



التواصل  
مع الجهات  
الخارجية  
إلكترونياً

# القائمة

2 كيف تتواصل مع الجهات الخارجية عن بعد بشكل فعال؟

o برامج المحادثة الفورية «Skype» و «WeChat»  
• أبرز مميزات استخدام برنامج «Skype» في التواصل الخارجي مع عملائك أو مورديك :

o برنامج «WeChat»  
• أبرز مميزات استخدام برنامج «WeChat» في التواصل الخارجي

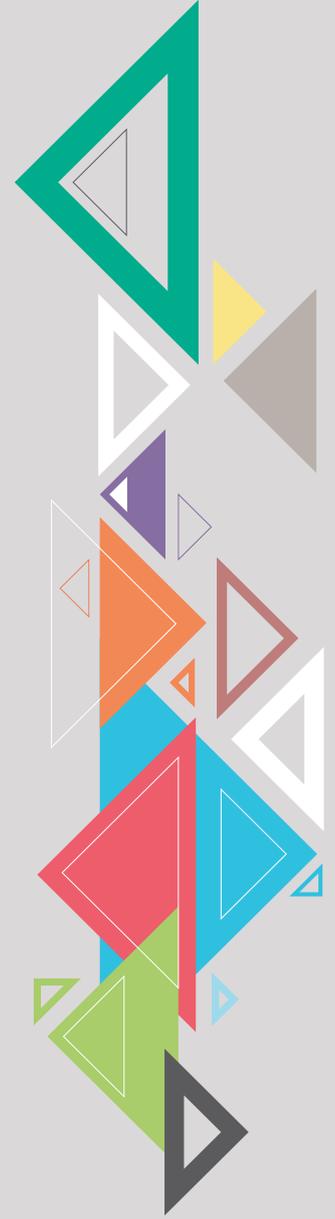
o الشرح على الصور والتوضيح

o رفع الملفات على مواقع مشاركة الملفات الشهيرة مثل «DroBBox» و «GoogleDrive»

o عقد الاجتماعات إلكترونياً وعن بُعد باستخدام «Zoom» و «GoToMeeting»

o ما الفرق بين «Zoom» و «Skype»

o ما هو الأفضل لي كمصدّر؟





## كيف تتواصل مع الجهات الخارجية إلكترونياً وبفعالية؟

مع التطور التقني وكثرة الوظائف وتنوع المجالات الوظيفية في هذا الوقت، أصبحت برامج التواصل أداة مهمة للتواصل والترابط في العديد من الحالات، حيث تستعين المنظمات ببرامج الاتصال الإلكتروني للتواصل مع من هم داخل وخارج نطاق الشركة على حدٍ سواء، حيث يوفر ذلك الكثير من الوقت والجهد والمال، لتسهيل عملية التواصل وتطور الشركة بشكل أفضل. لاسيما أن برامج التواصل ليست مرتبطة بالنطاق الاجتماعي فقط، وإنما أيضاً في مجال تصدير منتجاتك وبيعها على الآخرين، فعوضاً عن السفر واللقاء الفيزيائي بينك وبين المشتري أو البائع، يمكنك إتمام الكثير من تلك الاجتماعات أو التواصل إلكترونياً؛ إذ يحقق ذلك أهداف كلا الطرفين.



## برامج المحادثة الفورية «Skype» و «WeChat»:

يوجد العديد من برامج المحادثات الفورية في وقتنا الحالي، وهي في ازدياد وانتشار، لكن سنتطرق إلى أكثر البرامج فعاليةً في جانب المحادثات الفورية وهما برنامجي: «Skype» و«WeChat». حيث يعتبر برنامج «Skype» من البرامج المفيدة في الاجتماعات السريعة عبر الإنترنت، في حين يمكن استخدام برنامج «WeChat» كأداة لإدارة علاقات العملاء (CRM).

### أبرز مميزات استخدام برنامج «Skype» في التواصل الخارجي مع عملائك أو مورديك:

- o تمكين منظمتك من التواصل مع الجهات الخارجية عن طريق البرنامج إلكترونياً، إما من خلال المحادثات الفورية المكتوبة، أو المكالمات الصوتية أو المرئية بتكلفة أقل وجودة ممتازة.
- o البحث عن أي موظف داخل المؤسسة وجدولة الاجتماعات عن طريق خدمة البريد الشهيرة: «Outlook».
- o حماية المحادثات بواسطة التشفير والمصادقة الفعالة.
- o توجد في البرنامج خاصية المكالمات من سكايب إلى أرقام هاتف، مما يضمن لك رسوم تعرفه أقل عند الاتصال.
- o إمكانية مشاركة العروض التقديمية (نسخة من شاشتك) أثناء محادثتك مع الطرف الآخر.

