نوفل لإدارة العملاء والمندوبين

www.nofl.net
0553485868

NOOFI CRM

إدارة علاقات العملاء

هل تواجهون صعوبة في إدارة قاعدة العملاء المتزايدة لديكم؟

هل سألت نفسك يوما أي من الأسئلة التالية؟

ماهو الوقت المصروف من قبل فريق عملك؟

هل كل فرص البيع المحتملة ملحوظة ومتابعة من قبلك؟

هل أنت تستهدف شريحة الأعمال الأكثر ربحية لك؟

هل يحصل عملائك على درجة كافية من الإشباع من خلال مستوى

الخدمة المقدم من قبلك؟

هل عندك تقييم لأداء كل قسم من أقسام عملك؟

ماهي الطريقة لرفع إنتاجية فريق عملك؟

ماهي الطريقة لتتأكد من فعالية إدارتك لميزانيتك؟

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

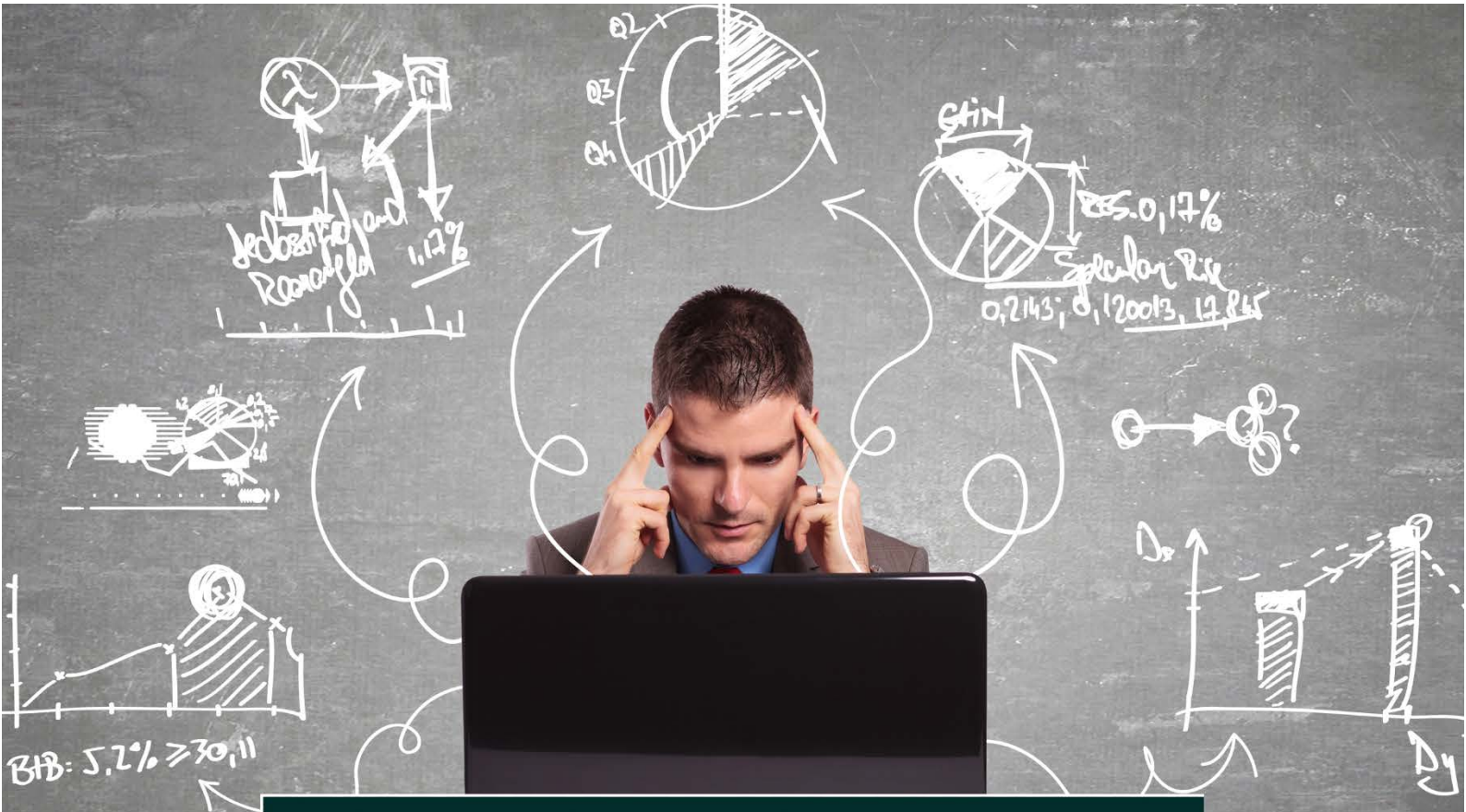
أنظمة إدارة علاقة العملاء

نظم إدارة علاقات العملاء و المندوبين: (CRM)

تعتبر أنظمة إدارة علاقة العملاء (Customer Relationship Management) العصب الرئيس لعمل الشركات الكبرى، ومن مسؤوليات هذا النظام، تطوير قاعدة البيانات التي تحفظ معلومات عملاء الشركة بحيث تكون جميع العمليات التي تخصهم موثقة في هذا النظام. ولكن قد يتساءل القارئ عن أهمية مثل هذا النظام له كعميل، وعن الفائدة التي سوف يجنيها في حالة طبقته الشركات التي يتعامل معها؟

في حقيقة الأمر سوف يستفيد الكثير من العملاء عند تطبيق الشركات التي يتعامل معها لنظام إدارة علاقة العملاء؛ فعندما يتعامل شخص مع شركة ولفترة زمنية طويلة تنشأ علاقة بينهما يتوقع العميل من الشركة خدمات أكثر من العميل الجديد، كما أن الشركة سوف ترغب بتوثيق هذه العلاقة بشكل أكبر والمحافظة على استمرارية ولاء العميل، هنا تجد أن الشركة سوف تقدم خدمات أكثر لهذا العميل، وتكون له أفضلية في جميع منتجاتها وخدماتها.

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358



لماذا تقتني نظام لإدارة علاقات العملاء؟

مفتاح نجاح إدارة أعمالك هو أن تجعل عملائك يرغبون دائمًا في العودة والتعامل معك.

عليك أولاً بوضع أهداف لك تود أن تحققها من خلال علاقاتك بعملائك، لأن من المفترض أن يتوافق المنهج الذي تحدده لإدارة علاقات العملاء مع متطلبات عملائك.

