

المبحث الثالث

(CRMs – OLAP – OAS – TPS)

أولاً: نظم معالجة المعاملات (التعاملات) (TPS)

Transaction Processing Systems

تعد نظم معالجة المعاملات أو تسمى في بعض الأحيان (التعاملات أو التعاملات التجارية أو الحدث) من النظم الأساسية التي تدعم المستويات التنظيمية حيث يعمل ضمن نطاق المستويات الدنيا (التشغيلية) ويعتبر مدخلات للمستويات الإدارية التكتيكية والاستراتيجية ونظم المعلومات العاملة في تلك المستويات. ويعتمد النظام الأنشطة الروتينية اليومية المتكررة والتفصيلية وتوفير المعلومات اللازمة عنها باستخدام النظم المحوسبة.

١. مفهوم نظم معالجة المعاملات (TPS) Concept of

❖ *A transaction processing system (TPS) is the basic business system that serves the operational level (analysts) in an organization. The most common example of a (TPS) is an operational accounting system such as a payroll system or an order-entry system.*

❖ نظم معالجة المعاملات (TPS): هو نظام العمل الأساسي الذي يخدم المستوى التشغيلي (المحللين) في المؤسسة. المثال الأكثر شيوعاً لـ (TPS) هو نظام محاسبة تشغيلي مثل نظام الرواتب أو نظام ادخال الطلبات.

❖ نظم معالجة المعاملات (TPS): هي نظم معلومات حاسوبية تتولى تسجيل الوقائع والاحداث وتفاصيل الأنشطة الروتينية اليومية لأنشطة الأعمال الروتينية مثل معاملات البيع واوامر الشراء واعداد كشوف الرواتب وتسجيل النفقات وأنشطة تفصيلية أخرى.

❖ نظم معالجة المعاملات (TPS): تقع هذه النظم ضمن المستوى التشغيلي للمنظمة وهي نظم معلومات مبرمجة تعالج كم كبير من البيانات لانجاز الاعمال التجارية الروتينية اليومية وتختصر بذلك وقت انجاز المعاملات عندما تحل محل الانظمة اليدوية، وتؤهل المنظمة للمحافظة على علاقاتها الخارجية والنظر بعمق ومتابعة ما يجري يوميا.

٢. أهمية نظم معالجة المعاملات (TPS) *Importance of (TPS)*

تكمن أهمية نظم معالجة المعاملات بالامور التالية:-

أ. تكمن اهميتها بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الانشطة اليومية للمنظمة ومتابعة ادق التفاصيل.

ب. تسجل معاملات الزبائن مثل نقاط البيع وحركات التخزين الصادرة والواردة وكافة النشاطات المرتبطة بالخط الاول (التشغيلي).

ج. تعد من ضمن انظمة المعلومات المحوسبة التي تعمل على تنفيذ الانشطة عبر المعالجات الالكترونية والتسجيل الفوري ومعالجة البيانات للمعاملات الادارية والمالية والتجارية والتسويقية فور حدوثها في الوقت الحقيقي.

د. تعد مخرجات نظم معالجة المعاملات مدخلات لنظم المعلومات الادارية وانظمة معلومات حاسوبية اخرى.

هـ. تساعد على دعم القرارات المهيكله و المبرمجة.

