

## تحسينات مطلوبة في موديول CRM

### 1- المهام

#### انشاء مهمة

الموظف\* / سلكت بوكس "ممكن الموظف يختار نفسه او احد افراد التيم لو هو مباشر"

العميل\* / سلكت بوكس "كل العملاء الحاليين"

الاجراء\* / سلكت بوكس "مكالمة هاتفية – متابعة – ارسال ايميل – زيارة خارجية – اجتماع داخلي – ارسال عرض سعر"

الحالة\* / سلكت بوكس "لم يتم البدء - جارٍ التنفيذ – مكتملة – مؤجلة"

التاريخ\* / Calendar

الوصف / Text Area

ملاحظات / Text Area

#### يقوم الموظف بمتابعة المهمة بالآتي:

الحالة\* / سلكت بوكس "لم يتم البدء - جارٍ التنفيذ – مكتملة – مؤجلة"

التاريخ\* / Calendar

الوصف\* / Text Area

الحالة مكتملة تعتبر نهاية المهمة ولا يوجد متابعة بعدها

#### الاجندة اليومية / Index

يتم عرض فيها كل المهام المطلوبة سواء للموظف او للفريق الخاص به لو كان مباشر

مع إمكانية الفلتر بالضغط على بوطن **مهامي فقط** يتم عرض مهام الخاصة بالشخص فقط

## 2- الشكاوى والدعم

### قائمة الشكاوى

م	رقم الشكاوى	التاريخ	نوع الشكاوى	العميل	الحالة

مع إمكانية البحث بـ

رقم الشكاوى – العميل – التاريخ – التاريخ الى – نوع الشكاوى – الحالة – موظف المتابعة

### إنشاء شكاوى

رقم الشكاوى / Auto

العميل/ سلكت بوكس "كل العملاء الحاليين"

التاريخ\* / Calendar

نوع الشكاوى/ سلكت بوكس "تأخير تسليم – مشكلة في الإنتاج – مشكلة مع موظف "

الحالة/ سلكت بوكس "لم يتم البدء - قيد المعالجة – تمت المعالجة"

موظف المتابعة / سلكت بوكس

رقم امر التوريد او الطلبية / Textbox

الوصف/ Text Area

الملاحظات / Text Area

مرفقات / إمكانية رفع أكثر من ملف

## متابعة الشكوى

وهي عبارة عن فورم يمكن من خلالها تغيير حالة الشكوى

الحالة\* / سلكت بوكس "لم يتم البدء - قيد المعالجة – تمت المعالجة"

التاريخ\* / Calendar

موظف المتابعة\* / سلكت بوكس

الوصف / Text Area

الملاحظات / Text Area

## تفاصيل الشكوى / شاشة التفاصيل

رقم الشكوى / 2005

العميل/ شركة دريم

التاريخ\* / 2025-7-6

نوع الشكوى\* / تأخير تسليم

الحالة\* / قيد المعالجة

موظف المتابعة\* / يارا حسن

رقم امر التوريد او الطلبية\* / 12054

الوصف/ تأخر في تسليم العلب ليوم الخميس

الملاحظات / تم التواصل مع العميل والاعتذار، التسليم سيكون خلال يوم

المرفقات / .....

تمت بواسطة / احمد على "الموظف الذي قام بإدخال البيانات ومن الممكن ان يكون هو موظف المتابعة ايضا"

حالات / متابعة الشكوى

م	الحالة	التاريخ	الوصف	الملاحظات	موظف المتابعة	تمت بواسطة