### برنامج «WeChat»:

هو برنامج للمراسلة والاتصال يتيح للمنظمة إمكانية التواصل بسهولة مع الجهات الخارجية أينما كان موقعها في العالم، حيث يضم التطبيق عدة أشكال من أشكال التواصل كالمكالمات الصوتية ومكالمات الفيديو وإمكانية مشاركة الصور والفيديو والصوت أيضاً.

يعتبر التطبيق آمناً جداً ويمكن استعماله كأداة لإدارة علاقات العملاء (CRM) من خلال المحادثات الخاصة، على عكس أدوات إدارة العلاقات مع العملاء التقليدية الأخرى، التي تعتمد على البريد الإلكتروني وإجراء المكالمات الهاتفية لأخذ الاستفسارات وتزويدهم بكل جديد. كما أن التطبيق رائع جداً بين المصنعين الصينيين والمستخدمين هناك؛ حيث يعتبر التطبيق أعلى تطبيق ضمن البرامج الفورية من ناحية عدد المستخدمين حيث يقدر عدد مستخدميه اليوم بحوالي 600 مليون مستخدم نشط.

### أبرز مميزات استخدام برنامج «WeChat» في التواصل الخارجي:

- o توفر البرنامج بأكثر من نسخة:
  - نسخة الويب: يمكن استخدامها في حال كان تواجذك بمكان ثابت مثل المكتب.
  - نسخة الجوال: متوفرة على أنظمة IOS و Android
- o إمكانية إجراء محادثات خاصة مع العملاء
- o إمكانية طلب معلومات خاصة من العميل عن طريق البرنامج بكل أمان
- o إمكانية إضافة الردود التلقائية
- o إمكانية تصنيف جهات الاتصال: يمكن أن يُقسم جهات الاتصال إلى مجموعات لتنظيم وتسهيل الوصول إلى كل جهة. على سبيل المثال: عملاء جدد من السعودية، موردين من الصين... إلخ.
- o خصوصية أفضل: يمنح «WeChat» أعلى مستويات التحكم في الخصوصية، وهو تطبيق المراسلات الوحيد المعتمد من «TRUSTe» وهي إحدى الشركات الرائدة التي تمنح ختم موثوقية لبرامج الجوال.
- o إمكانية تخصيص واجهة البرنامج التي تظهر لك ولعملائك بما يتناسب مع نشاطك.
- o دعم اللغات: حيث يتوفر البرنامج بـ 20 لغة مختلفة، كما يتيح التطبيق إمكانية ترجمة الرسائل إلى أي لغة مختارة.

