SHAZDEH CRM

راهنمای جامع CRM شازده کوچولو

از اولین تماس مشتری تا تحویل آلبوم؛ مراکز، گیفت کارت، ویزیتورها، گرید بندی، گردش کار و کاربران — گام‌به‌گام و با تصویر

۱۰ فصل · ۹۳ تصویر راهنما · کادرهای قرمز شماره‌دار · فهرست و شمارهٔ صفحه

CRM استودیو شازده کوچولو · مدیریت ارتباط با مشتری

نسخهٔ ۱۴۰۵/۰۷/۲۷

فهرست مطالب

با کلیک روی هر عنوان به همان بخش می‌روید.

پیش‌گفتار 3

این کتاب چطور خوانده شود؟ 3

پنج سؤال اول 5

۱ آشنایی با CRM شازده 6

برنامه چیست؟ 6

برنامه از چه بخش‌هایی ساخته شده؟ 6

مفاهیم کلیدی 7

نقشهٔ منوها 7

ترتیب پیشنهادی راه‌اندازی 8

۲ شروع به کار 10

ورود به برنامه 10

صفحهٔ اصلی و نوار بالا 11

نوار کناری و گروه‌های منو 12

زبانه‌های بالای صفحه 13

کارت‌های شمارنده: روی هر عدد بزنید 14

اعلان‌ها 14

تغییر گذرواژه 15

نصب برنامه روی گوشی 16

استفاده روی موبایل 18

۳ کار روزانه 21

داشبورد 21

ورود اطلاعات (ثبت تماس و سرنخ) 28

پروژه‌ها (تابلوی کار و فهرست) 32

صفحهٔ هر پروژه — قلب برنامه 34

تقویم نوبت‌ها 38

وظایف 39

مراکز من (ویزیتور) 40

کارتابل 41

لایت‌باکس اختصاصی 49

ویزیت (پرزنت مرکز) 57

۴ مشتری و بازار 67

مشتریان 67

مراکز و گیفت کارت 72

گرید بندی مراکز 85

صنف‌ها 93

سفارشات مراکز 93

گزارش‌ها 94

۵ **کیفیت داده و تکراری‌ها** **99**

مقادیر بلاتکلیف 99

مرکز تصمیم تکراری 100

۶ **چارت سازمانی و تأمین‌کنندگان** **102**

واحدهای سازمان 102

سمت‌ها 104

پرسنل 106

انتصاب‌ها 109

تأمین‌کنندگان 110

۷ **مدیریت** **117**

تنظیمات ویزیت و سفارش 117

عکس‌های نمونهٔ لایت‌باکس 118

طراحی گردش کارها 120

ساعات کاری و تعطیلات 126

دادهٔ مرجع 127

پیامک 130

تنظیمات 132

پورسانت گیفت کارت مراکز 134

ورود داده 136

API و ربات 137

۸ **کاربران و دسترسی** **139**

کاربران 140

الگوهای دسترسی 143

روش ورود و اکتیو دایرکتوری 145

گزارش ورود 147

۹ **پورتال مشتری** **148**

ورود مشتری 148

سفارش‌های مشتری 151

۱۰ **مفاهیم، پرسش‌ها و واژه‌نامه** **153**

جریان یک سفارش از اول تا آخر 153

پرسش‌های پرتکرار 154

خطاهای پرتکرار 154

میان‌برهای صفحه‌کلید 155

واژه‌نامه 156

پیش‌گفتار

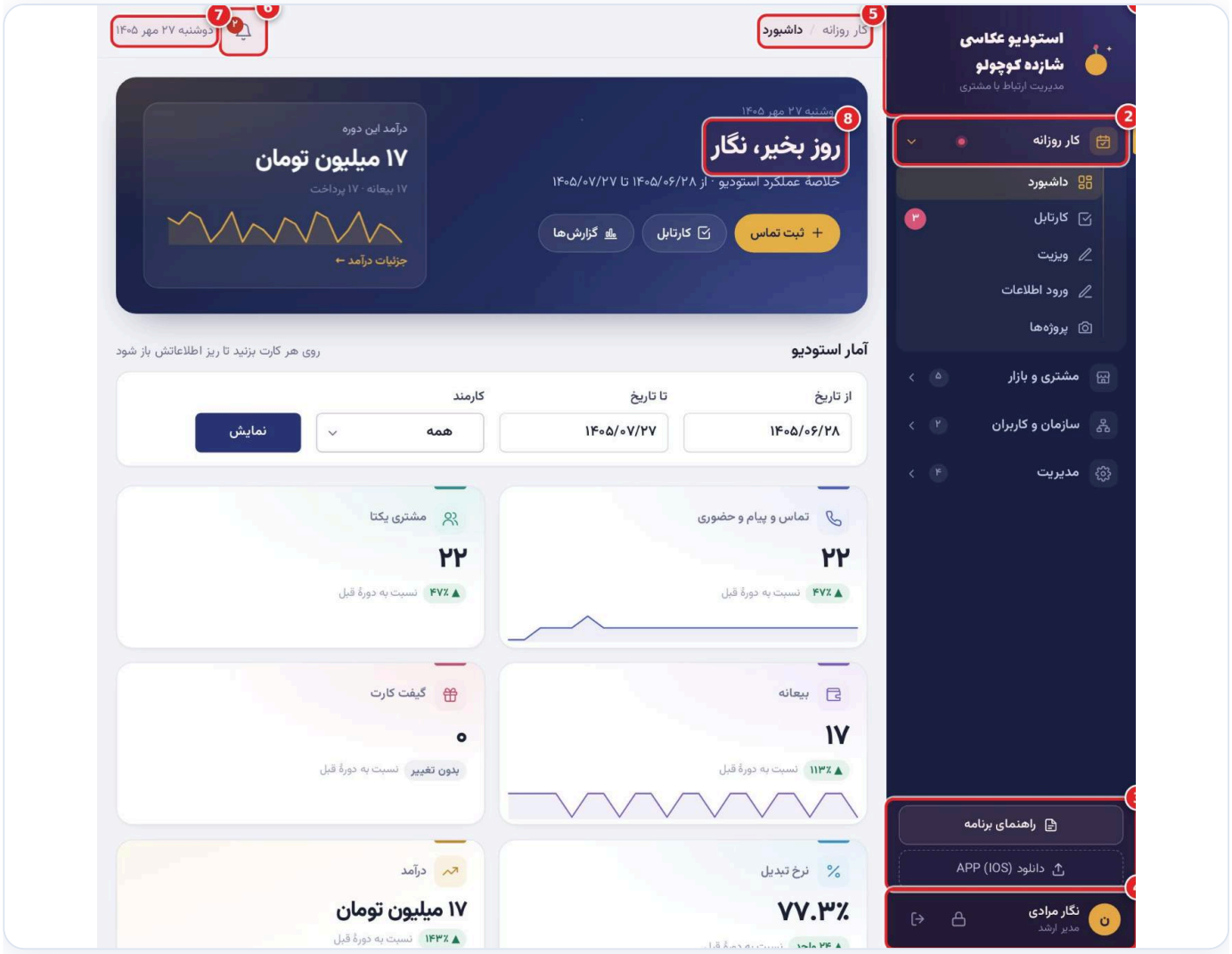
این کتاب راهنمای کامل **CRM استودیو شازده کوچولو** است؛ سامانه‌ای که کار روزانهٔ یک آتلیهٔ عکاسی را از اولین تماس مشتری تا تحویل آلبوم، و هم‌زمان کار تیم بازاریابی و ویزیتورهای مراکز همکار را در یک جا جمع می‌کند. نوشته شده تا کسی که هرگز این برنامه را ندیده، با خواندن آن بفهمد برنامه چیست، برای چه ساخته شده، هر منو چه کاری می‌کند و هر دکمه را چه زمانی باید زد.

همهٔ تصویرهای کتاب از خود برنامه گرفته شده است. داده‌های داخل تصویرها **نمونه و خیالی** هستند؛ نام افراد، مراکز، مشتریان و شمارهٔ تلفن‌ها واقعی نیستند.

🕯️ این کتاب چطور خوانده شود؟

هر بخش با توضیح کوتاهی دربارهٔ **هدف** آن صفحه شروع می‌شود؛ بعد تصویر صفحه می‌آید که اجزای مهمش با **کادر قرمز** مشخص شده‌اند. هر کادر یک **شمارهٔ قرمز** دارد و زیر تصویر، توضیح همان شماره نوشته شده است.

مثال: صفحهٔ اصلی برنامه با کادرهای قرمز شماره‌دار؛ توضیح هر شماره زیر تصویر آمده است.



1. **نام استودیو** — نام و نشان استودیو بالای نوار کناری
2. **گروه منو** — هر گروه با کلیک باز و بسته می‌شود
3. **راهنما و نصب** — راهنمای برنامه و لینک‌های نصب روی گوشی
4. **کاربر** — نام و نقش شما، دکمهٔ تغییر گذرواژه و خروج
5. **مسیر صفحه** — گروه و صفحه‌ای که در آن هستید
6. **اعلان‌ها** — زنگ اعلان با شمار خوانده‌نشده‌ها
7. **تاریخ امروز** — تاریخ شمسی همین لحظه
8. **عنوان صفحه** — نام صفحه‌ای که باز است

شماره‌ها چه می‌گویند؟

وقتی کاری **چند مرحله** دارد (مثلاً افزودن مرکز و تخصیص کارت)، شماره‌ها ترتیب انجام کار را نشان می‌دهند: اول کادر شمارهٔ ۱، بعد ۲ و همین‌طور تا آخر.

پنج سؤال اول

سؤال	پاسخ کوتاه
برنامه چیست؟	سامانهٔ مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یک آتلیهٔ عکاسی: ثبت تماس‌ها، سفارش‌ها، نوبت‌ها، مراکز همکار، ویزیت، گرید بندی و گزارش.
برای چه کسانی است؟	مدیر، کارکنان پذیرش و فروش، عکاس و طراح، هماهنگ‌کنندهٔ مراکز، ویزیتورها و واحد چاپ؛ مشتری هم پورتال جدا برای دیدن سفارشش دارد.
چه چیزی را حل می‌کند؟	جای اکسل‌های پراکنده را می‌گیرد: هر مشتری، هر سفارش و هر مرکز فقط یک‌جا ثبت می‌شود و گزارش‌ها از همان داده ساخته می‌شوند.
چطور شروع کنم؟	از «شروع به کار» (فصل ۲) و «ترتیب پیشنهادی راه‌اندازی» (فصل ۱) شروع کنید.
اگر چیزی را نفهمیدم؟	به «پرسش‌های پرتکرار» و «واژه‌نامه» (فصل ۱۰) سر بزنید.

فصل ۱

۱ آشنایی با CRM شازده

برنامه چیست، برای چه ساخته شده و چگونه فکر می‌کند

برنامه چیست؟

«CRM شازده کوچولو» یک **سامانهٔ تحت وب** است که برای آتلیه‌ای ساخته شده که مشتریانش از دو راه می‌آیند: تماس مستقیم (اینستاگرام، تلفن، حضوری...) و **مراکز همکار** (کلینیک‌ها، آزمایشگاه‌ها، آموزشگاه‌ها...) که کارت هدیه یا لایت‌باکس تبلیغاتی آتلیه را در محل خود دارند. هر مشتری که با کارت یک مرکز بیاید، به همان مرکز نسبت داده می‌شود تا پورسانتش درست حساب شود.

مدیر چنین آتلیه‌ای همیشه با این پرسش‌ها روبه‌روست:

- امروز چند تماس داشتیم و چند نفر بیعانه دادند؟
- هر سفارش الان در چه مرحله‌ای است و چه کسی باید کاری انجام دهد؟
- کدام مراکز بیشترین مشتری را آورده‌اند و پورسانتشان چقدر است؟
- کدام ویزیتور به کدام مرکز سر زده و نتیجه چه بوده؟
- کارِ کدام مرحله از مهلتش گذشته است؟

برنامه همهٔ این پاسخ‌ها را از داده‌هایی که خودتان وارد می‌کنید می‌سازد و در داشبورد، کارتابل، تابلوی پروژه‌ها، گزارش‌ها و اعلان‌ها نشان می‌دهد.

برنامه از چه بخش‌هایی ساخته شده؟

برنامه چهار «دنیای» به‌هم‌پیوسته دارد:

بخش	چه می‌کند	منوی اصلی
فروش و پروژه‌های آتلیه	ثبت تماس و سرنخ، ساخت سفارش (پروژه)، رزرو نوبت، عکاسی، انتخاب عکس، ادیت، طراحی، چاپ و تحویل	کار روزانه
مراکز همکار	مراکز معرف، کارت‌های هدیه، ویزیت و پرزنت، سفارش لایت‌باکس، گرید بندی، پورسانت	مشتری و بازار
سازمان و دسترسی	چارت سازمانی، سمت‌ها، پرسنل، تأمین‌کنندگان، کاربران و منوهای مجاز هر نفر	سازمان و کاربران

بخش	چه می‌کند	منوی اصلی
مدیریت و تنظیمات	گردش کار، ساعات کاری، پکیج‌ها، پیامک، ورود داده، کلیدهای API	مدیریت

مفاهیم کلیدی

مفهوم	معنی در برنامه
مشتری	هر نفری که با آتلیه تماس گرفته؛ با شمارهٔ موبایل شناخته می‌شود (هر شماره یک مشتری).
تماس (سرنخ)	یک بار ارتباط مشتری با آتلیه؛ با تاریخ، کانال، نحوهٔ آشنایی و در صورت وجود بیعانه ثبت می‌شود.
پروژه (سفارش)	کار عکاسی یک مشتری که از «سرنخ» شروع می‌شود و مرحله‌به‌مرحله تا «تحویل» پیش می‌رود.
مرحله و گذار	هر پروژه همیشه در یک مرحله است و فقط از راه گذارهای تعریف‌شده جابه‌جا می‌شود.
مرکز	کلینیک، آزمایشگاه، آموزشگاه، فروشگاه... که با آتلیه همکاری دارد و مشتری می‌فرستد.
گیفت کارت	کارت ۱۶رقمی هدیه که مرکز به مراجعانش می‌دهد؛ با استفاده از آن، مشتری به مرکز نسبت داده می‌شود.
ویزیتور	نمایندهٔ آتلیه که به مراکز سرکشی می‌کند و «پرزنت» ثبت می‌کند.
پرزنت (ویزیت)	یک جلسهٔ ویزیتور با مرکز؛ اگر موفق باشد یک یا چند سفارش (مثل لایت‌باکس) می‌سازد.
لایت‌باکس	سازهٔ نورانی تبلیغاتی آتلیه در مرکز؛ هر سفارش آن یک گردش کار از طراحی تا نصب دارد.
گرید	رتبهٔ هر مرکز (A+ تا C) که از ارزیابی ۲۹ ریزمعیار و جمع امتیاز ۱۰۰ ساخته می‌شود.
سمت	جایگاه سازمانی («عکاس»، «مسئول چاپ»...)؛ کار گردش کار بر اساس سمت به افراد ارجاع می‌شود.
کارتابل	فهرست کارهایی که الان با شما یا با سمت شماست.

نقشهٔ منوها

منوها در نوار کناری در **چهار گروه** جمع شده‌اند. صفحه‌های هم‌خانواده زیر یک مورد منو هستند و بالای صفحه با **زبانه** از هم جدا می‌شوند؛ مثلاً «تقویم نوبت‌ها» زبانهٔ منوی «پروژه‌ها» است. هر کاربر فقط منوها و زبانه‌هایی را می‌بیند که مدیر برایش باز کرده است.

گروه	مورد منو	زبانه‌های داخل صفحه	فصل
کار روزانه	داشبورد	—	۳
	کارتابل	کارتابل · وظایف پروژه	۳
	ویزیت	ویزیت‌ها · مراکز من	۳
	ورود اطلاعات	—	۳
	پروژه‌ها	پروژه‌ها · تقویم نوبت‌ها	۳
مشتری و بازار	مشتریان	مشتریان · کیفیت داده · تکراری‌ها	۴ و ۵
	مراکز و گیفت کارت	مراکز، کارت‌ها، نقشه، ویزیتورها، صنف‌ها و…	۴
	گرید بندی مراکز · سفارشات مراکز · گزارش‌ها	زبانه‌های خودشان	۴
سازمان و کاربران	چارت سازمانی	واحدها · سمت‌ها · پرسنل · انتصاب‌ها · تأمین‌کنندگان	۶
	کاربران و دسترسی	کاربران · الگوها · روش ورود · گزارش ورود	۸
مدیریت	گردش کار و سفارش	طراحی گردش کارها · تنظیمات ویزیت و سفارش · عکس‌های نمونه	۷
	دادهٔ مرجع و ورود داده	دادهٔ مرجع · ورود داده	۷
	تنظیمات	تنظیمات · ساعات کاری · پیامک · API و ربات	۷
	پورسانت مراکز	—	۷

چرا منوی من کمتر است؟

اگر منوی من کمتر است؟ طبیعی است؛ دسترسی هر کاربر را مدیر در «کاربران و دسترسی» مشخص می‌کند. گروه‌ها و زیرمنوهای دیگر برای شما نمایش داده نمی‌شوند.

ترتیب پیشنهادی راه‌اندازی

اگر برنامه را تازه راه‌اندازی کرده‌اید، به همین ترتیب جلو بروید؛ هر مرحله از مرحلهٔ قبل استفاده می‌کند:

۱ **هویت استودیو**

نام، تلفن، نشانی و لوگو را در «مدیریت ← تنظیمات» پر کنید (فصل ۷).

۲ **چارت سازمانی**

واحدها، سمت‌ها، پرسنل و انتصاب‌ها را بسازید (فصل ۶).

۳ **کاربران**

برای هر کسی که باید وارد برنامه شود حساب و منوهای مجاز بسازید (فصل ۸).

۴ **دادهٔ مرجع**

پکیج‌ها، شیفت‌ها و مقادیر فهرستی را با داده‌های واقعی استودیو به‌روز کنید (فصل ۷).

۵ **گردش کار**

سمت هر مرحله و مهلت‌ها را در «طراحی گردش کارها» مشخص کنید (فصل ۷).

۶ **مراکز و کارت‌ها**

صنف‌ها، مراکز، ویزیتورها و کارت‌ها را وارد و تخصیص دهید (فصل ۴).

۷ **کار روزانه**

ثبت تماس، ساخت سفارش، نوبت، ویزیت و گزارش‌گیری را شروع کنید (فصل ۳).

فصل ۲

۲ شروع به کار

ورود، آشنایی با صفحه و نوار کناری، نصب روی گوشی

ورود به برنامه

آدرس برنامه را در مرورگر باز کنید. صفحهٔ ورود نمایش داده می‌شود. نام کاربری و گذرواژه‌ای که مدیر سامانه به شما داده را وارد کنید.

صفحهٔ ورود



۱ **نام کاربری** — نام کاربری که مدیر برای شما ساخته است (حروف انگلیسی).

۲ **گذرواژه** — حروف بزرگ و کوچک مهم است.

۳ **دکمهٔ ورود** — پس از زدن، به صفحهٔ اول می‌روید.

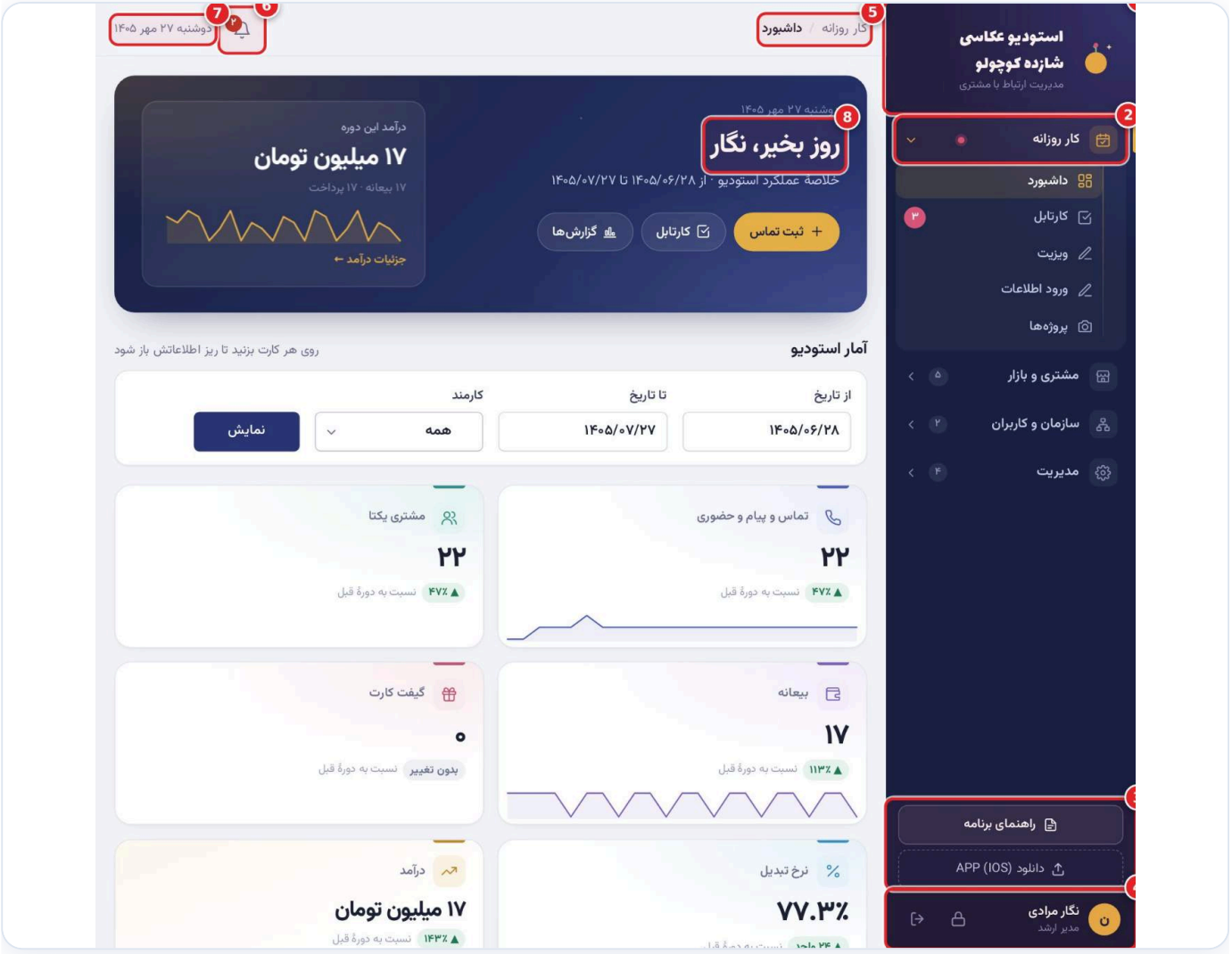
توجه

پس از **پنج بار** وارد کردن گذرواژهٔ اشتباه، حساب شما ۱۵ دقیقه قفل می‌شود. اگر گذرواژه را فراموش کردید، مدیر از صفحهٔ «کاربران» برایتان گذرواژهٔ موقت می‌گذارد؛ هیچ‌کس، حتی مدیر، گذرواژهٔ فعلی شما را نمی‌بیند.

صفحهٔ اصلی و نوار بالا

پس از ورود، داشبورد (یا اولین صفحه‌ای که به آن دسترسی دارید) باز می‌شود. نوار کناری سمت راست و نوار بالا در همهٔ صفحه‌ها ثابت‌اند.

نوار کناری و نوار بالا



۱ **نام استودیو** — با کلیک روی آن به داشبورد برمی‌گردید.

۲ **گروه منو** — روی عنوان گروه کلیک کنید تا زیرمنوهایش باز شود؛ عدد کنار آن تعداد منوهای مجاز است.

۳ **راهنما و نصب** — «راهنمای برنامه»، «دانلود APP (اندروید)» و «دانلود APP (IOS)».

۴ **کادر کاربر** — نام و نقش شما؛ آیکون قفل = تغییر گذرواژه، آیکون در = خروج.

۵ **مسیر صفحه** — گروه و نام صفحهٔ فعلی.

۶ **اعلان‌ها** — زنگ، با شمارهٔ اعلان‌های خوانده‌نشده.

۷ **تاریخ** — تاریخ شمسی و روز هفته.

۸ **عنوان صفحه** — نام صفحه و توضیح کوتاه آن.

نوار کناری و گروه‌های منو

منوها در گروه‌های بسته نمایش داده می‌شوند. روی عنوان هر گروه کلیک کنید تا زیرمنوهایش باز شود. گروهی که صفحهٔ فعلی در آن است باز می‌ماند و با نوار طلایی مشخص می‌شود. عدد قرمز کنار «کارتابل» شمار کارهای عقب‌افتاده است.

گروه باز و بسته در نوار کناری



۱ **عنوان گروه** — با کلیک باز یا بسته می‌شود.

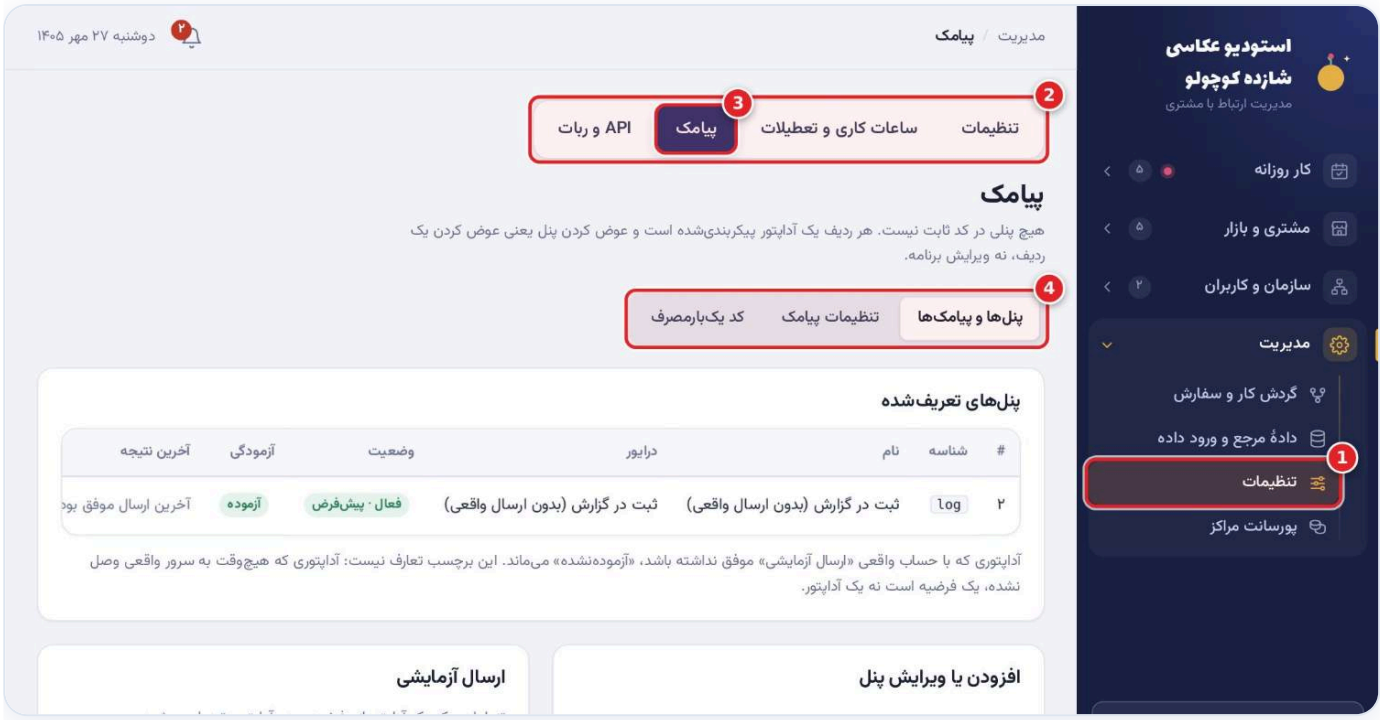
۲ **زیرمنوها** — هر زیرمنو یک صفحه است؛ صفحهٔ فعلی پررنگ‌تر است.

۳ **گروه فعلی** — گروهی که صفحهٔ فعلی در آن است، نشانهٔ طلایی دارد.

زبانه‌های بالای صفحه

بیشتر موردهای منو چند صفحهٔ هم‌خانواده را با هم دارند. وقتی یکی را باز می‌کنید، بالای صفحه یک نوار زبانه می‌آید؛ برای رفتن به صفحهٔ هم‌خانواده روی زبانهٔ آن بزنید. بعضی صفحه‌ها خودشان هم زبانه‌های ریزتری دارند (ردیف دوم).

زبانه‌ها: مثال «مدیریت ← تنظیمات ← پیامک»



۱ **مورد منو** — «تنظیمات» در گروه «مدیریت».

۲ **زبانه‌های این منو** — تنظیمات، ساعات کاری و تعطیلات، پیامک، API و ربات.

۳ **زبانهٔ فعلی** — صفحه‌ای که الان باز است.

۴ **زبانه‌های داخل صفحه** — بخش‌های خود صفحهٔ «پیامک».

کارت‌های شمارنده: روی هر عدد بزنید

در داشبورد و بیشتر صفحه‌ها، بالای صفحه کارت‌های رنگی با یک عدد هست (مثلاً «کار باز ۲»، «مشتری دارای پرداخت ۲۴»، «کارت استفاده‌شده ۱»). **همهٔ این کارت‌ها پیوندند:** روی هر کدام بزنید تا فهرست همان موردها باز شود؛ مثلاً «مشتری بدون موبایل» فهرست همان مشتریان را نشان می‌دهد و «درآمد» گزارش بیعانه‌های همان بازه را. فلش کوچک «←» گوشهٔ کارت یعنی قابل کلیک است. هر کارت رنگ خودش را دارد (نوار کوتاه بالا، نقطهٔ کنار عنوان و هالهٔ کم‌رنگ گوشه) تا کارت‌ها راحت از هم جدا شوند. در نمودارها هم هر میله و هر خط رنگ خودش را دارد تا مقایسه آسان باشد.

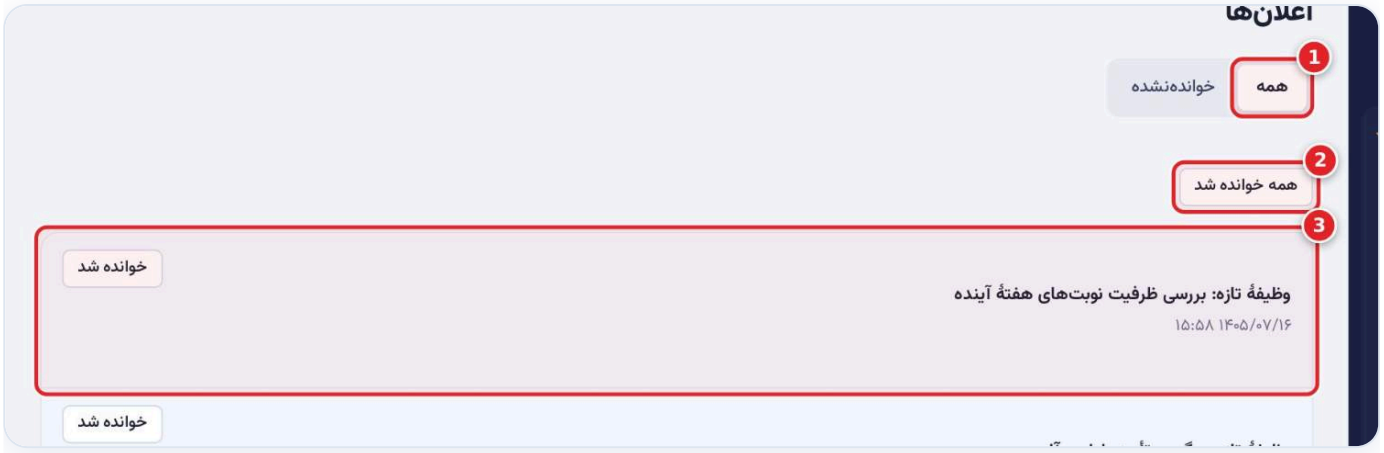
فیلتر کارت

اگر فهرستی با یکی از این کارت‌ها فیلتر شده باشد، بالای آن پیامی می‌آید با پیوند «همه» برای برداشتن فیلتر.

اعلان‌ها

وقتی کاری به شما ارجاع شود، مهلتی نزدیک یا گذشته باشد، یا گرید یک مرکز ثبت شود، برنامه اعلانی می‌سازد. زنگ بالای صفحه تعداد اعلان‌های خوانده‌نشده را نشان می‌دهد و با کلیک روی آن صندوق اعلان‌ها باز می‌شود.

صندوق اعلان‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «همه» یا فقط «خوانده‌نشده».

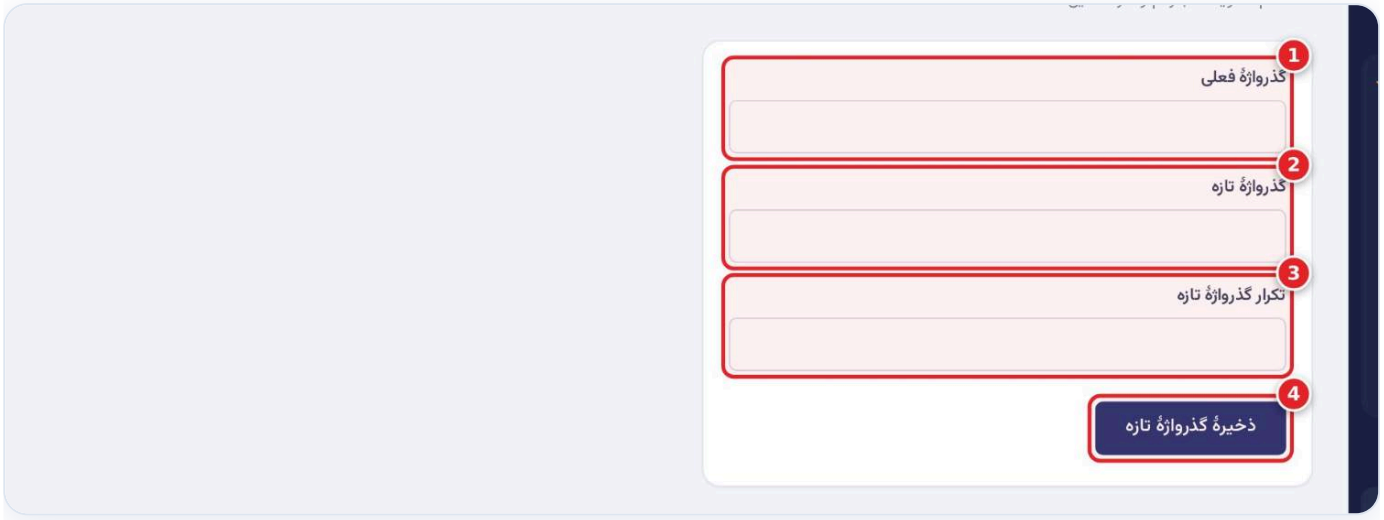
۲ **همه خوانده شد** — همهٔ اعلان‌ها را یک‌جا خوانده‌شده می‌کند.

۳ **یک اعلان** — روی عنوان بزنید تا به کار مربوط بروید؛ «خوانده شد» فقط همان یکی را می‌بندد.

تغییر گذرواژه

برای تغییر گذرواژه آیکون قفل کادر کاربر را بزنید. گذرواژه باید به‌اندازهٔ کافی طولانی باشد و حدس‌زدنی نباشد. اگر مدیر گذرواژهٔ موقت برایتان گذاشته باشد، در اولین ورود برنامه خودش این صفحه را باز می‌کند.

صفحهٔ تغییر گذرواژه



۱ **گذرواژهٔ فعلی** — همانی که الان با آن وارد شده‌اید.

۲ **گذرواژهٔ تازه** — گذرواژهٔ جدید.

۳ **تکرار** — همان گذرواژهٔ تازه را دوباره بنویسید.

۴ **ذخیره** — گذرواژه عوض می‌شود.

نصب برنامه روی گوشی

علاوه بر مرورگر، می‌توانید برنامه را مثل یک اپ معمولی روی گوشی نصب کنید؛ با آیکون روی صفحهٔ اصلی و باز شدن تمام‌صفحه. هر تغییری که در سایت داده شود همان لحظه در برنامه هم دیده می‌شود و برای دیدنش نیازی به نصب دوباره نیست.

گوشی اندروید (نسخهٔ ۸ به بالا)

۱ **لینک دانلود را پیدا کنید**

در صفحهٔ ورود (یا پایین نوار کناری) روی «دانلود APP (اندروید)» بزنید.