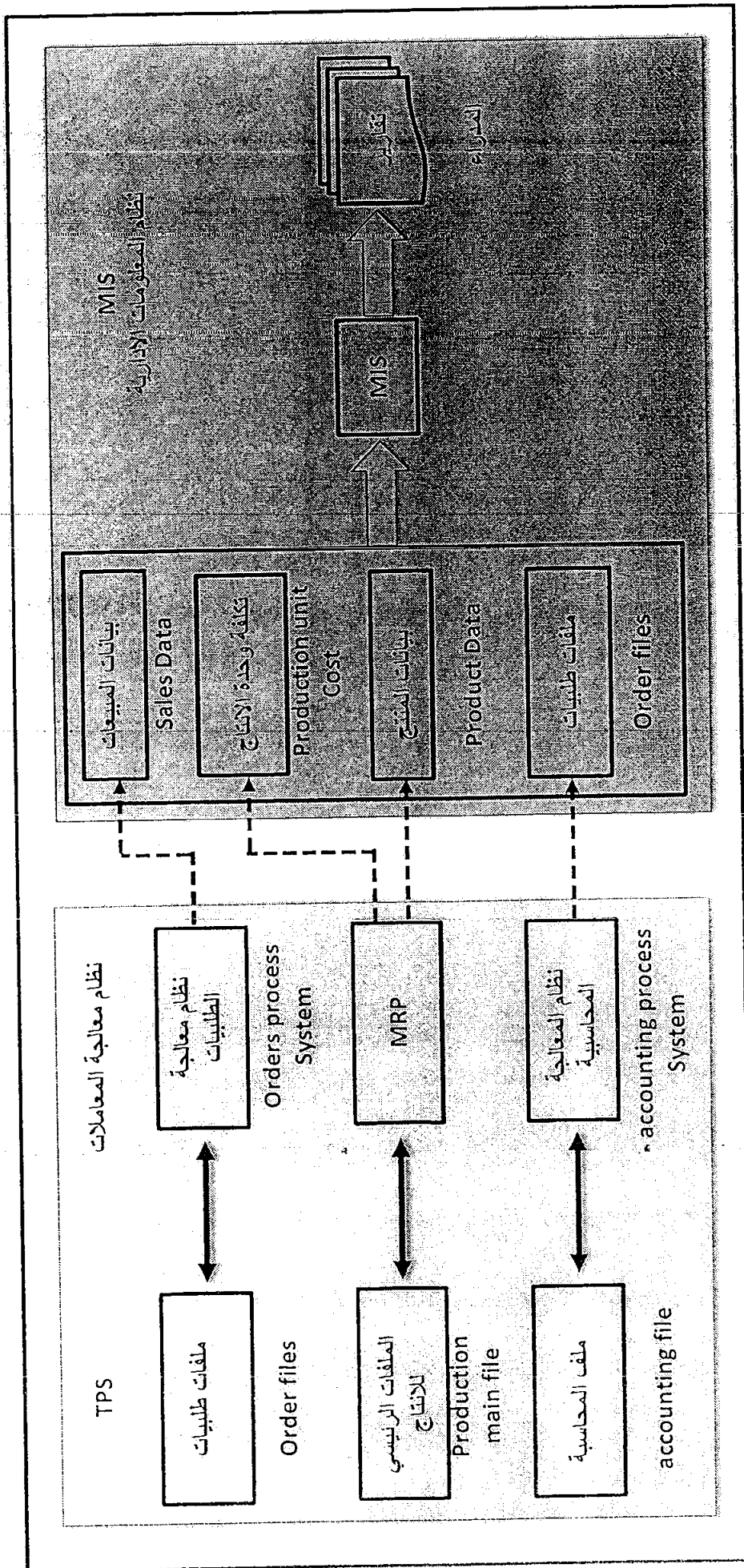
و. تمثل قاعدة انطلاق لتطوير وتطبيق نظم المعلومات الادارية في منظمات الاعمال.

٣. علاقة نظم معالجة المعاملات بنظم المعلومات الأخرى Relationship

تتوافق المستويات الإدارية في المنظمات مع نظم المعلومات الخاصة بكل مستوى للحصول على المعلومات الملائمة لها وبذلك تعد مخرجات نظم المعلومات لمستوى معين مدخلات لأنظمة المعلومات للمستويات الأعلى. ويمكن ملاحظة علاقة (TPS) مع نظم المعلومات الأخرى بما يأتي:

أ. علاقة نظم معالجة المعاملات بنظم المعلومات الإدارية (TPS-MIS)

لا تعمل نظم المعلومات الإدارية بصورة مستقلة فكل هذه النظم والتقنيات في المستويات الإدارية تتكامل في وظائفها وتتعاقد في مدخلاتها ومخرجاتها فعلاقة (MIS) بنظم معالجة المعاملات علاقة قوية حيث نجد ان مخرجات نظام معالجة المعاملات مثل نقطة بيع الكترونية او نقطة توريد وتجهيز الكتروني هي مدخلات لنظام المعلومات الإدارية الذي يتولى بتحليل البيانات الواردة من (TPS) لانتاج تقارير المعلومات المفيدة وذات القيمة المضافة للإدارة والمستفيدين داخل المنظمة وخارجها. وهذا يعني ان نظم المعلومات الإدارية تحتاج الى قاعدة انطلاق تقنية لنقل نظام معالجة الكترونية للبيانات وتسجيل وتصنيف ومعالجة البيانات الخاصة بالمعاملات الإدارية والمالية والتجارية والتسويقية في الوقت المحدد لأغراض الإدارة لكي تكون مدخلات لنظم المعلومات الإدارية. ويوضح الشكل (٢٤) علاقة نظم المعلومات الإدارية بنظم معالجة المعاملات.