دراسة إحتياجات عملائك يعطيك الفرصة لتحديد ما الذي يبحثون عنه وكيفية تقديمه لهم لإقامة روابط قوية بينك وبين عملائك يجب أن ترتكزعلى طريقة منظمة للتواصل معهم تتفق فيها أهدافك مع احتياجات العملاء كما يجب أن تعطي قدراً كبيراً من الأهمية لجمع بيانات العملاء و تنظيمها، فهي خطوة أساسية في بناء إدارة متكاملة.

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

لماذا برامج نوفل لإدارة علاقات العملاء

- نظام شامل ومتكامل لإدارة العلاقة مع العملاء.
- بيئة برامج تفاعلية وقابلية التخصيص حسب حالة عملها.
- يساعدك على رفع الربحية من زبائنك الحاليين.
- سهولة ومرونة التعامل مع البرنامج .
- تطبيق سريع للبرنامج للحصول على الفائدة بسرعة كبيرة .
- كلفة تتناسب مع ميزانية عملك.
- استخدام جهود التسويق والمبيعات بأعلى فعالية ممكنة.
- التأكد من تقديمك خدمة مميزة للعملاء.
- دفع فريق عملك لتقديم خدمة مميزة لعملائك.
- دعم الإنتاجية من خلال الإدارة الجيدة للوقت.
- تقليص مصاريف التسويق والترويج والمبيعات.
- حسب الالتزامات المقدمة من قبلك.
- تقليص المصاريف الإدارية.
- حماية صافي الربح لديك.
- رفع صافي الربح الناتج من عملك.
- تخفيض معدل خسارة الزبائن.
- الاستثمار بشكل أمثل في عملك.

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

أهم مميزات البرنامج

يعتبر نظام نوفل لادارة المبيعات من أفضل الأنظمة المتاحة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطويرالخدمات المتعلقة بالعملاء مثل المبيعات، التسويق، والدعم الفني.

يساعدك على بناء علاقة قوية مثمرة مع عملائك مما يزيد من أرباح شركتك.

إن نظام نوفل لادارة المبيعات عبارة عن نظام إدارة علاقات العملاء حيث يصل بمؤسستك إلى أعلى مستوى من الكفاءة والمهنية.

يقدم هذا النظام لك قنوات اتصال جديدة وطرق جديدة في التعامل مع عملائك فيفتح لك آفاق جديدة لتوسيع أعمالك.

تستطيع بسهولة وفاعلية أن تجعل قاعدة بياناتك متاحة لكافة فروع شركتك في أي مكان في العالم.

هذا النظام متخصص بشكل اساسى فى ادارة علاقات المنشأة مع عملائها . حيث انه يمكن من خلاله حفظ كافة بيانات العملاء وكافة التعاملات مع العملاء وبالتالى يساعد كافة الموظفين وادارات المنشاة المختلفة (ادارة البيع وادارة التسويق وادارة خدمة العملاء وادارة التشعيل وغيرهما من الادارات) فى تنفيذ ومتابعة كافة مهامهم تجاه العملاء وتجاه مديريهم. وفى النهاية يعطى ادارة الشركة رؤية كاملة عن كافة ما تم بين موظفى شركتهم وبين عملائهم فى شكل تقارير واحصائيات موضحة بالرسم البيانى.

NOOFI CRM هو عبارة عن برنامج CRM عالي الجودة المناسب لعدد كبير من المستخدمين.

سوف يجد أصحاب الأعمال أن بعض الخصائص في برنامج NOOFI CRM قيمة لعملهم بحيث تحول الأنشطة المتعلقة بالعملاء الجدد أو الأنشطة التي لم تؤثر على التكاليف حتى الآن كقابلة للتنفيذ.

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

مقدمة عن برنامج Noofl CRM

1- **حصريا ولأول مرة** يعمل على سيرفر محلي خاص بالعميل داخل منشأته

2- عدد مستخدمين غير محدود

3- عدد أجهزة كمبيوتر غير محدود

4- حجم البيانات المستخدمة غير محدود

5- مبني على أحدث البرامج العالمية وأوسعها وأكثرها أنتشارا

6- الدفع مرة واحدة فقط

7- يستخدمه أكثر من 100 الف مستخدم على مستوى العالم

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

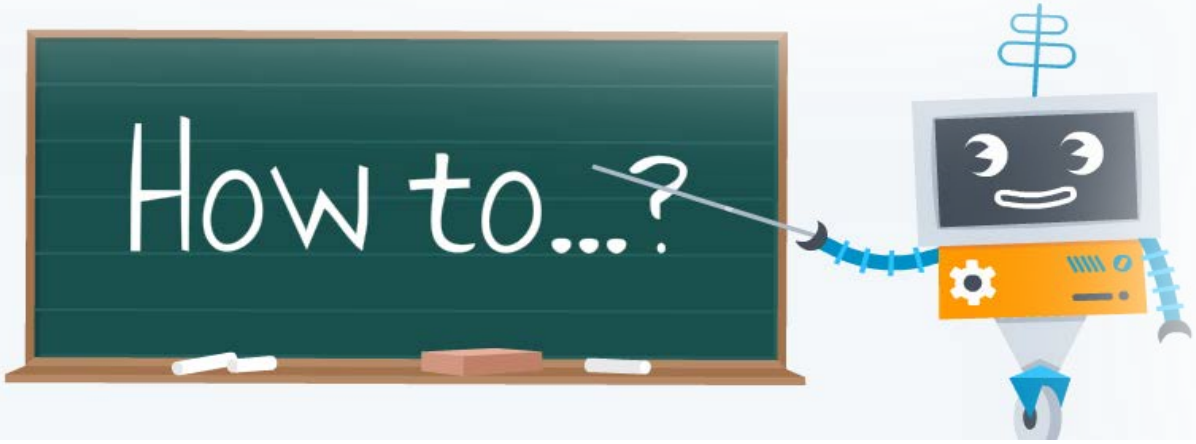
طرق إستخدام البرامج

1- أون لاين + موقع إلكتروني (Online + Website)

2- سيرفر خاص داخل شركة العميل (On Promises)

3- سيرفر محمول (Portable Server)

4- سيرفر خاص أون لاين للربط بين الفروع



NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

الأجزاء الرئيسية للبرنامج

1- إدارة عقود الخدمات
2- أوامر البيع
3- طلبات الشراء
4- التقارير
5- كتيبات الأسعار
6- الأسئلة الشائعة
7- إدارة الموردين
8- إدارة البريد الإلكتروني
9- إدارة المستندات والملفات
10- والمزيد من المميزات