۲ **فایل را باز کنید**

پس از دانلود، فایل را از اعلان یا پوشهٔ Downloads باز کنید.

۳ **اجازهٔ نصب بدهید**

اندروید یک بار می‌پرسد نصب از این منبع (مثلاً کروم) مجاز است؛ گزینه را روشن کنید و دوباره روی فایل بزنید.

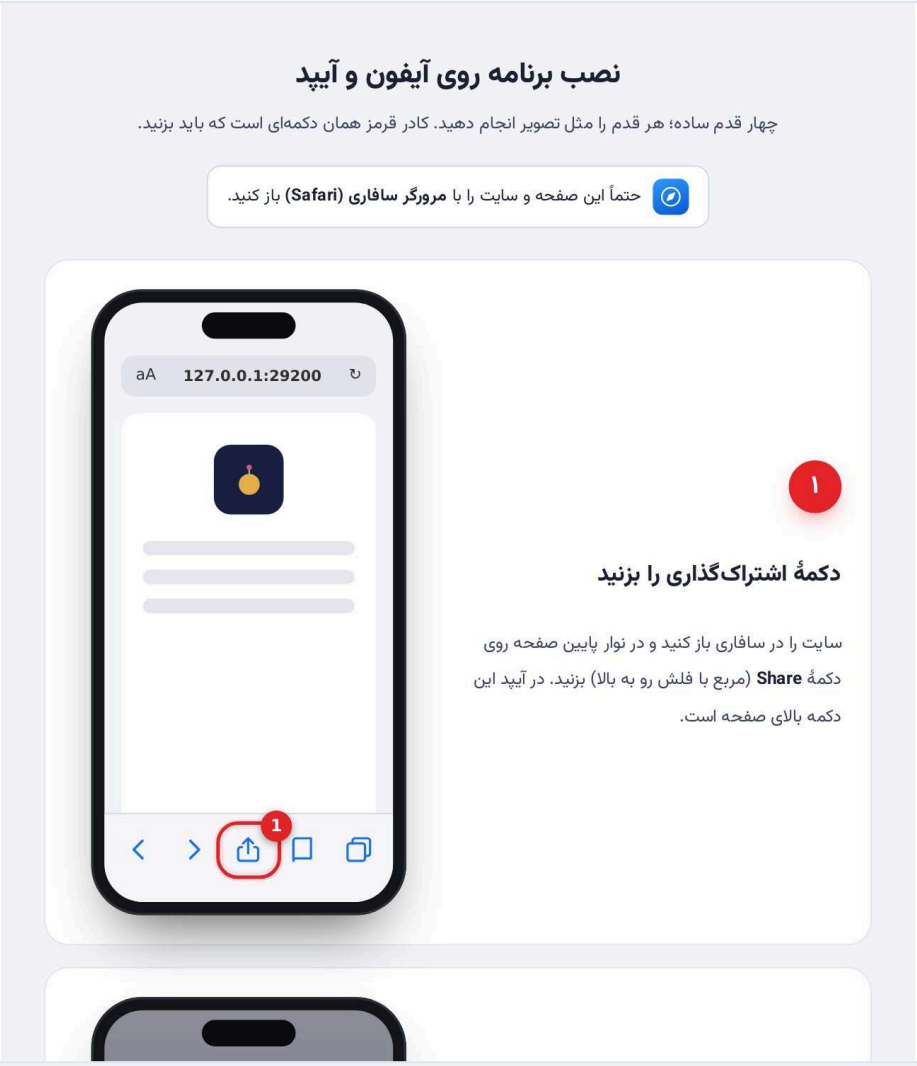
۴ **نصب و ورود**

برنامه با نام «CRM شازده» نصب می‌شود؛ بازش کنید و با همان نام کاربری و گذرواژه وارد شوید.

گوشی آیفون و آیپد

برای آیفون فایل جداگانه‌ای وجود ندارد؛ سایت را از طریق مرورگر **سافاری** به صفحهٔ اصلی گوشی اضافه می‌کنید. در صفحهٔ ورود (یا پایین نوار کناری) روی **«دانلود APP (IOS)»** بزنید تا یک **راهنمای تصویری** با کادر قرمز روی هر دکمه نشان داده شود؛ مراحل آن این‌هاست:

راهنمای تصویری نصب روی آیفون (قدم اول)



۱ **دکمهٔ اشتراک‌گذاری (Share)** — مربع با فلش رو به بالا، پایین صفحهٔ سافاری (در آیپد بالای صفحه).

۱ سایت را در سافاری باز کنید

حتماً سافاری؛ در بقیهٔ مرورگرهای آیفون این گزینه همان نتیجه را نمی‌دهد.

۲ دکمهٔ Share

آیکون مربع با فلش رو به بالا را بزنید.

۳ Add to Home Screen

این گزینه را بزنید (ممکن است برای دیدنش کمی پایین بروید) و در صفحهٔ بعد «Add» را بزنید.

۴ باز کردن برنامه

آیکون «CRM شازده» روی صفحهٔ اصلی گوشی ساخته می‌شود؛ از همان‌جا باز کنید و وارد شوید.

نکته

لینک «دانلود APP (IOS)» برای کاربران اندروید نمایش داده نمی‌شود و لینک اندروید هم برای آیفون پنهان است. روی کامپیوتر و اندروید هم مرورگر گزینهٔ «نصب برنامه» دارد.

پیام به‌روزرسانی

وقتی برنامه را باز می‌کنید، نسخهٔ آن با سرور مقایسه می‌شود. اگر مدیر سامانه تغییری داده باشد، پیامی با این مضمون می‌آید: **«تغییراتی در برنامه ایجاد شده است. برای مشاهدهٔ نسخهٔ جدید باید برنامه به‌روزرسانی شود.»** روی **تأیید** بزنید تا نسخهٔ جدید بارگذاری شود. در اندروید، اگر خودِ فایل برنامه هم نسخهٔ جدیدتری داشته باشد، پیام «باید برنامه به‌روزرسانی شود» می‌آید و با تأیید، نسخهٔ جدید دریافت و نصب می‌شود (یک بار هم اجازهٔ نصب خواسته می‌شود).

توجه

اگر هنگام باز کردن برنامه صفحه‌ای با متن «اتصال به سرور برقرار نشد» دیدید، اینترنت گوشی را بررسی کنید و «تلاش دوباره» را بزنید. روی اندروید اگر سایت درست نمایش داده نشد، مؤلفهٔ «Android System WebView» را از گوگل‌پلی به‌روز کنید.

استفاده روی موبایل

برنامه برای صفحه‌های کوچک هم ساخته شده است. روی موبایل نوار کناری پنهان است و با دکمهٔ منو (سه‌خط) از بالای صفحه باز می‌شود؛ جدول‌ها به‌صورت کارت نمایش داده می‌شوند.

صفحهٔ اصلی روی موبایل

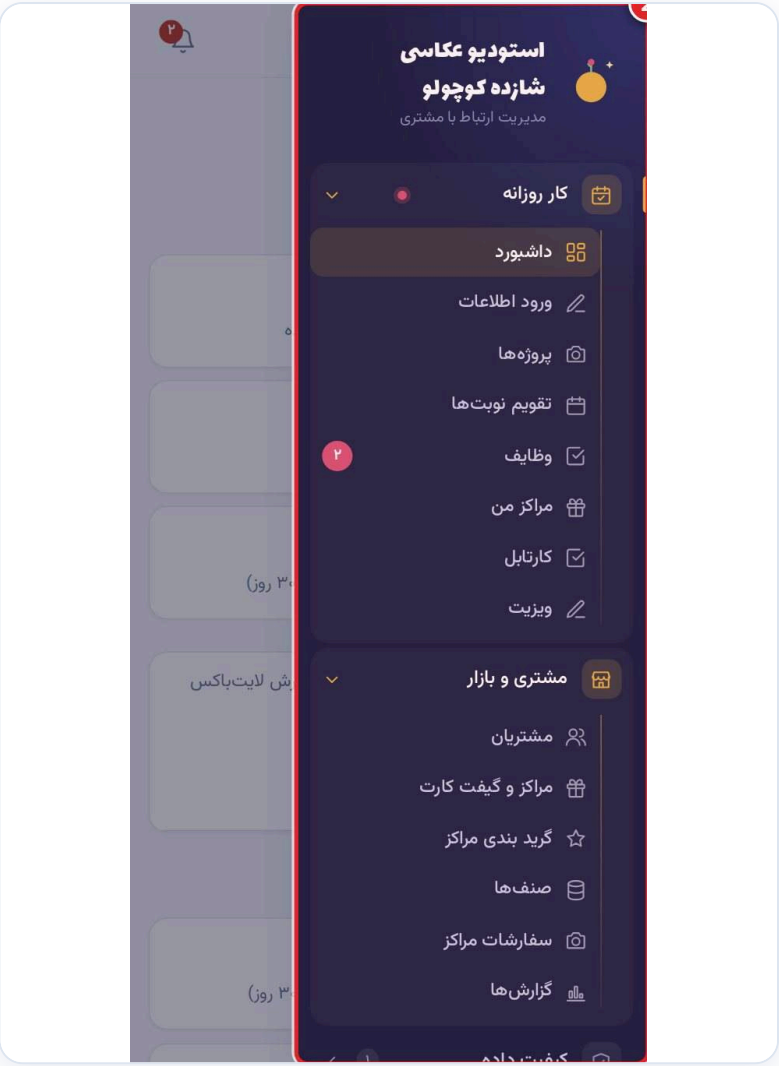


۱ **دکمهٔ منو** — نوار کناری را باز می‌کند.

۲ **مسیر صفحه** — گروه و نام صفحه.

۳ **اعلان‌ها** — زنگ اعلان.

نوار کناری باز روی موبایل



۱ **نوار کناری** — همان گروه‌ها و زیرمنوها؛ با زدن بیرون از آن یا دکمهٔ Esc بسته می‌شود.

۲ **پس‌زمینهٔ تیره** — کلیک روی آن نوار کناری را می‌بندد.

فصل ۳

۳ کار روزانه

داشبورد، ورود اطلاعات، پروژه‌ها، نوبت‌ها، وظایف، کارتابل و ویزیت

این گروه منو جایی است که بیشتر کارکنان روزشان را در آن می‌گذرانند. اینجا از ثبت اولین تماس مشتری تا تحویل آلبوم، و از ثبت ویزیت یک مرکز تا نصب لایت‌باکس آن دنبال می‌شود.

داشبورد

داشبورد صفحهٔ اولِ مدیر است. بالای آن نوار خوشامد و کارت درآمد است، بعد «آمار استودیو» با کارت‌های آماری رنگی، روند روزانه و پروژه‌های در جریان، سپس بخش‌های نقش شما (کارهای من، گردش‌های کار، مراکز، گرید، ویزیتورها) و در پایین نمودارهای کانال و نحوهٔ آشنایی، مقایسهٔ تیم و کیفیت داده. بازهٔ تاریخ بالای «آمار استودیو» روی عددهای آمار اثر می‌گذارد.

بالای داشبورد: خوشامد و کارت‌های آماری



۱ **خوشامد** — سلام با نام شما و بازهٔ گزارش.

۲ **دکمه‌های سریع** — «ثبت تماس»، «کارتابل» و «گزارش‌ها» با یک کلیک.

۳ **درآمد این دوره** — جمع درآمد بازه، تعداد بیعانه و پرداخت و نمودار کوچک روند؛ کلیک = گزارش بیعانه.

۴ **بازهٔ تاریخ و کارمند** — از چه روزی تا چه روزی و برای چه کارمندی آمار ببینید؛ بعد «نمایش».

۵ **کارت آماری** — هر کارت رنگ و آیکون خودش را دارد؛ عدد درشت، و در کارت تماس و بیعانه نمودار کوچک روند. با کلیک، گزارش ریزِ همان عدد در همان بازه باز می‌شود.

۶ **تغییر نسبت به دورهٔ قبل** — مقایسه با بازهٔ هم‌طولِ پیش از آن: سبز ▲ افزایش، قرمز ▼ کاهش؛ در نرخ تبدیل اختلاف به «واحد درصد» است.

۷ **درآمد** — کارت طلایی درآمد بازه.

روند روزانه و پروژه‌های در جریان



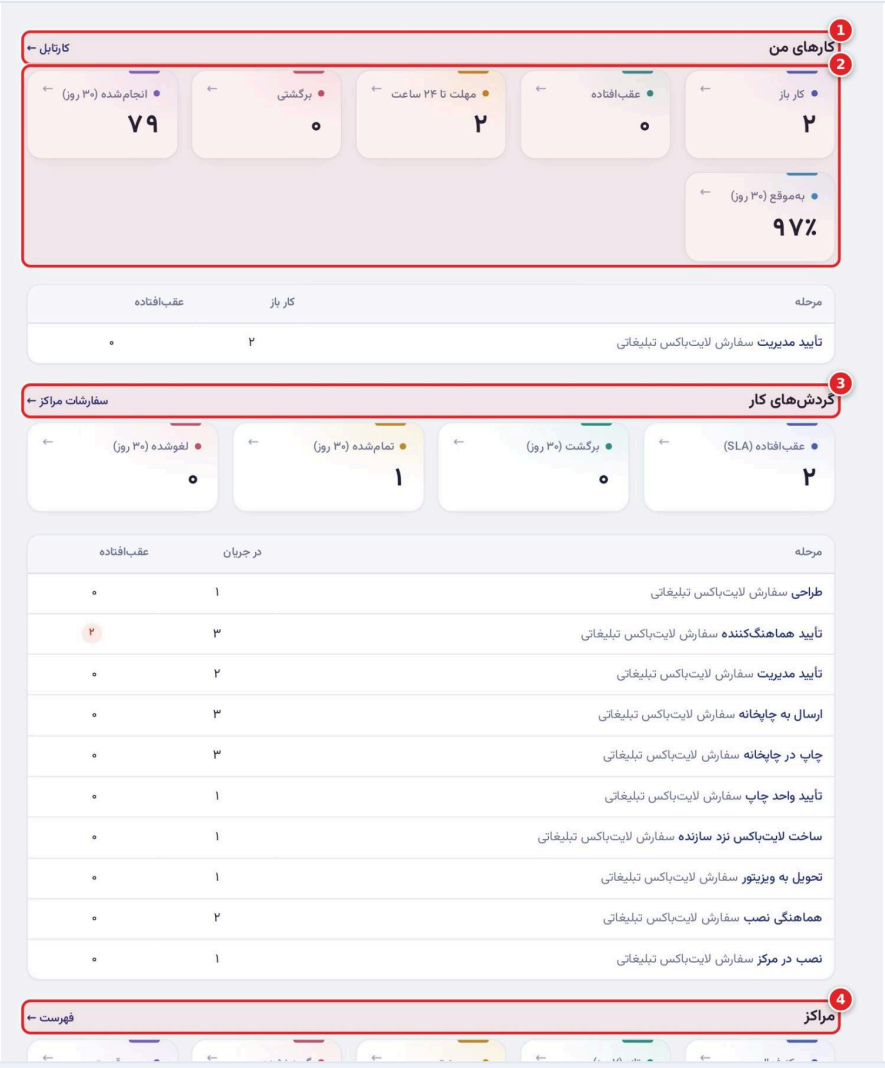
۱ **روند روزانه** — نمودار خطی تماس و بیعانه در هر روز بازه.

۲ **همهٔ تماس‌ها** — پیوند به جدول کامل تماس‌ها.

۳ **پروژه‌های در جریان** — تعداد پروژه در هر مرحله با نوار مقایسه.

۴ **یک مرحله** — روی هر مرحله بزنید تا پروژه‌های همان مرحله باز شود.

بخش‌های نقش: کارهای من، گردش‌های کار، مراکز



۱ **کارهای من** — لینک به کارتابل خودتان.

۲ **کارت‌های شمارنده** — کار باز، عقب‌افتاده، مهلت تا ۲۴ ساعت، برگشتی، انجام‌شده و به‌موقع؛ کلیک روی هر کارت فهرستش را باز می‌کند.

۳ **گردش‌های کار** — وضعیت سفارش‌های مراکز در هر مرحله: عقب‌افتاده (SLA)، برگشتی، تمام‌شده و لغوشده.

۴ **مراکز** — تعداد مراکز فعال، تازه، بی‌ویزیتور، گریدنشده، بی‌موقعیت و بی‌صنف؛ پایین‌تر توزیع گرید و ویزیتورها.

پایین داشبورد: نمودارها، تیم و کیفیت داده



۱ **کانال ارتباطی** — سهم هر کانال از تماس‌ها؛ کنارش «نحوه آشنایی». «جدول کامل ←» گزارش کامل را باز می‌کند.

۲ **مقایسهٔ اعضای تیم** — عملکرد هر کارمند: تماس، مشتری، بیعانه، نرخ تبدیل و درآمد.

۳ **کیفیت داده** — موارد ناقص (مثلاً پرداخت بدون پروژه) با تعداد.

۴ **یک مورد** — کلیک = فهرست همان رکوردها برای اصلاح.

نرخ تبدیل

نرخ تبدیل دو تعریف دارد. یکی «بیعانه‌های امروز تقسیم بر تماس‌های امروز» که می‌تواند از ۱۰۰٪ هم بگذرد (چون بیعانهٔ امروز اغلب مال تماس دیروز است) و دیگری «از تماس‌های امروز چند نفر بعداً بیعانه دادند» که دقیق‌تر است ولی چند روز طول می‌کشد تا معنی پیدا کند.

عملکرد پرسنل

مدیر (و هر کس که «پایش گردش‌ها» یا «گزارش‌های عملیاتی» دارد) در داشبورد کارت «عملکرد پرسنل» را می‌بیند: چه کسانی در بازهٔ انتخابی بیشترین تأخیر را داشته‌اند و چه کسانی کارهایشان را بهتر و به‌موقع‌تر انجام داده‌اند. کارها شامل مرحله‌های گردش کار (سفارش مراکز، لایت‌باکس...) و وظایف پروژه‌اند.

داشبورد: عملکرد پرسنل



۱ **عملکرد پرسنل** — بر پایهٔ بازهٔ تاریخ بالای «آمار استودیو».

۲ **گردش کار** — «همهٔ کارها» یا یک گردش (لایت‌باکس تبلیغاتی، اختصاصی، پروژهٔ عکاسی...). فهرست از خود برنامه می‌آید: هر گردش یا نوع سفارش تازه‌ای که ساخته شود، خودکار اینجا اضافه می‌شود.

۳ **خلاصه** — کار انجام‌شده، درصد به‌موقع و تعداد کارهایی که همین حالا عقب‌افتاده‌اند.

۴ **بیشترین تأخیر** — اول کسانی که الان کار عقب‌افتاده دارند، بعد بیشترین کار دیر و جمع دیرکرد. روی نام بزنید تا فهرست کارهای دیر همان نفر باز شود.

۵ **عقب‌افتادهٔ الان** — تعداد و بیشترین دیرکرد کار باز؛ کنارش کار دیر در بازه و جمع دیرکرد.

۶ **دیرکرد از ابتدا** — چند بار این نفر تا حالا دیر کرده (از شروع سامانه، مستقل از بازه).

۷ **بهترین عملکرد** — بیشترین درصد به‌موقع، برای کسانی که دست‌کم ۳ کار مهلت‌دار انجام داده‌اند.

۸ **گزارش کامل** — جدول همهٔ پرسنل با خروجی اکسل.

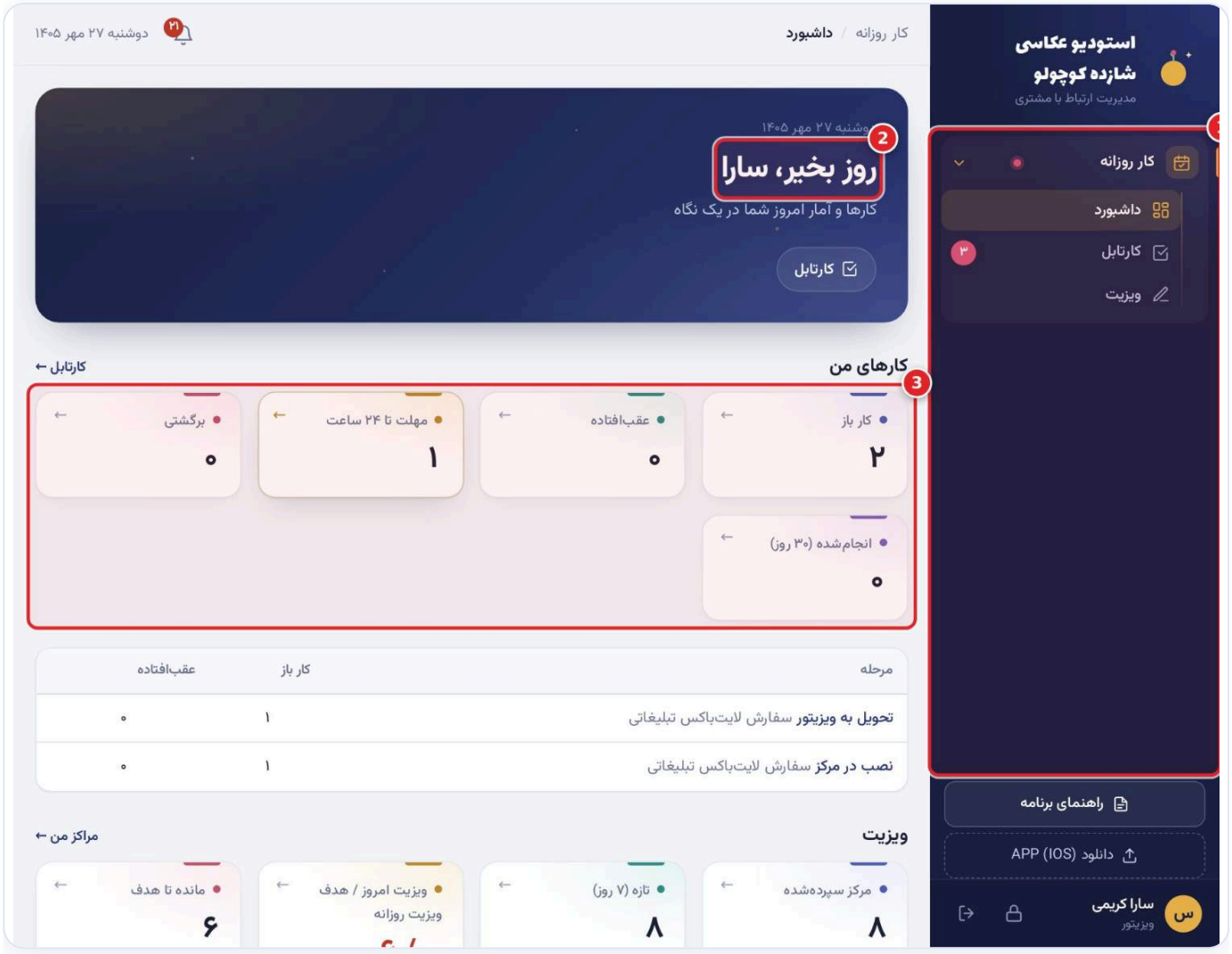
- **به‌موقع / دیر:** کاری که پیش از مهلتش انجام شد به‌موقع است؛ کار بی‌مهلت شمرده می‌شود ولی داوری نمی‌شود. لغو سفارش «کار انجام‌شده» نیست.
- **عقب‌افتادهٔ الان:** کاری که همین حالا دست آن شخص (یا تیم او، مثل عکاس‌های یک سفارش) است و مهلتش گذشته.
- **برگشتی:** کار آن شخص که رد شد و برای اصلاح به خودش برگشت.
- **کانال واحد:** کار عقب‌افتاده‌ای که در کانال یک واحد مانده و کسی برنداشته، به نام همهٔ دارندگان آن سمت شمرده می‌شود.

- **بی‌مسئول:** اگر مرحله به سمت یا نقشی سپرده شده که هیچ‌کس آن را ندارد، ردیف قرمز «… — بی‌مسئول» می‌آید تا دیرکرد پنهان نماند؛ از «چارت سازمانی» یا «طراحی گردش کارها» کسی را برایش تعیین کنید.
- مرحله‌های **پروژهٔ عکاسی** هم شمرده می‌شوند: انجام‌دهنده، مسئول آن مرحله یا کسی است که پروژه را به مرحلهٔ بعد برد؛ مهلت به روز است.

داشبورد بر اساس نقش

هر نقش داشبورد خودش را می‌بیند: ویزیتور فقط «کارهای من» و «ویزیت مراکز من» (هدف روزانه و مانده)، طراح فقط کارتابل خودش، و مدیر همهٔ بخش‌ها را.

داشبورد یک ویزیتور



۱ **منوی ویزیتور** — فقط منوهایی که برای او باز شده: داشبورد، مراکز من، کارتابل و ویزیت.

۲ **عنوان صفحه** — همان داشبورد، با بخش‌های مخصوص نقش.

۳ **کارت‌های کار من** — کار باز، عقب‌افتاده، مهلت نزدیک و برگشتی.

ورود اطلاعات (ثبت تماس و سرنخ)

این صفحه جایگزین همان جدول اکسلی است که تا دیروز با آن تماس‌ها را ثبت می‌کردید؛ با سه تفاوت: شمارهٔ موبایل مشتری تازه **اجباری** است، مقادیر از **فهرست** انتخاب می‌شوند نه تایپ، و اگر اسم و شماره شبیه مشتری موجود باشد برنامه **می‌پرسد**.

جدول ورود اطلاعات روزانه



۱ **تاریخ پیش‌فرض** — تاریخ تماس ردیف‌های تازه؛ برای ثبت روزهای گذشته عوضش کنید.

۲ **+ ردیف جدید** — یک ردیف خالی در جدول اضافه می‌کند.

۳ **راهنمای صفحه‌کلید** — میان‌برها (Tab، Enter، Ctrl+D…) را نشان می‌دهد.

۴ **تاریخ تماس *** — ستارهٔ قرمز یعنی لازم است.

۵ **نام مشتری *** — نام کامل مشتری.

۶ **موبایل *** — ۱۱ رقم و با ۰۹ شروع شود؛ مشتری با همین شماره شناخته می‌شود.

۷ **کانال / خط *** — کانال ارتباطی (واتس‌اپ، اینستاگرام…) و خط تلفنی.

ستون‌ها دسته‌بندی شده‌اند: «مشتری»، «ورود و منبع»، «فروش و بیعانه» و «سایر». با اسکرول افقی بقیهٔ ستون‌ها دیده می‌شود:

ستون‌های فروش و سایر



۱ **مبلغ** — مبلغ بیعانه (به ریال)؛ تاریخ پرداخت و نوع آن کنارش است.

۲ **گیفت کارت** — شمارهٔ ۱۶رقمی کارت مرکز؛ برنامه همان لحظه کارت را بررسی و مشتری را به مرکز نسبت می‌دهد.

۳ **کمپین** — کمپین تبلیغاتی مرتبط با این تماس.

۴ **توضیحات** — هر نکتهٔ دیگر دربارهٔ تماس.

نکته

با **Tab** یا **Enter** به خانهٔ بعد می‌روید؛ **Enter** در آخرین خانه ردیف را ذخیره و ردیف تازه باز می‌کند. هر ردیف به‌محض ذخیره سبز می‌شود و دکمهٔ «ویرایش» کنارش می‌آید.

انصراف از ردیف تازه

هر ردیف تازه کنار «ذخیرهٔ ردیف» دکمهٔ **«انصراف»** دارد: ردیف را بدون ذخیره پاک می‌کند (اگر چیزی در آن نوشته باشید اول می‌پرسد). کلید **Esc** هم همین کار را می‌کند.

همهٔ ردیف‌های ثبت‌شده

زیر جدول ورود، فهرست **همهٔ** ردیف‌هایی که ثبت کرده‌اید آمده است (نه فقط چند ردیف آخر). با نام یا موبایل جست‌وجو کنید، بازهٔ تاریخ بدهید و با دکمه‌های پایین صفحه‌ها را ورق بزنید (هر صفحه ۵۰ ردیف). کسی که دسترسی «ویرایش مشتری» دارد ردیف‌های همهٔ همکاران را می‌بیند و با «ثبت‌کننده» فیلتر می‌کند؛ بقیه فقط ردیف‌های خودشان را.

فهرست همهٔ ردیف‌های ثبت‌شده



1. **شمار ردیف‌ها** — تعداد ردیف‌هایی که با فیلتر فعلی پیدا شده.
2. **جست‌وجو** — بخشی از نام یا شمارهٔ موبایل.
3. **بازهٔ تاریخ** — از / تا تاریخ تماس؛ بعد «نمایش».
4. **ثبت‌کننده** — فقط برای دارندهٔ «ویرایش مشتری»: ردیف‌های یک همکار.
5. **ویرایش** — همان ردیف را بالای جدول ورود برای اصلاح باز می‌کند.
6. **صفحه‌ها** — شمارهٔ صفحه و دکمه‌های اول، قبلی، بعدی و آخر.

ویرایش ردیف ثبت‌شده

ردیفی را که اشتباه ثبت شده با «ویرایش» باز کنید (کنار ردیفِ تازه‌ذخیره‌شده یا در فهرست بالا). ردیف کرم‌رنگ می‌شود؛ هر خانه را اصلاح کنید و «ذخیرهٔ تغییرات» را بزنید. «انصراف» مقدارها را به حالت ذخیره‌شده برمی‌گرداند.

ردیف در حال ویرایش (ستون‌های میانی برای دیده شدن کل ردیف پنهان شده‌اند)



۱ **ردیف در حال ویرایش** — زمینهٔ کرم و نوار طلایی کنار شماره.

۲ **نام و موبایل** — اصلاح این دو، پروندهٔ خود مشتری را اصلاح می‌کند؛ اگر مشتری ردیف‌های دیگری هم داشته باشد پیام می‌گوید.

۳ **مبلغ** — اصلاح بیعانهٔ همین ردیف؛ خالی کردنش بیعانه را با دلیل در سابقه حذف می‌کند.

۴ **ذخیرهٔ تغییرات** — همهٔ اصلاح‌ها را یک‌جا ذخیره می‌کند.

۵ **انصراف** — بازگشت به مقدارهای ذخیره‌شده.

۶ **انصراف ردیف تازه** — ردیف خالی را پاک می‌کند.

برنامه هر جایی را که از این ردیف ساخته شده هم‌زمان اصلاح می‌کند:

اگر این را عوض کنید	این‌ها هم اصلاح می‌شوند
تاریخ تماس	تاریخ معرفی، تاریخ انتساب به مرکز و تاریخ پذیرش گیفت کارتِ همین ردیف
نام / موبایل	پروندهٔ مشتری (همهٔ صفحه‌ها و گزارش‌ها)
معرف	ردیف معرفیِ همین تماس ساخته، جابه‌جا یا حذف می‌شود
گیفت کارت	کارت قبلی آزاد می‌شود و به وضعیت پیشینش برمی‌گردد؛ کارت تازه با همان بررسی‌های ثبت پذیرفته و مشتری به مرکزش نسبت داده می‌شود
شمارهٔ سفارش	شمارهٔ پروژهٔ ساخته‌شده از همین ردیف عوض می‌شود؛ اگر شماره مال پروژهٔ دیگرِ همین مشتری باشد، پرداخت به آن وصل می‌شود
مبلغ / تاریخ بیعانه	پرداخت همین ردیف

توجه

برای حفظ درستی حساب‌ها این موارد پذیرفته نمی‌شوند و پیام دلیلش را می‌گوید: موبایل یا شمارهٔ سفارشی که مال مشتری دیگری است، پاک کردن شمارهٔ سفارش، و برداشتن گیفت کارتی که دریافت یا حسابداری شده است. همهٔ تغییرها یک‌جا ذخیره می‌شوند (یا هیچ‌کدام) و در سابقه می‌مانند. پورسانت پرداخت‌شدهٔ مراکز عوض نمی‌شود.

اگر مشتری مشابه پیدا شد

اگر نام و شماره شبیه مشتری‌ای باشد که قبلاً ثبت شده، برنامه خودش تصمیم نمی‌گیرد؛ کاندیداها را نشان می‌دهد و شما می‌گویید «همین است» یا «نفر تازه‌ای است».

پنجرهٔ «مشتری مشابه پیدا شد»



۱ **فهرست کاندیداها** — مشتریان موجود که شبیه ردیف شما هستند؛ روی همان فرد بزنید تا این تماس به پروندهٔ او اضافه شود.

۲ **مشتری جدید بساز** — اگر فرد تازه‌ای است.

۳ **انصراف** — بازگشت به جدول بدون ذخیره.

مشتری با گیفت کارت آمده

مراکز همکار کارت هدیه به مراجعانشان می‌دهند. وقتی مشتری با کارت آمد، شمارهٔ کارت را در ستون «گیفت کارت» وارد کنید. اگر کارت قابل پذیرش نباشد **هیچ چیز ذخیره نمی‌شود** و پیام دلیلش را می‌گوید. پس از ذخیره، پیام پایین صفحه نام مرکز را نشان می‌دهد. (جزئیات در بخش «مراکز و گیفت کارت».)

پیام	یعنی چه
کارتی با این شماره ثبت نشده است	شماره را دوباره بخوانید؛ اگر درست است، کارت وارد سامانه نشده — به مدیر بگویید.
این کارت پیش‌تر برای مشتری دیگری ثبت شده است	یک بار مصرف شده؛ اگر برای همین مشتری بوده، برنامه بی‌صدا قبول می‌کند.
این کارت هنوز به هیچ مرکزی داده نشده است	کارت در انبار است؛ مدیر باید از «تخصیص کارت» به مرکز بدهد.
اعتبار این کارت تمام شده است	کارت منقضی است.
این کارت از مرکز پس گرفته یا باطل شده است	کارت نباید در دست مشتری باشد.

توجه

شمارهٔ CVV2 کارت‌ها در برنامه نیست و لازم هم نیست؛ از مشتری نپرسید.

پروژه‌ها (تابلوی کار و فهرست)

هر پروژه دقیقاً یک مرحله دارد و فقط از راه گذارهای تعریف‌شده حرکت می‌کند. این صفحه سه زبانه دارد: «تابلوی کار» (ستون‌های مرحله‌ها مثل تابلوی کانبان)، «فهرست» و «+ پروژهٔ تازه».

تابلوی کار پروژه‌ها



۱ **تابلوی کار** — هر ستون یک مرحله و هر کارت یک پروژه است.

۲ **فهرست** — همین پروژه‌ها به‌صورت جدول.

۳ **+ پروژهٔ تازه** — ساخت سفارش جدید.

۴ **کارت‌های خلاصه** — تعداد پروژه در جریان، عقب‌افتاده، نزدیک مهلت و «ماندهٔ قابل وصول» (جمع مانده از مشتریان).

۵ **فیلترها** — جست‌وجو با نام یا شمارهٔ سفارش، مرحله، وضعیت مهلت و «فقط کارهای من».

روی هر کارت اسم مشتری، شمارهٔ سفارش، مدت ماندن در این مرحله و مانده حساب نوشته شده است؛ نوار رنگی کنار کارت وضعیت مهلت را نشان می‌دهد (سبز: به‌موقع، زرد: نزدیک مهلت، قرمز: عقب‌افتاده). مرحله‌های بعدی در ادامهٔ تابلو هستند؛ تابلو را به چپ بکشید یا از فیلتر «مرحله» استفاده کنید.

نمای فهرست پروژه‌ها



۱ **فیلترها** — همان فیلترهای تابلو.

۲ **جدول پروژه‌ها** — مشتری، پکیج، مرحله، مهلت، مانده و مسئول؛ روی نام مشتری بزنید تا صفحهٔ پروژه باز شود.

۳ **یک پروژه** — روی هر ردیف بزنید تا وارد صفحهٔ سفارش شوید.

ساخت پروژهٔ تازه

فرم «پروژهٔ تازه»



۱ **فرم پروژه** — مشتری را با جست‌وجوی نام یا موبایل انتخاب کنید، پکیج و نوع عکاسی را بزنید، اولویت را مشخص کنید و «ساخت پروژه» را بزنید.

سفارش تازه در مرحلهٔ «سرنخ و تماس اولیه» می‌نشیند و شمارهٔ سفارش می‌گیرد. قیمت پکیج در لحظهٔ ساخت سفارش در سفارش **کپی** می‌شود؛ بنابراین عوض کردن قیمت پکیج هیچ سفارش قدیمی را تغییر نمی‌دهد.

صفحهٔ هر پروژه — قلب برنامه

با کلیک روی هر پروژه صفحهٔ سفارش باز می‌شود. بالای صفحه، مرحلهٔ فعلی و مهلتش را می‌بینید و زیرش «گذارهای ممکن» که هر کدام سبز است (می‌شود زد) یا خاکستری با یک جملهٔ فارسی که می‌گوید چرا نمی‌شود.