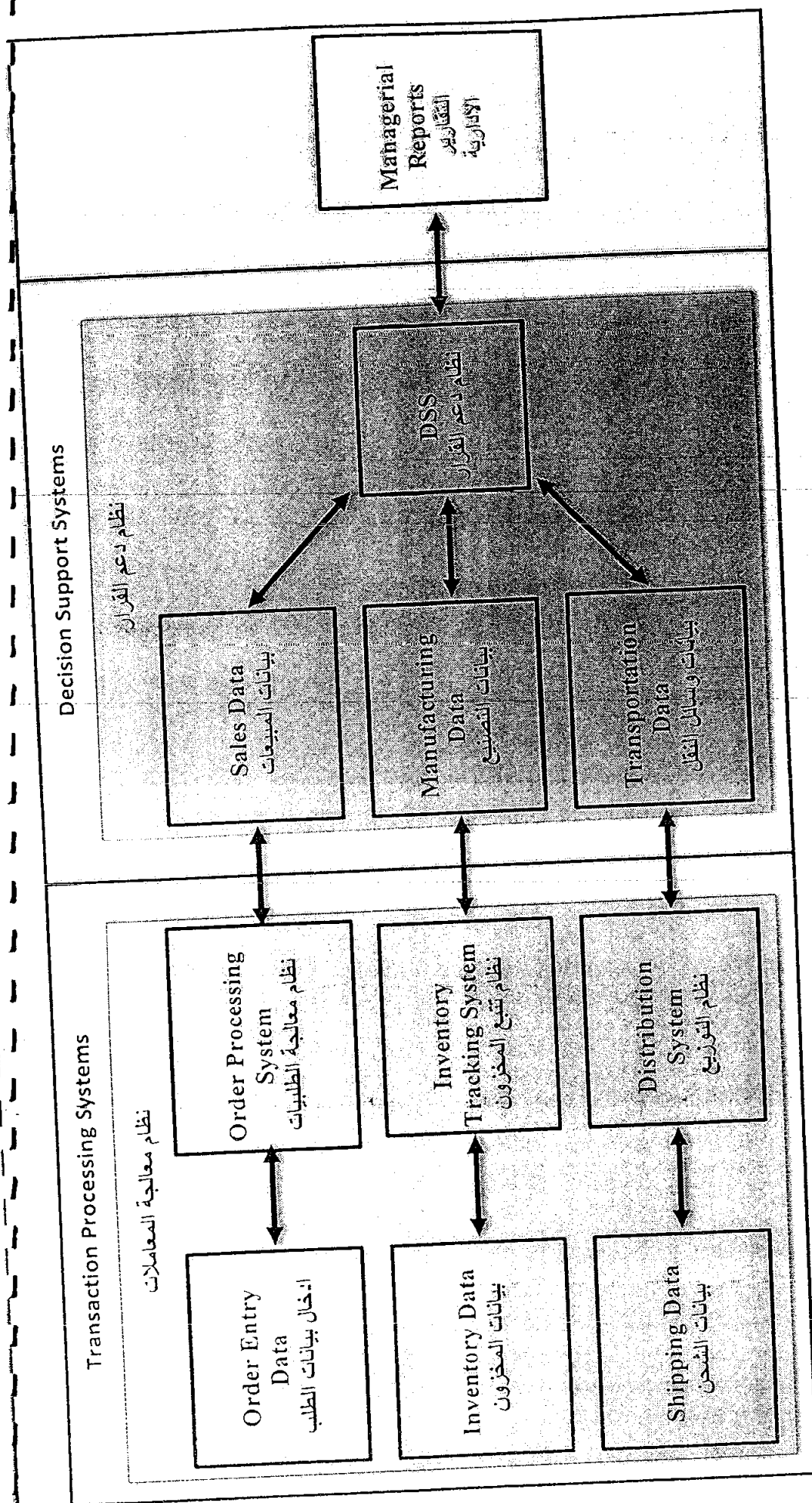


شکل (٢٤)
علاقة نظم معالجة المعاملات ونظم المعلومات الادارية

ب. علاقة نظم معالجة المعاملات بنظم دعم القرار (TPS-DSS)

تهتم نظم دعم القرار (DSS) مباشرة بدعم المديرين المهتمين بالقرارات الاستراتيجية والمساندة بالمعلومات التكتيكية حيث تهتم بتحليل البيانات المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وصممت هذه النظم لدعم القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة وبما ان هذه النظم تعتمد المستويات الوسطى والاستراتيجية فتحتاج الى مدخلات وتعد نظم معالجة المعاملات بمخرجاتها التفصيلية اليومية للمعاملات المهيكلة مدخلات لنظم دعم القرار.

حيث يشير الشكل (٢٥) الى العلاقة المذكورة على اساس علاقة ادخال بيانات الطلب مع نظام معالجة الطلبات في (TPS) مع بيانات المبيعات في DSS. كذلك بيانات المخزون مع نظام تتبع المخزون في TPS مع بيانات التصنيع في DSS. فضلا عن بيانات الشحن مع نظام التوزيع في TPS مع بيانات وسائل النقل في DSS وجميعها تسعى للحصول على التقارير الادارية ويدل ذلك على ان مخرجات نظام معين يعد مدخلات لنظام اخر. وكما موضح في الشكل (٢٥) الذي يوضح العلاقة بين (TPS) و (DSS).