# الشرح على الصور والتوضيح:

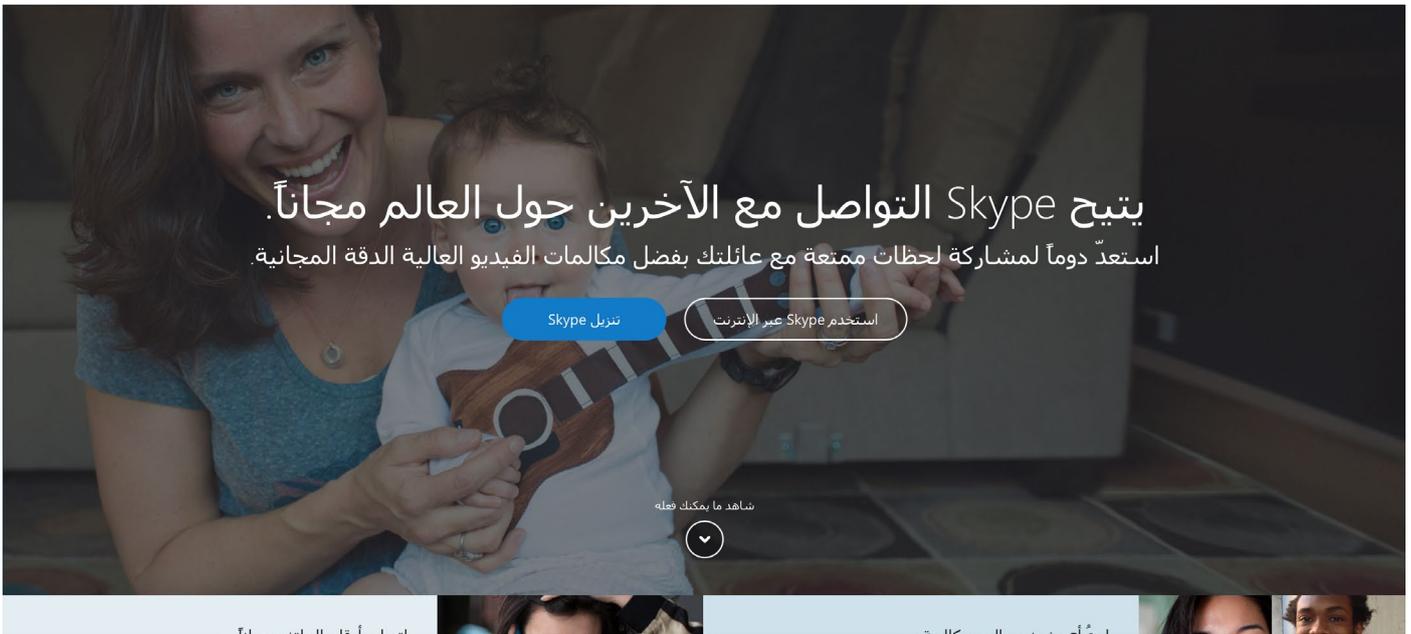
## كيفية تحميل البرنامج وإنشاء حساب على «Skype»:

أولاً: لتحميل البرنامج، يجب عليك زيارة الموقع الرسمي لـ «سكايب»، ثم النقر على أيقونة «الحصول على «Skype» لتحميل البرنامج.

تسجيل الدخول إلى

تنزيلات شركة الأسعار تعليمات

skype



ثانياً: ستظهر صفحة التحميل مع مميزات البرنامج على يمين الشاشة، يمكنك حينها اختيار نوع نظام البرنامج سواء كان نظام (Windows) أو نظام (Mac):

تسجيل الدخول الانضمام بنا

تنزيلات شركة الأسعار تعليمات

skype

### استخدام حساب Skype واحد على كل أجهزتك...



### Skype لنظام التشغيل Mac

الحصول على Skype for Mac

تنزيل Skype for Mac

يتميز Skype بمظهر جديد وحيل- ويتضمن كل الوظائف التي تحتاج إليها. إليك بعض المهام الرائعة التي يمكنك تنفيذها بفضل Skype for Mac:

- ✓ درّس كل يوم باستخدام الرسائل الفورية المجانية.
- ✓ شارك الملفات والصور مجاناً بسرعة.
- ✓ استمع بمشاهدة عائلتك تجتمع معاً عبر مكالمات فيديو جماعية مجانية.
- ✓ يدك بين المكالمات والرسائل بنقرة واحدة، أو يمكنك إجراء المكالمات وإرسال الرسائل في آن واحد.
- ✓ أرسل رسائل نصية ومكالمات منخفضة التكلفة إلى الهواتف المحمولة والخطوط الأرضية.

كل ما تحتاجه للبدء هو نظام التشغيل Mac OS X 10.6 أو إصدار أحدث وكاميرا ويب لمكالمات الفيديو وميكروفون. للحصول على آخر إصدار من Skype for Mac (الإصدار 7 والأحدث منه)، ستحتاج إلى Mac OS X 10.9 أو أحدث منه. راجع أحدث التفاصيل حول متطلبات النظام لأجهزة الكمبيوتر

- لإنشاء حساب خاص بك يمكنك إما:
- استخدام الحساب الخاص بك على «Facebook»
- استخدام الحساب الخاص بك على «Microsoft»

**ثالثًا:** الضغط على «تسجيل الدخول» وإنشاء الحساب عبر النقر على «إنشاء حساب جديد» وتعبئة نموذج المعلومات الخاصة بك.

هذه المعلومات مطلوبة.

المملكة العربية السعودية (+966)

رقم الهاتف

هذه المعلومات مطلوبة.