بالای صفحهٔ پروژه



۱ **مشخصات سفارش** — نام مشتری، شمارهٔ سفارش، موبایل، پکیج و تاریخ ساخت.

۲ **مرحلهٔ فعلی** — نام مرحله، مهلت، مسئول و برچسب «به‌موقع / عقب‌افتاده».

۳ **نوار مراحل** — مرحله‌های طی‌شده (✓)، مرحلهٔ فعلی (●) و مرحله‌های پیش رو (○).

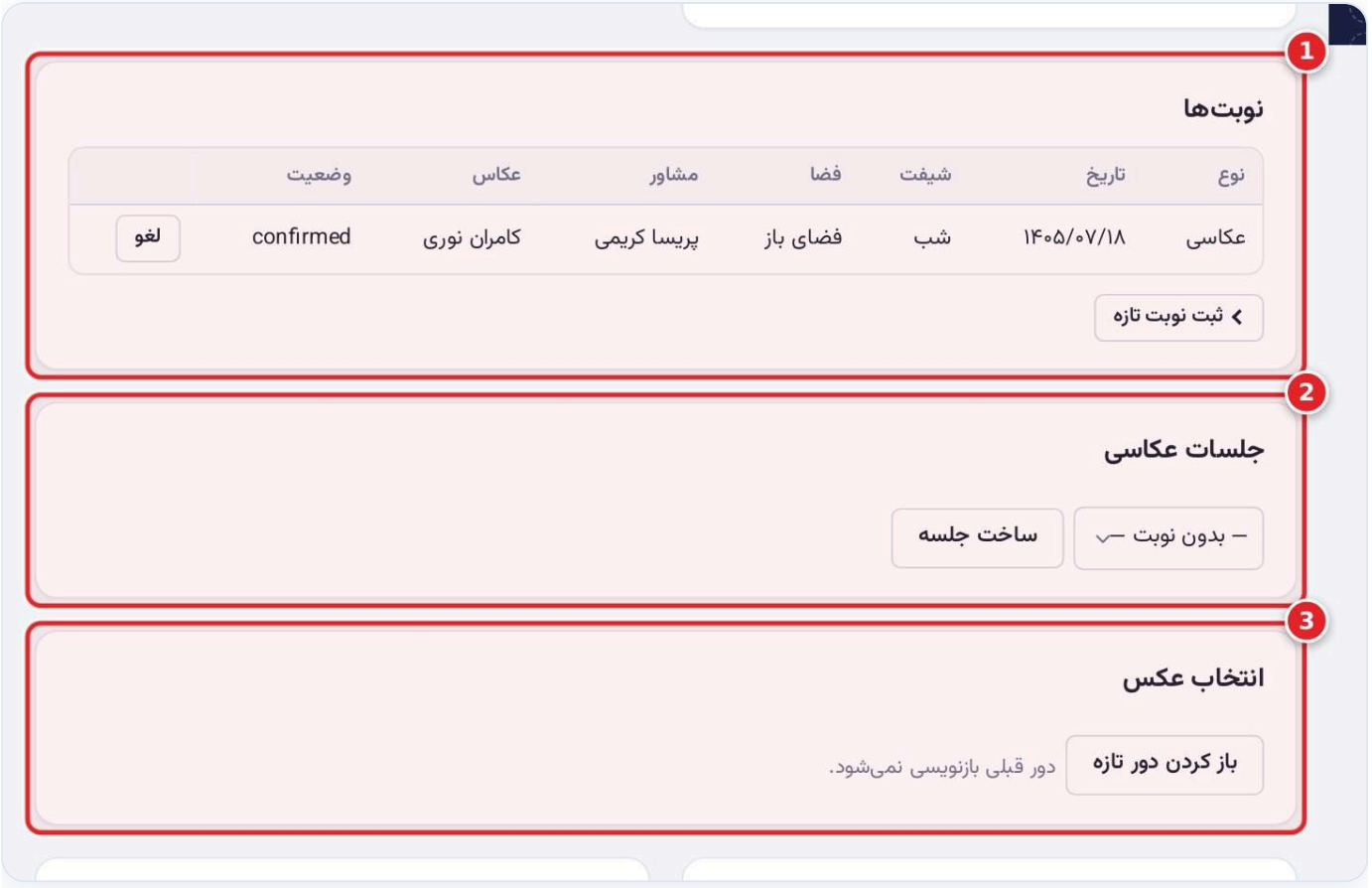
۴ **قدم بعدی** — گذارهای ممکن؛ دکمهٔ خاکستری یعنی هنوز شرطش کامل نیست و دلیلش کنارش نوشته شده. «عبور اجباری» مخصوص مدیر است و دلیل می‌خواهد.

۵ **مالی** — مبلغ کل، پرداختی و مانده؛ پرداخت تازه را از همین‌جا ثبت کنید.

دکمهٔ خاکستری

پیام‌های خاکستری «دستور کار» هستند نه خطا: مثلاً «بدون ثبت بیعانه نمی‌توان رزرو را قطعی کرد» دقیقاً می‌گوید چه چیزی کم است. اگر واقعاً باید رد شوید (مثلاً بیعانهٔ نقدی گرفته شده ولی هنوز ثبت نشده)، **مدیر** می‌تواند «عبور اجباری» بزند؛ دلیل اجباری است و در تاریخچه می‌ماند.

نوبت‌ها، جلسه‌های عکاسی و انتخاب عکس

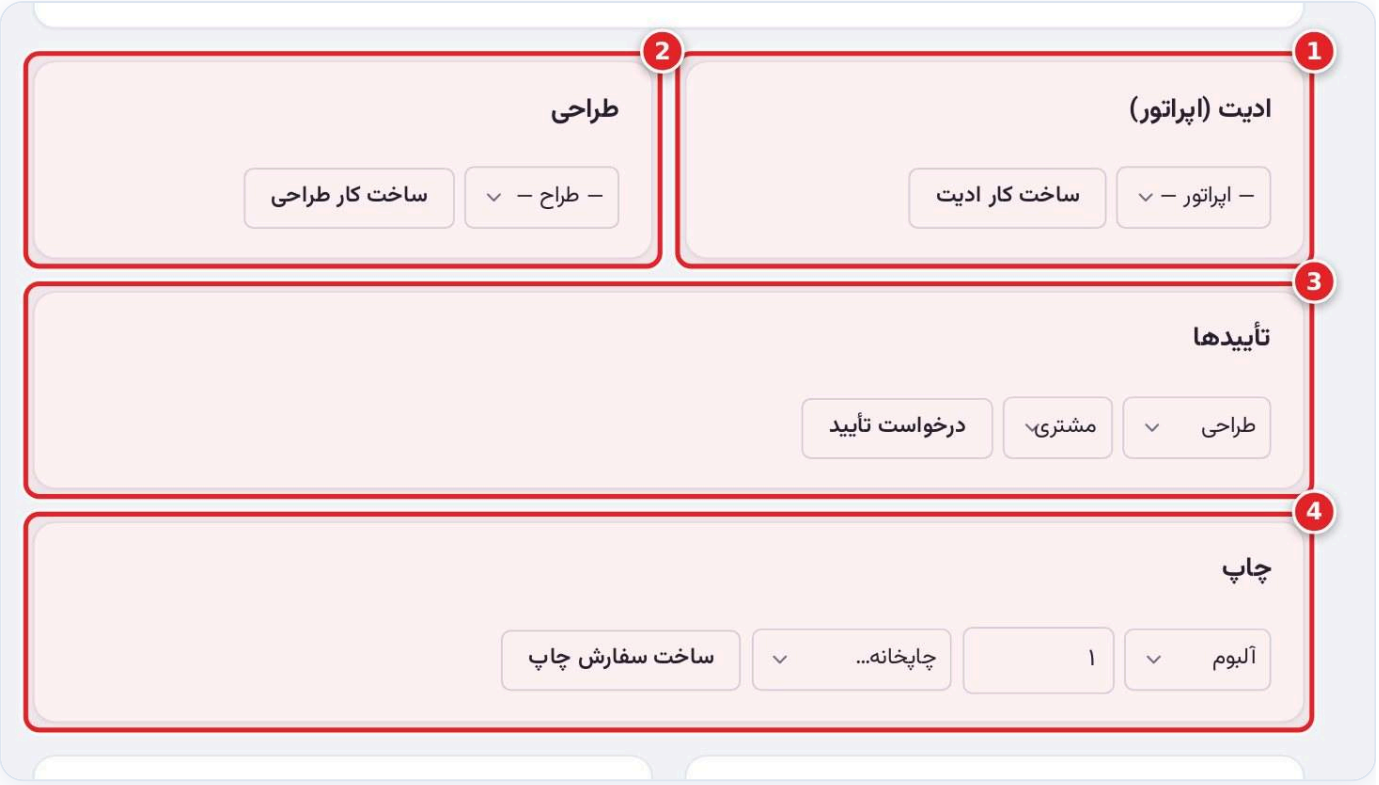


۱ **نوبت‌ها** — رزرو عکاسی/مشاوره با تاریخ، شیفت، فضا، مشاور و عکاس؛ «ثبت نوبت تازه» نوبت جدید می‌سازد و «لغو» نوبت را برمی‌دارد.

۲ **جلسات عکاسی** — ساخت جلسه از روی نوبت و «انجام شد» زدن آن.

۳ **انتخاب عکس** — باز کردن دور انتخاب عکس برای مشتری.

تولید: ادیت، طراحی، تأیید و چاپ



۱ **ادیت (اپراتور)** — انتخاب اپراتور و «ساخت کار ادیت».

۲ **طراحی** — انتخاب طراح و «ساخت کار طراحی».

۳ **تأییدها** — درخواست تأیید طرح از سرپرست (داخلی) یا مشتری.

۴ **چاپ** — آلبوم، تعداد و چاپخانه؛ «ساخت سفارش چاپ».

کنترل کیفیت، تحویل، وظایف و تاریخچه



۱ **کنترل کیفیت** — فهرست آیتم‌های کنترل؛ حتی یک آیتم تیک‌نخورده یعنی «مردود».

۲ **تحویل** — ساخت رکورد تحویل (حضوری/ارسالی).

۳ **وظایف** — کارهای این پروژه؛ «بستن» وظیفه را تمام می‌کند و با عنوان و مهلت می‌توانید وظیفهٔ تازه بسازید.

۴ **تاریخچهٔ مراحل** — هر جابه‌جایی با تاریخ، کاربر و یادداشت.

تأیید طرح آلبوم دو مرحله دارد و ترتیبش مهم است: اول تأیید داخلی سرپرست، بعد تأیید مشتری (از پورتال یا ثبت دستی توسط کارمند). بدون تأیید مشتری گذار به چاپ باز نمی‌شود. **رد طرح** یک اصلاح شمرده می‌شود؛ اگر پکیج مشتری مثلاً دو اصلاح رایگان دارد و این سومی است، برنامه هشدار می‌دهد ولی جلویش را نمی‌گیرد، چون تصمیم دربارهٔ هزینه با مدیر است.

تقویم نوبت‌ها

نوبت‌های عکاسی در بازهٔ انتخابی، روزبه‌روز. نوبت تازه از صفحهٔ خود پروژه ثبت می‌شود.

تقویم نوبت‌ها



۱ **بازهٔ تاریخ** — از تاریخ و تا تاریخ را بدهید و «نمایش» بزنید.

۲ **نوبت‌های هر روز** — شیفت، نوع، مشتری، شمارهٔ سفارش، فضا، مشاور، عکاس و وضعیت.

۳ **اسلات‌های آزاد** — برای هر شیفت، فضاها و مشاوران آزاد امروز.

> **رزرو دوتایی ممکن نیست**
>
> رزرو دوتایی **در سطح دیتابیس** جلوگیری می‌شود: اگر دو نفر هم‌زمان یک اسلات را بزنند، نفر دوم پیام خطا می‌گیرد. این قاعده حتی از راه اپ و API هم دور زده نمی‌شود.

وظایف

هر گذار گردش کار می‌تواند خودش وظیفه بسازد (مثلاً «آماده‌سازی جلسهٔ عکاسی»). علاوه بر آن می‌توانید در صفحهٔ هر پروژه وظیفهٔ دستی بسازید.

فهرست وظایف



۱ **زبانه‌ها** — «وظایف من»، «همهٔ باز»، «عقب‌افتاده» و «بسته‌شده».

۲ **اجرای جاروی تأخیر** — وظیفه‌های گذشته از مهلت را قرمز و برای سرپرست تشدید می‌کند (به‌طور خودکار هم هر چند دقیقه اجرا می‌شود).

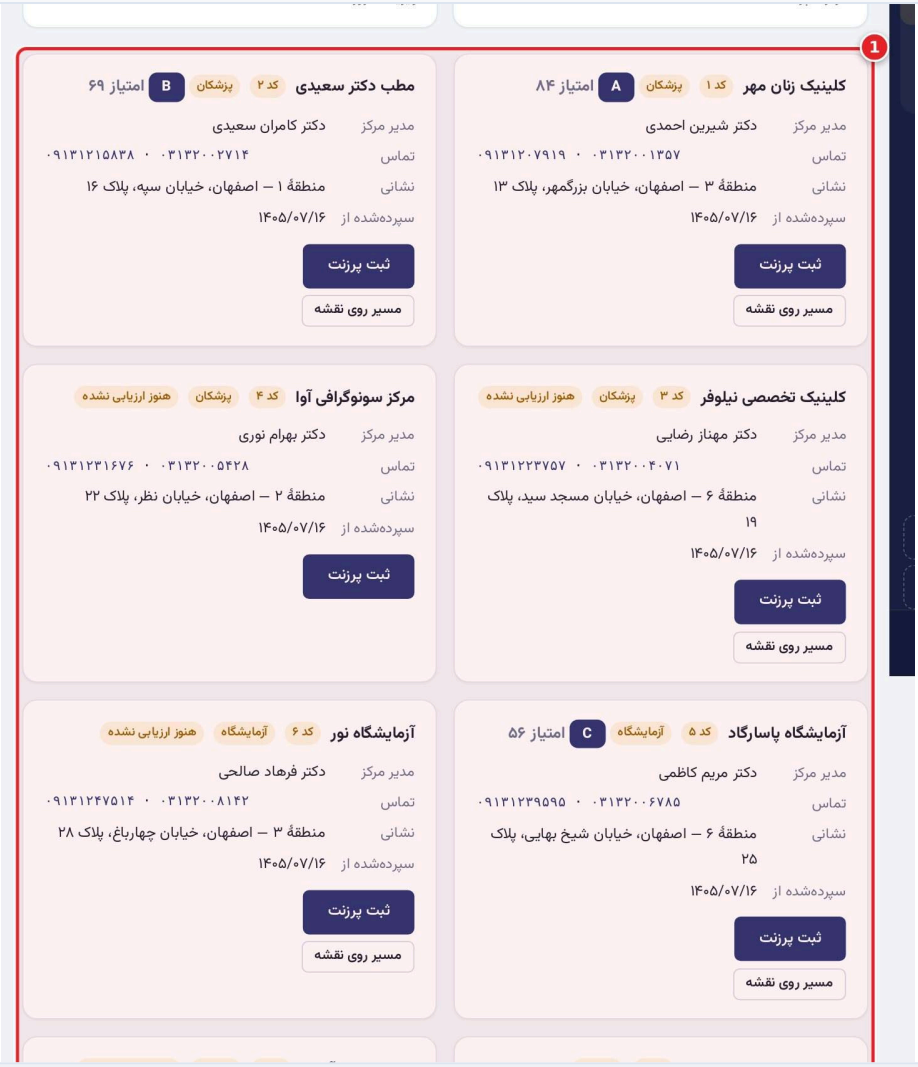
۳ **جدول وظایف** — عنوان، پروژه، دپارتمان، مسئول، مهلت، اولویت و وضعیت.

۴ **بستن** — وظیفه را انجام‌شده علامت می‌زند.

مراکز من (ویزیتور)

هر ویزیتور فقط مراکزی را می‌بیند که به او سپرده شده است. برای هر مرکز کارت خلاصه‌ای هست: گرید، صنف، مدیر، تلفن‌ها، نشانی، تاریخ آخرین پرزنت و دو دکمه: **ثبت پرزنت** و **مسیر روی نقشه**.

مراکز من (از دید یک ویزیتور)



۱ **کارت مراکز** — هر کارت یک مرکز است؛ دکمهٔ «ثبت پرزنت» مستقیم فرم پرزنت همان مرکز را باز می‌کند.

> **توجه**
>
> ویزیتور فقط وقتی مرکز می‌گیرد که حساب کاربری با دسترسی «مراکز من» داشته باشد؛ بدون آن پروفایلش ذخیره می‌شود ولی هیچ مرکزی به او سپرده نمی‌شود.

کارتابل

کارتابل فهرست کارهای گردش کاری است که الان با شما یا با «سمت» شماست. کاری که نقش شماست را باید اول «برمی‌دارید» تا به نام شما شود؛ بعد «انجام کار» را می‌زنید.

کارتابل



۱ **زبانه‌ها** — «کارتابل» و «وظایف پروژه» (کارهای پروژه‌های عکاسی).

۲ **کارت‌های شمارنده** — کار باز، عقب‌افتاده، تا ۲۴ ساعت آینده، برگشتی، برداشته‌نشده و انجام‌شده؛ کلیک روی هر کارت فیلتر می‌کند.

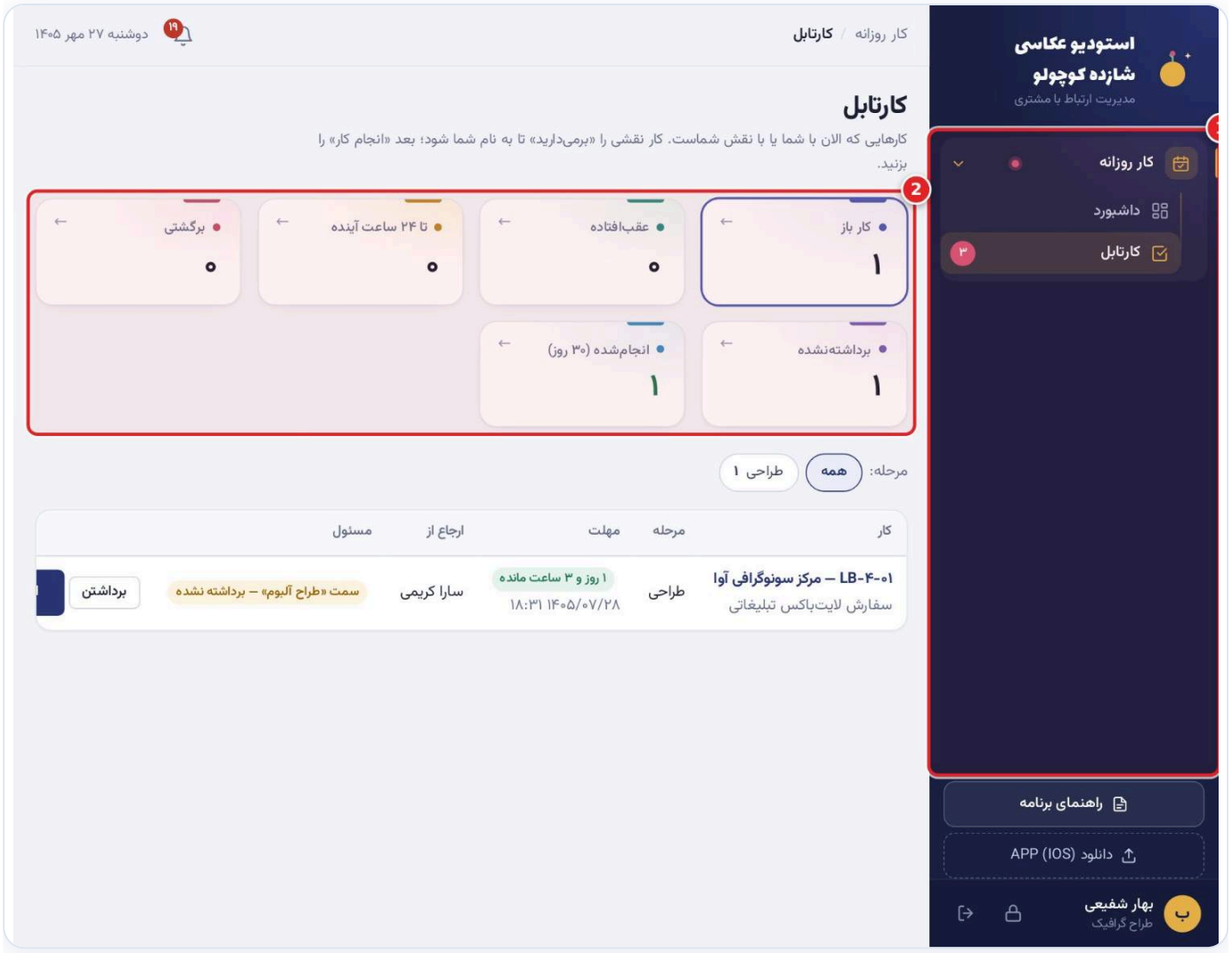
۳ **فیلتر مرحله** — فقط کارهای یک مرحله را ببینید؛ «همهٔ سفارش‌ها» به «سفارشات مراکز» می‌رود.

۴ **جدول کارها** — کار، مرحله، مهلت (با شمارندهٔ زمان باقی‌مانده)، ارجاع از و مسئول.

۵ **طرح** — بندانگشتی طرح سفارش (یا «PDF»)؛ با کلیک، طرح بزرگ در صفحهٔ کار باز می‌شود.

۶ **انجام کار** — صفحهٔ کار همان سفارش را باز می‌کند.

کارتابل یک طراح



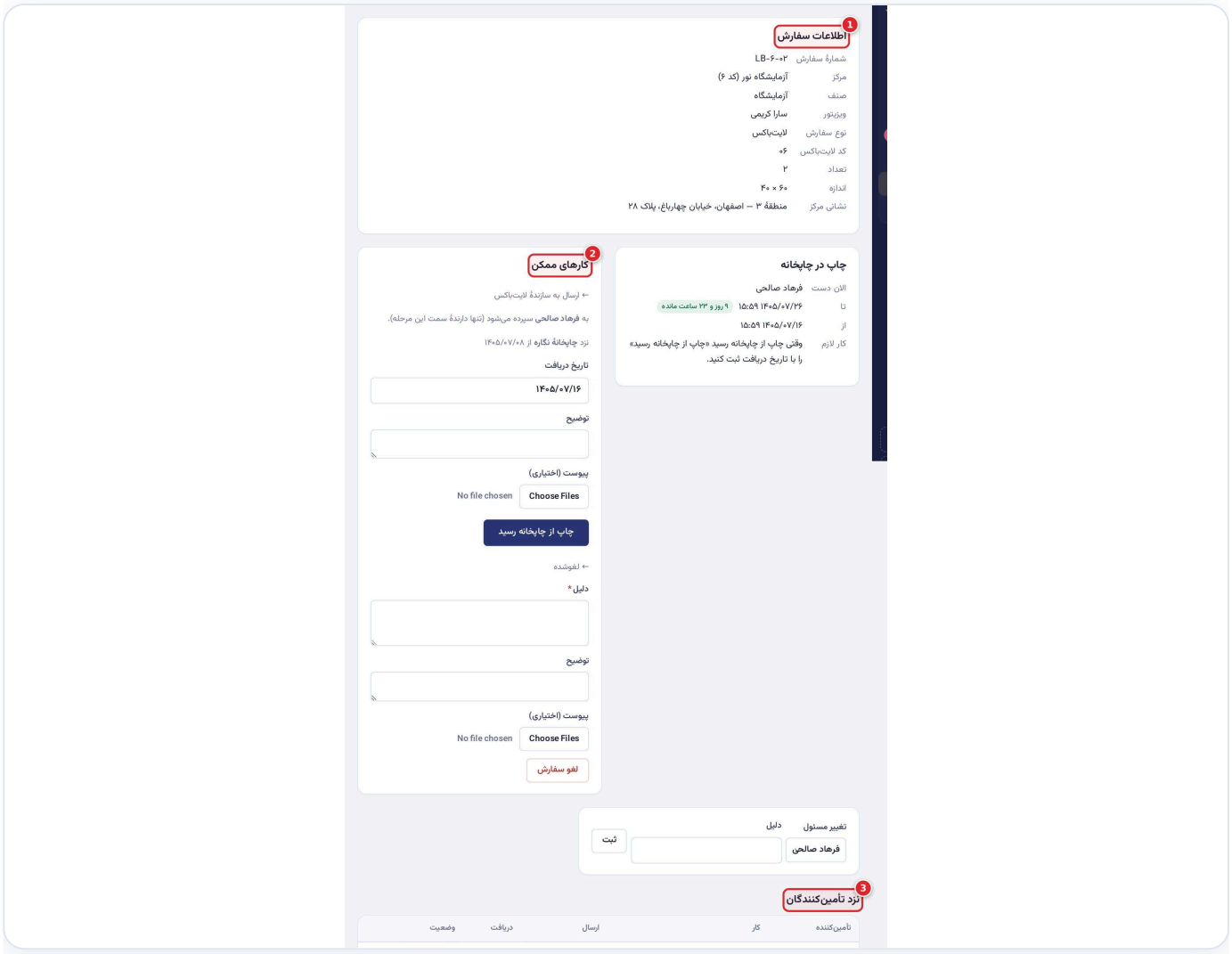
۱ **منوی طراح** — طراح فقط کارتابل را دارد.

۲ **کارت‌های او** — کار باز، عقب‌افتاده و برداشته‌نشدهٔ سمت «طراح آلبوم».

صفحهٔ کار یک سفارش لایت‌باکس

هر سفارش لایت‌باکس یک «صفحهٔ کار» دارد: بالای صفحه اطلاعات سفارش، بعد «کارهای ممکن» (دکمه‌های گذار مرحلهٔ فعلی)، فایل‌ها، تأمین‌کنندگان و تاریخچه.

صفحهٔ کار سفارش لایت‌باکس



۱ **اطلاعات سفارش** — شمارهٔ سفارش، مرکز، ویزیتور، نوع و تعداد لایت‌باکس.

۲ **کارهای ممکن** — دکمهٔ گذار مرحله (مثلاً «چاپ از چاپخانه رسید»)، توضیح، پیوست و «لغو سفارش».

۳ **نزد تأمین‌کنندگان** — ارسال‌ها و دریافت‌های چاپخانه و سازنده.

۴ **فایل‌ها** — طرح و فایل‌های چاپ؛ نوع فایل را انتخاب و بارگذاری کنید.

سپردن خودکار به چاپخانه و سازنده

در گردش لایت‌باکس، مرحله‌های «چاپ در چاپخانه» و «ساخت لایت‌باکس نزد سازنده» به **حساب تأمین‌کننده** سپرده می‌شوند. واحد چاپ دیگر تأمین‌کننده و تاریخ ارسال را دستی ثبت نمی‌کند: با «تأیید و ارسال به چاپخانه» کار خودکار به حساب چاپخانه می‌رسد (اگر چند چاپخانه حساب داشته باشند، فهرست انتخاب می‌آید). چاپخانه کار را در کارتابل خودش می‌بیند و با «چاپ انجام شد» آن را به «تأیید واحد چاپ» برمی‌گرداند؛ واحد چاپ یا «تأیید و ارسال به سازندهٔ لایت‌باکس» را می‌زند یا با دلیل «برگشت به چاپخانه (ایراد چاپ)». سازنده هم با «ساخت انجام شد» کار را برای تحویل به ویزیتور برمی‌گرداند.

واحد چاپ: تأیید و ارسال به چاپخانه



۱ **کارهای ممکن** — دکمه‌های مرحلهٔ فعلی.

۲ **سپرده می‌شود به…** — حساب چاپخانه‌ای که کار را می‌گیرد (یکی ← خودکار؛ چندتا ← انتخاب).

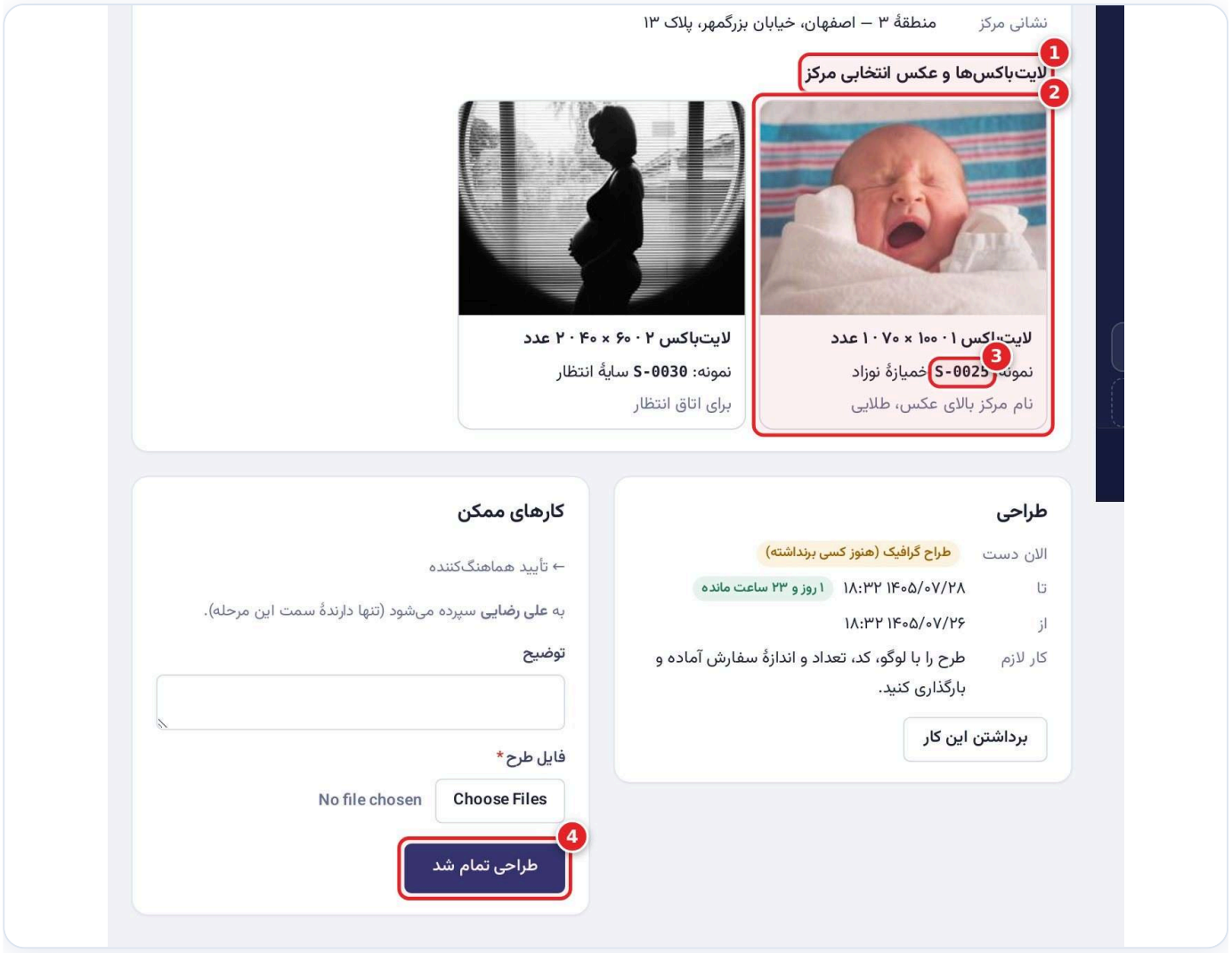
۳ **تأیید و ارسال به چاپخانه** — کار با مهلت همان مرحله به کارتابل چاپخانه می‌رود؛ ارسال و دریافت هم خودکار در «ارسال و دریافت تأمین‌کنندگان» ثبت می‌شود.

> **توجه**
> اگر هنوز برای نوع تأمین‌کنندهٔ یک مرحله (مثلاً «چاپخانه») حسابی ساخته نشده باشد، ارسال پذیرفته نمی‌شود و پیام می‌گوید از «کاربران و دسترسی ← کاربر تازه ← تأمین‌کنندهٔ بیرونی» حسابش را بسازید.

لایت‌باکس‌ها و عکس انتخابی مرکز (طراح)

اگر مرکز چند لایت‌باکس سفارش داده باشد، بالای صفحهٔ کار برای هر کدام یک کارت هست: اندازه، تعداد، توضیح و **عکس نمونه‌ای که مرکز انتخاب کرده** با کد و عنوانش. طراح نسخهٔ باکیفیت همان عکس را با همین کد در رایانهٔ خودش پیدا می‌کند و روی آن کار می‌کند.

صفحهٔ کار طراح: ردیف‌های لایت‌باکس با عکس انتخابی



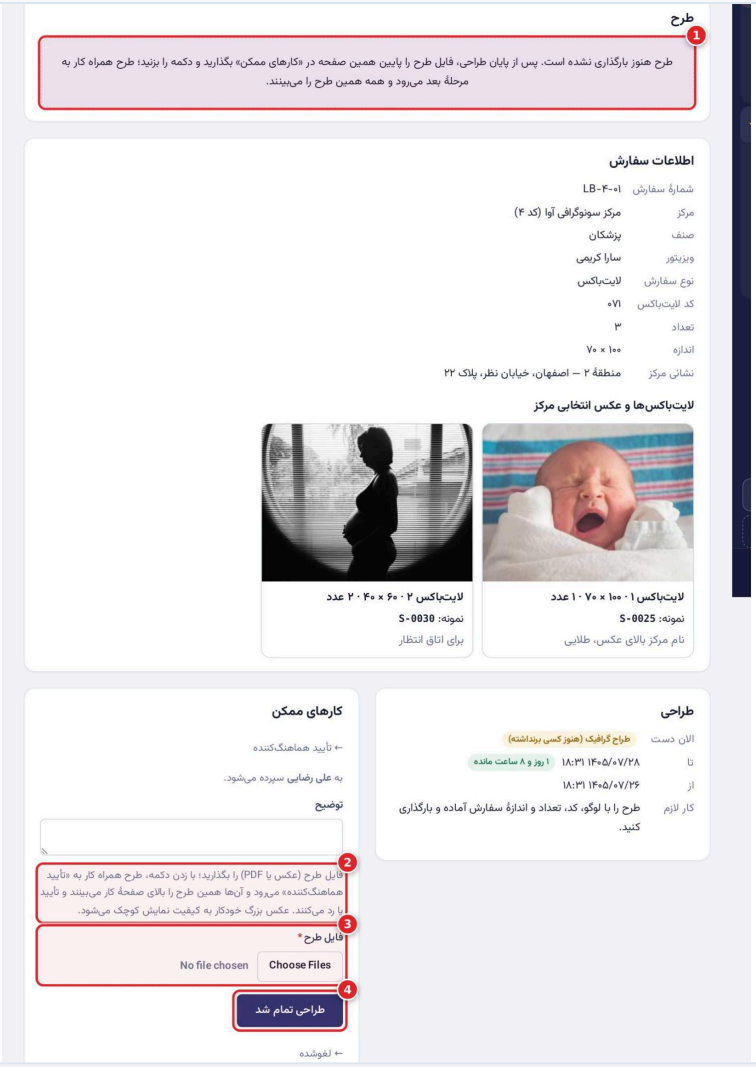
1. **لایت‌باکس‌ها و عکس انتخابی مرکز** — هر کارت یک ردیف سفارش است؛ روی عکس بزنید تا بزرگ باز شود.
2. **ردیف** — اندازه، تعداد و توضیح ویزیتور برای همین لایت‌باکس.
3. **کد نمونه** — مثلاً S-0029؛ با این کد فایل باکیفیت را پیدا کنید.
4. **طراحی تمام شد** — فایل طرح را انتخاب کنید و بزنید؛ کار برای هماهنگ‌کننده می‌رود.

طرحی که طراح بارگذاری می‌کند لازم نیست نسخهٔ اصلی و سنگین باشد: اگر تصویر بزرگ باشد، برنامه خودش آن را به اندازهٔ استاندارد دیدن (حداکثر ۱۶۰۰ پیکسل، JPEG) کوچک می‌کند. PDF دست نمی‌خورد. هماهنگ‌کننده و مدیریت طرح را همان‌جا به‌صورت پیش‌نمایش می‌بینند و تأیید یا رد می‌کنند.