11- إدارة المبيعات
12- الدعم الفني وخدمة العملاء
13- إدارة المشاريع
14- إدارة السلع والفواتير
15- إدارة العملاء
16- إدارة العملاء المحتملين
17- إدارة الشركات والمنظمات
18- إدارة الفرص الإستثمارية
19- إدارة الفواتير
20- إدارة عروض الأسعار

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

مميزات أخرى

1- البرنامج متعدد اللغات, يشمل الإنجليزية والعربية
2- إمكانية تعيين مشرفين ومدراء والتحكم في صلاحيات الموظفين
3- إمكانية تعديل الحقول من حذف وإضافة وتغيير
4- إمكانية تصدير كافة التقارير إلى إكسيل أو وورد أو PDF
5- إمكانية إرسال إيميلات الى العملاء والموردين
6- إمكانية إرسال رسائل نصية الى العملاء والموردين
7- إمكانية إستيراد مجموعة عملاء من ملف أكسل لتسهيل الوقت وعملية إدخال البيانات
8- إمكانية إصدار تنبيهات أو تعميم لجميع الموظيف
9- إمكانية إرسال بريد إلكتروني تلقائي في حال حدوث حدث معين
10- إمكانية إستيراد الملفات وإرفاقها وحفظها في النظام
11- إمكانية تحليل التقارير من خلال الرسوم البيانية
12- إمكانية إضافة شعار الشركة على الفواتير
13- أرشيف لحركات المستخدمين داخل النظام

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

1- برنامج عقود الخدمة

تعريف بالبرنامج

وهو القسم الذي يتم من خلاله إنشاء العقود التي يتم توفيرها وتسليمها للعملاء

الفوائد العائدة من استخدام عقود الخدمة في نظام NOOFI CRM

- تستطيع تحديد أكثر من نوع للعقود مثل عقود دعم فني, أو عقود صيانة أو عقود إدارة
- يستطيع العميل الدخول الى حسابة في النظام والإطلاع على العقود الخاصة به
- تستطيع الاعتماد بشكل كلي على النظام في عملية ادارة العقود ومتابعتها والتذكير بها
- توفير الوقت والمجهود الذي يتم عادة على المعاملات الورقية المزعجة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

1- برنامج صفحة المعلومات والملخصات

تعريف بالبرنامج

هو القسم الذي يظهر ملخصات ومعلومات عن جميع الأقسام الأخرى بالنظام

مميزات صفحة العلومات والملخصات:

- تتسع لعدد لا نهائي من المعلومات والإحصائيات Blocks & Widgets
- يمكن اختيار واحدة من المربعات الجاهزة والمعدة مسبقا أو يمكن إنشاء مربعات جديدة حسب الرغبة
- تحتوي على شاشة لآخر التحديثات بحيث يتم تحديثها بشكل آلي
- صفحة معلومات خاصة لكل موظف
- يستطيع الموظف بنفسه إنشاء وتغيير المعلومات التي يرغب بمشاهدتها

الفائدة العائدة عليكم من استخدام صفحة المعلومات في NOOFI CRM

- البقاء على اطلاع دائم ومعرفة جميع ما يدور في جميع الأقسام بمجرد تصفح هذه الشاشة
- إعطاء الخيار للموظفين بإنشاء الصفحات التي يرغبون بها

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- نظام المشاريع

نظام المشاريع هو قسم متكامل يحتوي على أكثر من برنامج مرتبطة ببعضها البعض, تكون منظومة متكاملة جاهزة لدعم جميع أنواع المشاريع بجميع خطواتها بأدق التفاصيل

البرامج التي يحتوي عليها نظام المشاريع

- برنامج إدارة المشاريع
- برنامج مهام المشاريع
- برنامج خطوات العمل على المشاريع

أولا: برنامج إدارة المشاريع

تعريف بالبرنامج: هو القسم الذي يتم من خلاله إنشاء وتعبئة بيانات المشاريع مثل تاريخ البدء وتاريخ الإنتهاء المتوقع وتاريخ الإنتهاء الفعلي, مع تحديد الموظفين المسؤولين عن هذا المشروع وهكذا

ثانيا: برنامج مهام المشاريع

تعريف بالبرنامج: هو القسم الذي يقوم الموظفين باستخدامه لتعبئة المهام التي قاموا بها, والمهام التي سيقومون بها لاحقا أثناء العمل على المشروع

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

ثالثا: برنامج خطوات العمل على المشاريع

تعريف بالبرنامج: هو القسم الذي يتم من خلاله إضافة الخطوات التي سيسير عليها الموظفين أثناء العمل على المشروع, وتتم عملية تعبئة هذه البيانات قبل البدء بالعمل على المشروع

طريقة عمل نظام NOOFI CRM بما يتعلق بالمشاريع:

- يتم أولا الدخول على برنامج إدارة المشاريع ومن خلاله تتم عملية تعبئة بيانات ومعلومات عن المشروع
- يتم الدخول على برنامج خطوات العمل على المشاريع ويقوم الموظف المسؤول بتعبئة آلية سير المشروع وآلية العمل عليه, بحيث تكون عبارة عن مهام رئيسية لكل مهمة تاريخ بدء وتاريخ انتهاء يجب الالتزام به
- أثناء العمل على المشروع, يقوم الموظفين بالدخول على برنامج مهام المشاريع وتسجيل جميع الأعمال التي قاموا بها ويقومون كذلك بتسجيل المهام التي سيتم العمل عليها لاحقا
- يقوم مدير المشروع بتحديث خطوات العمل على المشاريع أولا بأول وتحديد ما تم الانتهاء منه والمتبقي, مع امكانية اضافة وتعديل بعض الخطوات بكل سهولة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

مميزات نظام المشاريع

- يقوم النظام آليا بارسال بريد الكتروني ورسالة قصيرة للعميل بأنه سيتم العمل على المشروع الخاص به في اليوم الذي تم تحديده أثناء تعبئة بيانات المشروع
- عند تحديد الموظفين المسؤولين عن المشروع سيقوم النظام بإرسال بريد الكتروني لتنبيه الموظفين بالمشروع الجديد وجميع البيانات التي يحتاجونها للبدء بالعمل على المشروع
- جميع التواريخ التي يحتوي عليها نظام المشاريع مرتبطة بايميلات ورسائل قصيرة يتم ارسالها بشكل آلي, فمثل عند تجاوز أحد مهام المشاريع عن المدة المحددة لها, يتم تبليغ المسؤولين عن المشروع بضرورة متابعة هذه المهمة ومعرفة سبب التأخير الحاصل وهكذا
- يرتبط نظام المشاريع بتذاكر الدعم الفني ارتباطا مباشرا, فمثلا عندما يواجه العميل مشكلة معينة بعد انتهاء المشروع, أو يواجه فريق العمل مشكلة أثناء العمل على المشروع يتم فتح تذكرة بذلك للعمل عليها من قبل القسم المختص
- التقارير اللانهائية التي تستطيع استخراجها من النظام بحيث ستوضح لك جميع المعلومات التي ترغب بالحصول عليها ومعرفتها
- يحتوي نظام المشاريع على شاشة خاصة بالرسوم البيانية, توضح ساعات العمل على المشروع بشكل عام, وساعات العمل على كل مهمة من المهام التي تم انشائها, وكذلك الوقت المتبقي للمشروع ومعلومات اخرى مختلفة تستطيع أنت تحديدها بنفسك