إنشاء كلمة مرور

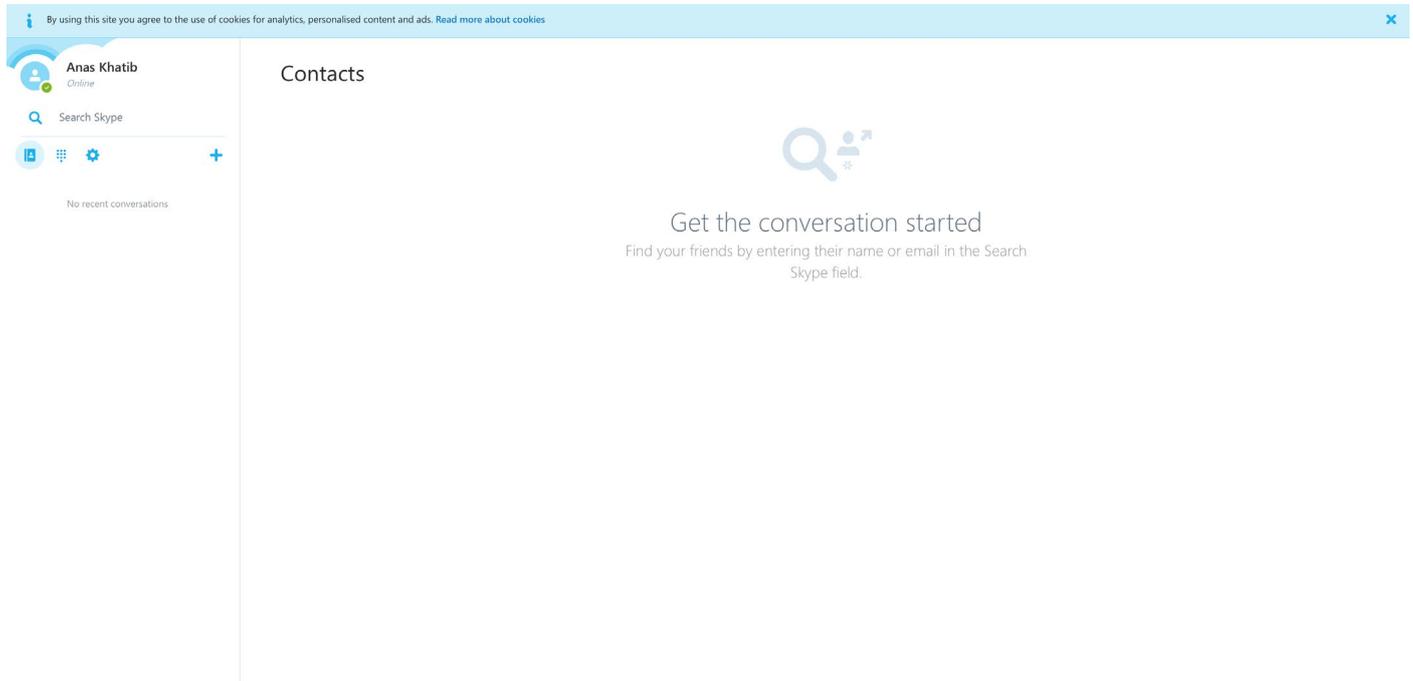
أو استخدام عنوان بريدك الإلكتروني بدلاً من هذا

اختيار التلميذ يعني موافقتك على اتفاقية خدمات Microsoft والخسومية  
وبين ملفات تعريف الارتباط.

التالي

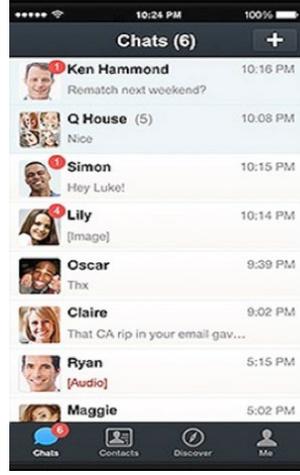
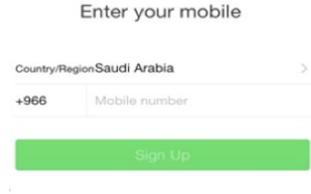
Microsoft

**رابعًا:** الآن وبعد الدخول على البرنامج يمكنك بكل سهولة إجراء الاتصالات مع جهات الاتصال لديك وتجربة جودة الاتصال عن طريق «Sound Test Service» .



## كيفية تحميل البرنامج وإنشاء حساب على «WeChat»:

أولاً، يجب تحميل التطبيق على هاتفك الذكي عن طريق «APP Store» أو «Play Store» (حسب نوع هاتفك الذكي) ثم تسجيل دخول مستخدم جديد عن طريق إضافة البريد الإلكتروني الخاص بك ورقم الجوال لإرسال رمز الدخول إلى جوالك لتفعيل الحساب عبر رسالة نصية.