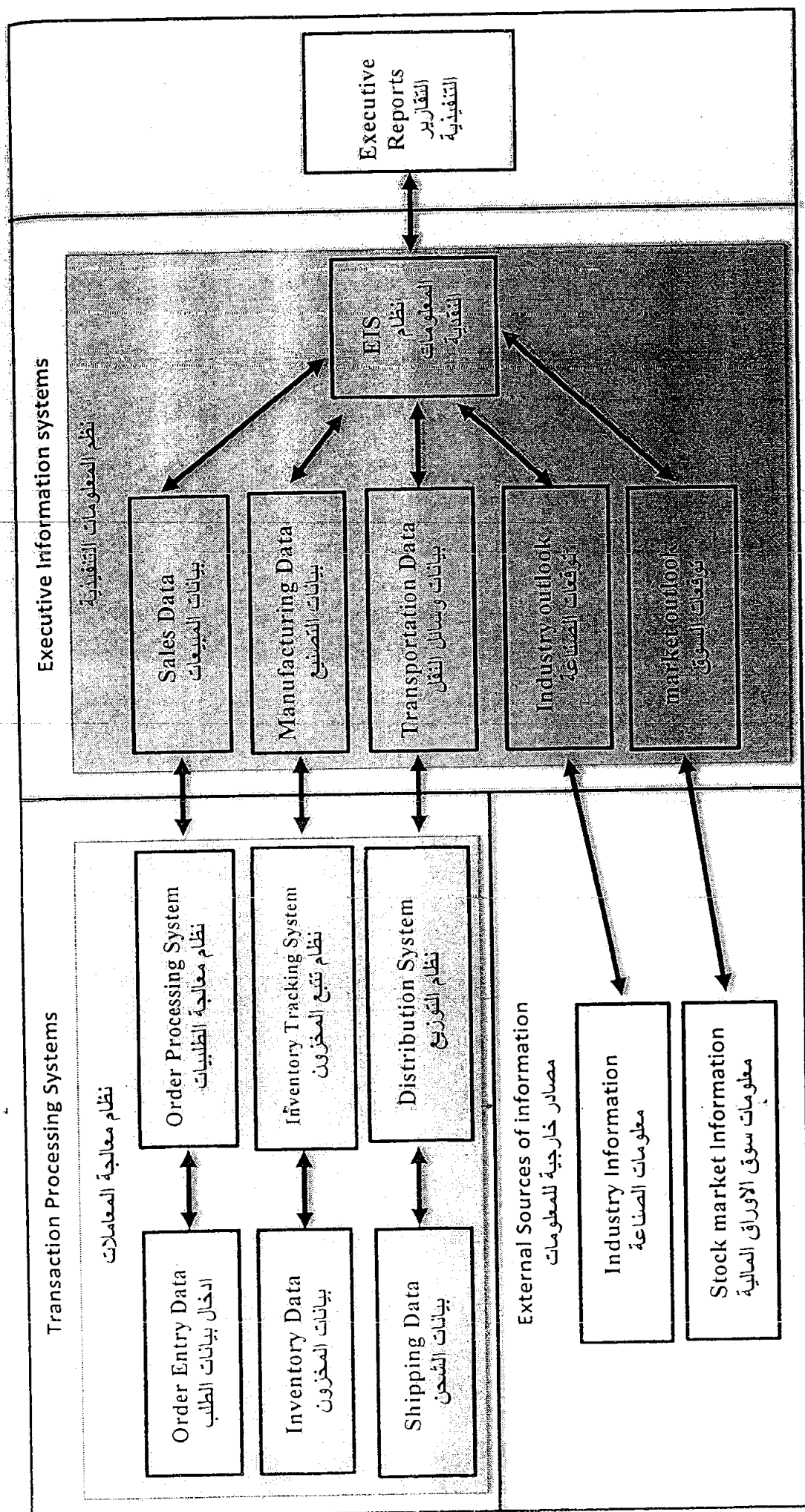
شكل (٢٥)

علاقة نظم معالجة المعاملات بنظم دعم القرار

ج. علاقة نظم معالجة المعاملات مع نظم المعلومات التنفيذية (EIS-TPS)

تعتمد نظم المعلومات التنفيذية (EIS) او يسمى في احيان اخرى نظم دعم المديرين التنفيذيين (ESS) على الادارة الحديثة المعاصرة بحكم تعقيد مجالات انشطتها وعملها وخصوصا تسكينها في المستويات الادارية العليا ذات الطابع الاستراتيجي والتي تستمد قوتها الفكرية والقرارية والاستراتيجية من مخرجات المستويات الاخرى (التكتيكية والتشغيلية والمعلوماتية) حيث تتولى هذه النظم التنفيذية بمساعدة مهام صياغة وتطبيق وتقييم ستراتيجيات الاعمال ومواكبة حركة التغيير العالمية في مجال ادارة الاعمال لتدعم توجه التنفيذيين بقصد صناعة واتخاذ القرارات.