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة عليكم من استخدام نظام المشاريع في Noofl CRM

- توفير الكثير والكثير من الوقت المهدر على عملية تحديد مهام المشاريع بحيث تستسطيع عمل نماذج للمشاريع حسب أنواعها, بحيث سيقوم النظام آليا بإنشاء خطوات العمل على المشروع والمهام الرئيسية التي يجب أن يتم اتباعها
- تحقيق التواصل المطلوب مع العميل بحيث سيقوم النظام من تلقاء نفسه بارسال التحديثات للعميل ليبقى على اطلاع تام ودائم
- من خلال الرسوم البيانية ستوفر الكثير من الوقت والجهد على عملية استخراج البيانات والعمليات الحسابية للوقت والتي سيتكفل النظام بها دون الحاجة لأي برمجة وتدخل بشري
- تسهيل العمل على فريق العمل وبالأخص مدراء المشاريع بحيث سيتكلف نظام التقارير بابلاغهم بجميع المستجدات الحاصلة
- لن تحتاج لعمل العديد من الإجتماعات لمعرفة تطورات المشاريع, فبمجرد الدخول على صفحة المشروع, ستتمكن من معرفة كل كبيرة وصغيرة تجري على المشروع في غضون دقائق معدودة
- والكثير الكثير من الفوائد الأخرى التي ستقوم أنت باكتشافها بنفسك أثناء استخدام النظام والاستفادة من قدراته الرائعة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

5- برنامج الدفعات

ينقسم برنامج الدفعات الى قسمين,

الواردات: ومن خلالها يتم تسجيل جميع الدفعات الواردة للشركة

المصروفات: ومن خلالها يتم تسجيل جميع المصروفات بما يتعلق بمصروفات المشاريع أو المصروفات الداخلية ومصروفات الرواتب وهكذا

مميزات قسم الواردات:

- امكانية تقسيم أنواع الواردات حسب ما يتم التعامل به في الشركة
- امكانية استخراج عدد لا نهائي من التقارير المتعلقة بالدفعات الواردة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

مميزات قسم المصروفات:

- مرتبطة بالمشاريع مباشرة بحيث عند شراء منتج يتعلق بالمشروع يتم انشاء دفعة جديدة
- مرتبط بملف العملاء مباشرة بحيث يمكن انشاء دفعة صادرة جديدة متعلقة بعميل معين
- إمكانية انشاء دفعات صادرة يتم انشائها بشكل تلقائي متعلقة بالرواتب مثلا بحيث يجب على الموظف المسؤول الدخول على السجل وتحديده كـ (تم دفعه)
- التقارير المفصلة الجاهزة وأيضا التي يمكن انشائها ستوضح لكم مقدار الدفعات الشهرية في الشركة

الفوائد العائدة عليكم من استخدام برنامج الدفعات في Noofl CRM

- البقاء على اطلاع تمام بما يتم دفعه أو استلامه
- يقوم النظام آليا بإرسال تنبيه بجميع الدفعات الواردة أو الصادرة
- التقارير المشتركة التي ستوضح مقارنة بما يتم صرفه واستلامه

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- برنامج البريد الإلكتروني الداخلي.

تعريف بالبرنامج

هو عبارة عن برنامج ايميلات متكامل شبيه بالـ Outlook لكن يحتوي على خصائص ومميزات أكثر, عديدة ورائعة

مميزات البريد الإلكتروني الداخلي:

- الدعم الكامل للإرسال والإستقبال
- الإيميل الخاص بالموظف يكون معرف مسبقا, بحيث كل ما يحتاج اليه الموظف هو الضغط على ايقونة البريد الإلكتروني
- الدعم الكامل لإرفاق جميع أنواع الملفات وامكانية التحكم بحجم رفع الملفات من قبل مسؤول النظام
- البرنامج مرتبط مع ملفات العملاء وجهات الاتصال والعملاء المحتملين, بحيث يمكن اضافة الايميلات التي يتم ارساله للعميل والتي يتم استقبالها من العميل الى ملف العميل نفسه
- امكانية انشاء عميل محتمل مباشرة من خلال شاشة البرنامج بالضغط على أيقونة واحدة, بحيث يتم نقل البيانات مباشرة
- امكانية فتح تذكرة دعم فني مباشرة من خلال شاشة البرنامج بحيث يقوم النظام بقراءة الإيميل وربطه مباشرة مع ملف العميل عند فتح التذكرة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة من استخدام البريد الإلكتروني الداخلي في NOOFI CRM

- التسهيل على الموظفين بحيث لن يحتاجو لاستخدام اكثر من برنامج, فنظام NOOFI CRM شامل لجميع النشاطات
- سهولة فتح تذاكر الدعم الفني بشكل مباشر من خلال شاشة البريد الإلكتروني
- امكانية معرفة ما اذا تمت قراءة الايميل من قبل العميل
- امكانية حفظ المرفقات كمستند ويتم ربطه بملف العميل
- عند ارسال بريد الكتروني يستطيع الموظف الضغط على ايقونة العملاء مثلا واختيار العميل الذي يرغب بالارسال له, وكذلك سيظهر هذا الإيميل بملف العميل مباشرة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

8- برنامج الموردين

تعريف بالبرنامج

وهو القسم الذي يتم فيه إدخال بيانات الموردين والشركات التي تتعامل معها شركتكم لشراء البضائع الموردين في نظام

مميزات البرنامج:

- مرتبط بشكل مباشر مع برنامج المنتجات, بحيث يمكن تحديد المنتجات التي يوفرها هذا المورد بكل سهولة, دون الحاجة الى إعادة كتابتها في برنامج الموردين بكل سهولة
- دعم خاصية التذكير بحيث لو وصل عدد منتج معين في المخزون الى 10 أو 15 قطعة مثلا سيتم إرسال بريد إلكتروني للمورد وكذلك لقسم المشتريات لاتخاذ اللازم
- في حال كان المورد هو المسؤول عن تجهيز المنتج وتوصيله وتركيبه للعميل, يمكن اضافة بياناته بشكل تلقائي في الفاتورة المرسلة للعميل, وكذلك ارسال نسخة من الفاتورة للمورد بشكل تلقائي