طرح دست به دست می‌رود

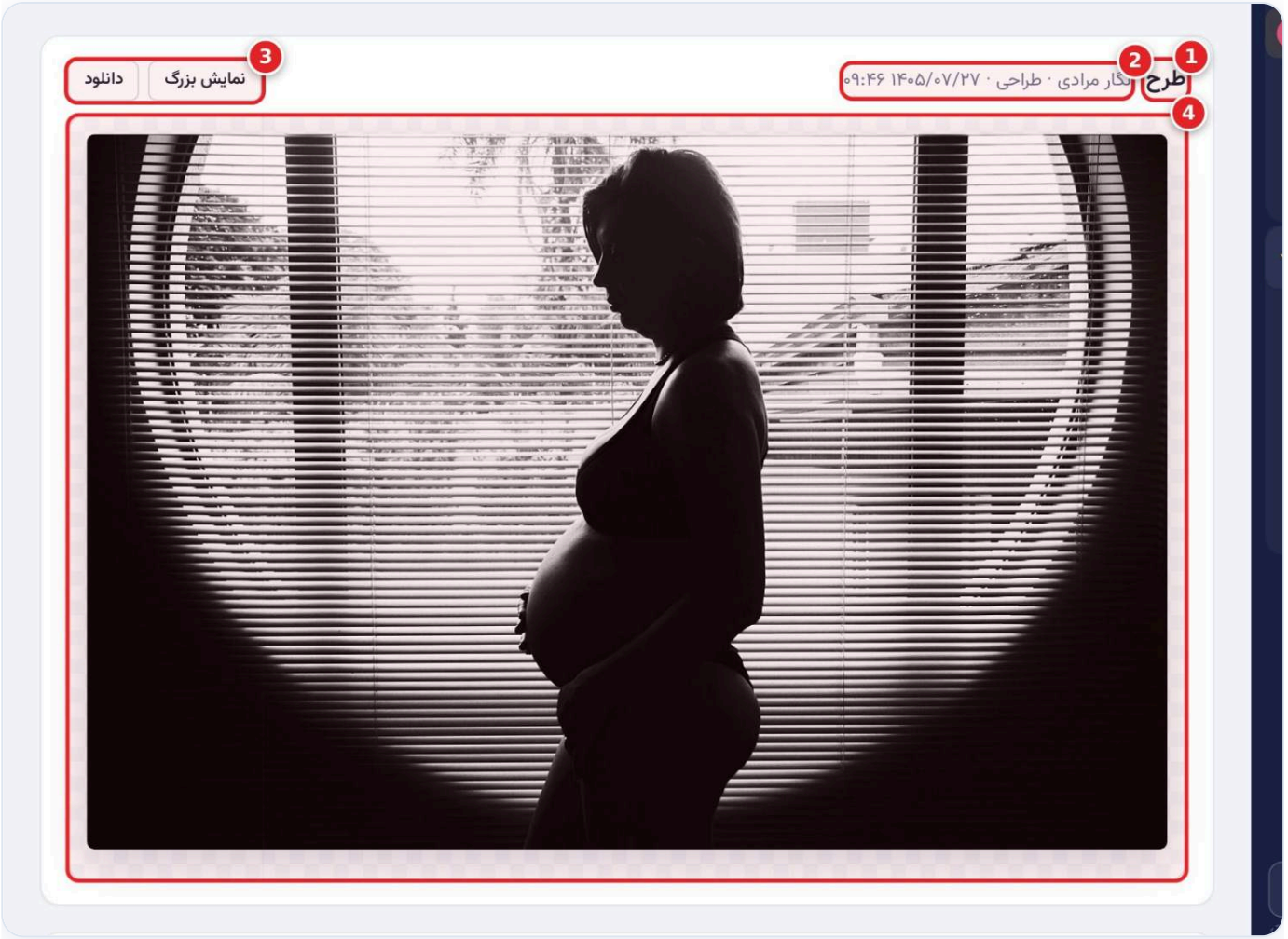
طراح پس از پایان کار، فایل طرح (عکس یا PDF) را در «کارهای ممکن» می‌گذارد و «طراحی تمام شد» را می‌زند. از آن به بعد **همین طرح** همراه سفارش می‌رود: هماهنگ‌کننده، مدیریت، واحد چاپ و چاپخانه هر کدام آن را بزرگ بالای صفحهٔ کار می‌بینند و تأیید یا رد می‌کنند. اگر طرح رد شود و طراح نسخهٔ تازه بگذارد، نسخهٔ تازه جای آن را می‌گیرد و نسخه‌های قبلی زیر «نسخه‌های قبلی» می‌مانند.

طراح: بارگذاری طرح و ارسال



1. **کارت «طرح»** — پیش از بارگذاری می‌گوید طرح هنوز گذاشته نشده.
2. **راهنما** — طرح همراه کار به مرحلهٔ بعد («تأیید هماهنگ‌کننده») می‌رود؛ عکس بزرگ خودکار به کیفیت نمایش کوچک می‌شود.
3. **فایل طرح** — عکس یا PDF؛ اجباری.
4. **طراحی تمام شد** — طرح و کار با هم به مرحلهٔ بعد می‌روند.

هماهنگ‌کننده، مدیریت و بعدی‌ها: طرح بالای صفحهٔ کار



۱ **طرح** — اگر چند بار عوض شده باشد، شمارهٔ نسخه کنارش است.

۲ **چه کسی و کی** — بارگذار، مرحله و زمان بارگذاری.

۳ **نمایش بزرگ و دانلود** — چاپخانه فایل را از همین‌جا دانلود می‌کند.

۴ **طرح** — بزرگ؛ زیرش دکمه‌های تأیید یا رد همین مرحله در «کارهای ممکن» است.

مسیر کار و تاریخچهٔ سفارش



۱ **مسیر کار** — همهٔ مرحله‌های سفارش با مسئول، شروع، مهلت و پایان هر کدام.

۲ **تاریخچه** — هر تغییر با تاریخ و کاربر.

لایت‌باکس اختصاصی

در فرم پرزنت دو نوع لایت‌باکس هست. **«لایت‌باکس تبلیغاتی»** همان روند قبلی است: انتخاب عکس از آلبوم نمونه‌ها و اندازه، و کار مستقیم به طراح گرافیک می‌رود. **«لایت‌باکس اختصاصی»** برای مرکزی است که عکس واقعی خودش را می‌خواهد: ویزیتور فقط تیک می‌زند (آلبوم، اندازه و کد لازم نیست) و با ثبت پرزنت، کار به کانال واحد رزرو می‌رود.

فرم پرزنت: دو نوع لایت‌باکس



۱ **لایت‌باکس اختصاصی** — بی آلبوم و اندازه؛ شمارهٔ سفارش با LC شروع می‌شود.

۲ **لایت‌باکس تبلیغاتی** — روند قبلی با آلبوم عکس‌های نمونه (LB).

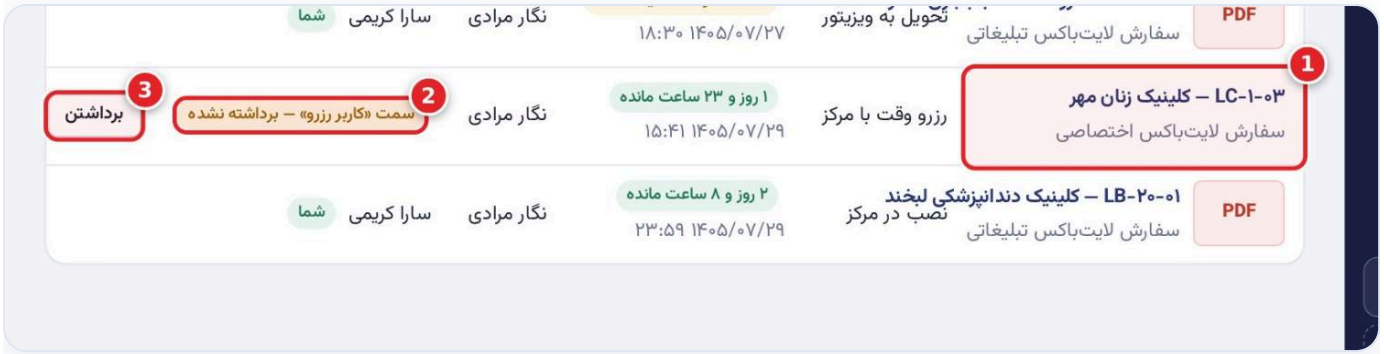
مسیر کامل یک سفارش اختصاصی:

مرحله	چه کسی	مهلت	کار
رزرو وقت با مرکز	کانال واحد رزرو	۴۸ ساعت	تماس با مرکز، رزرو وقت، شخص تماس و مشخصات لایت‌باکس
مشاوره با مرکز	مشاوره	۴۸ ساعت	گفت‌وگو با مرکز و نوشتن نتیجهٔ مشاوره
تعیین عکاس و وقت عکاسی	سرپرست عکاسی	—	انتخاب یک یا چند عکاس، روز و ساعت و محل عکاسی
عکاسی و بارگذاری عکس‌ها	عکاس‌های انتخاب‌شده	۲۴ ساعت پس از وقت عکاسی	بارگذاری عکس‌ها با کیفیت اصل
هماهنگی وقت انتخاب عکس	کانال اپراتور	۴۸ ساعت	هماهنگی وقت بازدید و انتخاب عکس با مرکز
انتخاب عکس با مشتری	کانال واحد انتخاب عکس	—	علامت زدن عکس‌هایی که مشتری انتخاب کرد
سپردن به طراح	سرپرست طراحی	۴۸ ساعت	انتخاب طراح
طراحی	طراح	—	طراحی با عکس‌های انتخابی و نتیجهٔ مشاوره؛ بارگذاری طرح
تأیید هماهنگ‌کننده و مدیریت	هماهنگ‌کننده، مدیریت	هر کدام ۴۸ ساعت	تأیید، یا رد با دلیل (برمی‌گردد به همان طراح)
طراح گرافیک تا نصب	مثل لایت‌باکس تبلیغاتی	مثل همان	چاپ، ساخت نزد سازنده، تحویل و نصب

کانال واحد

بعضی مرحله‌ها به **کانال یک واحد** می‌روند (رزرو، اپراتور، انتخاب عکس): همهٔ کسانی که آن سمت را دارند کار را در کارتابل می‌بینند و اعلان می‌گیرند؛ یکی «برداشتن» را می‌زند (یا مستقیم کار را انجام می‌دهد) و کار به نام او می‌شود.

کارتابل یک کاربر رزرو



۱ **سفارش اختصاصی** — شمارهٔ LC و مرحلهٔ «رزرو وقت با مرکز».

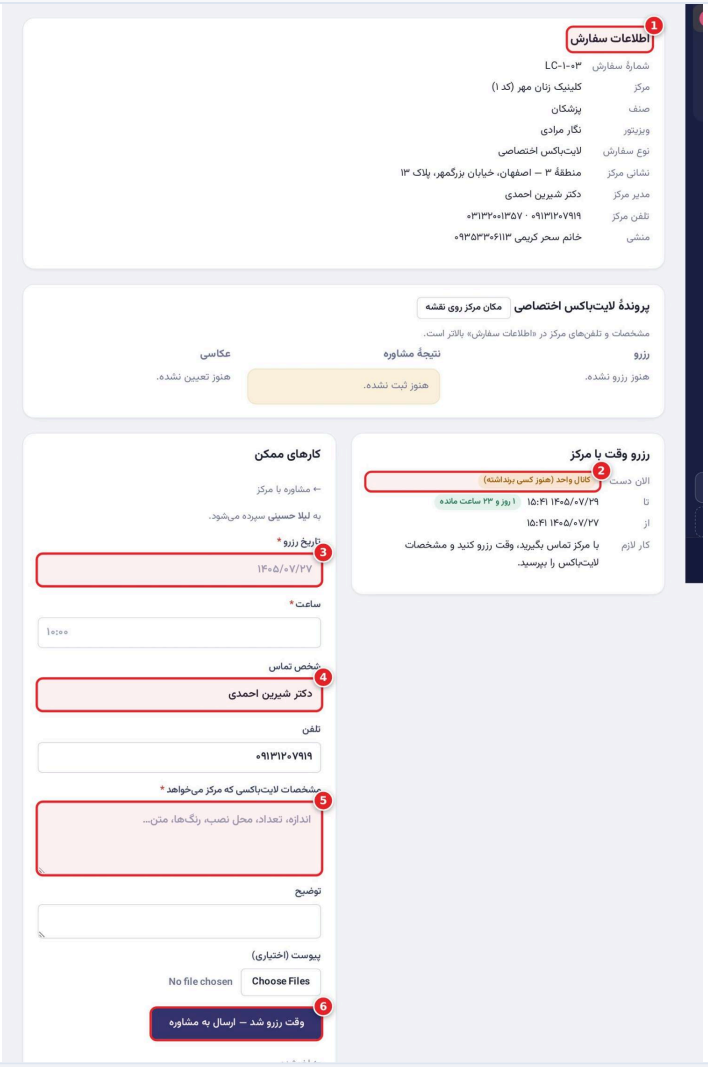
۲ **کانال واحد** — «سمت کاربر رزرو — برداشته نشده»: هنوز کسی از واحد برنداشته.

۳ **برداشتن** — کار به نام شما می‌شود و از کارتابل بقیه بیرون می‌رود.

رزرو و مشاوره

صفحهٔ کار، اطلاعات کامل مرکز را نشان می‌دهد (نشانی، مدیر، تلفن‌ها، منشی و دکمهٔ مکان روی نقشه). واحد رزرو با مرکز تماس می‌گیرد و فرم را پر می‌کند:

واحد رزرو: ثبت وقت و مشخصات لایت‌باکس



1. **اطلاعات سفارش** – مرکز، نشانی، مدیر، تلفن‌ها و منشی.
2. **الان دست** – «کانال واحد» تا یکی کار را بردارد.
3. **تاریخ و ساعت رزرو** – اجباری.
4. **شخص تماس و تلفن** – پیش‌فرض: مدیر و موبایل مرکز.
5. **مشخصات لایت‌باکس** – اندازه، تعداد، محل نصب، رنگ و متن – اجباری.
6. **ارسال** – کار با همین اطلاعات به مشاوره می‌رود.

مشاوره: نوشتن نتیجهٔ گفت‌وگو



1. **پروندهٔ لایت‌باکس اختصاصی** — آنچه تا اینجا ثبت شده (وقت رزرو، شخص تماس، مشخصات).
2. **نتیجهٔ مشاوره** — اجباری؛ همین متن برای سرپرست طراحی، طراح و طراح گرافیک هم نشان داده می‌شود.
3. **ارسال** — کار به سرپرست عکاسی می‌رود.

عکاسی

سرپرست عکاسی: انتخاب عکاس‌ها و وقت عکاسی



۱ **عکاس‌ها** — یک یا چند عکاس (همه از سمت «عکاس»).

۲ **تاریخ و ساعت** — وقت عکاسی؛ مهلت بارگذاری عکس‌ها ۲۴ ساعت پس از همین وقت است.

۳ **محل عکاسی** — پیش‌فرض: نشانی مرکز.

۴ **ارسال برای عکاس‌ها** — کار و اعلان فقط به عکاس‌های انتخاب‌شده می‌رسد.

عکاس‌های یک سفارش با هم یک **تیم**اند: هر کدام می‌تواند عکس‌ها را بارگذاری کند و کار را جلو ببرد؛ عکاس‌های دیگر این کار را نمی‌بینند.

عکاس‌ها: بارگذاری عکس‌ها



۱ **الان دست** — نام اعضای تیم.

۲ **مهلت** — ۲۴ ساعت پس از وقت عکاسی.

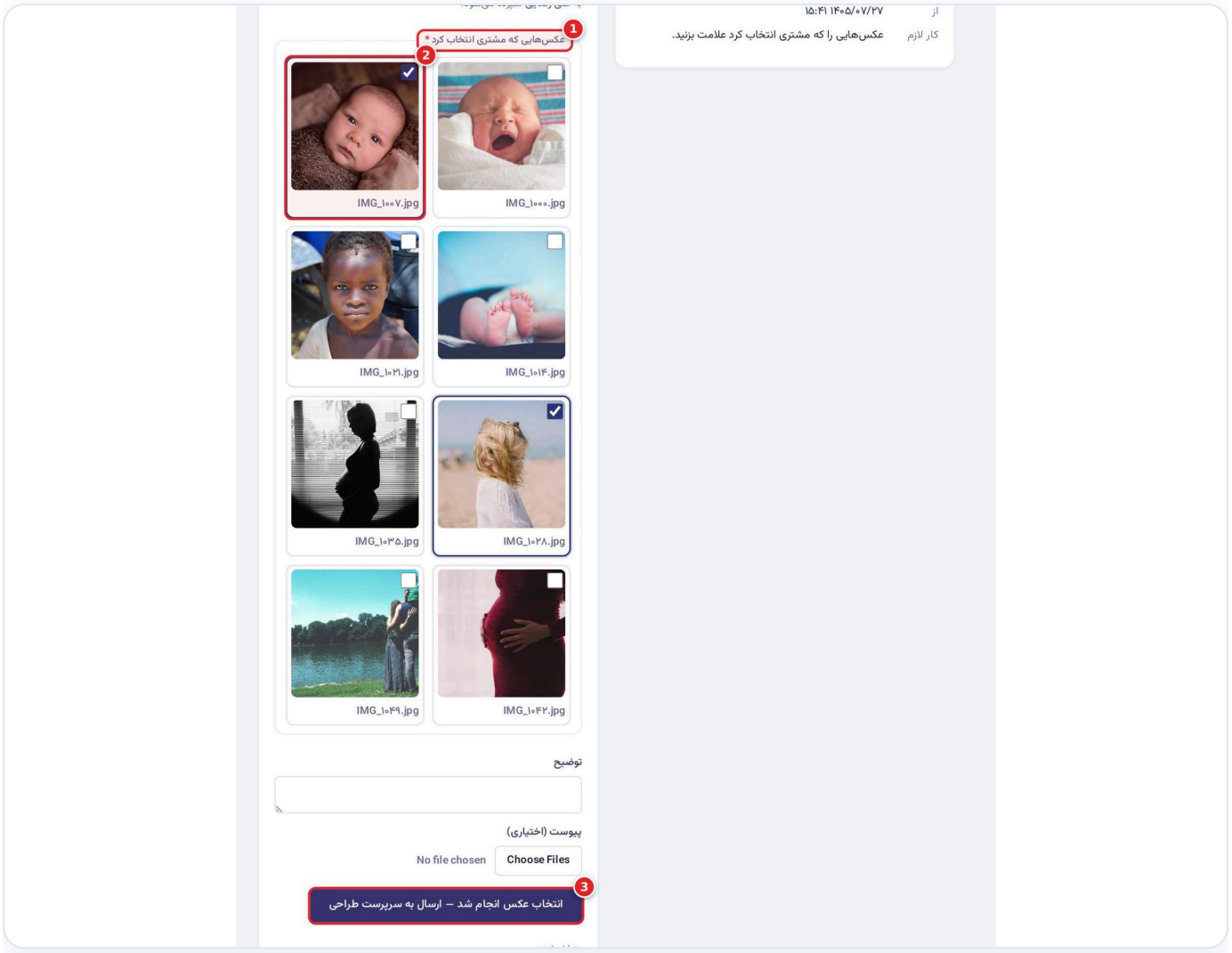
۳ **عکس عکاسی** — هر بار تا ۲۰ عکس با کیفیت اصل (کوچک نمی‌شوند)؛ عکس بیشتر را از بخش «فایل‌ها» با نوع «عکس عکاسی» در چند نوبت بگذارید.

۴ **عکس‌ها بارگذاری شد** — کار به کانال اپراتور می‌رود.

انتخاب عکس

اپراتور با مرکز تماس می‌گیرد و وقت بازدید و انتخاب عکس را ثبت می‌کند. در جلسه، واحد انتخاب عکس روی صفحهٔ کار همهٔ عکس‌ها را می‌بیند و عکس‌هایی را که مشتری خواست علامت می‌زند:

واحد انتخاب عکس: علامت زدن عکس‌های مشتری



۱ **عکس‌هایی که مشتری انتخاب کرد** — همهٔ عکس‌های عکاسی همین سفارش؛ روی هر عکس بزنید تا انتخاب شود.

۲ **عکس انتخاب‌شده** — قاب پررنگ و تیک.

۳ **ارسال** — عکس‌های انتخابی همراه نتیجهٔ مشاوره به سرپرست طراحی می‌رسد.

طراحی و پروندهٔ سفارش

سرپرست طراحی سفارش را به یکی از طراح‌ها می‌سپارد؛ طراح طرح را بارگذاری می‌کند و هماهنگ‌کننده و سپس مدیریت تأیید یا رد می‌کنند (رد با دلیل، به همان طراح برمی‌گردد). پس از تأیید مدیریت، کار به طراح گرافیک می‌رسد و از آنجا دقیقاً مثل لایت‌باکس تبلیغاتی جلو می‌رود. در همهٔ مرحله‌ها «پروندهٔ لایت‌باکس اختصاصی» بالای صفحهٔ کار است:

پروندهٔ لایت‌باکس اختصاصی (دیدِ طراح گرافیک)



۱ **رزرو** — وقت رزرو، شخص تماس و مشخصات لایت‌باکس.

۲ **نتیجهٔ مشاوره** — متن مشاور.

۳ **عکاسی** — وقت و محل، عکاس‌ها، تعداد عکس‌ها و وقت انتخاب.

۴ **عکس‌های انتخابی مشتری** — برای دیدن بزرگ روی عکس بزنید؛ «دانلود اصل» فایل با کیفیت کامل را می‌دهد.

نکته

مرحله‌ها و دارندهٔ هر سمت را مدیر در «مدیریت ← طراحی گردش کارها ← سفارش لایت‌باکس اختصاصی» عوض می‌کند. گزینهٔ «کانال واحد» در پنل هر مرحله تعیین می‌کند کار به همهٔ دارندگان سمت برود یا فرستنده یک نفر را انتخاب کند.

ویزیت (پرزنت مرکز)

ویزیتور پس از هر جلسه با یک مرکز، یک «پرزنت» ثبت می‌کند. پرزنت موفق می‌تواند یک یا چند سفارش بسازد؛ پرزنت ناموفق فقط ثبت می‌شود. این صفحه پنج زبانه دارد: «ثبت پرزنت مرکز»، «ویزیت‌های امروز»، «موفق»، «ناموفق» و «تاریخچه».

پرزنت‌ها و ویزیت‌ها



۱ **زبانه‌ها** — ثبت پرزنت، ویزیت‌های امروز، موفق، ناموفق، تاریخچه.

۲ **هدف امروز** — برای هر ویزیتور: هدف، انجام‌شده و وضعیت (مانده/مرخصی).

۳ **فیلترها** — بازهٔ تاریخ، مرکز، نوع سفارش، وضعیت سفارش و ویزیتور.

۴ **جدول پرزنت‌ها** — تاریخ، مرکز، ویزیتور، وضعیت پرزنت، سفارش‌ها و وضعیت آن‌ها؛ «جزئیات» پرزنت را باز می‌کند.

ثبت پرزنت – مرحله به مرحله

ثبت پرزنت: انتخاب مرکز و اطلاعات



۱ **۱. انتخاب مرکز** – فقط مراکزی که به شما سپرده شده؛ مرکز را بزنید و «ادامه».

۲ **۲. اطلاعات مرکز** – فقط برای دیدن؛ اگر نادرست است «ویرایش اطلاعات مرکز» (با اجازه) یا در توضیحات بنویسید.

۳ **۳. اطلاعات پرزنت** – تاریخ مراجعه (امروز یا گذشته) و وضعیت «موفق / ناموفق».

با انتخاب «موفق»، بخش‌های سفارش، لایت‌باکس و پورسانت باز می‌شوند:

ثبت پرزنت موفق: سفارش، لایت‌باکس، پورسانت



۱ **۴. اطلاعات سفارش** — یک یا چند نوع را تیک بزنید: ریلز، ژورنال، عکاسی اختصاصی، لایت‌باکس، استند. برای هر نوع یک سفارش با شمارهٔ جدا ساخته می‌شود.

۲ **۵. لایت‌باکس** — کد، تاریخ نصب (اختیاری)، ردیف‌های لایت‌باکس و لوگوی مرکز؛ از نسخهٔ ۱٫۷ این بخش چند ردیف دارد (پایین‌تر).

۳ **۶. پورسانت** — دارد/ندارد؛ در حالت «دارد»: میزان (درصد یا ریال)، نام گیرنده و شمارهٔ کارت ۱۶رقمی.

۴ **۷. توضیحات** — درخواست‌های ویژهٔ مرکز و توضیحات توصیفی.

۵ **ثبت نهایی پرزنت** — فقط یک بار بزنید؛ اگر اشتباهی دوبار زدید پرزنت دوم ساخته نمی‌شود.

چند لایت‌باکس و انتخاب عکس نمونه

مرکز ممکن است چند لایت‌باکس بخواهد، هر کدام با عکس و اندازهٔ متفاوت. برای هر لایت‌باکس یک **ردیف** بگذارید: اندازه، تعداد و توضیح. عکس هر ردیف را از **آلبوم عکس‌های نمونه** انتخاب کنید. «+ لایت‌باکس دیگر» ردیف تازه می‌سازد و «حذف ردیف» آن را برمی‌دارد.

ردیف‌های لایت‌باکس در فرم پرزنت



۱ **کد لایت‌باکس** — کد مشترک این سفارش.

۲ **باز کردن آلبوم عکس‌ها** — آلبوم نمونه‌ها را تمام‌صفحه برای نشان دادن به مرکز باز می‌کند.

۳ **ردیف ۱** — اندازه، تعداد و توضیح این لایت‌باکس.

۴ **عکس انتخابی** — بندانگشتی و نام (کد) عکسی که مرکز در آلبوم برای این ردیف انتخاب کرد.

۵ **ردیف ۲** — لایت‌باکس دوم با اندازه و عکس متفاوت.

۶ **+ لایت‌باکس دیگر** — ردیف تازه (حداکثر ۲۰ ردیف).

آلبوم عکس‌های نمونه

«باز کردن آلبوم عکس‌ها» یک آلبوم عکس واقعی را روی صفحه می‌آورد: اول جلد چرمی بسته؛ با زدن روی جلد، آلبوم باز می‌شود و دو صفحهٔ روبه‌رو با عکس‌ها دیده می‌شوند. نام هر عکس همان **کد** اوست (مثل S-0030).

جلد آلبوم



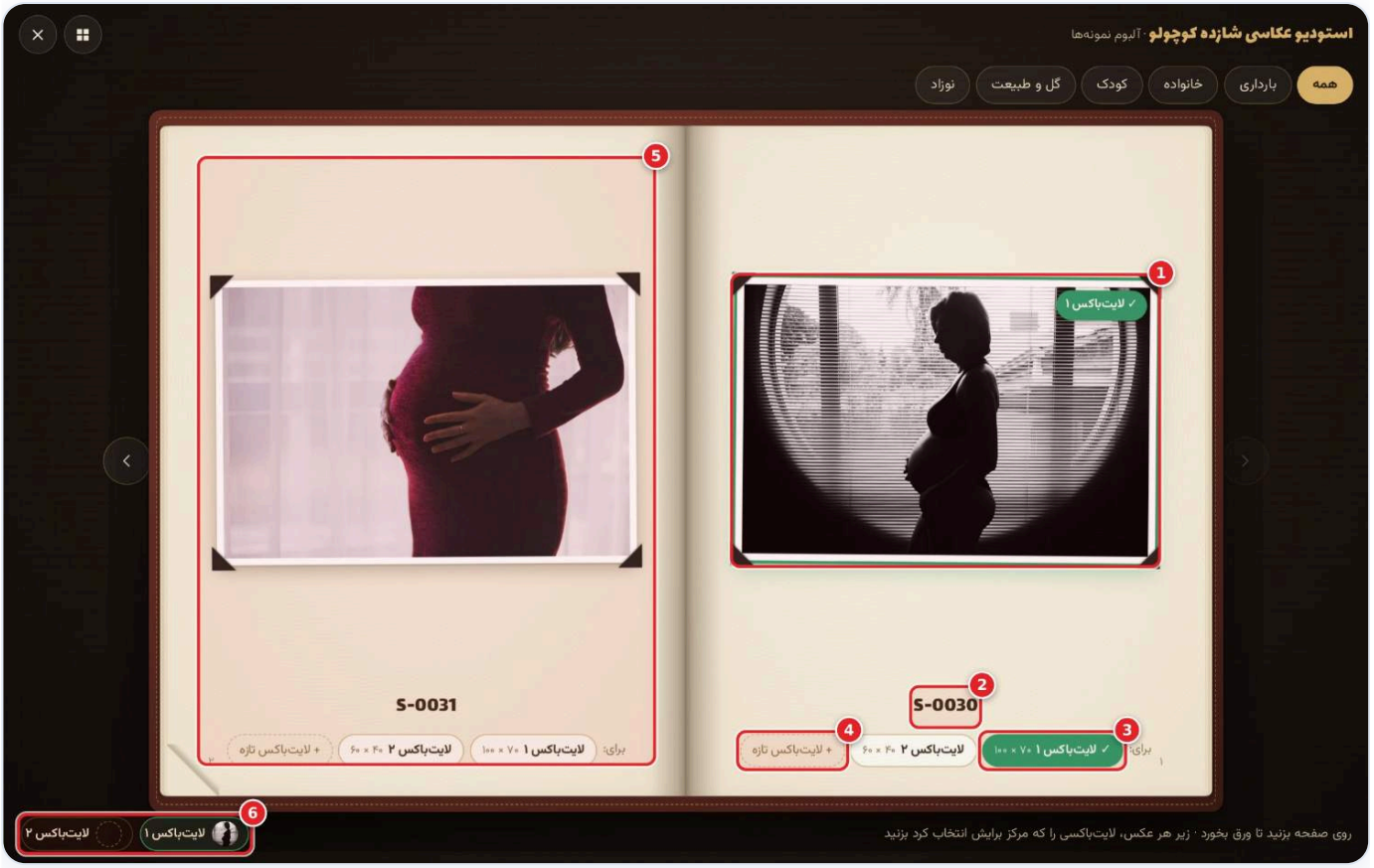
۱ **جلد** — روی آن بزنید تا آلبوم باز شود.

۲ **دسته‌ها** — فقط عکس‌های یک دسته (نوزاد، کودک، بارداری…؛ همان زیرپوشه‌های پوشهٔ عکس‌ها).

۳ **همهٔ عکس‌ها** — همهٔ عکس‌ها کنار هم، برای رفتن مستقیم به یکی.

برای ورق زدن روی **صفحهٔ چپ** بزنید تا مثل یک آلبوم واقعی از روی عطف ورق بخورد و دو عکس بعدی بیاید؛ روی صفحهٔ راست بزنید تا به عقب برگردید. پیکان‌ها، کلیدهای چپ و راست و کشیدن انگشت هم کار می‌کنند. وقتی مرکز عکسی را پسندید، **زیر همان عکس** دکمهٔ لایت‌باکس مورد نظر را بزنید.

آلبوم باز: انتخاب عکس برای هر لایت‌باکس



۱ **عکس** — با گوشه‌های چسب آلبوم؛ عکس انتخاب‌شده قاب سبز و برچسب «✓ لایت‌باکس ...» می‌گیرد.

۲ **نام عکس** — همان کد عکس؛ طراح با همین کد فایل باکیفیت را پیدا می‌کند.

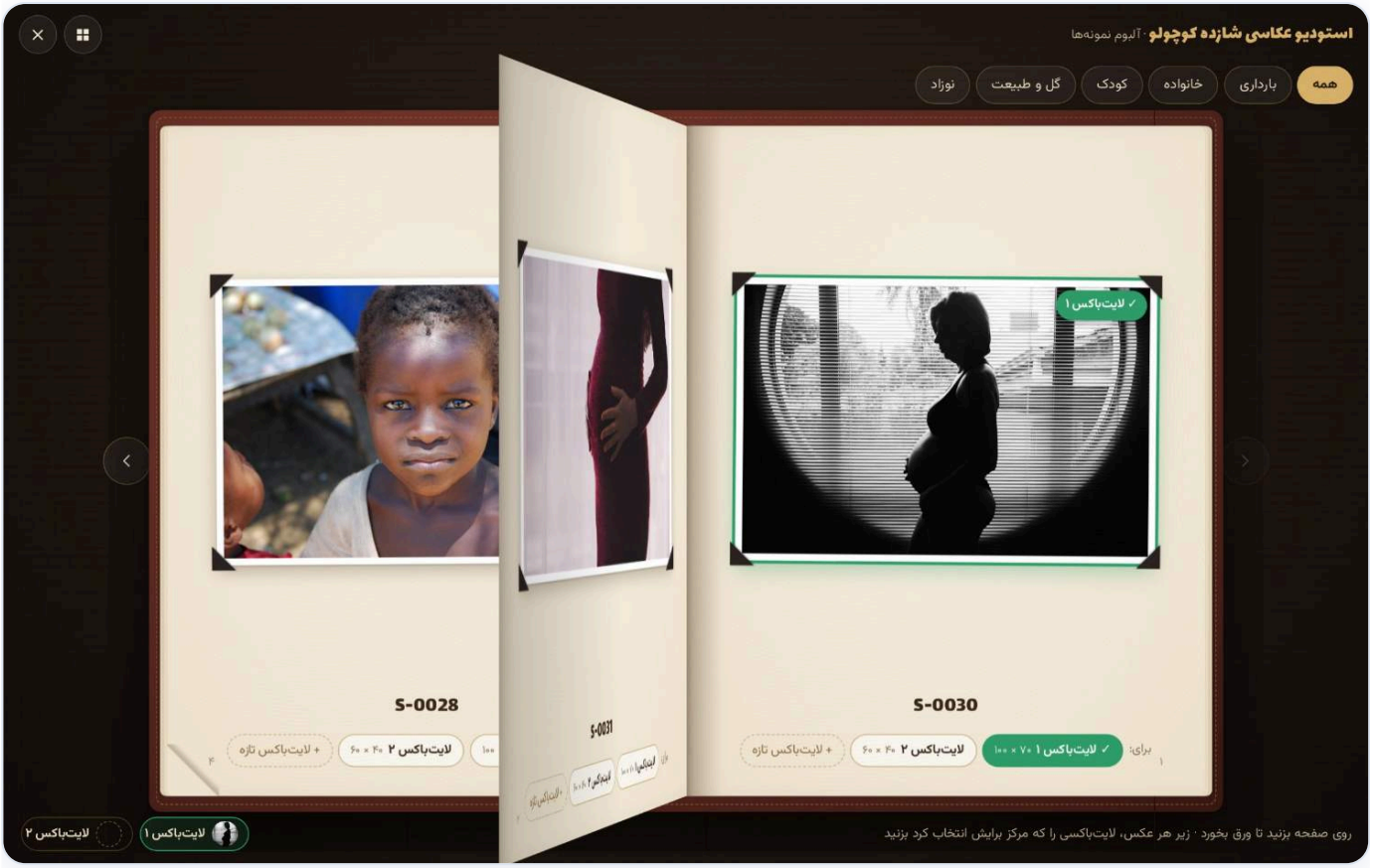
۳ **لایت‌باکس ۱** — زدنش این عکس را برای لایت‌باکس ۱ انتخاب می‌کند (سبز می‌شود)؛ زدن دوباره انتخاب را برمی‌دارد. اندازهٔ هر لایت‌باکس کنار نامش است.

۴ **+ لایت‌باکس تازه** — ردیف تازه‌ای در فرم با همین عکس می‌سازد؛ برای هر تعداد لایت‌باکس.