ويشير الشكل (٢٦) للعلاقة بين (EIS-TPS) على اساس ان علاقة ادخال بيانات الطلب ونظام معالجة الطلبات في TPS سيلبي حاجة نظام (EIS) من بيانات المبيعات وصولا الى اعداد التقارير التنفيذية بذلك. وكذلك علاقة بيانات المخزون باستخدام نظام تتبع المخزون في (TPS) سيلبي حاجة (EIS) الى بيانات التصنيع لادامة التقارير التنفيذية بها. فضلا عن علاقة بيانات الشحن ونظام التوزيع سيلبي حاجة (EIS) من بيانات وسائل النقل لاعداد التقارير بها. ولغرض ادامة المعلومات الخاصة بتوقعات الصناعة والسوق في (EIS) يحتاج الى دعم مصادر خارجية للمعلومات يوفرها (TPS) من معلومات عن الصناعة ومعلومات عن سوق الاوراق المالية لاعداد تقارير تنفيذية تساعد المنظمات ضمن المستويات الاستراتيجية لاتخاذ قراراتها وبناء ستراتيدياتها.



شكل (٢٦)

علاقة نظم معالجة المعاملات بنظم المعلومات التنفيذية

٤. نشاطات نظم معالجة المعاملات (TPS) Activities of (TPS)

تعتمد نظم معالجة المعاملات في توفير معلوماتها التشغيلية للمستويات الادارية ونظم المعلومات الاخرى على جملة من النشاطات والتي يمكن اجمالها بما يلي:

أ. ادخال البيانات *Data Entry*:

لغرض ادامة النموذج العام لنظام (TPS) لابد من مدخلات تعد مواد اولية لاتمام عمليات المعالجة فتعمل على ادخال البيانات من خلال البيئة الداخلية والخارجية لها مثال (محطات المبيعات) وباستخدام المسح الضوئي او قارئ بطاقة الائتمان تسجل من خلالها البيانات المطلوبة.

ب. معالجة المعاملات *Transaction Processing*:

وهناك طريقتين لمعالجة المعاملات:

(١) المعالجة بالدفعات *Batch Processing* ويتم فيها معالجة المعاملات بعد ان تتجمع البيانات خلال فترة زمنية محددة و بشكل منظم.

(٢) المعالجة بالوقت الحقيقي *Real-time Processing* ويسمى ايضا المعالجة على الخط المباشر حيث يتم معالجة البيانات فورا بعد تنفيذ المعاملة وفقا للامكانيات المتاحة من نظم المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة.

ج. ادامة قواعد البيانات *Data Base Maintenance*:

لغرض اتمام عملية المعالجة في نظم المعاملات لابد من ادامة قواعد بياناتها ومراجعتها وتغذيتها وتحديثها بشكل يومي منتظم. فالمبيعات التي تتم الى زبون ما تنعكس على نقص في رصيد الزبون المالي وزيادة في حجم المبيعات الحاصل عليها من جهة وكذلك نقص في جرد الموجودات من المنتجات.

د. انتاج وتوليد الوثائق والتقارير *Document and Report Generation*

وتنتج نظم معالجة المعاملات انواع من الوثائق والتقارير ومنها طلبات الشراء ووصولات البيع والدفع وقد تأخذ التقارير شكل قائمة الدفع او المرتب الشهري او تقارير مراجعة الحسابات.

هـ. معالجة الاستعلام *Inquiry Processing*

تساعد نظم معالجة المعاملات وعن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ادارة استعلام قواعد البيانات لاستلام الاستفسارات والرد عليها والمتعلقة بنشاطات النظام.

و. اهداف نظم معالجة المعاملات *Objectives of (TPS)*

- أ. ضمان كفاءة وفاعلية جميع عمليات المنظمة على المستوى التشغيلي.
- ب. اعداد التقارير الخاصة بنشاطات النظام وحفظ وتخزين البيانات.
- ج. مراقبة البيئة الداخلية ومتغيراتها والتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية.
- د. تزويد المستويات الادارية الاخرى (الاستراتيجي والتكتيكي) بالمدخلات.
- هـ. المحافظة على امن المنظمة وبياناتها.

ثانيا: نظم اتمة المكاتب *Office Automation Systems (OAS)*

يعد التطور الهائل في تقنيات ونظم اتمة المكاتب حلقة وصل مع المتغيرات الجديدة اذ ساعد على زيادة انتاج موظفي المكاتب زيادة هائلة تستحق الملاحظة والمتابعة مما أثر على طبيعة العمل وسلوك الاداريين. وان الاهتمام بالمكاتب الادارية ومحتوياتها والتقنيات المستخدمة بها تشكل تحول رئيسي في حياة الادارة

الحديثة المعاصرة من حيث حجم الاجهزة ونوعيتها وتعدد استخداماتها وقدرتها على انجاز العمليات المطلوبة منها بدقة وسهولة مما يسهل عليهم تسيير العملية الادارية وانجاز القرارات بسرعة. حيث يرى المنظرون ان الحدود الفاصلة بين تقانة المعلومات والاتصالات وتقنيات اتمة المكاتب ونظم المعلومات هي حدود باهته.