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة عليكم من استخدام نظام الموردين

- لكل مورد ملف خاص به, مرتبط به عدد طلبات الشراء المرسلة إليه وعدد المنتجات المسؤول عن توريدها لكم, وذلك سيسهل عملية تقسيم الموردين وعملية الاستعلام عن مورد, ضغطة زر واحدة هي كل ما تحتاج اليه لمعرفة ذلك
- مرتبط مع برنامج المستندات بحيث سيوفر عليكم عناء البحث عن طلبات الشراء, بحيث يمكن رفع المستندات المرتبطة لهذا المورد بشكل مباشر
- نظام التذكير الآلي سيغنيكم عن عناء البحث المتكرر عن عدد المنتجات في المخزون, دعم النظام هو من يتولى هذه العملية
- التقارير الشاملة والتي ستتيح لك معرفة كل التفاصيل عن جميع الموردين

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- برنامج الحملات الإعلانية

تعريف بالبرنامج

هو القسم الذي يتم بواسطته انشاء الحملات الإعلانية لجميع الأقسام المتواجدة بالنظام

الحملات الإعلانية في NOOFI CRM

مميزات الحملات الإعلانية:

- مرتبطة بشكل مباشر مع برنامج العملاء المحتملين, جهات الاتصال وبرنامج العملاء والشركات
- امكانية اختيار قسم معين من العملاء بحسب ما تم فلترته مسبقا
- سهولة وسرعة الإستخدام بحيث أن دقيقة واحدة تكفي لتجهيز الحملة الإعلانية
- امكانية ارسال ايميلات ورسائل نصية قصيرة
- يدعم المرفقات بحيث يمكن ارفاق جميع أنواع الملفات أثناء ارسال الايميلات
- الايميلات تدعم التصميم باستخدام لغةHTML

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة عليك من استخدام الحملات في NOOFI CRM

•امكانية انشاء حملة اعلانية بكل سهولة بحيث يستطيع كل موظف مبيعات استخدام البرنامج بكل سهولة

•يدعم النظام إرسال الإيميلات باستخدام SMTP وذلك للتأكد من وصول جميع الإيميلات

9- برنامج المنتجات والخدمات

هو عبارة عن قسمين متشابهين في المفهوم لحد كبير, والفرق الرئيسي بينهما هو ان المنتجات تحتوي على مخزون وكمية للمنتج, أما بالنسبة للخدمة فلا تحتوي على ذلك

مميزات الخدمات والمنتجات:

•المنتجات تحتوي على خاصية الطرح آليا من المخزون

•امكانية اضافة حد معين من الخصم على منتج أو خدمة معينة, بحيث يمكن للموظف عمل خصم للعميل حسب ما تم تحديده مسبقا في المنتجات أو الخدمات

•امكانية تعيين عمولة لموظفي المبيعات على منتج أو خدمة معينة ويتم احتسابها تلقائيا للموظف

•مرتبطة بشكل مباشر مع برنامج عروض الأسعار, برنامج الفواتير وبرنامج تذاكر الدعم الفني

•امكانية رفع مستندات مثل كيفية الاستخدام ومرتبطة بشكل مباشر مع المنتج أو الخدمة

•امكانية اضافة قيمة الشحن مباشرة الى المنتج, بحيث عند انشاء فاتورة, يتم اضافة قيمة الشحن وتوضيحها في الفاتورة

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- برنامج الفواتير

هو القسم الذي يتم من خلاله انشاء وتصدير الفواتير والتعديل عليها واستخراج التقارير المتعلقة بها

مميزات برنامج الفواتير في NOOFI CRM

- مربتط بملفات العملاء مباشرة بحيث لانشاء فاتورة لعميل معين يتم ذلك عن طريق ملف العميل بالضغط على (أيقونة إضافة فاتورة)
- مرتبط بالمنتجات والخدمات بحيث لاضافة منتج معين على الفاتورة يتم ذلك عن طريق الضغط على أيقونة إضافة منتج
- امكانية تحويل عرض السعر الى فاتورة بشكل مباشر عن طريق ضغطة زر واحدة
- خاصية التذكير بحيث عند انشاء فاتورة يتم ادخال تاريخ الاستحقاق, عندها يقوم النظام آليا بإرسال تذكير لكل من العميل وقسم الحسابات لمتابعته
- دعم خاصية الدفعات بحيث يمكن تقسيم الفاتورة على عدة دفعات
- خاصية الفلترة تتيح لك تقسيم الفواتير حسب تواريخ الاستحقاق, قيمة الفواتير وغيرها
- امكانية تصدير الفاتورة بصيغة ملفPDF
- ارسال الفاتورة للعميل عن طريق البريد الإلكتروني

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة من إستخدام برنامج الفواتير في NOOFI CRM

- البقاء على اطلاع دائم على الفواتير المدفوعة والفواتير المستحقة وغيرها
- التقارير اللانهائية التي ستتمكن من استخراجها بكل سهولة
- مع خاصية التذكير ستتأكد من عدم فقدان أو نسيان أي فاتورة
- تسهيل العمل على الموظفين بحيث كل ما عليهم فعل هو انشاء الفاتورة, وسيقوم النظام آليا بتصديرها وارسالها للعميل
- مع نظام الصلاحيات ستتمكن من حصر امكانية انشاء الفواتير والتعديل عليها لموظفين معينين فقط

11- برنامج جهات الاتصال

تعريف بالبرنامج

هو القسم الذي يمكنك من رفع قواعد البيانات

الخاصة بك واستخدامه في الحملات الإعلانية وفلترة العملاء

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

مميزات جهات الاتصال:

- امكانية رفع عدد لا نهائي من العملاء
- امكانية ارسال ايميلات ورسائل قصيرة لجميع العملاء بضغطة زر واحدة
- يتم فيها تخزين بيانات جميع زوار الموقع الالكتروني
- امكانية فلترة جهات الاتصال حسب النوع, المدينة وغيرها
- مرتبط مباشرة مع نظام تحديد المواعيد