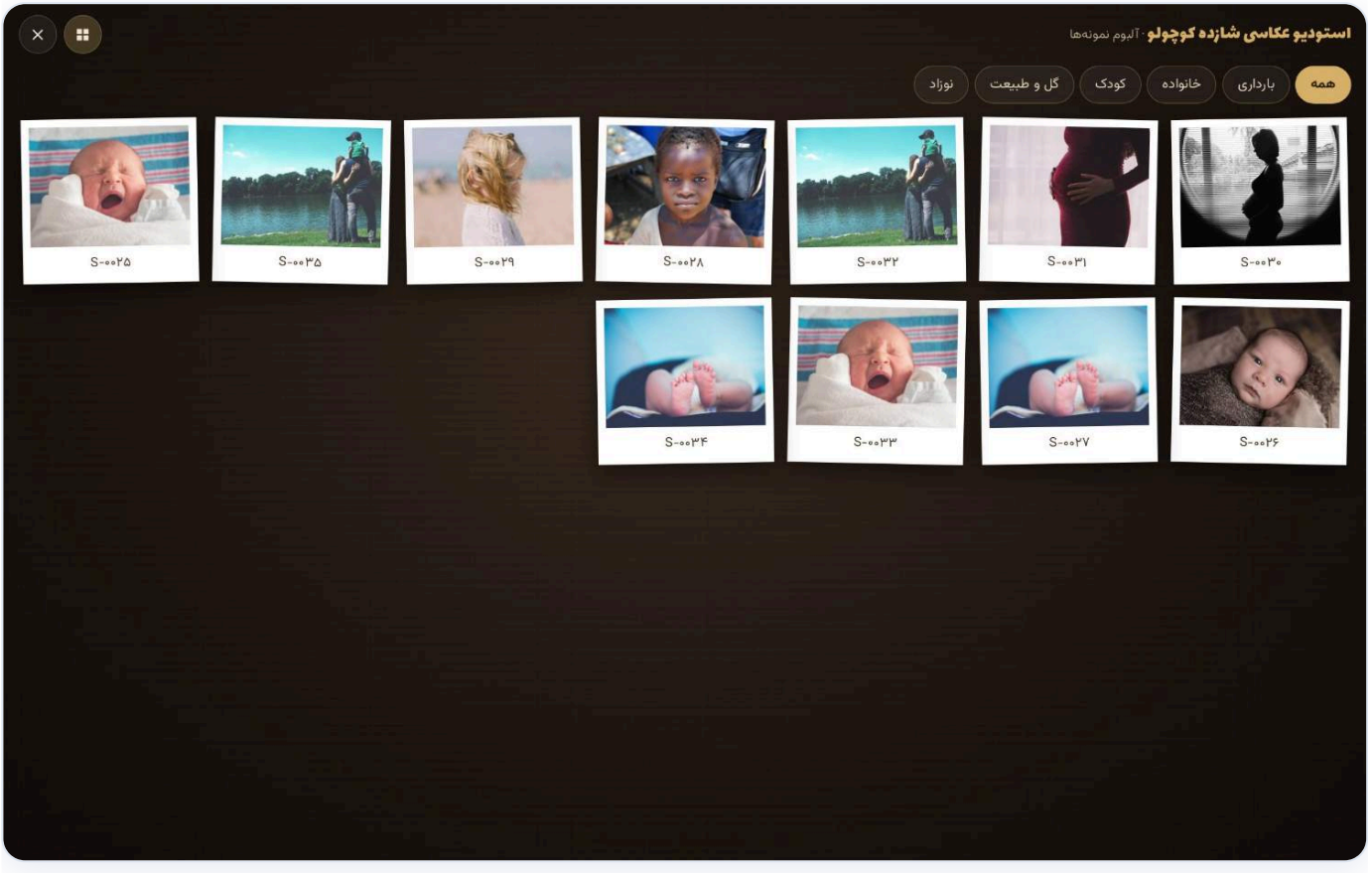
۵ **صفحهٔ چپ** — بزنید تا ورق بخورد و دو عکس بعدی بیاید.

۶ **خلاصه** — هر لایت‌باکس الان کدام عکس را دارد.

ورق خوردن آلبوم



همهٔ عکس‌ها (دکمهٔ ▦)



روی گوشی آلبوم یک صفحه‌ای است: هر بار یک عکس، و زدن روی صفحه آن را ورق می‌زند.

آلبوم روی گوشی



سرعت

عکس‌های نمونه کم‌حجم‌اند (معمولاً زیر ۱۵۰ کیلوبایت) و حتی با اینترنت گوشی سریع باز می‌شوند. عکس‌ها را مدیر در پوشهٔ عکس‌های نمونه روی سرور کپی می‌کند یا در «مدیریت ← گردش کار و سفارش ← عکس‌های نمونهٔ لایت‌باکس» بارگذاری می‌کند (فصل ۷).

نکته

پرزنت ناموفق هیچ سفارشی نمی‌سازد و بخش سفارش پنهان می‌شود. شمارهٔ کارت پورسانت‌گیرنده پس از ثبت فقط برای افراد مجاز کامل دیده می‌شود؛ بقیه چهار رقم آخر را می‌بینند.

جزئیات پرزنت



۱ **اطلاعات مرکز** — وضعیت مرکز در زمان ثبت.

۲ **اطلاعات پرزنت** — ویزیتور، تاریخ، وضعیت و توضیحات.

۳ **سفارش‌ها** — سفارش‌های ساخته‌شده با شماره، وضعیت، مرحلهٔ گردش کار، مسئول و مهلت.

۴ **لایت‌باکس** — تعداد، نوع، کد و تاریخ نصب.

۵ **پورسانت** — دارد/ندارد، میزان، گیرنده و کارت.

۶ **ویرایش پرزنت** — تاریخ، درخواست‌ها، توضیحات، پورسانت و تاریخ نصب قابل ویرایش‌اند؛ وضعیت پرزنت، نوع سفارش‌ها و مشخصات لایت‌باکس پس از ثبت قفل می‌شوند.

فصل ۴

۴ مشتری و بازار

مشتریان، مراکز و گیفت کارت، گرید بندی، صنف‌ها، سفارشات مراکز و گزارش‌ها

این گروه، قلب بخش بازاریابی برنامه است: مشتریان آتلیه، مراکز همکار و کارت‌های هدیه‌شان، ویزیتورها، گرید هر مرکز و گزارش‌های فروش.

مشتریان

جست‌وجوی مشتریان: بر اساس نام یا موبایل، منبع (ثبت در CRM یا اکسل قدیم)، وضعیت پرداخت و ترتیب. از همین‌جا می‌توانید برای هر مشتری پروژه بسازید یا تماس تازه ثبت کنید.

صفحهٔ مشتریان



۱ **+ ثبت تماس / مشتری تازه** — به صفحهٔ «ورود اطلاعات» می‌رود.

۲ **کارت‌های خلاصه** — همهٔ مشتریان، دارای پرداخت، ثبت‌شده در CRM و از اکسل قدیم؛ روی هر کدام بزنید تا فهرست همان مشتریان بیاید.

۳ **فیلترها** — نام یا موبایل، منبع، پرداخت و مرتب‌سازی؛ سپس «جست‌وجو».

۴ **جدول مشتریان** — نام، موبایل، منبع، تعداد تماس، آخرین تماس، پرداخت و پروژه‌ها.

۵ **+ پروژه** — برای همان مشتری پروژهٔ تازه می‌سازد.

> **موبایل کلید مشتری است**
>
> تا وقتی مشتری با شمارهٔ موبایل ثبت می‌شود، هر نفر فقط یک ردیف دارد. مشتری‌هایی که از اکسل قدیم آمده‌اند ممکن است موبایل نداشته باشند؛ برای آن‌ها در اولین تماس موبایل را کامل کنید.

پروندهٔ مشتری و ویرایش مشخصات

روی نام هر مشتری بزنید تا پرونده‌اش باز شود: آمار تماس و پرداخت، مشخصات، پروژه‌ها، مرکز معرف و کارت‌های هدیه، پرداخت‌ها و تماس‌هایش. کسی که دسترسی «ویرایش مشتری» دارد همهٔ این اطلاعات را همین‌جا اصلاح می‌کند: مشخصات، پرداخت‌ها و بیعانه، تماس‌ها و مرکز معرف.

پروندهٔ مشتری



۱ **نام مشتری** — با برچسب منبع (CRM یا اکسل).

۲ **آمار** — تعداد تماس، آخرین تماس، تعداد و جمع پرداخت.

۳ **نام و نام خانوادگی** — قابل ویرایش.

۴ **موبایل** — یکتا؛ اگر مال مشتری دیگری باشد ذخیره نمی‌شود و باید دو پرونده را در «تکراری‌ها» ادغام کنید.

۵ **ذخیرهٔ مشخصات** — هر تغییر در ممیزی ثبت می‌شود.

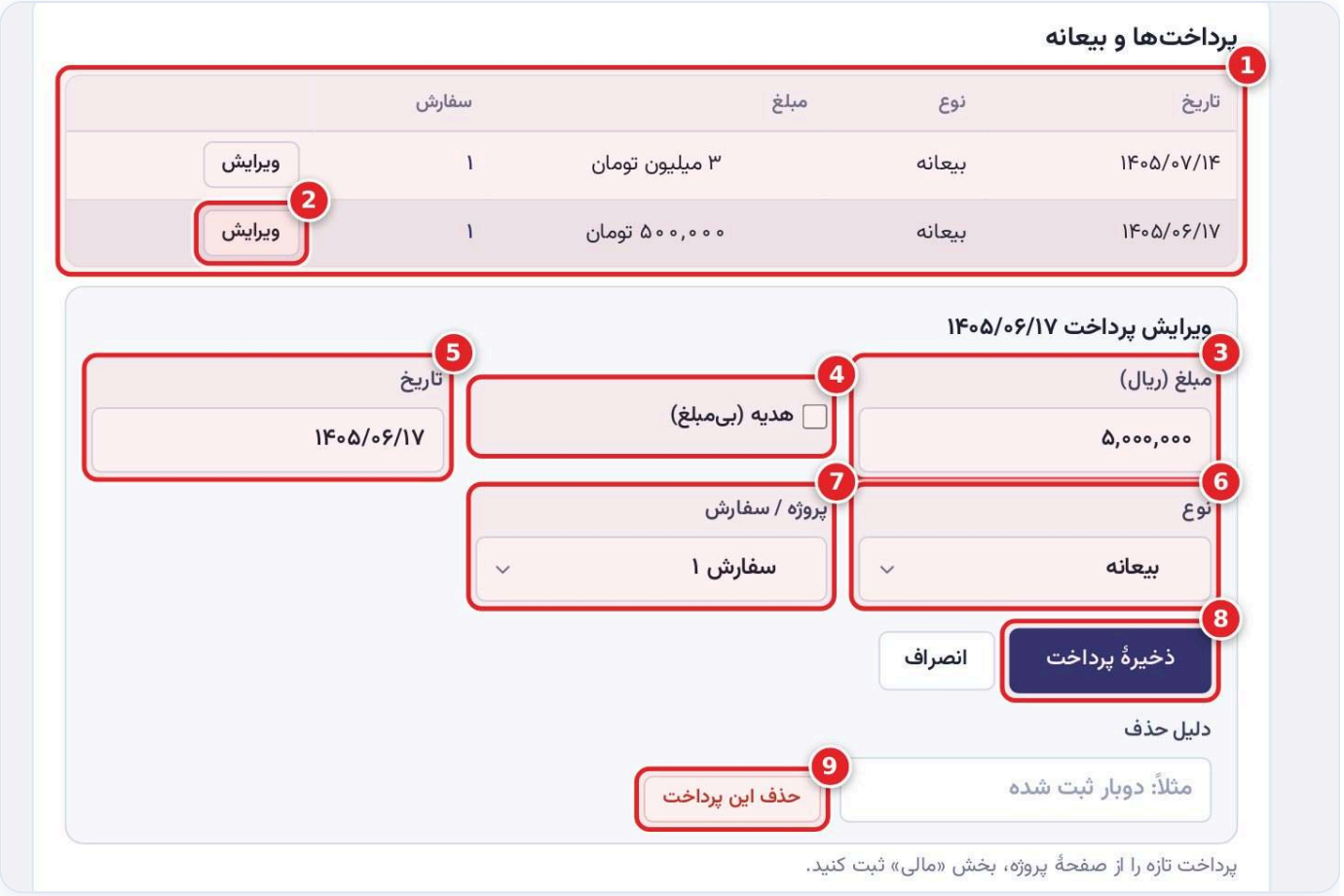
۶ **پروژه‌ها** — پروژه‌های همین مشتری و «+ پروژهٔ تازه».

۷ **معرفی و گیفت کارت** — مرکزی که مشتری را معرفی کرده و کارت‌هایش؛ لینک «ویرایش» کنار هر کدام.

ویرایش پرداخت و بیعانه

پایین پرونده، بخش «پرداخت‌ها و بیعانه» همهٔ پرداخت‌های مشتری را نشان می‌دهد. اگر مبلغ یا تاریخ بیعانه اشتباه ثبت شده، کنار همان ردیف «ویرایش» را بزنید. پرداخت تازه را مثل قبل از صفحهٔ پروژه، بخش «مالی» ثبت کنید.

ویرایش پرداخت



۱ **جدول پرداخت‌ها** — تاریخ، نوع (بیعانه، گیفت کارت...)، مبلغ و سفارش.

۲ **ویرایش** — فرم ویرایش همان ردیف زیر جدول باز می‌شود.

۳ **مبلغ (ریال)** — با جداکننده یا بی‌جداکننده، ارقام فارسی یا انگلیسی.

۴ **هدیه (بی‌مبلغ)** — پرداخت بی‌مبلغ که همچنان تبدیل شمرده می‌شود.

۵ **تاریخ** — شمسی، مثل ۱۴۰۵/۰۶/۱۷.

۶ **نوع** — بیعانه، گیفت کارت و ... .

۷ **پروژه / سفارش** — فقط سفارش‌های همین مشتری؛ یا «بدون پروژه».

۸ **ذخیرهٔ پرداخت** — جمع پرداخت و ماندهٔ پروژه همان دم درست می‌شود.

۹ **حذف این پرداخت** — برای پرداختی که اشتباه یا دوبار ثبت شده؛ نوشتن دلیل لازم است.

سابقهٔ تغییرات

هر ویرایش و حذف با مقدار قبلی و بعدی و نام ویرایش‌کننده در ممیزی ثبت می‌شود؛ ردیف حذف‌شده هم کامل در سابقه می‌ماند. پورسانتی که قبلاً برای مرکز صادر شده با این ویرایش خودبه‌خود عوض نمی‌شود.

ویرایش تماس‌ها

ویرایش تماس



۱ **جدول تماس‌ها** — تاریخ، کارشناس، نوع ورود، کانال، پرزنت و یادداشت؛ «ویرایش» کنار هر ردیف.

۲ **تاریخ تماس** — شمسی.

۳ **کارشناس** — کارمندی که تماس به نامش ثبت می‌شود.

۴ **نوع ورود، کانال و خط تلفن** — همان فهرست‌های «ورود اطلاعات».

۵ **روش جذب، نوع پرزنت و دلیل از دست رفتن** — هر کدام را می‌توان خالی گذاشت.

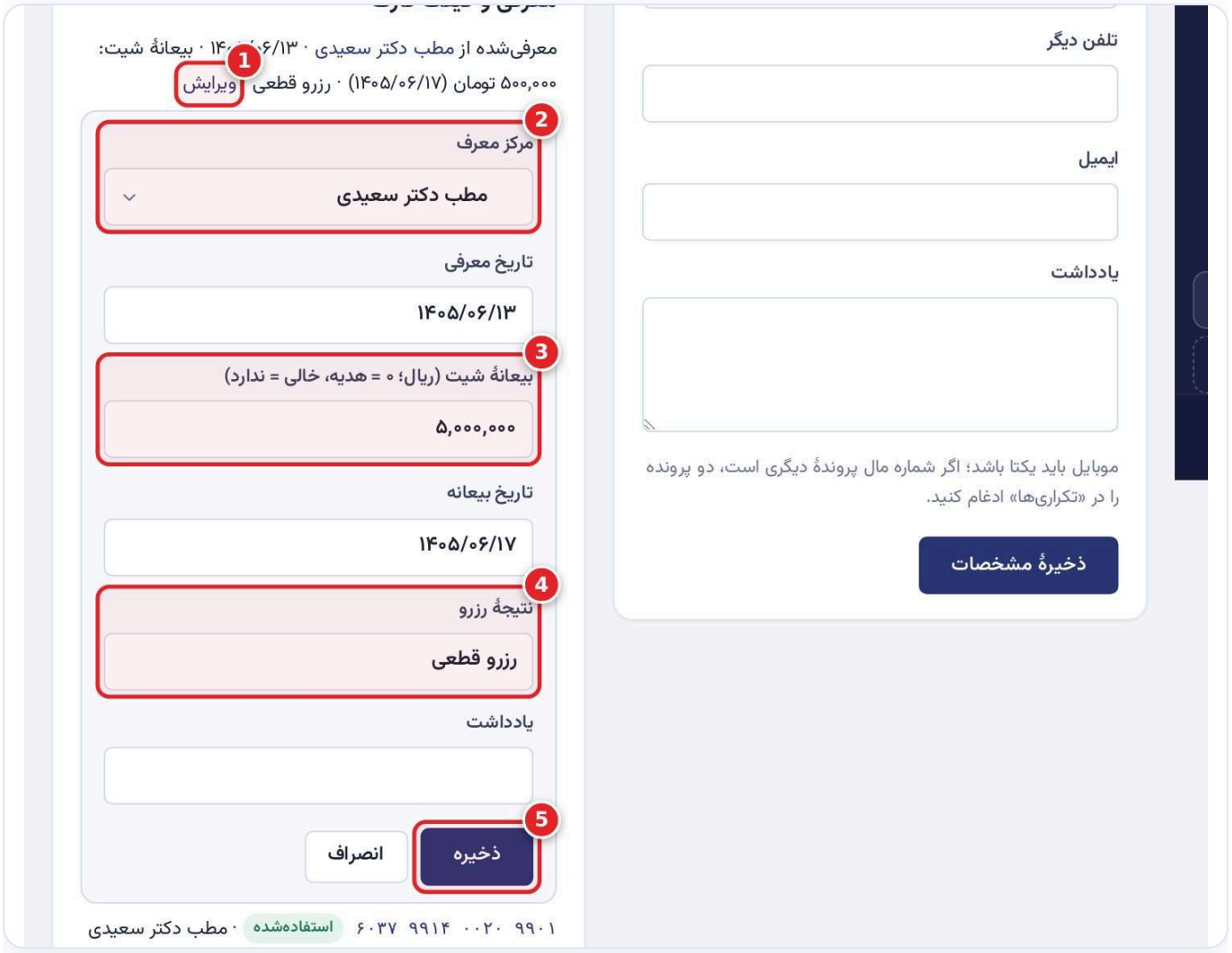
۶ **یادداشت** — متن آزاد.

۷ **ذخیرهٔ تماس** — گزارش‌های تماس با مقدار تازه حساب می‌شوند.

ویرایش مرکز معرف و بیعانهٔ شیت

اگر مشتری به مرکز اشتباهی نسبت داده شده، یا بیعانه‌ای که از شیت مراکز آمده درست نیست، کنار «معرفی‌شده از ...» روی «ویرایش» بزنید.

ویرایش معرفی مرکز



۱ **ویرایش** — کنار هر مرکز معرف.

۲ **مرکز معرف** — مرکز را عوض کنید؛ اگر همین مشتری از آن مرکز معرفی دیگری داشته باشد پذیرفته نمی‌شود.

۳ **بیعانهٔ شیت** — مبلغ (ریال)؛ «۰» یعنی هدیه و خالی یعنی بیعانه ندارد. اگر تاریخ بیعانه خالی بماند، تاریخ معرفی گذاشته می‌شود.

۴ **نتیجهٔ رزرو** — مثلاً «رزرو قطعی».

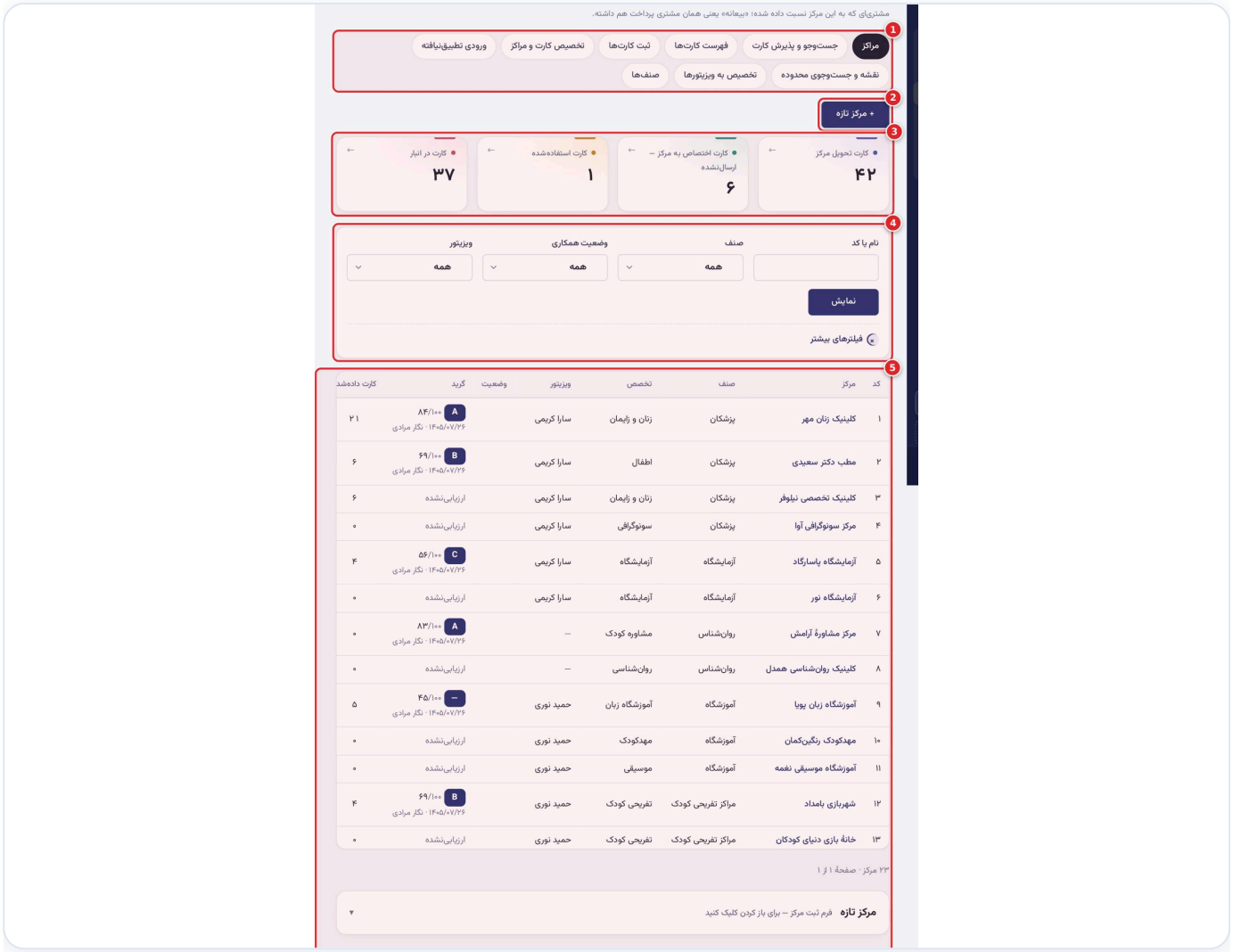
۵ **ذخیره** — در ممیزی ثبت می‌شود.

مراکز و گیفت کارت

این منو از هشت زبانه ساخته شده است: «مراکز»، «جست‌وجو و پذیرش کارت»، «فهرست کارت‌ها»، «ثبت کارت‌ها»، «تخصیص کارت و مراکز»، «ورودی تطبیق‌نیافته»، «نقشه و جست‌وجوی محدوده» و «تخصیص به ویزیتورها». زبانه‌ای که اجازه‌اش را ندارید دیده نمی‌شود.

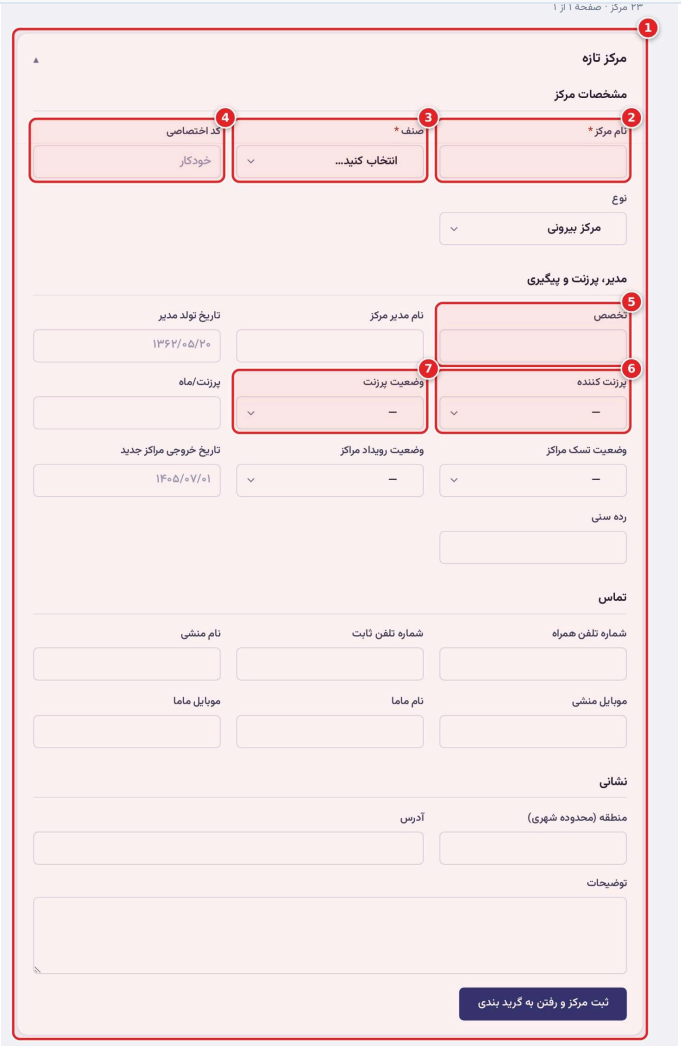
فهرست مراکز

فهرست مراکز معرف



1. **زبانه‌ها** — همهٔ بخش‌های این منو.
2. **+ مرکز تازه** — فرم ساخت مرکز را باز می‌کند.
3. **کارت‌های خلاصه** — کارت تحویل مرکز، کارت اختصاص‌یافته (ارسال‌نشده)، کارت استفاده‌شده و کارت در انبار؛ روی هر کدام بزنید تا فهرست همان کارت‌ها باز شود.
4. **فیلترها** — نام یا کد، صنف، وضعیت همکاری، ویزیتور و «فیلترهای بیشتر» (گرید، تخصیص، منطقه، موقعیت...).
5. **جدول مراکز** — کد، نام، صنف، تخصص، ویزیتور، وضعیت، گرید، کارت‌های داده‌شده و اعتبار.

ساخت مرکز تازه



۱ **مرکز تازه** — زیر فهرست باز می‌شود.

۲ **نام مرکز *** — نام کامل مرکز.

۳ **صنف *** — پزشکان، آزمایشگاه، آموزشگاه... (در زبانهٔ «صنف‌ها» در «مراکز و گیفت کارت» ساخته می‌شود).

۴ **کد اختصاصی** — اختیاری؛ اگر خالی بماند خودکار می‌گیرد.

۵ **تخصص** — مثلاً «زنان و زایمان».

۶ **پرزنت کننده** — ویزیتوری که پرزنت را انجام می‌دهد.

۷ **وضعیت پرزنت** — پرزنت نشده، در حال اقدام، تکمیل شد...

صفحهٔ هر مرکز

صفحهٔ مرکز (بخش اول)



۱ **نام، کد، صنف و گرید** — بالای صفحه؛ زیرش کارت‌های آمار مرکز.

۲ **مشخصات** — مدیر، تلفن‌ها، دستیار، نشانی و … برای کسی که اجازهٔ ویرایش دارد قابل ویرایش است.

۳ **ویزیتور** — ویزیتور فعلی مرکز؛ «تغییر ویزیتور» و «لغو تخصیص».

۴ **ثبت معرفی بدون کارت** — اگر مشتری کارت ندارد ولی می‌گوید این مرکز معرفی‌اش کرده، همین‌جا ثبت کنید؛ هر مشتری از هر مرکز فقط یک بار شمرده می‌شود.

صفحهٔ مرکز (بخش دوم)



۱ **لوگو و فایل‌های مرکز** — لوگوی مرکز برای طراحی لایت‌باکس.

۲ **موقعیت روی نقشه** — مختصات مرکز؛ «نمایش روی نقشه» و «ذخیرهٔ موقعیت».

۳ **تاریخچهٔ پرزنت‌ها** — همهٔ پرزنت‌های این مرکز.

۴ **گرید مرکز** — گرید و امتیاز فعلی و دکمهٔ «ارزیابی تازه».

۵ **تاریخچهٔ گرید** — همهٔ ارزیابی‌های قبلی.

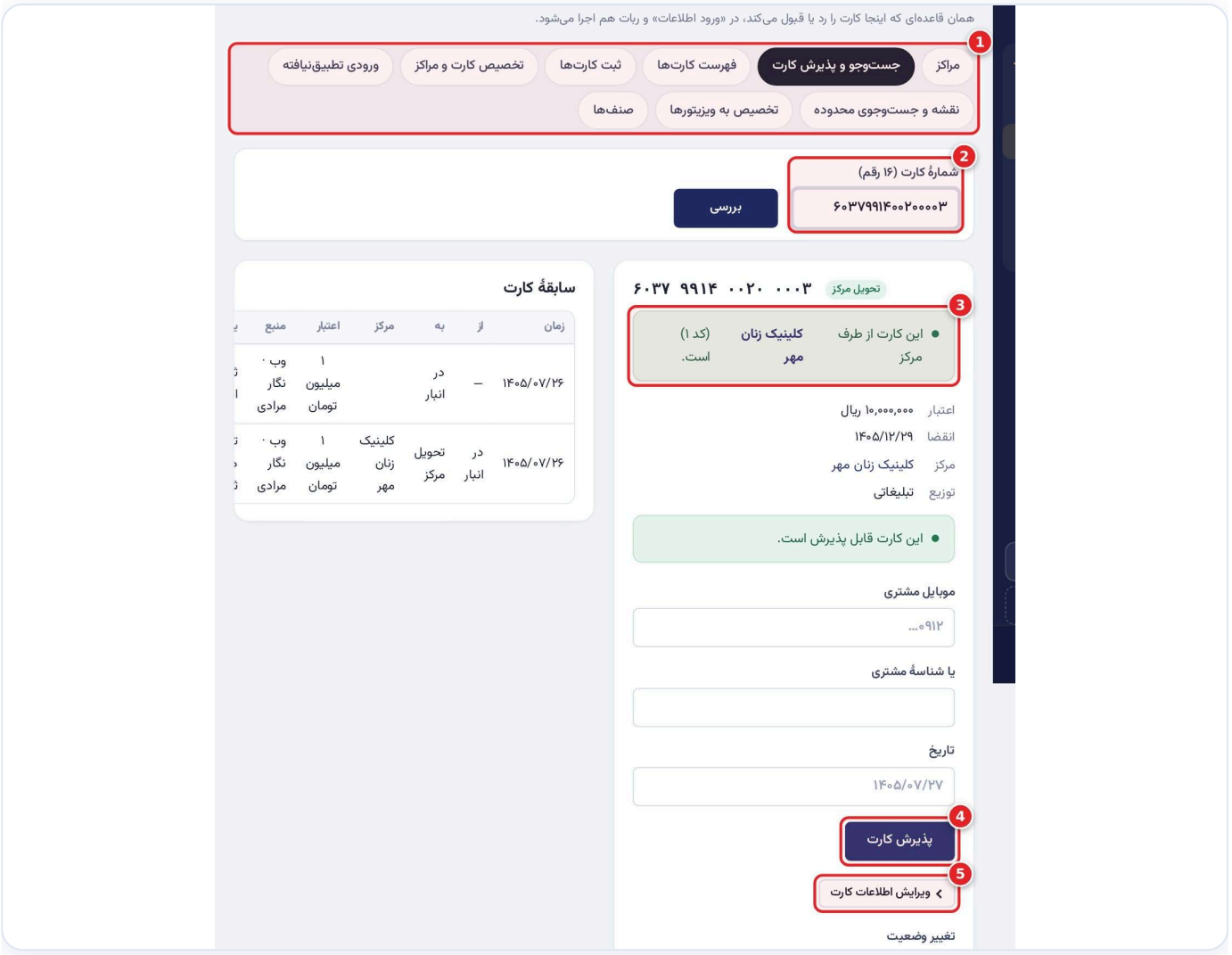
۶ **مشتریان این مرکز** — مشتریانی که این مرکز آورده است.

۷ **کارت‌های این مرکز** — کارت‌های هدیه و وضعیتشان.

جست‌وجو و پذیرش کارت

وقتی مشتری با کارت آمد، **کارت را در برنامه بپذیرید**، نه فقط در دفتر. پذیرش دو کار می‌کند: کارت «استفاده‌شده» می‌شود و دیگر هیچ‌جا پذیرفته نمی‌شود، و مشتری به مرکزی که کارت را داده نسبت داده می‌شود تا پورسانت درست حساب شود.

جست‌وجو و پذیرش کارت



۱ **زبانه‌ها** — «جست‌وجو و پذیرش کارت» فعال است.

۲ **شمارهٔ کارت (۱۶ رقم)** — با فاصله یا بی‌فاصله، فارسی یا انگلیسی؛ سپس «بررسی».

۳ **این کارت از طرف کدام مرکز است** — با رنگ سبز: مشتری از طرف همین مرکز آمده است. کارت انبار با رنگ زرد «به هیچ مرکزی داده نشده» را می‌گوید.

۴ **پذیرش کارت** — اگر قابل پذیرش باشد، موبایل مشتری را بدهید و بزنید؛ مشتری به همان مرکز نسبت داده می‌شود.

۵ **ویرایش اطلاعات کارت** — برای مدیر مراکز (تصویر بعد).

ویرایش اطلاعات کارت



1. **شمارهٔ کارت** — قابل اصلاح؛ شمارهٔ کارت دیگر پذیرفته نیست. شمارهٔ کارت استفاده‌شده ثابت است.
2. **اعتبار و انقضا** — مبلغ (ریال)، تاریخ انقضا و نوع توزیع.
3. **مرکز** — دادن یا پس گرفتن کارت؛ «— در انبار —» کارت را به انبار برمی‌گرداند. مرکزِ کارت استفاده‌شده ثابت است.
4. **دلیل تغییر** — در سابقهٔ کارت می‌ماند.
5. **ذخیرهٔ تغییرات** — همه‌چیز در سابقهٔ کارت و ممیزی ثبت می‌شود.

در همین فرم، بخش **«استفاده و بیعانه»** اطلاعاتی را که هنگام پذیرش کارت یا از شیت قدیمی ثبت شده اصلاح می‌کند. این اطلاعات در صفحهٔ کارت هم نمایش داده می‌شوند.

ویرایش استفاده و بیعانهٔ کارت



۱ **استفاده و بیعانه** — بخشی از فرم «ویرایش اطلاعات کارت».

۲ **تاریخ استفاده** — روزی که مشتری کارت را آورد؛ برای کارت استفاده‌شده نمی‌توان پاکش کرد.

۳ **نتیجهٔ رزرو** — رزرو قطعی، انصراف یا در حال پیگیری.

۴ **بیعانه و تاریخش** — مبلغ (ریال)؛ «۰» یعنی هدیه و خالی یعنی ندارد. نام مشتری در شیت و زمان تخمینی زایمان هم همین‌جاست.

۵ **کارت را گرفت** — اپراتوری که کارت را از مشتری گرفت و تاریخ دریافت.

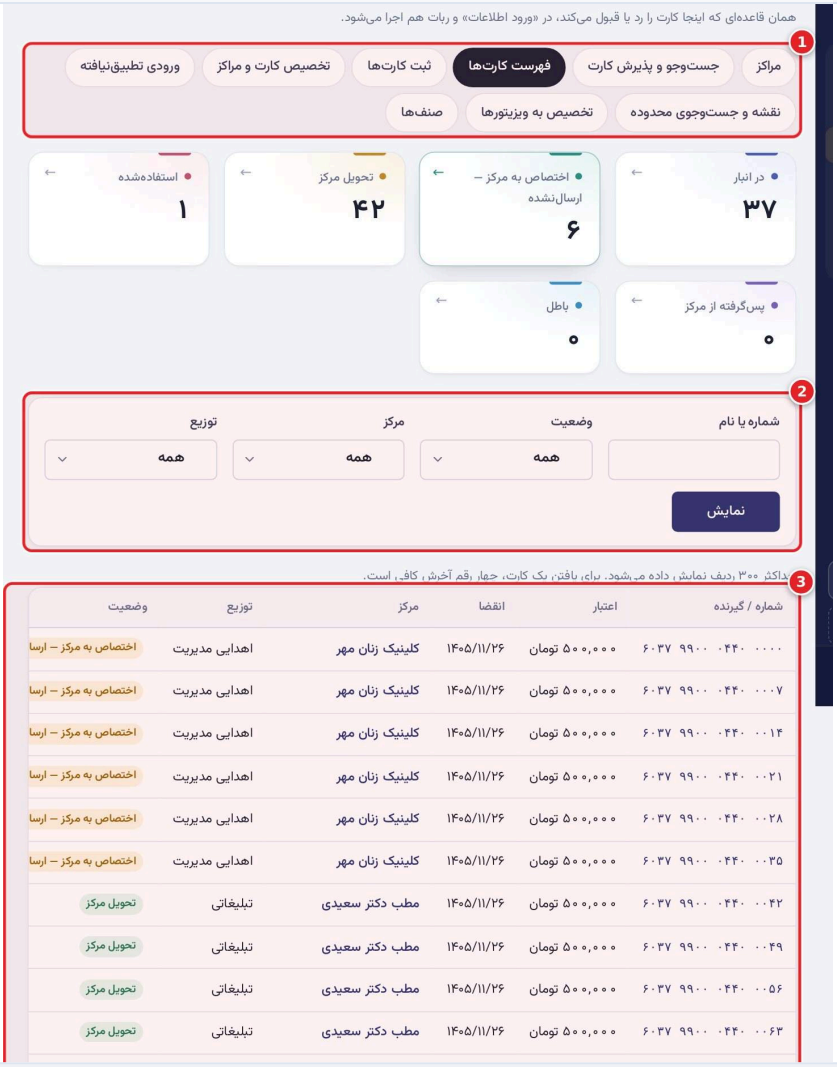
۶ **تحویل به حسابداری** — تاریخ تحویل کارت به حسابداری.

