamics 365 بين فريق المبيعات الرقمية لديها، ارتفعت إيرادات الفريق باستمرار على مدى السنوات الثلاث الماضية وتم تقليل تكلفة المبيعات بنسبة 10 بالمائة.

[قراءة القصة >](#)

اختيار مكدس ذكي للتنقل في حقائق البيع الحديث

هل تبحث عن حل يقود نحو تحقيق الإيرادات وتقليل التكاليف وينظم بين المبيعات والتسويق ويلبي احتياجات التمويل والمبيعات وتكنولوجيا المعلومات في وقت واحد؟ يحقق Dynamics 365 لك كل هذه الأهداف.

[اتصل بنا <](#)