فوائد استخدام جهات الاتصال في NOOFI CRM

- فلترة جهات الاتصال تتيح لك تقسيم عملائك الى عدة فئات عند ارسال ايميلات او رسائل قصيرة اعلانية
- عند تفعيل خاصية قارئ البريد الإلكتروني Email Scanner سيتم تخزين جميع بيانات العملاء في قسم منفصل
- توزيع جهات الاتصال على الموظفين بحيث يمكن تحديد كل 500 جهة اتصال مثلا لموظف معين دفعة واحدة وهكذا
- استخراج عدد لا نهائي من التقارير التي ستساعدك على أنشطة الموظفين ومدى تفاعلهم مع العملاء

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

12- برنامج عروض الأسعار

وهو القسم الذي يتم من خلاله انشاء عروض الأسعار للعملاء في حال طلبهم لخدمة معينة, ويحتوي على مميزات لا حصر لها

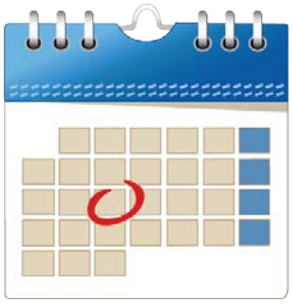
مميزات برنامج عروض الأسعار في NOOFI CRM

- يرتبط عرض السعر بملفات العملاء مباشرة, بحيث يمكن إنشاء أكثر من عرض سعر للعميل نفسه
- يوجد تاريخ انتهاء لعرض السعر بحيث قبل قدوم موعد انتهاء عرض السعر بثلاثة ايام مثلا, يتم ارسال ايميل ورسالة نصية قصيرة للعميل بشكل تلقائي تفيد العميل بأن العرض سينتهي وعليه اتخاذ القرار سريعا
- يتم ارسال بريد الكتروني لإدارة المبيعات تفيد بأن العرض الخاص بشركة X سينتهي بعد ثلاثة ايام لكي يقومو بالتواصل معهم والتفاوض على العرض
- يحتوي العرض على خاصية اضافة الشروط والأحكام واضافة شروط الدفع, بحيث ستظهر للعميل فور إرسالها
- عند اختيار المنتجات والخدمات, ستظهر لك على شكل قائمة يمكن البحث من خلالها بواسطة اسم المنتج, الفئة أو رقم المنتج وغيرها
- امكانية ارسال عرض السعر مباشرة للعميل فور انشائه عن طريق البريد الإلكتروني
- امكانية تصدير العرض على ملف PDF وارساله للعميل, أو تعديله ثم تصديره
- يمكنك اعطاء صلاحيات مشاهدة العروض لبعض الموظفين, بحيث لن يمكن لاي موظف تصدير او ارسال عرض السعر الا من كان لديه الصلاحيات بذلك

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفائدة العائدة من استخدام عروض الأسعار في NOOFI CRM

- توفير الكثير والكثير من الوقت على موظفي المبيعات في عملية انشاء عروض الأسعار وارسالها
- منع أي عملية نسيان لاي عميل مع نظام التذكير المتقدم
- التقارير التي لا حصر لها والتي ستوفر الكثير من المعلومات عن نتائج عمل الموظفين
- خاصية الفلترة ستتيح لك امكانية تقسيم عروض الأسعار حسب الحالة, مثل تم ارساله, مرفوض, تمت الموافقة عليه



13- برنامج التقويم والأجندة والمهام

تعريف بالبرنامج

يحتوي التقويم على قسمين رئيسيين وهما,

قسم المواعيد والأنشطة: بحيث يتم من خلاله انشاء الأنشطة المرتبطة بالعملاء مثل تحديد موعد أو تحديد تاريخ للإتصال

قسم قائمة المهام: ومن خلاله يتم انشاء المهام اليومية أو الأسبوعية للموظفين

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

التقويم في نظام NOOFI CRM

يتميز التقويم في نظام نوفل بالعديد من المميزات الرائعة وهي

- إنشاء المواعيد وتكون مرتبطة بشكل مباشر بالعميل
- تقسيم المواعيد الى عدة أقسام مثل (اتصال هاتفي) (اجتماع) (زيارة ميدانية) وغيرها
- التنبيه التلقائي بالمواعيد والأنشطة بحيث يقوم النظام بارسال تنبيهات للموظفين بالمواعيد اليومية
- امكانية دعوة موظف آخر لهذا الاجتماع وفي هذه الحالة سيتم ارسال دعوة للموظف عن طريق الايميل او عن طريق رسالة قصيرة
- امكانية انشاء تكرار للتنبيه بحيث يقوم النظام بتذكير الموظف بالموعد كل 10 دقائق أو كل يوم
- أيقونة الإشعارات والتي عند القيام بفتحها سيتم اظهار جميع المواعيد والمهام اليومية
- وجود مربع في الصفحة الرئيسية للنظام يحتوي على جميع المهام والأنشطة القادمة, وأيضا المهام الفائتة
- امكانية التحكم بألوان التقويم حسب الحالة
- يرتبط التقويم بجميع الأقسام المتواجدة في النظام مثل العملاء المحتملين والعملاء وجهات الاتصال وتذاكر الدعم الفني وغيرها

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفائدة المرجوة من استخدام التقويم في نظام نوفل

•التأكد من عدم ضياع أو نسيان أي موعد عن طريق استخدام نظام التذكير التلقائي المتكرر

•الإستفادة من الموظفين الأكثر خبرة عن طريق دعوتهم بشكل مباشرة الى الموعد

•توفير الوقت عن طريق انشاء مهام الموظفين مباشرة من النظام ويتم تنبيههم بشكل آلي فور الانتهاء

•متابعة الموظفين بسهولة والتأكد من اتمام اعمالهم اليومية واستخراج التقارير المتعلقة بذلك

14- برنامج تذاكر الدعم الفني

تعريف بالبرنامج

وهو القسم الذي يهتم بتخزين استفسارات وطلبات وشكاوي

العملاء واجراء العديد من العمليات عليه

قسم تذاكر الدعم الفني في نظام نوفل يعتبر من أفضل

وأقوى الأنظمة المتواجدة حاليا, وتتلخص طريقة عمله بالآتي:

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

يتم استقبال طلبات العملاء عن طريق:

استقبال المكالمات عن طريق الكول سنتر

نماذج الدعم الفني الإلكترونية والمتواجدة على الموقع الإلكتروني الخاص بك

المحادثة الكتابية عن طريق الموقع الإلكتروني

قارئ البريد الإلكتروني بحيث يمكن تخصيص عنوان بريد الكتروني وعندما يقوم العميل بارسال ايميل لهذا العنوان يتم حفظ بيانات العميل وتفاصيل الايميل بشكل مباشر على النظام