١. مفهوم نظم اتمة المكاتب (OAS) *Concept of (OAS)*

يعد مفهوم نظم اتمة المكاتب (OAS) من المفاهيم الجوهرية لاعادة هندسة مكاتب المنظمات وفقا للامكانات المعرفية الحديثة والنظرة الى التغيير بما يتوافق مع حركة التطور في المتغيرات الجديدة. وقد تناول المفهوم من وجهات نظر متعددة يمكن اجمالها فيما يلي:

❖ تمثل نظم اتمة المكاتب استخدام الاجهزة والتقنيات والانظمة الالكترونية في انجاز الاعمال الروتينية المكتبية بدقة وسرعة وجودة لتحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل المكتبي.

❖ تمثل (OAS) الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات في المكتب والوحدات الميكانيكية والالكترونية بهدف زيادة الانتاجية وفعالية وقدرة العاملين في المكتب من خلال تحسين جودة الاتصالات في المكتب الواحد وبين مكاتب المنظمة واداراتها المختلفة.

❖ وتعرف (OAS) ايضا ((بأنها استخدام الاجهزة الالكترونية والالات بما فيها الحاسب الالى وشبكات الادارة الالكترونية في ادارة المكاتب واعمال السكرتارية وانجاز الاعمال الروتينية)).

ويلاحظ من المفاهيم المذكورة ان (OAS) هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجهزة وبرمجيات ونظم وشبكات متطورة لانجاز الاعمال الروتينية

المكتبية لاحداث نقلة نوعية في تحسين اجراءات العمل وتحقيق انسيابية في العمل.
للوصول الى مكتب بلا ورق.

٢. أهمية نظم أتمتة المكاتب (OAS) *Importance of (OAS)*

تكمن أهمية نظم أتمتة المكاتب وفوائدها من تحقيق الأمور التالية:

أ. دورها في الاستغناء عن الأعمال الروتينية الورقية باتجاه الأعمال الإلكترونية التي تمتاز بالسرعة والسهولة في التعاملات.

ب. توفير الوقت والجهد والكلفة في ترتيب وتصنيف البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتحقيق الانسيابية العلمية والواقعية في العمل المكتبي.

ج. تقليل الأخطاء الحاصلة بالأعمال الورقية أثناء القيام بالعمل.

د. إعادة حركة تدوير العاملين بالاستغناء عن الموظفين غير الكفؤين والفاعلين.

هـ. الاستغناء عن استخدام الورق والارشفة التقليدية واعتماد الارشفة والتوثيق والحفظ الإلكتروني ورفع شعار (مكتب بلا ورق).

و. تعمل OAS على زيادة انتاجية العمل المكتبي باختيارها التقنيات الملائمة للمحيط المكتبي والتي لا تعيق حركة انتقال المعاملات والوثائق.

ز. ربط المكاتب بشبكة اتصالات حديثة وقواعد بيانات موزعة تدعم عملية صناعة واتخاذ القرارات وتبسيط اجراءات العمل وتحسين نوعية حياة العمل.

٣. خصائص نظم اتمّة المكاتب (OAS) Characteristics of (OAS)

تتمتع نظم اتمّة المكاتب بجملة من الخصائص يمكن اجمالها بما يلي:

- أ. السرعة في انجاز الاعمال: تساعد استخدام تقنيات ونظم اتمّة المكاتب في سرعة اعداد التقارير والمذكرات والرسائل وتوصيل المعلومات واختزال الوقت.
- ب. دقة المعلومات: الحصول على نتائج دقيقة نتيجة استخدام الاجهزة الالكترونية في عملية ادخال وتسجيل وتحليل البيانات للعمل الاداري.
- ج. التخصصية في الوظيفة: يحتاج استخدام نظم الاتمّة الى تخصصات ادارية حديثة ذات توجهات الكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة.
- د. الاقتصاد في النفقات: نتيجة للسرعة والدقة التي تتجز بها الآلات والتجهيزات المكتبية اعمالها ساهمت في الاقتصاد في نفقات التوظيف والعمل.
- هـ. توسع في عمليات التخزين: لاستخدام الاجهزة الحديثة في الاعمال المكتبية ساهمت في تخزين البيانات بكميات كبيرة في قواعد ومستودعات البيانات.
- و. تقليل الجهد: ساهمت الاجهزة والمعدات والانظمة وشبكات الاتصالات من تقليل جهد العمل المكتبي والعمل لساعات عمل اطول.
- ز. الرقابة الحديثة: عززت (OAS) من الرقابة الذاتية والآلية في الاعمال وتدقيقها وتصحيحها.
- ح. ارتفاع انتاجية العمل: حيث سهلت على انتاج كميات كبيرة من النسخ في وقت قصير وكذلك انجاز الاعمال الادارية بكميات كبيرة.