۷ **ذخیرهٔ تغییرات** — یک ردیف در سابقهٔ کارت ثبت می‌شود.

دو جای بیعانه

بیعانه‌ای که در پروندهٔ مشتری به‌عنوان «پرداخت» ثبت شده، از صفحهٔ همان مشتری (بخش «پرداخت‌ها و بیعانه») ویرایش می‌شود، نه از کارت.

فهرست کارت‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «فهرست کارت‌ها».

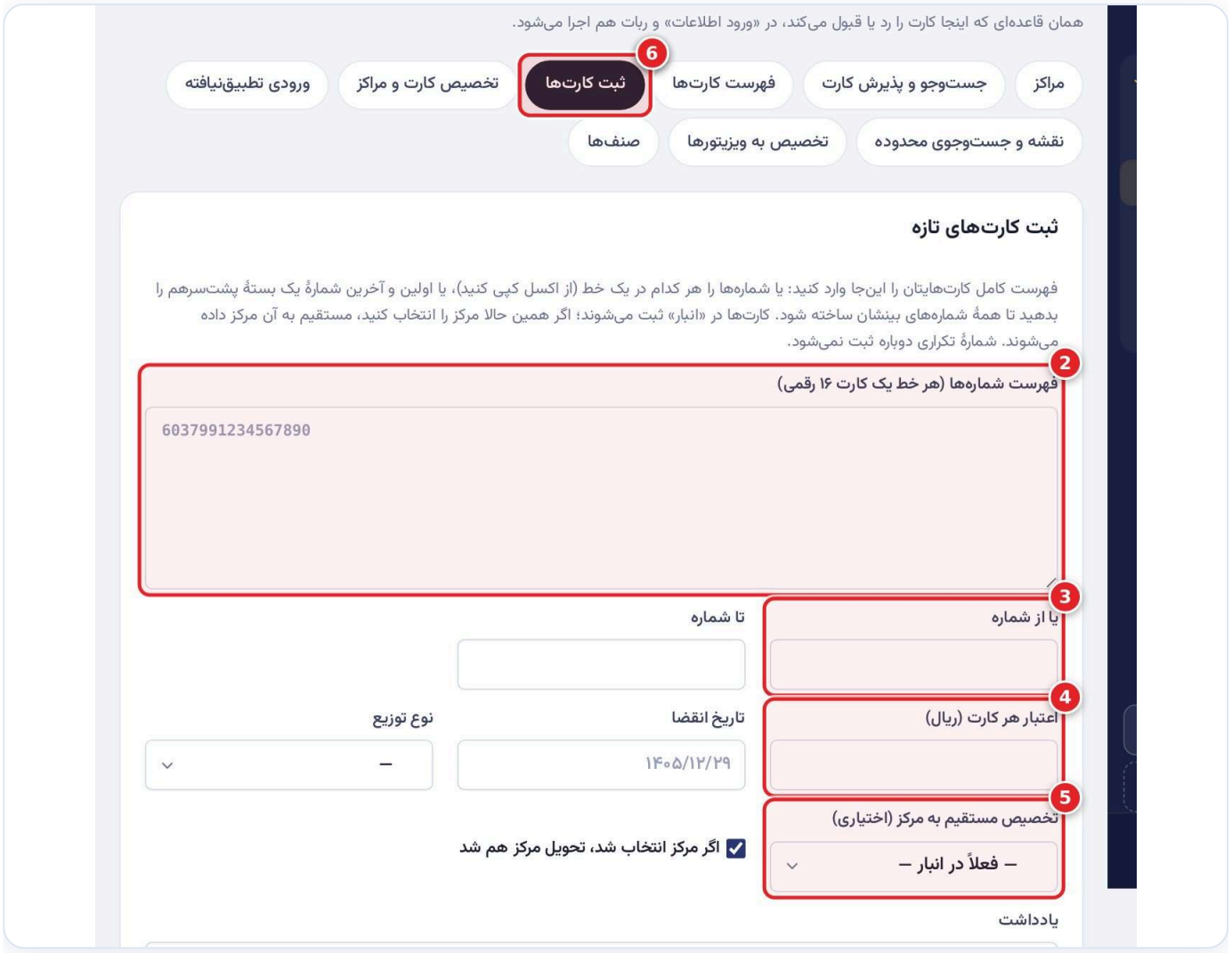
۲ **فیلترها** — نام یا شماره، وضعیت، مرکز و توزیع.

۳ **جدول کارت‌ها** — شمارهٔ کارت، اعتبار، انقضا، مرکز، توزیع و وضعیت.

ثبت کارت‌ها

فهرست کامل کارت‌هایتان را این‌جا وارد کنید. همهٔ کارت‌ها از نوع «کارت» هستند (گزینهٔ «کاغذی» از نسخهٔ ۱٫۷ حذف شد).

ثبت کارت‌های تازه



۱ **ثبت کارت‌ها** — زبانه برای مدیر مراکز.

۲ **فهرست شماره‌ها** — هر خط یک شمارهٔ ۱۶ رقمی؛ ستون شماره‌ها را از اکسل کپی کنید.

۳ **از شماره / تا شماره** — یا اولین و آخرین شمارهٔ یک بستهٔ پشت‌سرهم تا همهٔ شماره‌های بینشان ساخته شود (حداکثر ۵٬۰۰۰ در هر بار).

۴ **اعتبار، انقضا و توزیع** — برای کل همین دسته.

۵ **تخصیص مستقیم به مرکز** — اختیاری؛ اگر مرکز را انتخاب کنید کارت‌ها همان دم به آن مرکز داده می‌شوند.

۶ **ثبت کارت‌ها** — شمارهٔ تکراری دوباره ثبت نمی‌شود و پیام تعدادشان را می‌گوید.

تخصیص کارت و کارت‌های هر مرکز

تخصیص کارت به مرکز و کارت‌های هر مرکز



۱ **زبانه‌ها** — «تخصیص کارت و مراکز» فقط برای مدیر مراکز است.

۲ **مرکز** — مرکز مقصد؛ سپس بازه یا فهرست شماره‌ها.

۳ **از شماره / تا شماره** — یا به‌جای بازه، فهرست شماره‌ها را هر خط یکی بنویسید.

۴ **تخصیص** — کارت‌های آزاد به مرکز داده می‌شوند. تیک «همین حالا تحویل مرکز شد» یعنی کارت واقعاً به مرکز رسیده.

۵ **کارت‌های هر مرکز** — کدام کارت‌ها به کدام مرکز داده شده است.

۶ **جدول** — هر مرکز: کل کارت‌ها، دست مرکز، استفاده‌شده، پس‌گرفته/باطل و بازهٔ شماره‌ها؛ روی نام مرکز بزنید تا کارت‌هایش فهرست شوند.

کارت‌های دست‌نخورده

کارت استفاده‌شده یا باطل دست نمی‌خورد و پیام تعدادشان را می‌گوید. هر تغییر وضعیت در «سابقهٔ کارت» می‌ماند و باطل کردن دلیل می‌خواهد.

ورودی تطبیق‌نیافته



۱ **زبانه‌ها** — «ورودی تطبیق‌نیافته» با شمار ردیف‌های منتظر.

۲ **ردیف‌های تطبیق‌نیافته** — ردیف‌هایی از شیت «ورودی» که برنامه با یقین به مشتری‌ای وصل نکرده؛ شناسهٔ مشتری درست را بدهید و «تطبیق»، یا «کنار بگذار». برنامه هرگز برای این ردیف‌ها خودش مشتری تازه نمی‌سازد.

نقشه و جست‌وجوی محدوده

نقشهٔ مراکز: فیلتر صنف و گرید



۱ **زبانه‌ها** — «نقشه و جست‌وجوی محدوده».

۲ **صنف** — یک یا چند صنف را انتخاب کنید (هیچ‌کدام = همه)؛ رنگ کنار هر صنف همان رنگ نقطه‌هایش روی نقشه است.

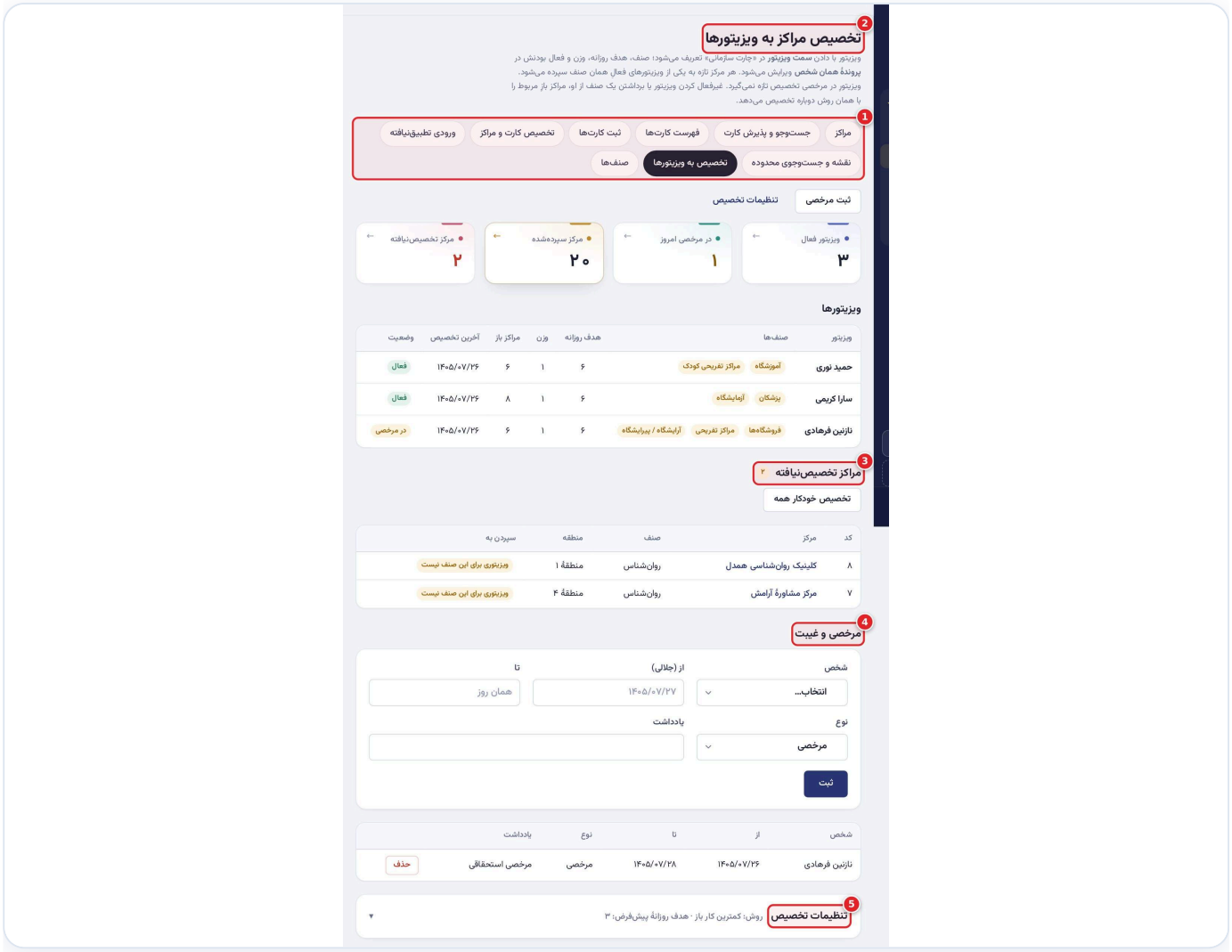
۳ **گرید مرکز** — یک یا چند گرید، یا «بدون گرید».

۴ **اعمال** — نقشه و جست‌وجوی محدوده با همین فیلترها انجام می‌شود.

روی نقشه هر مرکز با رنگ صنفش نشان داده می‌شود؛ با کشیدن یک محدوده (چندضلعی) مراکز داخل آن را می‌یابید. فیلتر صنف، فیلتر گرید و محدوده با هم اعمال می‌شوند؛ مثلاً «پزشکان با گرید A و B+ در این محله». گرید هر مرکز در جدول نتیجه و در پنجرهٔ نقطه هم دیده می‌شود. نقشه به «کلید نقشه» در «مدیریت ← تنظیمات ← نقشه» نیاز دارد. (در نمونهٔ این کتاب کلید ثبت نشده است.)

تخصیص به ویزیتورها

تخصیص مراکز به ویزیتورها



۱ **زبانه‌ها** — «تخصیص به ویزیتورها».

۲ **ویزیتورها** — هر ویزیتور: صنف‌ها، هدف روزانه، وزن، مراکز سپرده‌شده و آخرین تخصیص؛ «ویرایش در پرونده» به کارت ویزیتور پروندهٔ او می‌رود.

۳ **مراکز تخصیص‌نیافته** — مرکزهای بی‌ویزیتور؛ دستی یا با «تخصیص خودکار همه».

۴ **مرخصی و غیبت** — مرخصی، غیبت یا مأموریت ویزیتور؛ در این بازه به او مرکز سپرده نمی‌شود.

۵ **تنظیمات تخصیص** — روش تخصیص خودکار (کمترین کار باز، وزنی، …) و هدف روزانهٔ پیش‌فرض.

توجه

ویزیتور فقط وقتی مرکز می‌گیرد که حساب کاربری با دسترسی «مراکز من» داشته باشد، و صنف مرکز در صنف‌های او باشد. ویزیتوری که صنف ندارد هیچ مرکزی نمی‌گیرد.

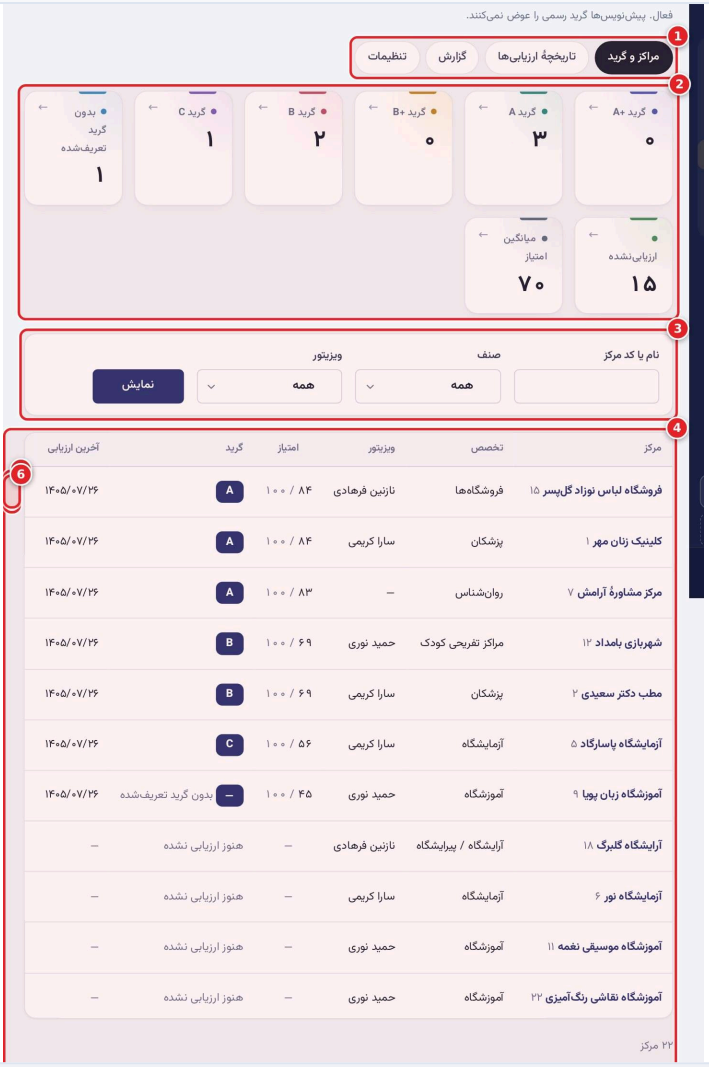
گرید بندی مراکز

هر مرکز با **۸ معیار اصلی** و **۲۹ ریزمعیار** ارزیابی می‌شود و جمع امتیازها **۱۰۰** است. ارزیاب فقط امتیاز هر ریزمعیار را وارد می‌کند؛ **امتیاز کل و گرید را برنامه حساب می‌کند.**

امتیاز کل	گرید
۹۰ تا ۱۰۰	A+
۸۰ تا ۸۹	A
۷۰ تا ۷۹	B+
۶۰ تا ۶۹	B
۵۰ تا ۵۹	C
کمتر از ۵۰	بدون گرید تعریف‌شده

منوی «گرید بندی مراکز» چهار زبانه دارد: «مراکز و گرید»، «تاریخچهٔ ارزیابی‌ها»، «گزارش» و «تنظیمات».

گرید بندی: مراکز و گرید



۱ **زبانه‌ها** — چهار بخش گرید بندی.

۲ **کارت‌های توزیع گرید** — تعداد مراکز در هر گرید، ارزیابی‌شده‌ها و میانگین امتیاز.

۳ **فیلترها** — نام یا کد مرکز، صنف و ویزیتور.

۴ **جدول مراکز** — امتیاز، گرید، آخرین ارزیابی و ارزیاب هر مرکز.

۵ **ارزیابی تازه** — فرم ارزیابی را باز می‌کند (اگر پیش‌نویسی باز باشد، همان ادامه می‌یابد).

۶ **جزئیات** — آخرین ارزیابی نهایی مرکز را نشان می‌دهد.

انجام یک ارزیابی

۱ **شروع ارزیابی**

در صفحهٔ مرکز یا در فهرست گرید، «ارزیابی تازه» را بزنید.

۲ **امتیازدهی**

هر ریزمعیار یک خانهٔ امتیاز دارد (مثلاً [۴] / ۵)؛ جمع معیار، امتیاز کل و گرید همان لحظه به‌روز می‌شوند. امتیاز نامعتبر قرمز می‌شود.

۳ ذخیرهٔ موقت

برای ادامه در وقتی دیگر؛ گرید رسمی مرکز عوض نمی‌شود.

۴ ثبت نهایی

وقتی همهٔ ریزمعیارها امتیاز دارند؛ گرید فعلی مرکز به‌روز و ویزیتور مرکز آگاه می‌شود.

فرم ارزیابی (بالا)



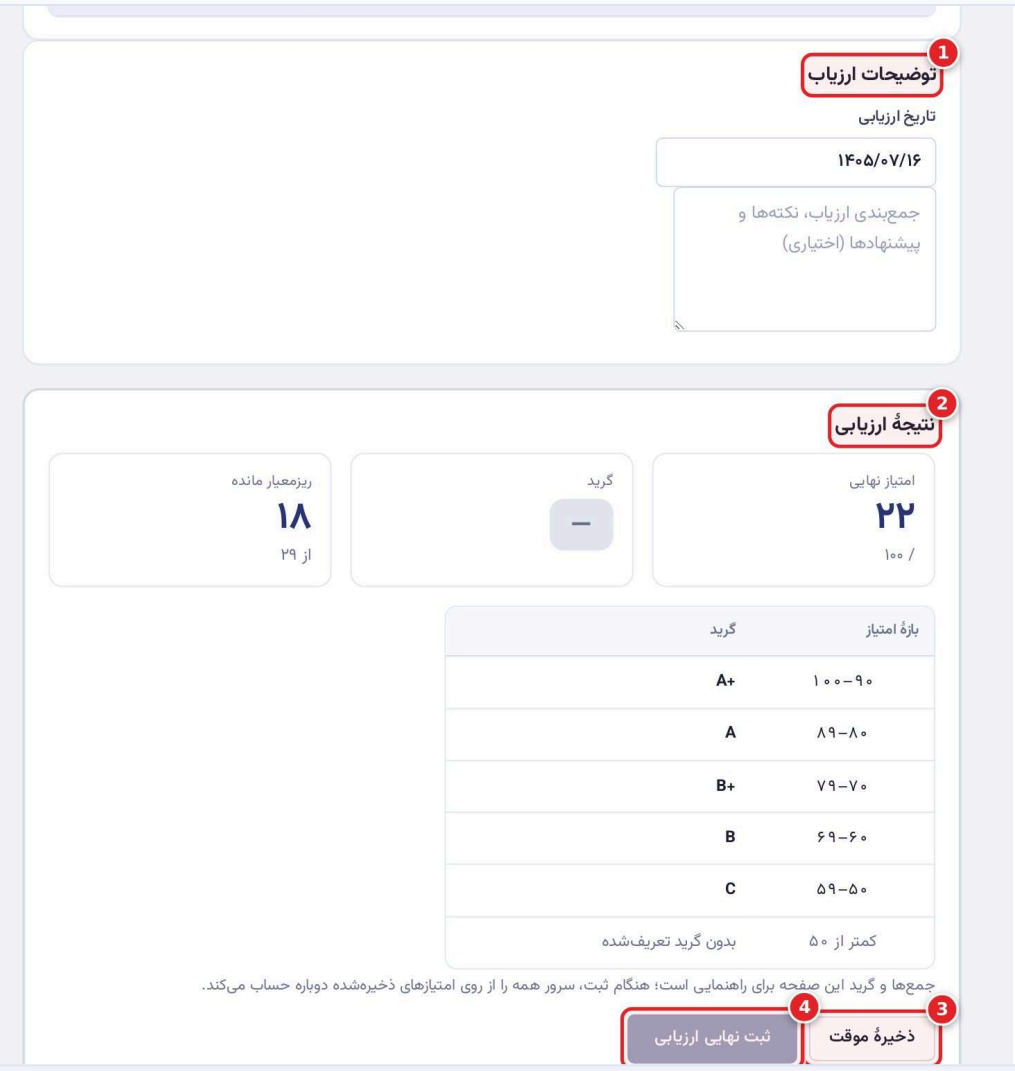
۱ **نام مرکز** — ارزیابی همین مرکز است.

۲ **میان‌برهای معیارها** — پرش به هر یک از ۸ معیار.

۳ **جدول ریزمعیارها** — ریزمعیار، حداکثر امتیاز و خانهٔ امتیاز.

۴ **خانهٔ امتیاز** — عدد از صفر تا سقف همان ریزمعیار.

فرم ارزیابی (پایین)



۱ **توضیحات ارزیاب** — یادداشت کلی ارزیاب (اختیاری).

۲ **نتیجهٔ ارزیابی** — امتیاز نهایی، گرید و جدول بازه‌ها.

۳ **ذخیرهٔ موقت** — پیش‌نویس را نگه می‌دارد.

۴ **ثبت نهایی ارزیابی** — ارزیابی رسمی می‌شود و دیگر تغییر نمی‌کند.

۵ **لغو این پیش‌نویس** — پیش‌نویس را کنار می‌گذارد؛ گرید مرکز عوض نمی‌شود.

قواعد مهم

ارزیابی نهایی تغییر نمی‌کند. برای اصلاح، یک «ارزیابی تازه» ثبت کنید؛ ارزیابی قبلی در تاریخچه می‌ماند. گرید فعلی همیشه از آخرین ارزیابی نهایی (بر اساس تاریخ ارزیابی) می‌آید. مرکز تازه تا ارزیابی نشود «هنوز ارزیابی نشده» است و هیچ امتیاز ساختگی ندارد.

جزئیات یک ارزیابی نهایی



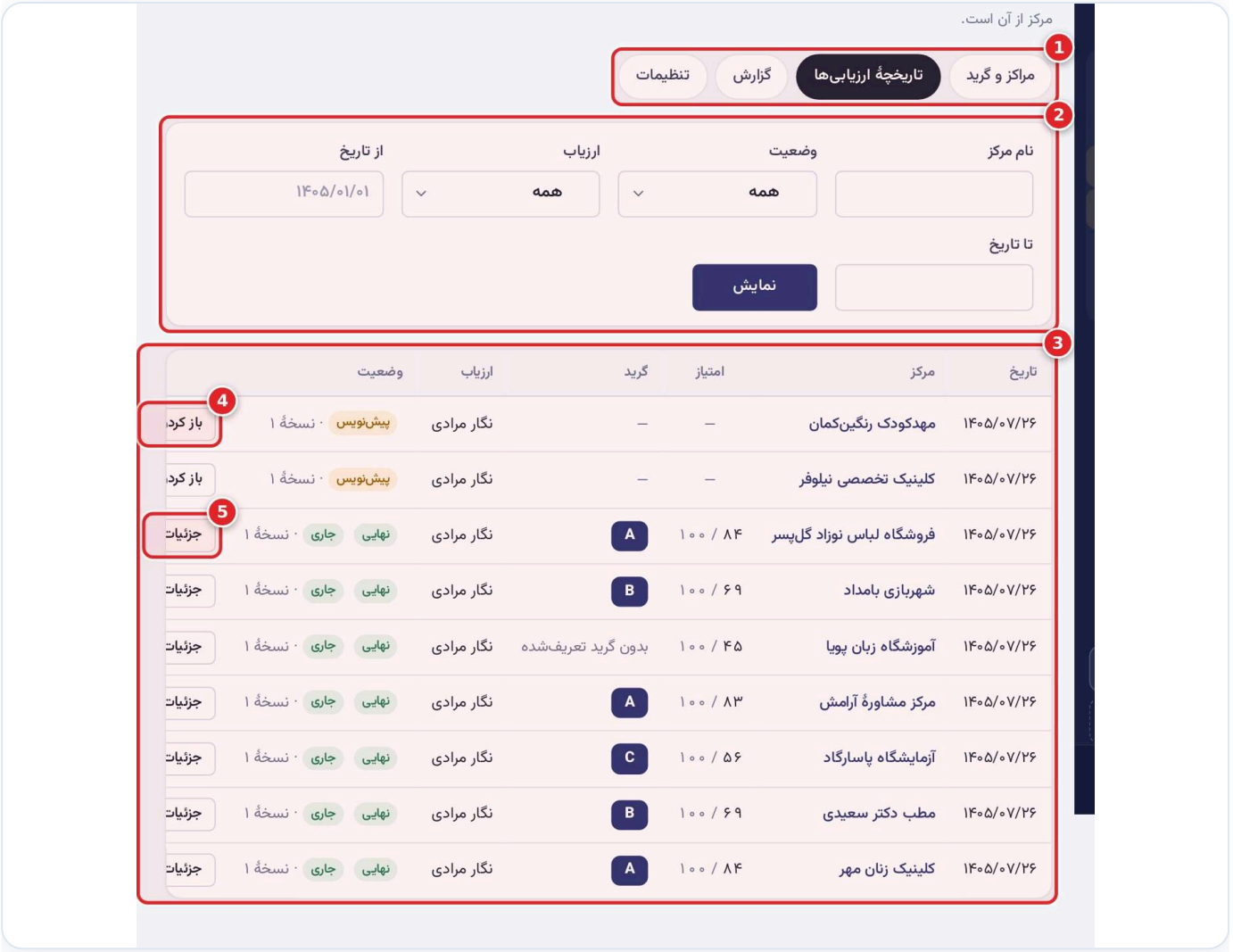
۱ **عنوان** — مرکز و تاریخ ارزیابی؛ دکمه‌های «صفحهٔ مرکز»، «تاریخچهٔ گرید این مرکز» و «چاپ».

۲ **یک معیار** — امتیاز کسب‌شده از سقف هر ریزمعیار و جمع معیار.

۳ **توضیحات ارزیاب** — نکتهٔ ارزیاب.

۴ **نتیجهٔ ارزیابی** — امتیاز کل، گرید و بازهٔ آن.

تاریخچهٔ ارزیابی‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «تاریخچهٔ ارزیابی‌ها».

۲ **فیلترها** — نام مرکز، وضعیت (پیش‌نویس، نهایی، لغوشده)، ارزیاب و بازهٔ تاریخ.

۳ **جدول ارزیابی‌ها** — تاریخ، مرکز، امتیاز، گرید، ارزیاب و وضعیت.

۴ **باز کردن** — ادامهٔ یک پیش‌نویس.

۵ **جزئیات** — دیدن ارزیابی نهایی.

گزارش گرید مراکز



۱ **زبانه‌ها** — «گزارش».

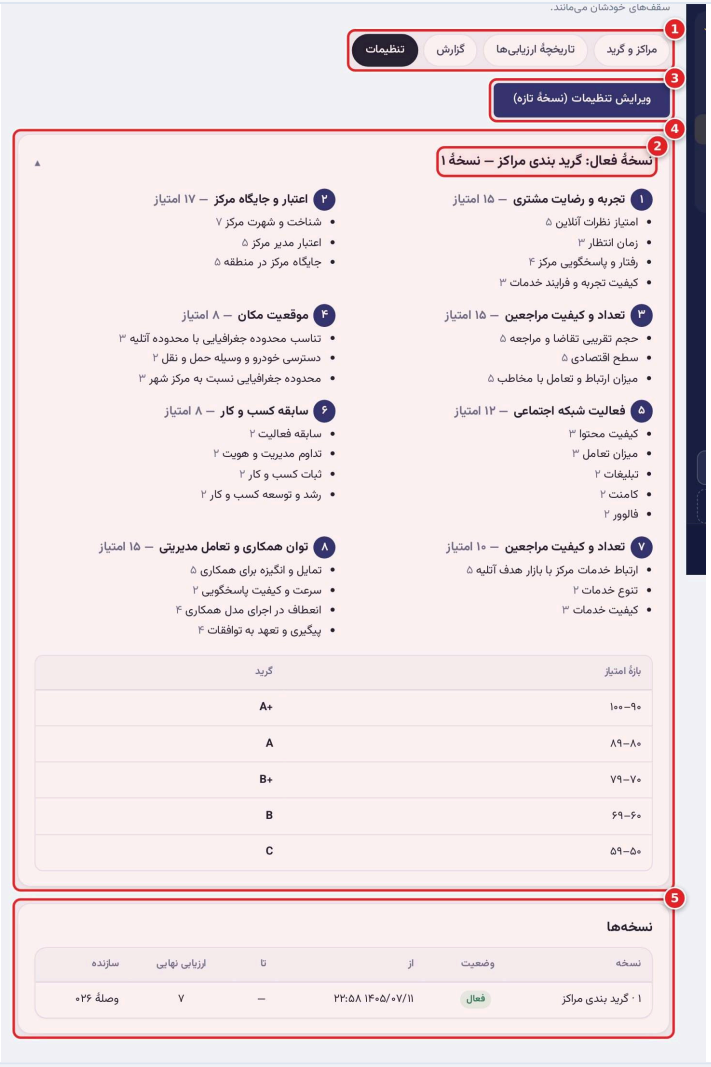
۲ **فیلترها** — گرید، بازهٔ امتیاز، صنف، ویزیتور، ارزیاب، تاریخ و معیار.

۳ **تعداد مراکز در هر گرید** — کارت‌های توزیع؛ کلیک روی هر کدام فیلتر می‌کند.

۴ **مقایسهٔ معیارها** — میانگین هر معیار و درصد آن از سقف؛ کلیک روی معیار، رتبهٔ مراکز در همان معیار را می‌آورد.

۵ **مراکز** — فهرست مراکز؛ «روند» ارزیابی‌های نهایی هر مرکز را به ترتیب تاریخ می‌دهد.

تنظیمات گرید بندی (فقط مدیر ارشد)



۱ **زبانه‌ها** — «تنظیمات».

۲ **نسخهٔ فعال** — مدل گرید بندی که الان ارزیابی‌ها با آن انجام می‌شود.

۳ **ویرایش تنظیمات (نسخهٔ تازه)** — پیش‌نویسی از نسخهٔ فعال می‌سازد تا نام و سقف معیارها، ترتیب، بازه‌های گرید و گام امتیاز را عوض کنید.

۴ **معیارها و ریزمعیارها** — هر معیار با سقفش؛ جمع ریزمعیارها باید برابر سقف معیار و جمع معیارها برابر ۱۰۰ باشد.

۵ **نسخه‌ها** — فهرست نسخه‌ها؛ «انتشار» فقط وقتی مدل سالم است ممکن می‌شود.

نسخه‌بندی

ارزیابی‌های قبلی هرگز عوض نمی‌شوند؛ هر ارزیابی سقف هر ریزمعیار را در لحظهٔ ارزیابی نگه داشته است. پس «۴ از ۵» همان «۴ از ۵» می‌ماند حتی اگر سقف بعداً ۷ شود.

صنف‌ها

صنف‌ها دسته‌بندی مراکزند (پزشکان، آزمایشگاه، آموزشگاه...). صنف تعیین می‌کند هر مرکز به کدام ویزیتور سپرده شود و رنگ آن روی نقشه چیست.

صنف‌ها



۱ **+ صنف تازه** — نام، کد لاتین، ترتیب و رنگ نقشه.

۲ **جدول صنف‌ها** — نام، کد، ترتیب، تعداد مراکز و وضعیت.

۳ **بایگانی** — صنف از فهرست‌ها کنار می‌رود ولی سابقه می‌ماند.

۴ **غیرفعال کن** — صنف موقتاً در انتخاب‌ها نمایش داده نمی‌شود.

سفارشات مراکز

همهٔ سفارش‌هایی که از پرزنت‌ها ساخته شده‌اند: لایت‌باکس، ژورنال، ریلز، استند... با مرحله و مسئول و مهلت. اینجا می‌بینید کدام سفارش عقب‌افتاده یا برگشتی است و «دست چه کسی» است.

سفارشات مراکز



۱ **کارت‌های خلاصه** — در جریان، عقب‌افتاده (SLA)، برگشتی، تمام‌شده و لغوشده؛ کلیک روی هر کارت فیلتر می‌کند.

۲ **فیلترها** — جست‌وجو، نوع سفارش، مرحلهٔ لایت‌باکس و ویزیتور.

۳ **جدول سفارش‌ها** — شماره، نوع، مرکز، ویزیتور، جزئیات و مرحلهٔ فعلی با مهلت.

۴ **صفحهٔ کار** — صفحهٔ کار گردش کار آن سفارش (برای سفارش‌هایی که گردش کار دارند).

۵ **پرزنت** — پرزنتی که این سفارش از آن ساخته شده.

برای سفارش‌هایی که گردش کار ندارند (مثل ژورنال یا ریلز) دکمه‌های «تکمیل شد» و «لغو سفارش» کنار ردیف هست.

گزارش‌ها

منوی گزارش‌ها دو بخش دارد: «فروش و مشتریان» (ده گزارش) و «عملیات، مراکز و ویزیت». همهٔ گزارش‌ها بازهٔ تاریخ دارند و خروجی اکسل می‌دهند.

گزارش‌های فروش و مشتریان



۱ **زبانه‌های گزارش** — گزارش کلی، تماس، بیعانه، نحوهٔ آشنایی، گزارش کمپین، گیفت کارت، معرف، نرخ تبدیل، اعضای تیم، روند مراکز.

۲ **فیلتر** — بازهٔ تاریخ و کارمند.