بوابة العملاء, وهي بوابة الكترونية يمكن للعميل الدخول عليها من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به, بحيث يستطيع فتح طلبات جديدة, مشاهدة الطلبات السابقة, كتابة تعليقاته والتحديث على الطلبات

•يقوم النظام بارسال ايميل وتنبيه بشكل تلقائي فور تسجيل طلب العميل للقسم المعني حتى تتم متابعته والعمل على تلبية طلباته, وتكون حالة التذكرة هنا (مفتوحة) أو (جاري العمل عليها)

•يقوم النظام بارسال ايميل ورسالة نصية قصيرة للعميل تفيد بأنه قد تم استقبال طلبكم مع ارفاق رقم التذكرة

•بعد ان يقوم القسم بالانتهاء من طلبات العميل, يقوم الموظف المسؤول بتعبئة تفاصيل ما تم عمله, وفي هذه الحالة يتم تحديد حالة التذكرة بـ (في انتظار التأكيد من العميل)

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

في حال لم يقوم العميل بالتأكيد على هذه البيانات, يتم فتح التذكرة مرة أخرى مع ارسال تنبيه للقسم المعني بضرورة متابعة طلبات العميل

•في حال قام العميل بالتأكيد بأن طلباته قد تمت تلبيتها والانتهاء منها, يقوم الموظف بتحديد حالة التذكرة بـ (مغلقة) وفي هذه الحالة يتم ارسال ايميل ورسالة نصية قصيرة للعميل تفيد بشكر العميل على التواصل والتعامل معكم

الفائدة العائدة من استخدام نظام التذاكر في NOOFI CRM

•توفير جميع وسائل التواصل للعميل

•بوابة العملاء الإلكترونية والتي تتيح للعميل القيام بمتابعة طلباته وفتح طلبات جديدة بنفسه

•التأكد من عدم ضياع أو تجاهل اي طلب عن طريق نظام التذكير الآلي

•امكانية تقسيم الطلبات حسب الحالة أو حسب الأهمية

•استخراج تقارير لا حصر لها مباشرة من النظام

•الحفاظ على ولاء ورضا العملاء مما يساعد على نشر السمعة الجيدة في سوق العمل

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

15- برنامج العملاء والشركات

تعريف بالبرنامج

وهو القسم الذي يحتوي على بيانات عملائك الدائمين

والذين قامو بطلب خدماتكم ومنتجاتكم من قبل

العملاء والشركات في نظام نوفل

يتيح نظام نوفل العديد من الإجراءات التي يمكن اتخاذها على العملاء وهي:

- إرسال ايميلات بالمنتجات الجديدة
- إرسال رسائل نصية قصيرة بآخر العروض
- فتح طلبات جديدة للعملاء في حال رغبتهم بشراء خدمة
- تحديد المواعيد والأنشطة والتذكير بها

الفوائد العائدة على شركتك من استخدام نظام نوفل

- فلترة و تقسيم العملاء الى فئات حسب الخدمة التي تم شرائها
- انشاء حملات إعلانية لجميع العملاء أو لفئة معينة منهم
- التقارير اللا نهائية التي يمكن استخراجها من النظام

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- برنامج التقارير

تعريف بالبرنامج

يمكنك هذا النظام من الاطلاع على البيانات الموجودة في النظام عن طريق التقارير. لديك مجموعة من التقارير المعرفة مسبقا وهي متوفرة بحيث يمكنك تعديلها حسب احتياجاتك بحيث تستطيع استخراج اي تقرير تحتاجه بالبيانات التي ترغب بها

مميزات نظام التقارير في NOOFI CRM

- سهل الاستخدام جدا
- امكانية انشاء عدد لا نهائي من التقارير
- امكانية ربط أكثر من موديول في تقرير واحد
- يمكنك استخراج أكثر التقارير تعقيدا بكل سهولة, مثل استخراج تقرير لتذاكر الدعم الفني للعملاء المتواجدين في جدة وقامو بالسؤال عن المنتج X وكذلك من الفترة ما بين تاريخ XXX الى تاريخXXX
- يمكنك اضافة شروط لا نهائية للتقرير الواحد
- امكانية استخراج تقارير برسوم بيانية

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

يمكن ارسال التقرير بشكل تلقائي حسب الفترة التي تقوم بتحديدها أنت, بحيث يقوم النظام بارسال التقرير لمجموعة من الإيميلات المحددة مسبقا كل اسبوع أو كل شهر مثلا

- الصلاحيات التي يتيحها نظام التقارير ستمكنك من مشاركة التقرير مع الموظف/ين الذيت ستقوم بتحديدهم أنت
- تعديل التقرير بعد إنشائه في أي وقت بحيث لن تحتاج الى اعادة انشاءه مرة أخرى
- امكانية عمل تكرار للتقرير, بحيث لن تحتاج في كل مرة الى اعادة انشاء التقرير, فكل ما عليك فعله هو الضغط مرة واحدة على زر التكرار ثم ستتمكن من اعادة بناء الشروط وحفظ التقرير الجديد باسم مختلف
- امكانية نقل تقرير الرسوم البيانية الى الصفحة الرئيسية بحيث يظهر للموظفين, مثل تذاكر الدعم الفني التي ما زالت مفتوحة وجار العمل عليها

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفائدة العائدة عليكم من استخدام التقارير في NOOFI CRM

- معرفة جميع ما يدور في جميع أقسام الشركة
- خاصية الارسال التلقائي للتقارير تعتبر كتنبيه لك في حالة نسيان استخراج تقرير او الاطلاع على تقرير معين
- التحكم بجميع التقرير من يمكن مشاهدتها ومن يمكنه مشاهدة بعضها
- خاصية المجلدات ستتيح لك سهولة البحث, بحيث يمكنك انشاء مجلد لتقارير الدعم الفني مثلا, وبداخلها ستستطيع مشاهدة جميع التقارير المرتبطة بالدعم الفني فقط وهكذا
- مع نظام الصلاحيات ستستطيع الغاء خاصية التعديل أو الحذف عن الموظفين, وتكون التقارير بالنسبة لهم للمشاهدة فقط
- توفير خاصية استخراج التقرير على ملف Excel أو PDF أو طباعتها مباشرة
- الدعم الكامل للغة العربية
- مع نظام تقارير الرسوم البيانية تستطيع انشاء تقارير مبسطة وسهلة خصوصا للإدارة

17- برنامج المستندات

هو القسم الذي يتم فيه رفع الملفات والمستندات

على النظام بجميع أنواعها ويدعم جميع الامتدادات

NOOFI CRM
www.nofl.net
noofl@noofl.com
support@noofl.com
9660553485868
9660567327358