٤. تطبيقات نظم اتمّة المكاتب (OAS) Applications of

قسمت تطبيقات نظم اتمّة المكاتب الى ثلاثة مجاميع يمكن اجمالها بما يلي:

أ. نظم ادارة المستندات والوثائق:

وتتضمن مجموعة من الادوات الالكترونية التي تمكن موظف المكتب من التعامل مع المستندات والوثائق كتابة ومعالجة ونقل وحفظ واسترجاعا وتشمل:

(١) معالجة النصوص الكتابية: وتعد من اهم تطبيقات الاعمال شيوعا فقد ساعد الحاسوب العاملين في هذا المجال من التخلص من كثير من مشكلات الطباعة التقليدية ومن ابرز معالجة النصوص هو برنامج (Microsoft word).

(٢) الناشر المكتبي: مجموعة من البرامج تستخدم للحصول على نوعية عالية من الوثائق والمطبوعات والكتب والمجلات الخاصة بالمنظمة وذلك بدمج مخرجات معالج النصوص مع معطيات وتطبيقات التصميم الفني والهندسي بواسطة امكانيات خاصة بالتحديد والتنظيم والصف والتنفيذ. حيث يقوم بتنظيمها وازافة رسومات الى النص والتعامل مع هذه الرسومات ونقلها من مكان الى اخر ثم طباعة النص على طابعة عالية الدقة.

(٣) معالج الصور: برامج مخصصة لمعالجة الرسومات والاشكال والصور الكترونيا من خلال برامج التصميم الالكترونية من الماسحات الضوئية والكاميرات الرقمية حيث تسمح للمستخدم بادخال الصور كما هي في الاصل الى الحاسوب وتخزينها ومعالجتها واخراجها طبقا للاصل او معدلة.

(٤) النسخ: اجهزة لاعادة انتاج عدد كبير من النسخ لوثيقة واحدة ويتم بواسطة اجهزة تصوير او طابعة الحاسوب او اجهزة تصوير ذكية.

(٥) الارشفة: برامج خاصة لخرن الوثائق المهمة من خلال تنظيمها وفق اساليب علمية دقيقة تسهل عملية الخزن والحفاظ عليها واسترجاعها عند الحاجة.

ب. نظم الاتصال والمراسلة:

(١) البريد الالكتروني: برمجيات تسمح للمستخدمين عن طريق الحاسوب من ارسال واستقبال الرسائل والملفات الى اي مكان في العالم.

(٢) البريد الصوتي: بريد يسمح للمستخدم ارسال واستقبال الرسائل الصوتية ويتطلب حاسوب له القدرة على تخزين الرسائل الصوتية ويحتوي وسائط تخزين ثانوية ومعدات خاصة بتحويل الرسائل الصوتية من والى الهيئة الرقمية.

(٣) الفاكس: جهاز يقوم بارسال المستندات الورقية على شكل صورة الى اي جهاز فاكس اخر عبر خطوط الهاتف وفق فترة زمنية بسيطة لتسيير الاعمال المكتبية اليومية (التحويلات البنكية - ابرام الاتفاقيات والصفقات).

ج. نظام الاجتماع عن بعد

(١) المؤتمرات السمعية: تعتمد على وسائل الاتصال الصوتية لاجراء الاتصال بين مجموعة افراد في مواقع جغرافية مختلفة لعقد الاجتماعات عبر الهاتف.

(٢) المؤتمرات البصرية: ويحقق الاتصال السمعي والبصري وبالحركة الكاملة باتجاهين الصوت والصورة حيث يستطيع المشاركون رؤية بعضهم البعض اثناء المؤتمر من مناطق مختلفة من العالم (التلفاز او شاشات العرض).

(٣) المؤتمرات الحاسوبية: تتم من خلال توصيل المشاركين بواسطة النهايات الطرفية المعروفة بالبريد الالكتروني حيث يتم الاتصال من خلال تبادل كل انواع البيانات والرسوم والاشكال التي يتم نقلها الكترونيا وهذا الشكل من الاجتماع لا يتطلب تواجد المشتركين جميعا في الزمن نفسه.

ثالثا: نظم المعالجة التحليلية الفورية (OLAP)

Online Analytical Processing

تمثل نظم المعالجة التحليلية الفورية (OLAP) نتاج التطور النوعي لنظم معالجة المعاملات التي تولت تسجيل وتصنيف المعاملات ومعالجة البيانات المرتبطة بأنشطة الاعمال اليومية الروتينية. فقد ظهرت (OLAP) لتقديم قدرات التحليل المنهجي للبيانات بعد تسجيلها الكترونيا وتخزينها في قواعد البيانات متعددة الابعاد كمقدمة لاعادة انتاج هذه البيانات في صورة تقارير معلوماتية ذات اوجه وابعاد متنوعة لتلبي احتياجات المنظمة والزبون.