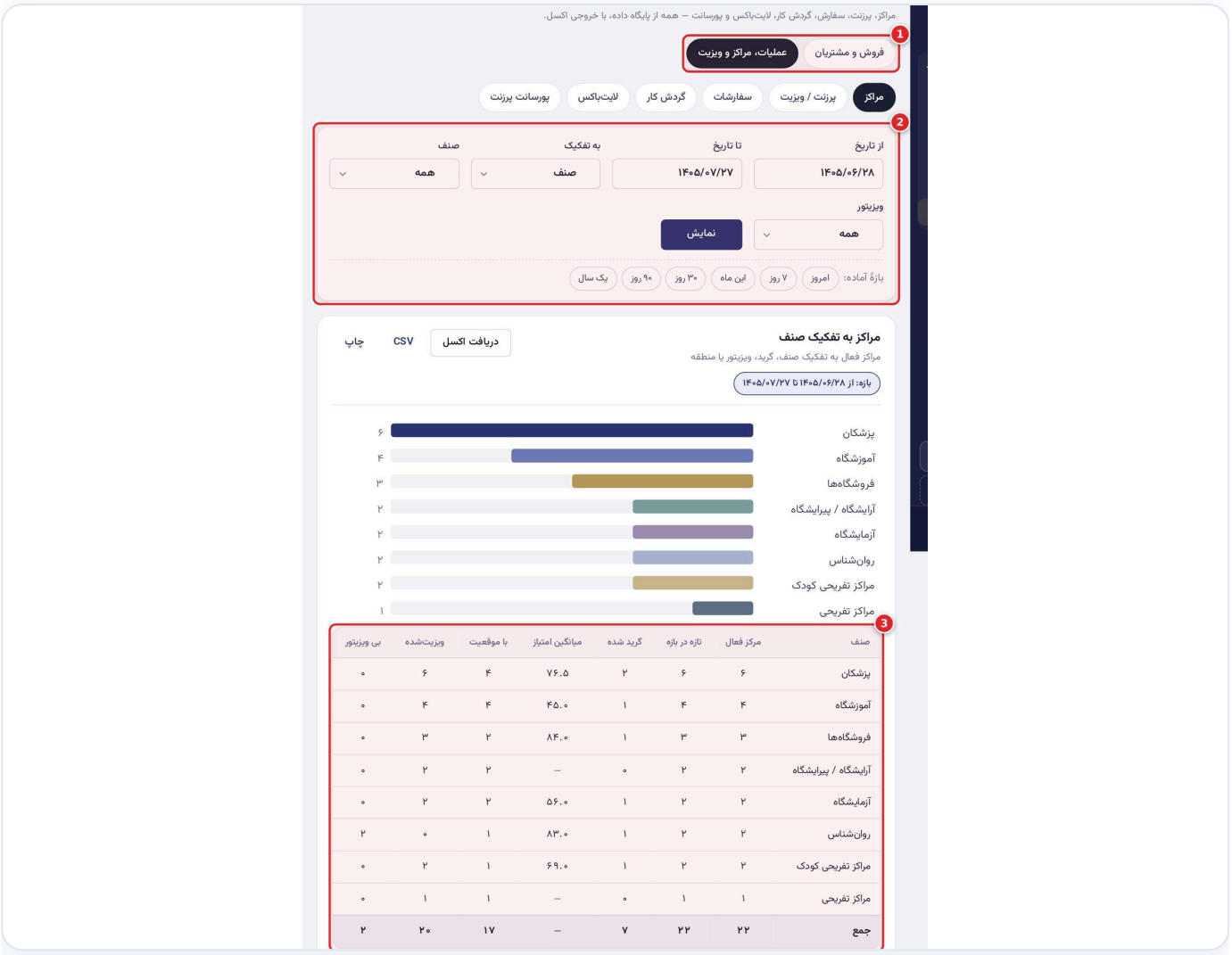
۳ **دریافت اکسل** — همان جدول روی صفحه را با تاریخ جلالی و قالب عدد می‌دهد.

۴ **CSV** — برای برنامه‌های دیگر.

۵ **چاپ** — نسخهٔ قابل چاپ.

۶ **جدول گزارش** — داده‌های گزارش انتخاب‌شده.

گزارش‌های عملیاتی



۱ **زبانه‌ها** — مراکز، پرزنت/ویزیت، سفارشات، گردش کار، لایت‌باکس و پورسانت پرزنت.

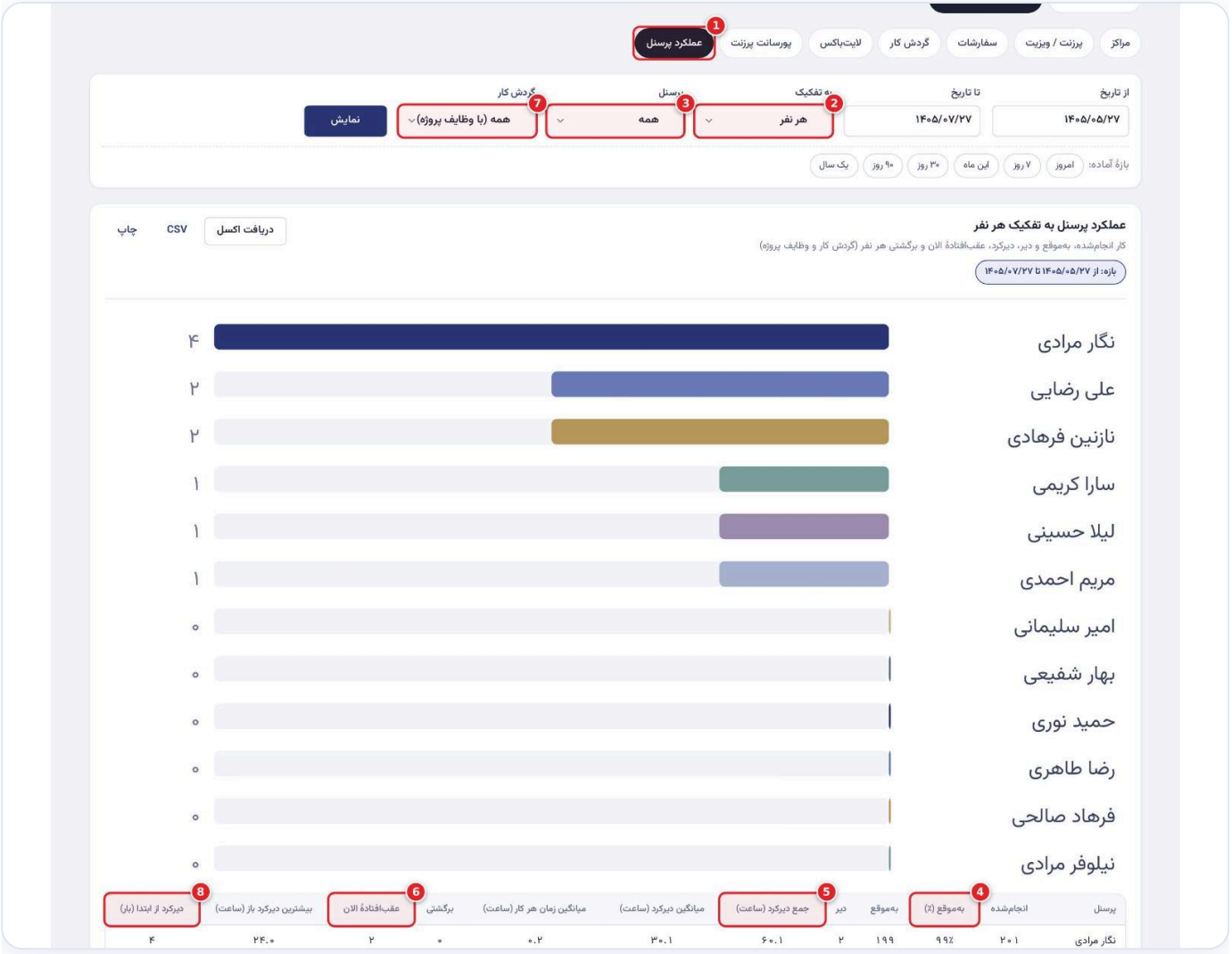
۲ **فیلترها** — بازهٔ تاریخ، تفکیک بر اساس (صنف، گرید، ویزیتور، منطقه)، صنف و ویزیتور.

۳ **جدول** — مثلاً «مراکز به تفکیک صنف»: مرکز فعال، تازه، گرید شده، میانگین امتیاز، با موقعیت، ویزیت‌شده و بی ویزیتور.

گزارش عملکرد پرسنل

زبانهٔ «عملکرد پرسنل» در گزارش‌های عملیاتی دو نما دارد: «هر نفر» (جدول کامل) و «کارهای دیر و عقب‌افتاده» (فهرست تک‌تک کارها). با «پرسنل» گزارش یک نفر را ببینید؛ «دریافت اکسل» همان جدول را می‌دهد.

گزارش عملکرد پرسنل: هر نفر



۱ **زبانه** — «عملکرد پرسنل».

۲ **به تفکیک** — «هر نفر» یا «کارهای دیر و عقب‌افتاده».

۳ **پرسنل** — همه یا یک نفر.

۴ **به‌موقع (٪)** — سهم کارهای به‌موقع از کارهای مهلت‌دار.

۵ **جمع دیرکرد** — ساعت‌های دیرکرد در بازه؛ کنارش میانگین دیرکرد و میانگین زمان هر کار.

۶ **عقب‌افتادهٔ الان** — کارهای باز با مهلت گذشته و بیشترین دیرکرد باز.

۷ **گردش کار** — همه (با وظایف پروژه) یا فقط یک گردش؛ گردش‌های تازه خودکار در فهرست می‌آیند.

۸ **دیرکرد از ابتدا** — تعداد کل دفعه‌های دیرکرد هر نفر از شروع سامانه؛ نمودار بالای جدول همین عدد است.

کارهای دیر و عقب‌افتاده



۱ **کار** — سفارش (با شماره و مرکز) یا وظیفهٔ پروژه، و مرحله.

۲ **دیرکرد** — به ساعت.

۳ **هنوز باز** — کاری که هنوز انجام نشده؛ این‌ها بالای فهرست‌اند.

فصل ۵

۵ کیفیت داده و تکراری‌ها

دو زبانهٔ منوی «مشتریان»: مقادیر بلاتکلیف و مشتریان تکراری

داده‌ای که بد وارد شود، گزارش را بد می‌کند. این گروه جایی است که برنامه می‌گوید «اینجا یک خانهٔ خالی یا مقدار ناشناخته هست» و «این دو نفر شاید یک نفر باشند»؛ تصمیم با شماست.

مقادیر بلاتکلیف

وقتی از اکسل یا گوگل‌شیت داده وارد می‌شود، مقدارهایی که برنامه نمی‌شناسد (مثلاً «اینستا» به‌جای «اینستاگرام») بدون تغییر نگه داشته می‌شوند. در این صفحه می‌بینید کدام مقدارها بلاتکلیف مانده‌اند تا آن‌ها را به مقدار درست نگاشت دهید.

کیفیت داده: مقادیر بلاتکلیف



۱ **زبانه‌ها** — «مقادیر بلاتکلیف» و «تکراری‌ها».

۲ **کارت‌های شمارنده** — مشتری بدون موبایل، مقدار مرجع بلاتکلیف، تعامل بدون کانال، بدون نحوهٔ آشنایی، پرداخت بدون پروژه…

۳ **جدول مقادیر** — بُعد، مقدار خام و یادداشت.

مرکز تصمیم تکراری

اینجا مشتریانی که برنامه حدس می‌زند یک نفر هستند کنار هم نشان داده می‌شوند. شما یکی را «اصلی» می‌کنید و دیگری را در آن ادغام می‌کنید، یا می‌گویید «این‌ها دو نفرند». **ادغام برگشت‌پذیر نیست**، پس با حوصله تصمیم بگیرید.

تکراری‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «تکراری‌ها».

۲ **کارت‌ها** — تعداد جفت‌های منتظر تصمیم، ادغام‌شده و «جدا از هم» علامت‌خورده.

فصل ۶

۶ چارت سازمانی و تأمین‌کنندگان

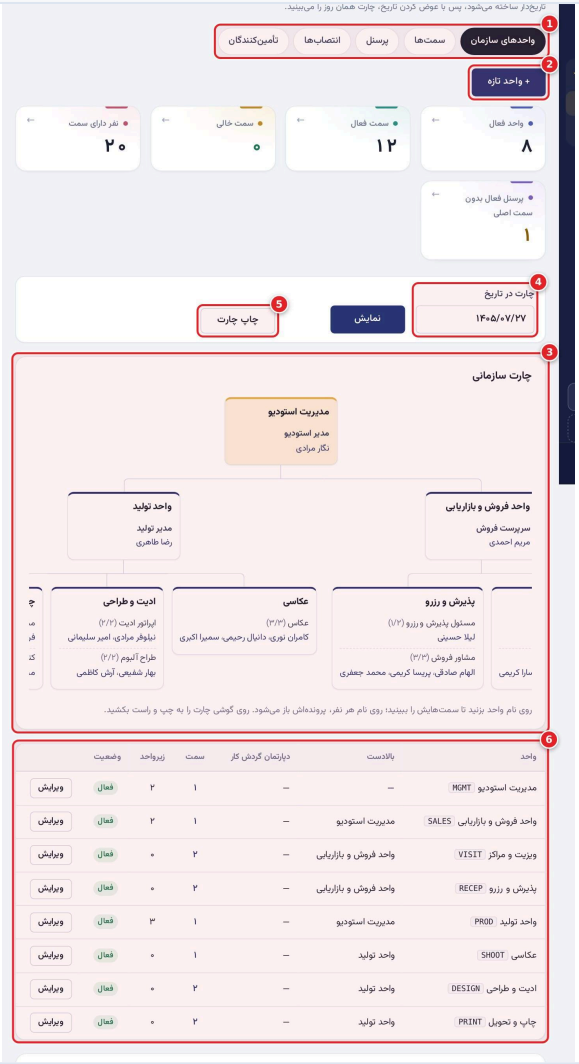
گروه «سازمان و کاربران»: واحدها، سمت‌ها، پرسنل، انتصاب‌ها و تأمین‌کنندگان — همه زبانه‌های «چارت سازمانی»

چارت سازمانی تعیین می‌کند «چه کسی در چه سمتی است». کار گردش کار بر اساس **سمت** ارجاع می‌شود، نه اسم افراد؛ بنابراین با عوض شدن آدم‌ها گردش کار نمی‌شکند. این منو فقط برای مدیر است چون پرونده‌ها کد ملی و شمارهٔ شبا دارند.

واحدهای سازمان

واحدها به‌صورت درخت ساخته می‌شوند. بالای صفحه نمودار چارت است: هر واحد، سمت‌هایش و کسی که امروز در هر سمت است. سمت خالی زرد است. با «چارت در تاریخ» می‌توانید چارت هر روزی را ببینید.

واحدهای سازمان



۱ **زبانه‌های چارت سازمانی** — واحدها، سمت‌ها، پرسنل، انتصاب‌ها و تأمین‌کنندگان.

۲ **+ واحد تازه** — فرم ساخت واحد.

۳ **چارت سازمانی** — نمودار واحدها با سمت‌ها و دارندگان فعلی.

۴ **چارت در تاریخ** — چارتِ هر روز را ببینید؛ مثلاً «پارسال چه کسی مسئول پذیرش بود؟».

۵ **چاپ چارت** — نسخهٔ کاغذی چارت.

۶ **جدول واحدها** — بالادست، دپارتمان گردش کار، سمت‌ها، زیرواحدها و وضعیت.

فرم واحد تازه



۱ **واحد تازه** — فرم افزودن.

۲ **نام واحد** — مثلاً «پذیرش و رزرو».

۳ **واحد بالادست** — جای واحد در درخت؛ «ریشهٔ چارت» یعنی بالاترین واحد.

۴ **دپارتمان گردش کار** — اختیاری؛ واحد را به یک دپارتمان گردش کار وصل می‌کند.

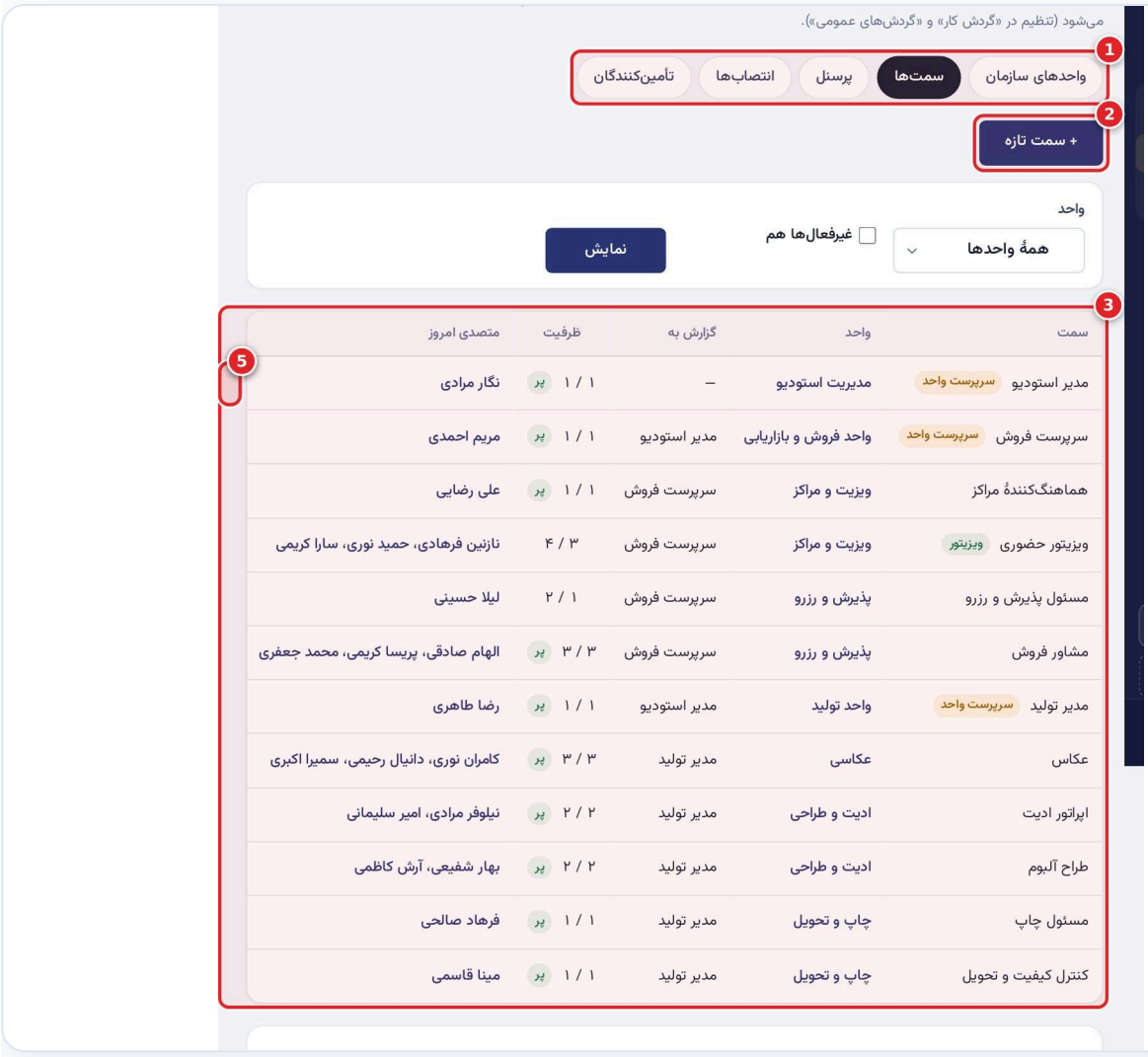
۵ **شرح وظایف** — توضیح اختیاری.

۶ **افزودن واحد** — ذخیره.

سمت‌ها

سمت‌ها «جایگاه» هستند، نه آدم‌ها: «مشاور فروش»، «سرپرست طراحی». هر سمت در یک واحد است، به یک سمت بالاتر **گزارش** می‌دهد، **ظرفیت** دارد (خالی یعنی بی‌سقف) و هر واحد فقط یک سمت **سرپرست** دارد.

فهرست سمت‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «سمت‌ها».

۲ **+ سمت تازه** — فرم ساخت سمت.

۳ **جدول سمت‌ها** — سمت، واحد، گزارش به، ظرفیت (پر / کل)، متصدی امروز و وضعیت.

۴ **انتصاب** — دادن همین سمت به یک نفر.

۵ **ویرایش** — تغییر مشخصات سمت.

فرم سمت تازه



۱ **عنوان سمت** — مثلاً «مسئول چاپ».

۲ **واحد** — سمت در کدام واحد است.

۳ **گزارش به** — سمت بالاتر در نمودار.

۴ **ظرفیت** — چند نفر می‌توانند هم‌زمان این سمت را داشته باشند.

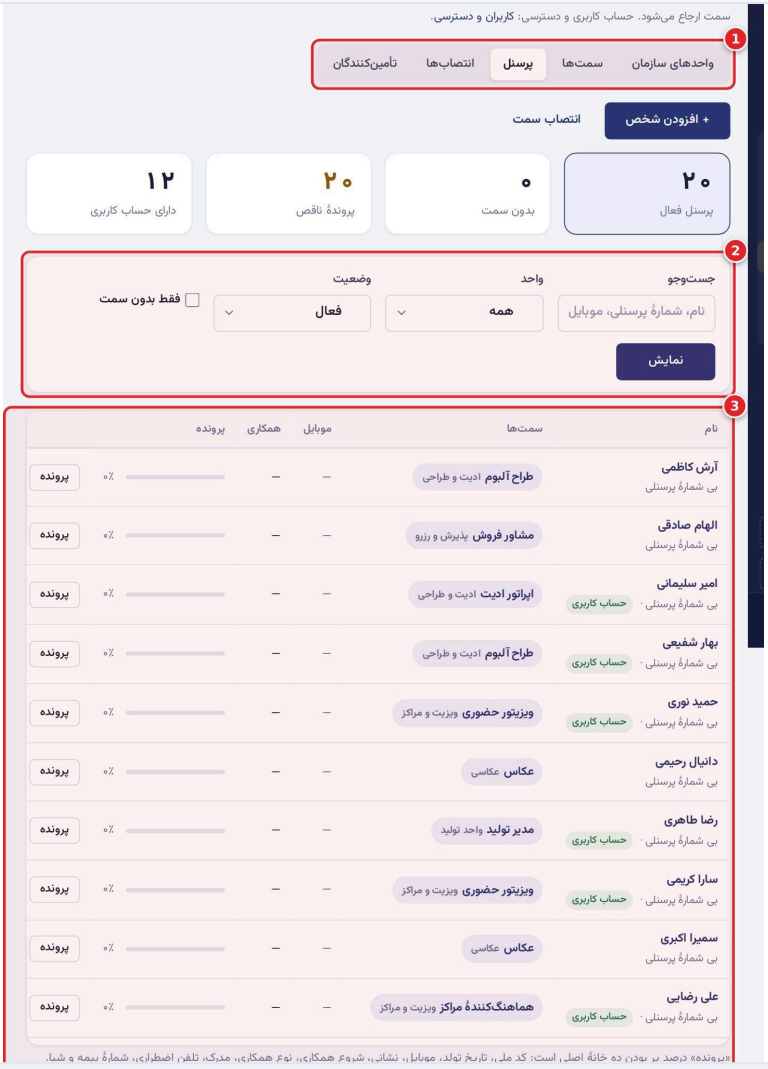
۵ **سرپرست واحد است** — هر واحد فقط یک سمت سرپرست دارد.

۶ **سمت ویزیتور است** — دارندهٔ این سمت خودکار «ویزیتور» می‌شود و پروندهٔ ویزیتورش ساخته می‌شود.

پرسنل

فهرست همهٔ افراد با سمت امروز و درصد کامل بودن پرونده. با «افزودن شخص» نام، شمارهٔ پرسنلی، موبایل و یک یا چند سمت را می‌دهید؛ اگر یکی از سمت‌ها «ویزیتور» باشد، صنف‌ها و هدف روزانه هم پرسیده می‌شود.

پرسنل



۱ **زبانه‌ها** — «پرسنل».

۲ **فیلترها** — جست‌وجو، واحد، وضعیت و «فقط بدون سمت».

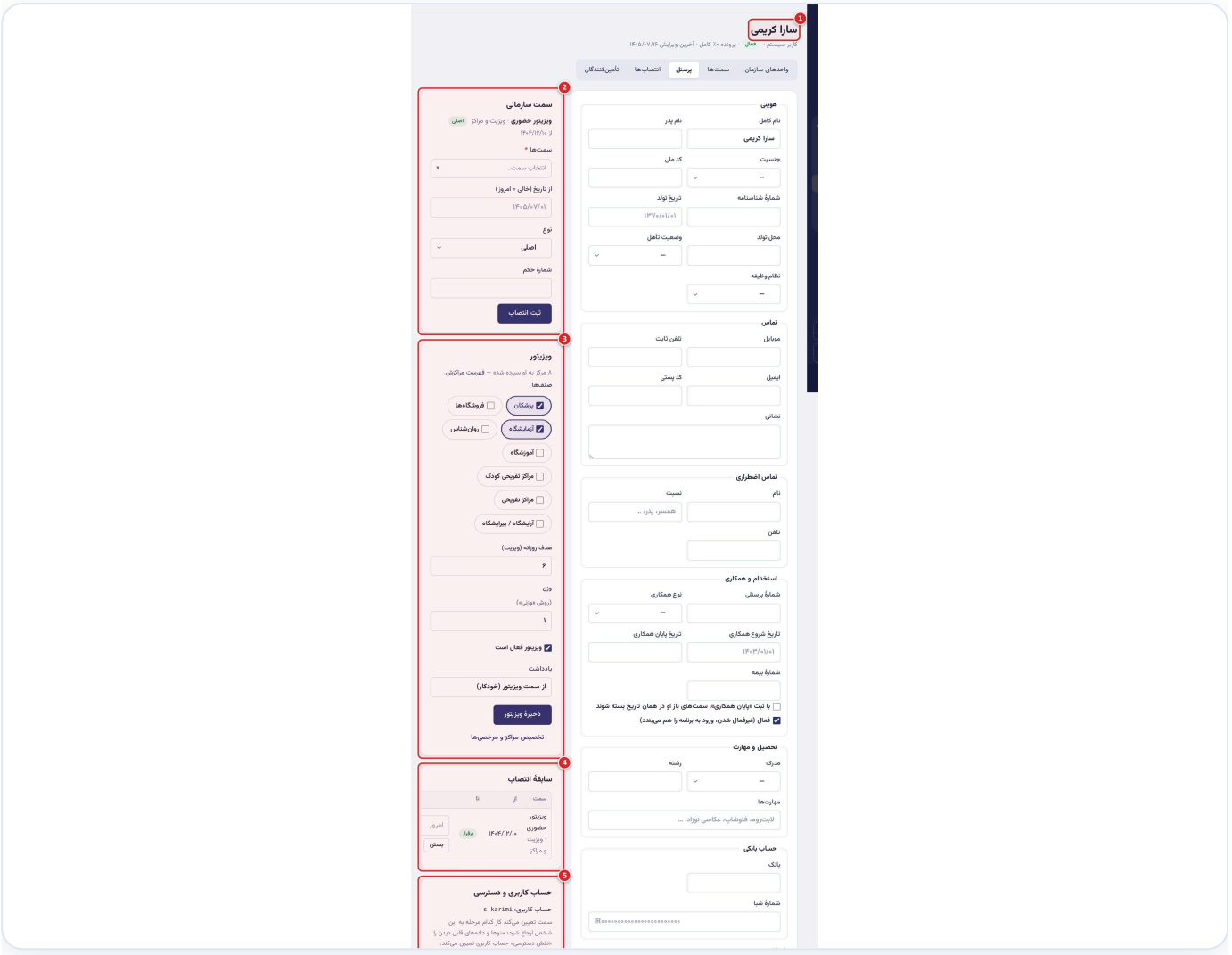
۳ **جدول پرسنل** — نام، سمت‌ها، موبایل، درصد کامل بودن پرونده و دکمهٔ «پرونده».

> **پرسنل ≠ کاربر**
>
> ساختن پرسنل **حساب کاربری نمی‌سازد**. کسی که باید وارد برنامه شود، از «کاربران و دسترسی ← کاربران» حساب می‌گیرد.

«افزودن شخص» دو نوع دارد: **کاربر سیستم** (کارمند؛ بدون نام کاربری ساخته می‌شود) و **مشاور/عکاس** (در فرم رزرو و عکاسی انتخاب می‌شود). اگر یکی از نقش‌های «مشاور» یا «عکاس» را بدهید، شخص در فهرست رزرو هم می‌آید.

پروندهٔ شخص

پروندهٔ یک نفر



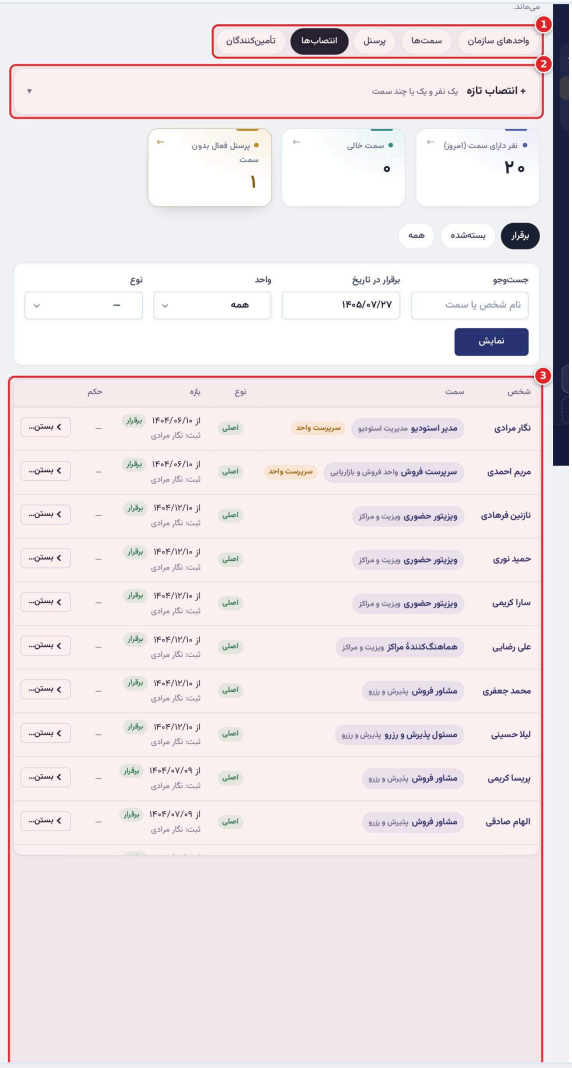
1. **نام** — بالای پرونده.
2. **سمت سازمانی** — سمت‌های فعلی؛ «ثبت انتصاب» سمت تازه می‌دهد.
3. **ویزیتور** — صنف‌ها، هدف روزانه، وزن و فعال بودن (فقط برای ویزیتورها).
4. **سابقهٔ انتصاب** — همهٔ سمت‌های گذشته و فعلی با تاریخ؛ «بستن» پایان یک سمت است.
5. **حساب کاربری و دسترسی** — نام کاربری و لینک به صفحهٔ دسترسی.

ستون سمت چپ پرونده مشخصات هویتی، تماس، تماس اضطراری، استخدام، تحصیل و مهارت، و حساب بانکی است. کد ملی و شمارهٔ شبا هنگام ذخیره سنجیده می‌شوند؛ اگر یکی غلط باشد بقیهٔ خانه‌ها پاک نمی‌شوند. برای پایان همکاری «تاریخ پایان همکاری» را بزنید، «سمت‌های باز او بسته شوند» را تیک بزنید و «فعال» را بردارید؛ پرونده سر جایش می‌ماند.

انتصاب‌ها

«چه کسی از چه تاریخی در چه سمتی است.» انتصاب را هرگز ویرایش نمی‌کنید؛ فقط می‌بندید و تازه ثبت می‌کنید، تا چارت روزهای گذشته دست‌نخورده بماند.

انتصاب‌ها



۱ **زبانه‌ها** — «انتصاب‌ها» و زیرزبانه‌های برقرار / بسته‌شده / همه.

۲ **+ انتصاب تازه** — شخص را انتخاب کنید و یک یا چند سمت بدهید.

۳ **جدول انتصاب‌ها** — شخص، سمت، نوع (اصلی / تکمیلی / سرپرستی موقت)، بازه و دکمهٔ بستن.

نوع انتصاب	یعنی
اصلی	سمت اصلی نفر؛ هر نفر در هر تاریخ فقط یکی دارد.
تکمیلی	کار دوم، کنار سمت اصلی.

نوع انتصاب	یعنی
سرپرستی موقت	جای کسی که هنوز در سمت است؛ ظرفیت نمی‌گیرد.

نکته

برای جابه‌جایی یک نفر، سمت تازه را با تاریخ شروع بزنید و تیک «تغییر سمت» بماند؛ سمت قبلی یک روز پیش از آن بسته می‌شود و چارت روزهای گذشته دست‌نخورده می‌ماند.

تأمین‌کنندگان

تأمین‌کنندگان (چاپخانه، سازندهٔ لایت‌باکس…) بیرون از سازمان‌اند ولی مثل هر کاربر دیگر **حساب کاربری** می‌گیرند و کارهای خودشان را در «کارتابل» می‌بینند. جای جداگانه‌ای برای تعریف تأمین‌کننده یا ارجاع کار به او نیست: حساب را در «کاربران» با **نوعش** بسازید؛ هر مرحلهٔ گردش کار که به همان نوع سپرده شده (مثلاً «چاپ در چاپخانه») خودکار به او می‌رسد.

ساخت حساب تأمین‌کننده

کاربران ← کاربر تازه ← تأمین‌کنندهٔ بیرونی



۱ **پرسنل / تأمین‌کننده** — بالای صفحهٔ «کاربر تازه» «تأمین‌کنندهٔ بیرونی» را بزنید.

۲ **نام و نام خانوادگی** — شخصی که با حساب وارد می‌شود.

۳ **نام چاپخانه یا کارگاه** — اختیاری؛ اگر کارگاه چند نفر دارد، برای هر نفر حساب بسازید و همین نام را بنویسید.

۴ **نوع تأمین‌کننده** — چاپخانه، سازندهٔ لایت‌باکس یا «+ نوع تازه...»؛ همان نوعی که در طراحی گردش کار به مرحله داده شده.

۵ **نام کاربری و گذرواژه** — گذرواژهٔ موقت؛ در اولین ورود عوض می‌شود.

۶ **ساخت حساب تأمین‌کننده** — حساب فقط منوی «کارتابل» دارد؛ سمت سازمانی، درخت منو و محدودهٔ داده لازم نیست و در چارت سازمانی نمی‌آید.

فهرست تأمین‌کنندگان



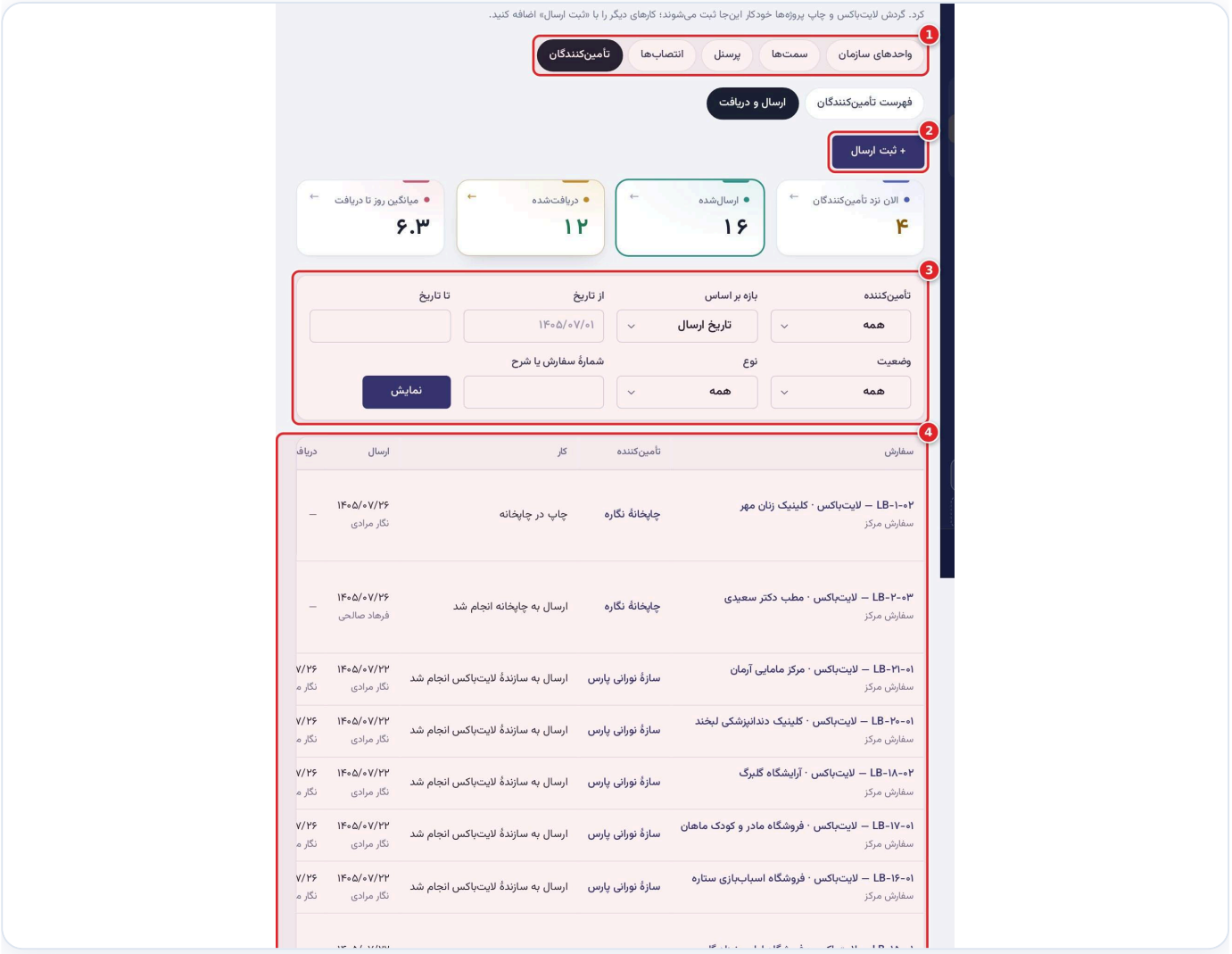
۱ **زبانه‌ها** — «فهرست تأمین‌کنندگان» و «ارسال و دریافت».