ثانياً: الآن يمكنك بكل سهولة إضافة ما تود من جهات الاتصال الخارجية، كما يمكنك إرسال دعوات لهم للتواصل ومشاركة الصور معهم كما ذكرنا أعلاه، أيضاً يمكنك معرفة جهات الاتصال القريبة من حولك وإضافتهم.



ميزة تخصيص الحساب حسب احتياجك

## رفع الملفات على مواقع مشاركة الملفات الشهيرة مثل «DropBox» و «GoogleDrive»:

ستحتاج أثناء عملك مع موردين أو مشترين إلى مشاركتهم مجموعة من الملفات المرتبطة بعملك؛ سواءً كانت صورة لمنتجاتك أو ملفات فيها تفاصيل إجراءات عمل أو فيديوات توضح تفاصيل مصنعك. أياً كان نوع تلك الملفات فإنك بحاجة إلى تطبيقات تساعدك في إرسالها بطريقة إلكترونية وبتكلفة منخفضة جداً، لاسيما أن البريد الإلكتروني وإرفاق ملفات فيه ليس دائماً الخيار الأنسب؛ لذا، تعد برامج مشاركة الملفات والمجلدات واحدة من أهم الأدوات التي تساعدك عند التعامل مع الجهات الخارجية على شبكة الإنترنت. أحد تلك البرامج أو التطبيقات هو برنامج «DropBox» و «GoogleDrive» حيث يتيحان خدمة تخزين الملفات على الإنترنت بنظام السحابة (Cloud)، وبمجرد رفع أي ملف سواءً كان صورة أو فيديو أو غيرهما من خلال أي جهاز إلى الحساب الخاص بالمستخدم، ستتمكن من: مشاركة هذه المعلومات مع من تريد وفي الوقت الذي تريد بيسر وسهولة عبر إرسال الرابط بالبريد الإلكتروني لتفادي مشكلة صعوبة إرسال الملفات كبيرة الحجم.

## عقد الاجتماعات إلكترونياً وعن بُعد باستخدام «Zoom» و «GoToMeeting»:

بصفتك مصدر ستحتاج حتماً إلى عقد اجتماعات عن بُعد، سواءً كان ذلك مع فريق العمل داخل منشأتك، أو مع الجهات الخارجية في البلدان التي تصدر أو تستصدر لها منتجاتك أو خدماتك، لذا ستحتاج لاستخدام أداة فعالة لعقد تلك الاجتماعات لتحقيق أقصى فائدة ممكنة من كل اجتماع.