١. مفهوم نظم المعالجة التحليلية الفورية (OLAP) Concept of

تطرقت بعض وجهات النظر الفلسفية للمتخصصين في مجال ادارة الاعمال وتقانة المعلومات الادارية الى مفهوم (OLAP) من اوجه عديدة يمكن اجمالها بما يلي:-

❖ (OLAP) هي حزم وتقنيات متكاملة ومصممة بطريقة ملائمة لتحليل البيانات المعقدة مثل تحليل البيانات المتعددة الابعاد لمساعدة أنشطة دعم قرارات الادارة الالكترونية وتستخدم هذه الحزم من تقنيات التحليل للبيانات الموجودة في مستودعات وقواعد بيانات المنظمة.

❖ (OLAP) هي تقنية تعطي القدرة لتطبيقات الزبون الى الوصول الى البيانات بكفاءة. فهي تعكس الفعاليات التي تولد المعلومات وتجيب عن الاسئلة وتطلب التقارير والاشكال بقصد ادارة التحليلات الاحصائية الحديثة لبناء التمثيل المرئي للنتائج.

٢. أهمية نظم المعالجة التحليلية الفورية (OLAP) Importance of

- تكمّن أهمية نظم المعالجة التحليلية الفورية في الأمور التالية:-
- أ. تقديم القدرات للتحليل المنهجي للبيانات بعد تسجيلها وتخزينها في قواعد بيانات متعددة الأبعاد.
 - ب. تقديم تقارير معلوماتية ذات أوجه وأبعاد مختلفة.
 - ج. تقنية تعطي القدرة للزبون الوصول الى البيانات بكفاءة.
 - د. قدرتها على تحقيق مهام التسجيل الإلكتروني في الوقت الحقيقي لبيانات المعاملات والاحداث وتخزينها واسترجاعها عند الطلب.
 - هـ. قدرتها على تحليل البيانات المعقدة والمتشابكة بمتغيراتها وعناصرها.
 - و. تستخدم في البيانات الكثيرة والفائضة حيث تعمل على ازالة غير المرغوب منها ويخزن ما له ارتباط مباشر بالمنظمة.

رابعاً: نظم ادارة علاقات الزبون

Customer Relationship Management System

يعد الزبون الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في توجيه خدماتها ونتاجها ونشاطاتها في خدمته فتعتمد على دراسة شاملة لعلاقات الزبون للحصول على المعلومات عنه مستخدماً بذلك التكنولوجيا الحديثة التي تخدم هذا الغرض

والتنسيق بين حاجات المستهلكين وحاجات المنظمة ودراسة ذوقه ودخوله وسلوكياته لتكوين صورة شاملة عنه على هذا الأساس جاءت نظم إدارة علاقات الزبون (CRMs).

١. مفهوم نظم إدارة علاقات الزبون (CRMs) *Concept of (CRMs)*

❖ *Customer Relationship Management system involves managing all aspects of a customer's relationship with an organization to increase customer loyalty and retention and an organization's profitability.*

❖ الأنظمة التي تتضمن إدارة جميع جوانب علاقات الزبون مع المنظمة لزيادة ولائهم والاحتفاظ بهم لزيادة ربحية المؤسسة.

❖ *Customer Relationship Management system: uses information about customers to gain insights into their needs, wants, and behaviors in order to serve them better.*

❖ نظام إدارة علاقات الزبون يستخدم لجمع المعلومات حول الزبائن للحصول على احصاءات لاحتياجاتهم ورغباتهم وسلوكياتهم من اجل خدمتهم بشكل افضل.

❖ نظم إدارة علاقات الزبون :هو نظام نموذجي يزود الخدمة من طرف او نهاية الى طرف بالنسبة للزبائن ورعايتهم من خلال استلام طلباتهم وارسال منتجاتهم. فهو يوضح العلاقة بين المنظمة والزبائن الحاليين والمحتملين الجدد.

٢. فوائد نظم ادارة علاقات الزبون (CRMs) *Benefits of*

يمكن تلخيص فوائد نظم ادارة علاقات الزبون بما يلي:

أ. لا يقتصر عمل النظم على توفير المعلومات عند منتجات وخدمات المنظمة وانما يمتد الى توفير برامج تحليل ونمذجة بدائل القرارات المتاحة.

ب. توفر للزبون نافذة مباشرة مفتوحة للدخول الى قاعدة بيانات المنظمة.

ج. يحقق النظام بتزويد الزبائن بخدمات مابعد البيع.

د. يعتمد النظام على توحيد بيانات الزبائن من المصادر المختلفة.

هـ. يساعد على تحديد الزبائن الحاليين والمحتملين والمهمين.

و. يساعد على دراسة ادوات وسلوكيات وتوجهات الزبائن لتطوير منتجات المنظمة.

ز. يساعد على دعم الاعلان الموجه للزبائن من خلال الرسائل الاعلامية و تحديد احتياجاتهم.