

Day 027 C8m

* marketing,

ايه اللواتي محتاج ان يعرفه غيري!

- segmentation (marketing list):

مينا اللي انا جاب هو فقه من Campaign دي (بمينا مينا اللي
بتلجهم دي من الناس) - target

- planning activities: ايه الحاجات اللي المفروض اعلمها او

مقاصد Campaign ابدأ ال Campaign (كمثل هجيب على حد مينا)

اهم حاجات انزلها كده دي)

- target product: ده Product اللي انا اسوقه (انا ابيعه

- sales literature: دي حاجات بيوزعها (فوت او كده)

- Campaign activities: مثلاً كلهم الناس اللي اعمارت ابيوزع

رسالة (دي مني) هعمل مكانات ابيوزع ميلاي كده)

- Campaign response: نتيجة لـ (دي مثلاً جواز كرامة مالي

انا interested (موقف)

Day 027 C8m

* marketing:

ايه اللو محتاج اعرفه فيها!

- segmentation (marketing list):

* قسمة اللو انما بتهدفهم من campaign دي (بمقي ميخا اللي

بتلحقهم يعني من الناس) - target

- planning activities: ايه الحاجات اللي المفروض اعلمها او

محتاجها ان ابدأ ار campaign (كمشك هتخوض في هو ليس

الطبع طباطب انزلها كده يعني)

- target product: ده product اللي بتاتي اسوقه (بما ابيع)

- sales literature: دي دي طباطب يكون عليها (فوق او كده)

- Campaign activities: مثلك فكلهم الناس اللي اعمادها ايجي

رأسه (بمعنى انا) هعمل مكالمات ايجت ميلات كده

- Campaign response: نتيجة لـ (يعني مثلك بجزء مكالماتك)

لنا interested (مؤثف)

Campaign : Quick Campaign

* Campaign

- more than one marketing list
- Campaign activity

* Quick Campaign

- single marketing list
- Campaign activity

→ marketing list :

- list types

* Static : قائمة ثابتة

* Dynamic : قائمة ديناميكية

Ex : قائمة Contact ثابتة
أو قائمة Contact ديناميكية
Ex : قائمة Contact ثابتة
أو قائمة Contact ديناميكية
Ex : قائمة Contact ثابتة
أو قائمة Contact ديناميكية

* advanced find : شكل القمع

البحث عن entity

entity name

Look for : entity name
→ Contact

→ male or female

قبل كل الترتيبات يرجى الاتصال على Contact الرقم 9900000000000000
وخطوات Create العازلة

view (میں نے) advance of Sind Golgah

حاجب حق

oPR vs list (old) Contact log

opportunity and to M, contact multipoint use.

وَمَا أَكْفَرُ مِنْكُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ فِيكُمْ نَبِيٌّ مِّلَّةَ إِبْرَاهِيمَ إِذْ قَالَ لِقَوْمِهِ إِنِّي عَجُزٌ إِنَّكُمْ عَلَىٰ أَعْيُنِي عَظِيمٌ

Campaign: Save the Earth

- Campaign type: advertisement
- Expected response: 1.

Save last hours

دیکھو جو Pure Campaign
activity و marketing list

→ Campaign Activities: مسابقات التوعية

جنگی Campaign 90 سے 990 (200-1000) تک
جنگی Campaign 90 سے 990 (200-1000) تک

- Allocated Budget: 1.5 billion budget 1999

~ actual budget

* Target Product: المنتج الذي نريده Product الذي نريده
الحملة Campaign

Product design and related jobs
Publishing

Related Sales literature = کتاب و سیر

* Campaign Performance Data Statistics
على الواجهة Campaign Data
ويكون شكله كما يلي: activity, task, task
← ودي بقدر اوطاها من Run Report

* at Campaign activity, there is a field called
Frequency Cap (days)
وهذا يعني بقله انما ابني اكو ما حدة نفس او Customer
في نفس اليوم (بني) مني انا او انا عليه (ايه) المنتج
وواحد تاني يوم وهكذا

→ Distribute Campaign Activity button الوبيفت
Campaign activities
كده يعني لما ادوس عليه activity انا كرت حمله
او Email Customer فقيت لكل كذا emails

* Service management:

- Case management, subjects, SIA, Entitlements
- Service Resource, Activities
- Goal management:

Service management settings

settings (advanced) → apps

Customized service hub

→ Cases, Queues:

Case: مناهل ان في مشكلة مع عملها او issue ما
وركان زه ما بكان حصة العمل او هو عندي مشكلة كذا وكذا

• Subject: Cases & Category

بما في (دي) كاتبي بعد كذا Category) لك Case

عشان اعمل Create & Subject ده بنجيبها ما

→ advanced setting → Service management

Subject

• Entitlement: ذي مشكلة لما اشري شي بقة يقولوا

ااا انا فيك هصوت صيانة فلانا كمان بطني واحدة

يقولوا اوصا بيقاش عندي واحد صيانة

ما Case دي نبتدي نطالعها على كل

صيانة جديدة

- Parent Case: (بعض الحالات التي قد تكون لها علاقة بالمشكلة)
 مثال: Case ثانية (بمجرد Case الجديدة في جميع الحالات كذا)
 الحقيقة الأولى والثانية