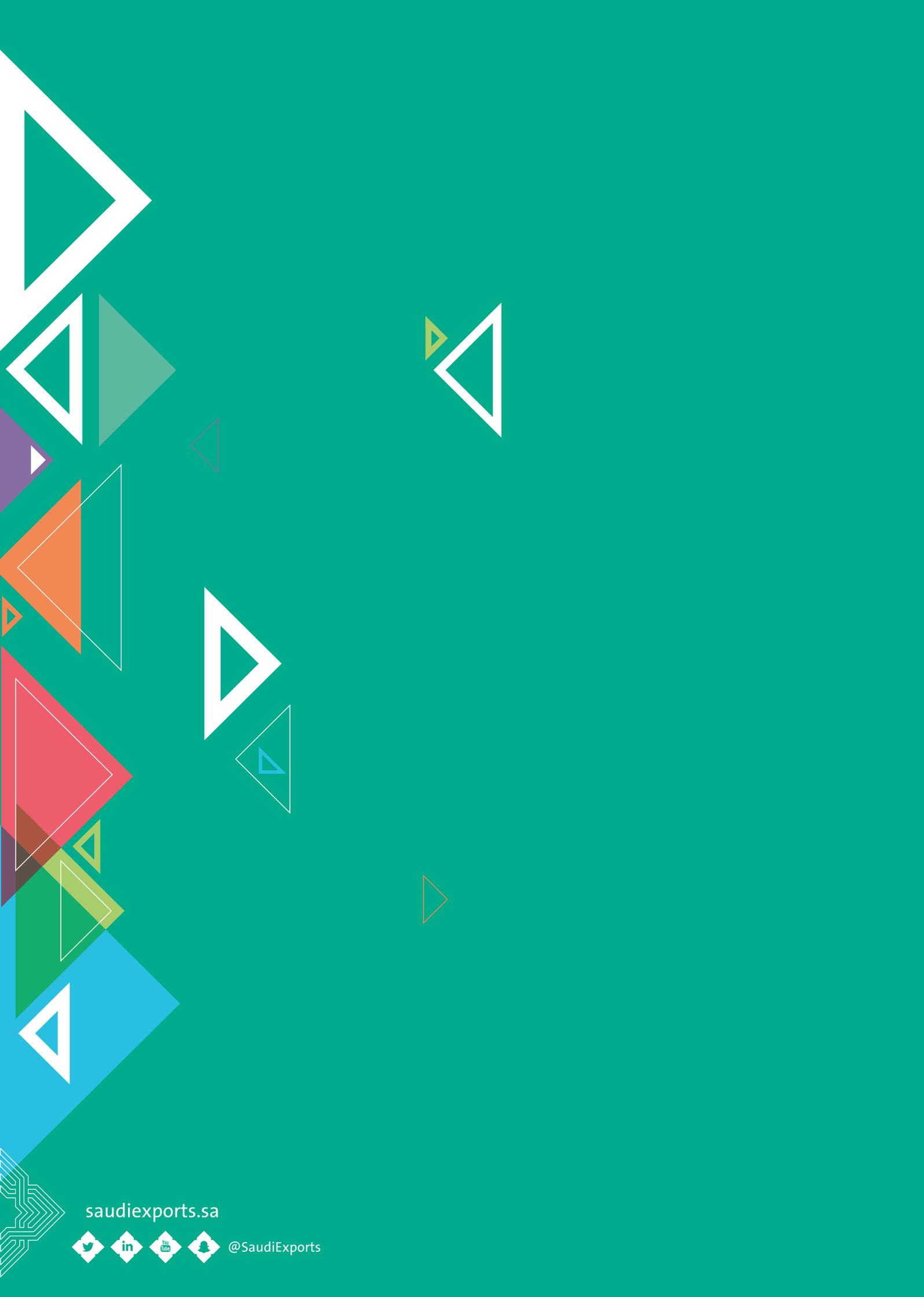
## الفرق بين Zoom و Skype؟

البرنامج / العامل	Zoom	Skype
مجانية المكالمات الصوتية والمرئية	نعم	نعم
العدد الأقصى من المشتركين في مكالمات الفيديو الواحدة	حتى 25 شخص	شخصين للحساب المجاني، وحتى 10 أشخاص للحساب المدفوع
توافرهم على الجوال وعلى الأجهزة اللوحية Tablets	نعم	نعم
إمكانية مشاركة شاشة الجهاز المكتبي أثناء المكالمات	نعم	نعم
إمكانية مشاركة شاشة الجوال أثناء المكالمات	نعم	لا
إمكانية تسجيل الدخول بواسطة مواقع التواصل الاجتماعي	فيس بوك أو قوقل	فيس بوك أو مايكروسوفت

العامل / البرنامج	Zoom	Skype
إمكانية مشاركة الملفات	لا	نعم
الحد الأعلى لمدة المكالمات	• بدون حد للمكالمات العادية • 40 دقيقة للمكالمات الجماعية	بدون حد لجميع المكالمات
إمكانية تسجيل المكالمات الصوتية والمرئية	نعم	لا
يتطلب وجود حساب لكل المشاركين في المكالمات	لا،* إذا كنت أحد المسجلين في الخدمة يكون باستطاعتك إرسال رابط الدعوة لهم للدخول بالمكالمة بشكل مباشر	نعم

## ما هو البرنامج الأفضل لي كمصدّر؟

لا يوجد إجابة مخصصة على هذا السؤال؛ فلكل جهة متطلباتها في التواصل وعقد الاجتماعات بناءً على العمليات الخاصة بها وطبيعة الموردين ومواقعهم في العالم. فعلى سبيل المثال: إن كان يهيك أن يشارك في اجتماعاتك المرئية أكثر من شخصين، ويهيك تسجيل المكالمات للرجوع إليها لاحقاً، ومشاركة شاشة جوالك أثناء المكالمات، فإن استخدام «Zoom» هو الأنسب في هذه الحالة، أما إن كان يهيك مشاركة الملفات من خلال البرنامج ويهيك طول وقت المكالمات، فإن خيار «Skype» هو الأنسب حينها.



saudiexports.sa



@SaudiExports