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

كيف يمكن الاستفادة من المستندات في نظام NOOFI CRM

•يمكن رفع مستندات مرتبطة بالعميل بشكل مباشر بحيث يمن رفع صورة عن العقد, صورة عن اثبات الشخصية

•مرتبط ارتباطا مباشرا بتذاكر الدعم الفني, بحيث يمكن للعميل ارسال صورة للمشكلة التي تواجهه بحيث يستطيع الموظف ارفاقها في التذكرة واستخدامها والرجوع اليها لاحقا

•يمكن ارسال هذه المستندات كمرفقات عن طريق البريد الإلكتروني

•يمكن تنزيل هذه المستندات في اي وقت

•امكانية عمل فئات وتقسيم المستندات الى مجلدات بحيث يحتوي كل مجلد على المستندات الخاصة به

الفائدة العائدة عليكم من استخدام المستندات في NOOFI CRM

•عند تجهيز جميع ملفات الشركة مثل مستندات التعريف بالشركة أو مستندات خدمة جديدة ستسهل على الموظفين امكانية الرجوع اليها ومراجعتها في اي وقت

•تسهيل عملية ارسال الايميلات على الموظفين وخصوصا عند ارفاق المستندات, ضغطة زر واحدة ويكون الملف جاهزا ليتم ارساله

•العدد الا نهائي من المجلدات سيتيح لك عمل نظام أرشفة مبسط لشركتك دون الحاجة الى شراء أنظمة الأرشفة الباهظة الثمن وصعبة الاستخدام

•الصلاحيات المتوفرة لديك ستتيح لك امكانية مشاركة بعض الملفات مع موظفين معينين بحيث كل موظف يستطيع مشاهدة المستند الذي قمت بتوفيره وفتحه له

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

18- برنامج الأسئلة الشائعة – بنك المعلومات

تعريف بالبرنامج وهو القسم الذي يتم به تخزين الأسئلة التي يقوم العملاء بالسؤال عنها مع ارفاق جميع الأجوبة المتعلقة به.

.برنامج الأسئلة الشائعة – بنك المعلومات

تعريف بالبرنامج

وهو القسم الذي يتم به تخزين الأسئلة التي يقوم العملاء بالسؤال عنها مع ارفاق جميع الأجوبة المتعلقة بها, مع امكانية تحديث هذه الأسئلة بشكل دوري

مميزات بنك المعلومات في NOOFI CRM

- انشاء عدد لا نهائي من الأجوبة
- تقسيم الاسئلة الى عدة فئات مثل نوع السؤال, نوع الخدمة, اسئلة عامة وهكذا
- امكانية ربط منتج أو خدمة معينة بالسؤال مباشرة
- امكانية ارفاق ملفات ومستندات مع السؤال

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- برنامج إدارة العملاء المحتملين

تعريف بالبرنامج

هو قسم مخصص في نظام نوفل يتم فيه تخزين البيانات الخاصة بالعملاء المحتملين وأيضا يتم عمل واتخاذ الاجرائات التابعة لعملية تخزين البيانات مثل ارسال ايميلات ورسائل قصيرة وتحديد مواعيد وغيرها

العملاء المحتملين في نظام NOOFI CRM

تتلخص طريقة عمل نظام NOOFI CRM يما يتعلق بالعملاء المحتملين بما يلي:

تتم تعبئة بيانات العملاء المحتملين وطلباتهم عن طريق عدة طرق وهي:

استقبال الاتصالات عن طريق الكول سنتر

الاتصال مباشرة بالعملاء المحتملين من خلال النظام

عن طريق نماذج يتم ربطها مع الموقع الإلكتروني بحيث عند قيام العميل بتعبئتها ترسل بياناته بشكل تلقائي الى النظام

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

- الحملات الإعلانية

رفع قواعد بيانات متواجدة لديكم مسبقا والبدء بالعمل عليها

يتم اتخاذ عدة اجراءات على العميل المحتمل والتي تتكون من:

ارسال ايميل للعميل

ارسال رسالة نصية قصيرة

تحديد مواعيد وأنشطة للعميل ويتم التذكير بها تلقائيا

ارسال العروض والخدمات مباشرة من النظام

تتم عملية تحديد حالة العميل المحتمل بعد كل مرحلة بحيث تحتوي الحالة على عدة خيارات وهي:

تم التواصل مع العميل -العميل غير مهتم- العميل مهتم- تم تحديد موعد- التواصل في المستقبل

في حال كان العميل مهتم وتمت الموافقة على بدء العمل وقام بطلب الخدمة, يتم تحويله الى عميل دائم, وفي حالة كان العميل غير مهتم فيمكن ان يتم تحديد تاريخ لإعادة التواصل معه مرة أخرى بحيث سيقوم النظام بتذكير الموظف المسؤول بالتواصل مع هذا العميل حين قدوم موعد التواصل المحدد

شرح بعض الأجزاء الرئيسية

الفوائد العائدة على الشركة من استخدام نظام NOOFL CRM LEADS

–زيادة فرص جلب العملاء المحتملين عن طريق استخدام وتوفير جميع قنوات التواصل المتاحة

–تحسين انتاجية موظفي المبيعات عن طريق توفير جميع الأدوات لهم

–نظام الفلترة المتطور والذي يتيح تقسيم عملائك الى عدة أقسام حسب معطيات معينة

–نظام التقارير الذكي والذي يوفر عدد لا نهائي من التقارير والتي تستطيع انشائها والتحكم بها بنفسك

act-on	Infusionsoft.	salesforce cloud alliance partner	Microsoft Dynamics CRM	NOOFI CRM	
$600 USD	$199 USD	$400 USD	$1000 USD	---	السعر (شهريا)
✗	✗	✗	✗	✓	الدفع مرة واحدة
✗	✗	✗	✓	✓	يدعم العربية
✗	✗	✗	✗	✓	مستخدمين غير محدود
✓	✗	✓	✓	✓	عملاء غير محدود
✗	✗	✗	✓	✓	يعمل بدون أنترنت
✗	✗	✗	✗	✓	يشمل سيرفر خاص
✗	✗	✗	✗	✓	دعم فني عربي
✗	✗	✗	✗	✓	يشمل موقع إلكتروني

تواصل معنا

يمكنك معرفة وطلب المزيد من المعلومات والتفاصيل عن طريق التواصل

مع المبيعات

+966-553-485- 868

Noofl@Noofl.com

الدعم الفني

+966-567-327-358

Support@Noofl.Com

13213 الرياض ص.ب 4770

المملكة العربية السعودية

نوفل العربية لتقنية المعلومات وحلول الويب

www.Noofl.net