- Is Estimated: (بعض الحالات التي Case في الوقت الذي يكون)
 (yes or no) (نعم أو لا)

- Example Knowledge Base: (بعض الحالات التي Case في الوقت الذي يكون)
 المثال: مشكلة هو مثال على Case في الوقت الذي يكون
 (مثال: Script أو قاعدة كذا في الوقت الذي يكون)

(SLA) أو اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement)

• SLA, service level agreement: معايير الأداء التي يجب أن تكونها الشركة (المزود)

وقت توافره ودي ٢٤ ساعة (أو ما التخليق فيهم) يجب أن يكونوا لا يتجاوز الـ 99.9%

أو أنه ان كان ما يتعلق Case دي

← عتبات قبول SLA ←

advanced setting → service management

(service level Agreement) SLA

حجم SLA

معايير الأداء التي يجب أن تكونها الشركة (المزود) Business Hour!

ويكون 8 الـ 5 الـ (أو ما التخليق فيهم) يجب أن يكونوا لا يتجاوز الـ 99.9%

ووجهة الساعة لا يقدّر فالتا يجب أن يكونوا لا يتجاوز الـ 99.9%

• SIA type: enhanced, standard → (Search) self study

• Allow Pause and Resume: يمكن إيقاف حالة معينة مؤقتاً والرجوع إليها لاحقاً
محتاج Docs معينة من Customer فانا مؤقتاً نحرر ما بيحتاجه العميل ونرجعها
عندما نحتاجها مرة أخرى على الأقل

• SLA Items:

SIA KPI = First Response KPI: دقة وقتي مثلاً
Response By KPI: دقة وقتي مثلاً
وقت حرجي ويمكن 3 ساعات

• applicable when: SIA تتحقق على أي Case
مستحقة (أي Case) - إما Subject اسمه كذا
أو أي كان Business التي تخصه

• Success Criteria: SLA تتحقق متى ومكان آخر
من المعيار

Status = Positive ← Case كونه صحيحاً

• Success Action: دقة لما SIA تتحقق أو لما لا
Case كونه مستحقة (أي Case) - Customer mail
أو Case آخر

• SLA Item Failure:
 Failure after: { 4 hours }

• SLA Item Failure:
 Case

• SLA Item warning:

* Activate label SLA
 Product
 System

* Queues: ویکی ویسی Case Subject میں فائنل ہوتا ہے
team بتایا Subject وہ واحد ہے Queue Case میں
علیہ

Advanced setting Queue (مطلوبہ) ←

members Queue میں ہوتا ہے اس کے
members ان کے بعد ہوتا ہے

Queue type: Private (مطلوبہ)

members Queue Cases

* Routing Rule sets: کیونکہ وہ Case کی شرح علیہ
members میں علیہ

Routing Rule (مطلوبہ) Private

Save and Route Case میں ہوتا ہے اس کے

یعنی ان کے بعد Case کی علیہ ان کے

مطلوبہ Routing Rule علیہ

Case میں ہوتا ہے اس کے Pick (مطلوبہ) کی وجہ سے

Case میں ہوتا ہے اس کے Queue کی وجہ سے

6. What is the purpose of the experiment?

- Facilities & Equipments: Resources

ما الذي قد بدأنا به في هذا اليوم؟

(50)

کے فی (جواب)

جنتی میزبانان کے لئے Resources اور ایسا کرنا چاہئے

- Initial Status Reason: Good

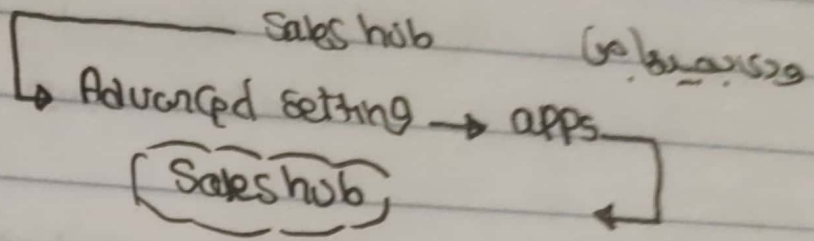
* Service Activity:
 Service (نوع الخدمة)
 Service (نوع الخدمة)
 Service (نوع الخدمة)

Activity (نوع النشاط)
 Resource (نوع المورد)
 Service (نوع الخدمة)

Activity (نوع النشاط)
 Resource (نوع المورد)
 Service (نوع الخدمة)

Selection Rule (قاعدة الاختيار)
 Resource (نوع المورد)
 Activity (نوع النشاط)

* Goal management:



لو انما مثلاً عندي Sales team مكون من 5 sales man فانا عايز اطلعهم target ديحققوها فانا بعمل Create لكل واحد منهم جول (Goal) وانقوا وليكن بعد شهر اسوف امين الالو وطه ومين (لو هكذا)

* Goal

→ Goal metric:

فحاجتنا built في Revenue

وليكن اعدل في اليوم 5000

Count حسب عدد

metric type

amount حسب total (values) ووليكن في

اليوم
جول
10000

→ Parent Goal

الGoals التي

(Child Goals) تحته

→ Rollup Field: Goal عليه Rollup Field
بجاي

→ Time Period: Goal بجاي ما (مو) (مو)