

نظام الكترونى لمتابعة مشتريات الزبون فى شركة سبيتانى

إعداد:

روان محمد الشويكي

رامي ابو هاشم

هند حمدي محتسب

المشرف

الاستاذ: رامي الدراويش

الملخص

في الاونة الاخيرة لعب الزبون دورا مهما في بقاء الشركات والمؤسسات على قيد الحياة ولاهمية هذا الدور قام فريق العمل بدراسة امكانية تطبيق نظام ادارة علاقات الزبائن في شركة سبيتانى التي تعد احدى الشركات الفلسطينية العاملة في قطاع الاجهزة الكهربائية فقد قام فريق العمل بتحليل النظام ودراسته وقد تبين انه يمكن تطبيق النظام لما يوفره من ميزات يسعى الزبون للوصول اليها اثناء اجرائه العمليات الشرائية والتواصل مع ادارة الشركة وكذلك يوفر النظام لادارة الشركة سهولة التواصل مع زبائنهم وتقديم خدمات مميزة لهم لما يوفر من رضا للزبون اضافة الى تطبيق ميزة تنافسية للشركة مقارنة مع الشركات الاخرى العاملة في القطاع نفسه

In recent years the customer plays an important role in companies and organization and their activities. Project team have studied the possibility of applying Customer Relationship System at Sbitany Company which is one of the Palestinian companies specific in selling of electronic option

The project team shows that the system can be applied as it offers several features which serve during the purchasing process as well as in contacting the company before or after purchasing. The intended, affect, positively the customer such factor, which many help is achieving competitive advantage our competitor