۲ **+ تأمین‌کنندهٔ تازه** — به همان فرم «کاربر تازه ← تأمین‌کنندهٔ بیرونی» می‌رود.

۳ **جدول** — نام، نوع، رابط و تلفن، «الان نزدش» (کارهای دست او)، آخرین ارسال، حساب‌ها و وضعیت. نام، نوع یا تلفن را در صفحهٔ حساب کاربری‌اش عوض کنید.

۴ **سابقه** — ارسال و دریافت‌های همان تأمین‌کننده.

ارسال و دریافت تأمین‌کنندگان



۱ **زبانه‌ها** — «ارسال و دریافت».

۲ **+ ثبت ارسال** — ارسال یک کار دیگر (مثلاً بنر) به تأمین‌کننده با شمارهٔ سفارش یا شرح و تاریخ.

۳ **فیلترها** — تأمین‌کننده، بازه بر اساس تاریخ ارسال یا دریافت، وضعیت، نوع و شمارهٔ سفارش.

۴ **جدول** — سفارش، تأمین‌کننده، کار، تاریخ ارسال و دریافت، تعداد روز و وضعیت.

در سفارش لایت‌باکس رفت و برگشت کار نزد چاپخانه و سازنده خودکار در همین جدول ثبت می‌شود؛ برای کارهای دیگر از «+ ثبت ارسال» استفاده کنید.

تأمین‌کننده در کارتابل

وقتی پرسنل آتلیه کار خودشان را تأیید می‌کنند و کار به مرحلهٔ تأمین‌کننده می‌رسد، تأمین‌کننده اعلان می‌گیرد و کار را **مثل یک پرسنل** در کارتابل خودش با مهلتش می‌بیند. او فقط کارهایی را می‌بیند که به خودش سپرده شده است.

کارتابل حساب چاپخانه



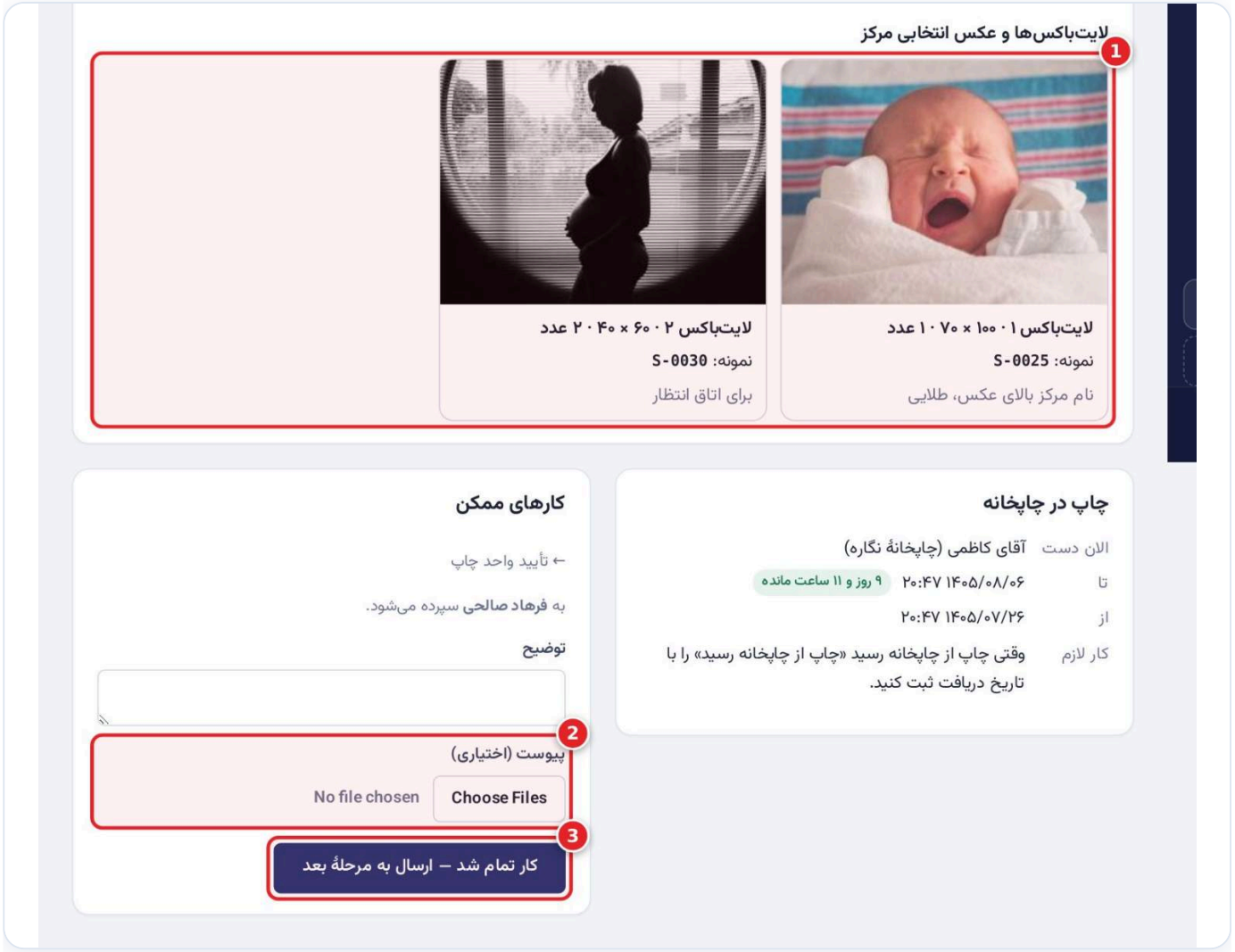
۱ **منو** – فقط «کارتابل»؛ به هیچ بخش دیگری راه ندارد.

۲ **شمارنده‌ها** – کار باز، عقب‌افتاده، تا ۲۴ ساعت آینده و انجام‌شده.

۳ **کار** – سفارش، مرحله و مهلت (با زمان باقی‌مانده).

۴ **انجام کار** – صفحهٔ کار همان سفارش.

صفحهٔ کار از دید تأمین‌کننده



۱ **لایت‌باکس‌ها و عکس انتخابی** — اندازه، تعداد و کد عکس هر لایت‌باکس؛ فایل طرح در بخش فایل‌ها برای دانلود است.

۲ **پیوست** — عکس کار تمام‌شده (اختیاری؛ خودکار کم‌حجم می‌شود).

۳ **پایان کار** — کار به مرحلهٔ بعد (تأیید واحد چاپ) برمی‌گردد. تأمین‌کننده هیچ کار دیگری مثل لغو در دسترس ندارد.

حساب‌های تأمین‌کننده در «کاربران» (فیلتر منبع)



۱ **منبع ورود** — گزینهٔ «تأمین‌کنندگان (بیرون از سازمان)» فقط همین حساب‌ها را نشان می‌دهد.

۲ **برچسب تأمین‌کننده** — نام تأمین‌کنندهٔ صاحب حساب.

فصل ۷

۷ مدیریت

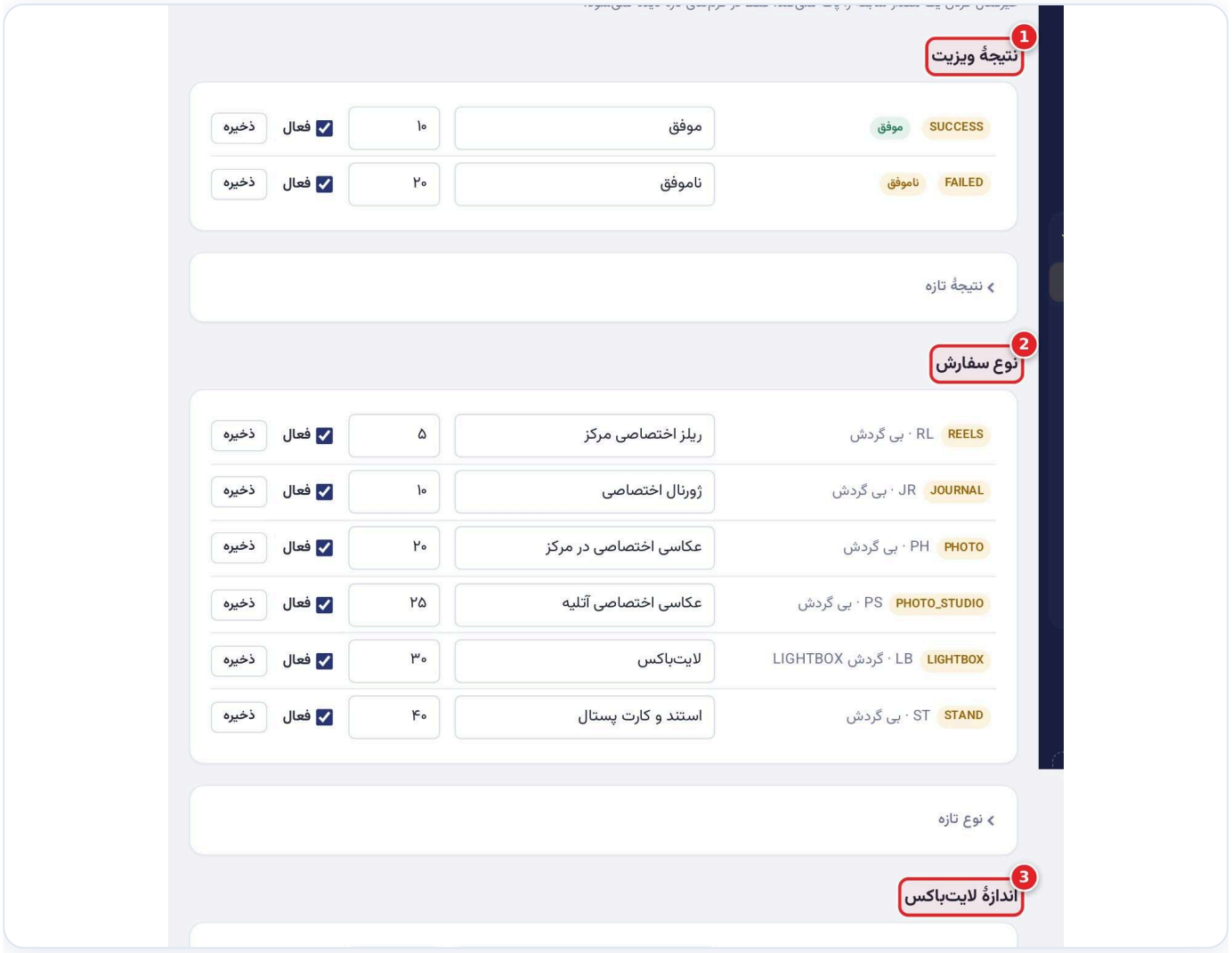
گردش کار، تقویم کاری، دادهٔ مرجع، پیامک، تنظیمات، پورسانت و ورود داده

این گروه برای مدیر است: تنظیماتی که کل برنامه از آن می‌خواند.

تنظیمات ویزیت و سفارش

نتیجه‌های ویزیت، نوع سفارش‌ها (و اینکه هر نوع کدام گردش کار را شروع می‌کند) و اندازه‌های لایت‌باکس.

تنظیمات ویزیت و سفارش



۱ **نتیجهٔ ویزیت** — موفق/ناموفق: «موفق (سفارش می‌سازد)» مشخص می‌کند کدام نتیجه سفارش بسازد.

۲ **نوع سفارش** — کد، برچسب، پیشوند شماره (مثلاً LB) و گردش کاری که شروعش می‌کند.

۳ **اندازهٔ لایت‌باکس** — عرض و ارتفاع برحسب سانتی‌متر.

عکس‌های نمونهٔ لایت‌باکس

کتابخانهٔ عکس‌هایی که ویزیتور در آلبوم فرم پرزنت به مرکز نشان می‌دهد. ساده‌ترین راه، **کپی کردن عکس‌ها در پوشهٔ عکس‌های نمونه روی سرور** است؛ برنامه آن‌ها را خودش می‌خواند و کوچک ذخیره می‌کند (حداکثر ۱۰۰۰ پیکسل، معمولاً زیر ۱۵۰ کیلوبایت) تا آلبوم روی اینترنت گوشی هم سریع باز شود. نسخهٔ اصلی و باکیفیت نزد طراح می‌ماند؛ هر عکس یک **کد** (مثل S-0012) می‌گیرد که طراح با آن فایل باکیفیت را پیدا می‌کند.

پوشهٔ عکس‌ها روی سرور



۱ **نشانی پوشه** — عکس‌ها را با «File Manager» کنترل‌پنل (مسیر sample-photos ← shazdeh-data) یا SFTP در این پوشه کپی کنید. پوشه بیرون از سایت است و از اینترنت دیده نمی‌شود.

۲ **زیرپوشه = دسته** — مثلاً sample-photos/نوزاد و sample-photos/بارداری؛ در آلبوم با همین نام‌ها دکمهٔ دسته دیده می‌شود. نام هر فایل عنوان عکس می‌شود.

۳ **حجم مهم نیست** — برنامه هر عکس را خودش کوچک می‌کند؛ فایل اصلی در پوشه دست نمی‌خورد. JPG، PNG یا WebP؛ عکس HEIC آیفون را اول JPG کنید.

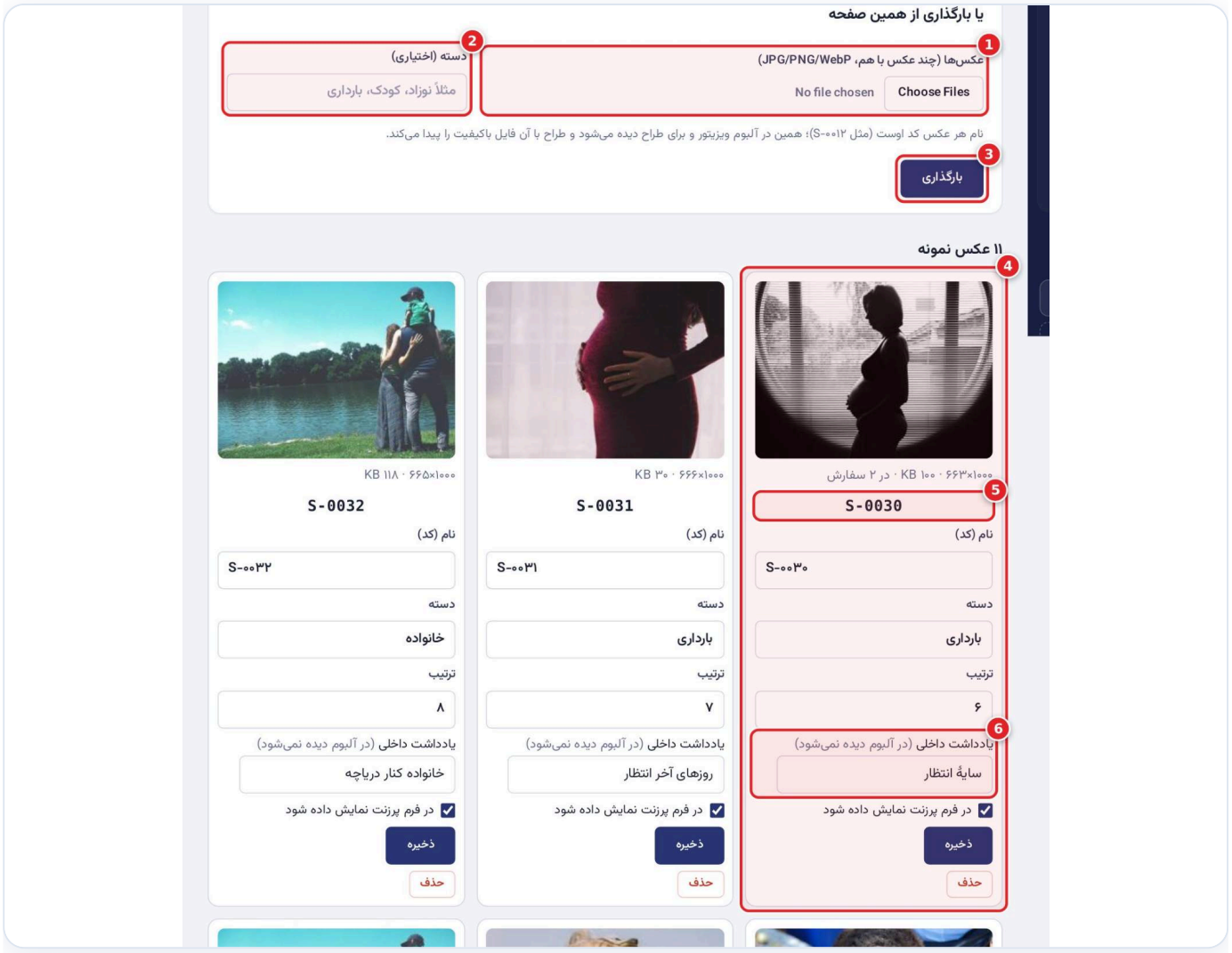
۴ **خواندن پوشه، همین حالا** — عکس‌های تازه حداکثر ۵ دقیقه بعد خودکار اضافه می‌شوند؛ این دکمه همان لحظه می‌خواندشان.

برداشتن و عوض کردن

عکسی را که از پوشه بردارید، از آلبوم ویزیتور کنار می‌رود (اگر در سفارشی انتخاب شده باشد برای طراح می‌ماند) و با برگرداندن فایل دوباره نمایش داده می‌شود. فایلی که با همان نام عوض شود، عکسش به‌روز می‌شود و کد و عنوانش می‌ماند. عکس‌های آمده از پوشه در فهرست زیر برچسب «از پوشه» دارند.

عکس را می‌توانید از همین صفحه هم بارگذاری کنید:

عکس‌های نمونهٔ لایت‌باکس



۱ **عکس‌ها** — چند عکس با هم (JPG، PNG، WebP).

۲ **دسته** — مثلاً نوزاد، کودک، بارداری؛ در آلبوم فرم پرزنت دسته‌ها فیلتر می‌شوند.

۳ **بارگذاری** — عنوان هر عکس از نام فایلش ساخته می‌شود.

۴ **کارت هر عکس** — ابعاد و حجم ذخیره‌شده، تعداد سفارش‌هایی که آن را انتخاب کرده‌اند، نام، دسته و ترتیب.

۵ **نام (کد)** — نام هر عکس همان کد اوست (مثل S-0012)؛ در آلبوم و برای طراح همین دیده می‌شود.

۶ **یادداشت داخلی** — توضیح اختیاری فقط برای مدیر؛ در آلبوم دیده نمی‌شود. تیک «در فرم پرزنت نمایش داده شود» عکس را از آلبوم پنهان یا آشکار می‌کند؛ عکسی که در سفارشی انتخاب شده حذف نمی‌شود، فقط غیرفعال می‌شود.

طراحی گردش کارها

گردش کارها **داده‌اند، نه کد**: برای گردش تازه نیازی به برنامه‌نویس نیست. این منو سه زبانه دارد: «گردش کارها»، «پروژهٔ عکاسی» و «هشدار و تشدید مهلت».

گردش کارها



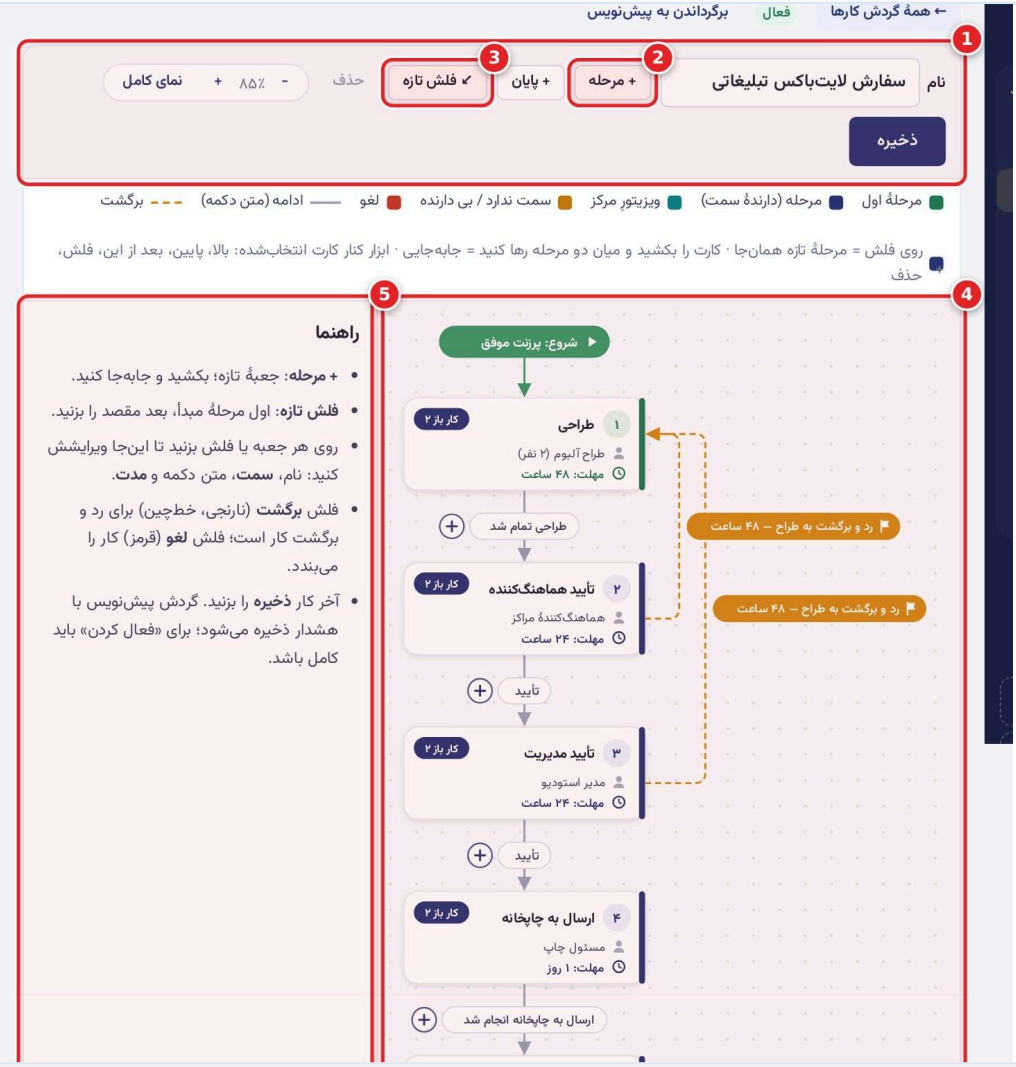
۱ **زبانه‌ها** — «گردش کارها»، «پروژهٔ عکاسی» و «هشدار و تشدید مهلت».

۲ **کارت هر گردش** — نام، فعال یا پیش‌نویس، تعداد مرحله، کار باز و نوع سفارشی که شروعش می‌کند.

۳ **ساختن و رفتن به طراحی** — گردش تازه با نامی که نوشته‌اید.

۴ **اجرای پایشگر دیرکرد** — بررسی دستی مهلت‌های گذشته.

بوم طراحی گردش کار (مثال: لایت‌باکس)



۱ **نوار ابزار** — نام، + مرحله، + پایان، فلش تازه، بزرگ‌نمایی و «ذخیره».

۲ **+ مرحله** — مرحلهٔ تازه پیش از «پایان».

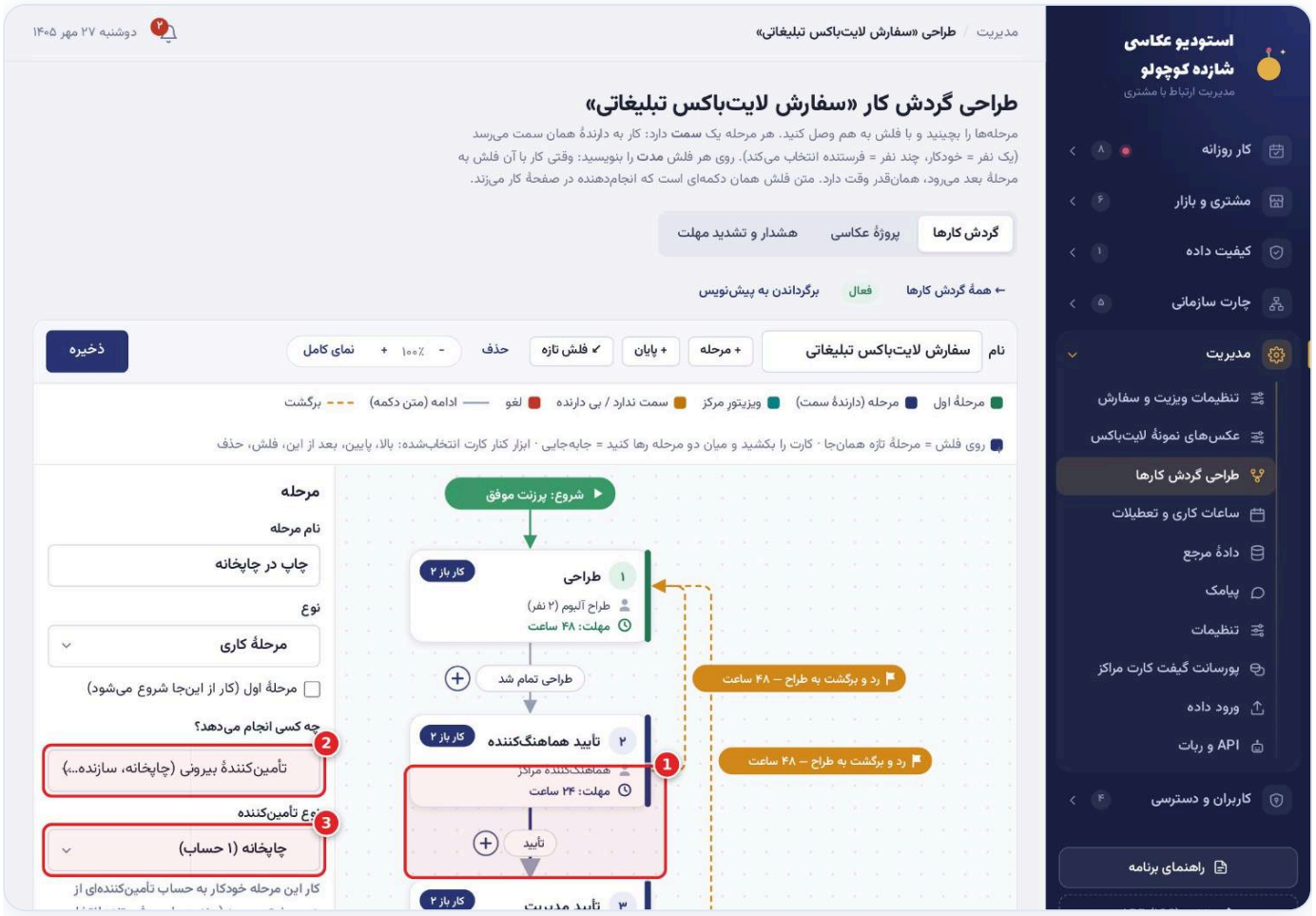
۳ **فلش تازه** — مسیر تازه بین دو مرحله.

۴ **بوم** — هر کارت یک مرحله: شماره و نام، «چه کسی انجام می‌دهد» (سمت) و «مهلت». روی هر فلش دکمهٔ «+» مرحله‌ای میان دو مرحله می‌گذارد.

۵ **راهنما / پنل** — با کلیک روی یک مرحله یا فلش، تنظیمات آن (نام، سمت، مدت، دلیل اجباری، پیوست) اینجا می‌آید.

در پنل هر مرحله، «چه کسی انجام می‌دهد؟» سه گزینه دارد: **دارندهٔ یک سمت**، **ویزیتورِ همان سفارش** و **تأمین‌کنندهٔ بیرونی**. با گزینهٔ سوم نوع تأمین‌کننده (مثلاً چاپخانه) را انتخاب کنید؛ کار آن مرحله خودکار به حساب تأمین‌کننده‌ای از همان نوع می‌رسد و او با دکمهٔ فلش بعدی برش می‌گرداند.

مرحلهٔ «تأمین‌کننده» در طراحی گردش کار



۱ **مرحله** — کارت مرحله «تأمین‌کننده: چاپخانه» را نشان می‌دهد.

۲ **چه کسی انجام می‌دهد؟** — «تأمین‌کنندهٔ بیرونی».

۳ **نوع تأمین‌کننده** — با شمار حساب‌های فعال هر نوع؛ نوع بی حساب هشدار نارنجی می‌گیرد.

- **کانال واحد** (در پنل مرحله‌ای که سمت دارد): اگر سمت چند دارنده دارد، کار به همهٔ آن‌ها نشان داده می‌شود و یکی برمی‌دارد؛ بی این تیک، فرستنده باید یک نفر را انتخاب کند.
- **کار ویژهٔ فلش** برای لایت‌باکس اختصاصی: رزرو (وقت، شخص تماس، مشخصات)، مشاوره (نتیجه)، تعیین عکاس‌ها (چند نفر، وقت و محل؛ مهلت مرحلهٔ بعد ۲۴ ساعت پس از عکاسی)، عکس‌های عکاسی، وقت انتخاب عکس و انتخاب عکس‌های مشتری.
- فلش «برگشت» (رد) کار را به همان کسی برمی‌گرداند که آن مرحله را قبلاً انجام داده بود.

۱ **ساختن**

در زبانهٔ «گردش کارها» نام را بنویسید و «ساختن و رفتن به طراحی» را بزنید؛ یک پیش‌نویس با «مرحلهٔ اول» و «پایان» ساخته می‌شود.

۲ **مرحله‌ها**

با «+» روی فلش‌ها یا «+ مرحله» مرحله اضافه کنید؛ کارت را بکشید تا جابه‌جا شود.

۳ **سمت و مهلت**

در پنل: «چه کسی انجام می‌دهد؟» (یک سمت یا «ویزیتورِ همان سفارش») و «زمان انجام این مرحله».

۴ **فلش‌ها**

دستگیرهٔ آبی (ادامه) و نارنجی (برگشت) را روی مرحلهٔ مقصد بکشید.

۵ **ذخیره و فعال‌سازی**

«ذخیره» پیش‌نویس را نگه می‌دارد؛ «فعال کردن» فقط وقتی ممکن است که نمودار کامل باشد.

۶ **شروع خودکار**

نوع سفارشی را تیک بزنید که پس از پرزنت موفق این گردش را شروع کند.

رنگ نوار کنار کارت	یعنی
سبز	مرحلهٔ اول
سرمه‌ای	مرحلهٔ عادی
فیروزه‌ای	ویزیتور (ویزیتورِ همان مرکز)
نارنجی	سمت ندارد یا سمتش دارنده ندارد

پروژهٔ عکاسی روی همین بوم



۱ **زبانه‌ها** — «پروژهٔ عکاسی» فعال است.

۲ **نوار ابزار** — همان ابزارهای بوم.

۳ **بوم** — گردش اصلی آتلیه: سرنخ، مشاوره، رزرو، عکاسی، تسویه، انتخاب، ادیت، طراحی، تأیید، چاپ، کنترل کیفیت و تحویل.

۴ **میان‌برهای آماده** — مثلاً رزرو بدون مشاوره، عکاسی مجدد و تحویل دیجیتال بدون آلبوم؛ با «این را فعال کن».

تغییر گردشی که کار در جریان دارد

تغییر نام، سمت، متن دکمه و مدت **فوری** اعمال می‌شود؛ مدت تازه فقط روی ورودهای بعدی اثر دارد. مرحله‌ای که کار باز دارد حذف نمی‌شود و فلش یا مرحله‌ای که سابقه دارد پاک نمی‌شود، از نمودار کنار می‌رود.

هشدار و تشدید مهلت

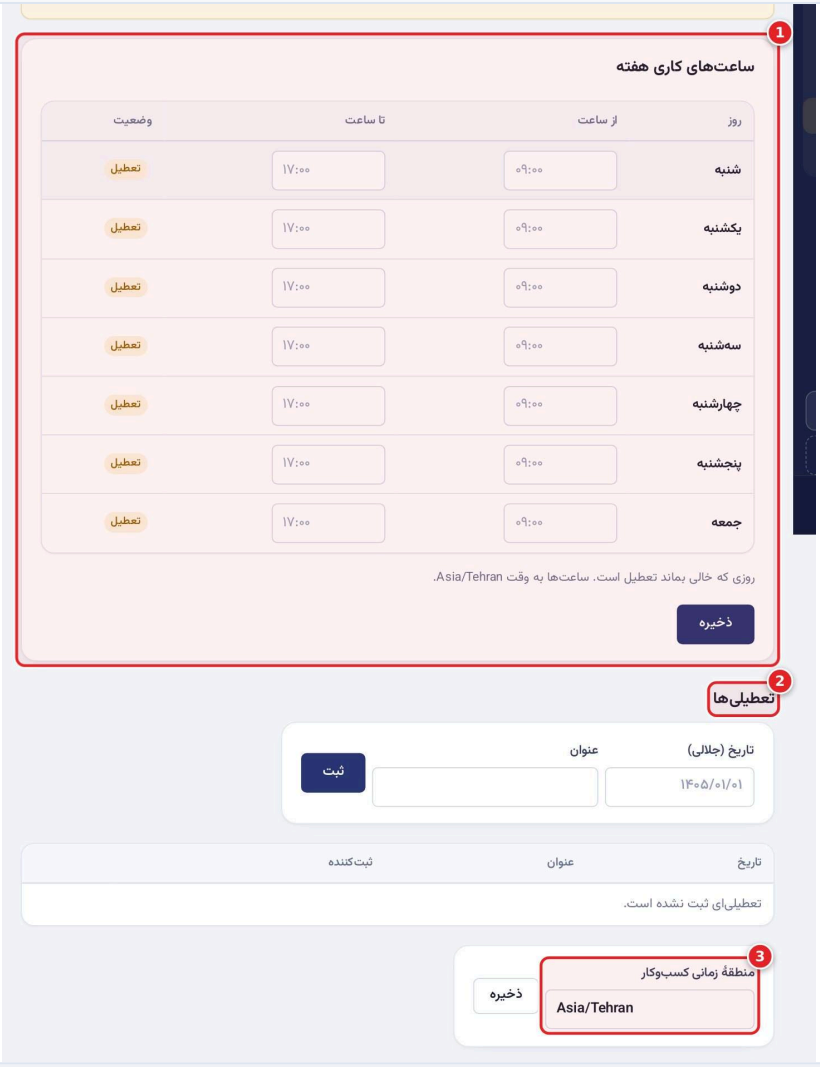


1. **زبانه‌ها** — «هشدار و تشدید مهلت».
2. **قانون تازه** — چه کسی و کی پیام دیرکرد بگیرد؛ هر قانون یک گردش/مرحله، زمان و تکرار دارد.
3. **جدول قانون‌ها** — «نزدیک مهلت»، «گذشت مهلت» و «یادآوری روزانه» با گیرنده‌ها.

ساعات کاری و تعطیلات

پایهٔ حساب مهلت‌هاست: روزها و ساعت‌های کاری هفته و تعطیلی‌ها. مهلت «کاری» تعطیلی و بیرون از ساعت کاری را حساب نمی‌کند.

ساعات کاری و تعطیلات



۱ **ساعت‌های کاری هفته** — برای هر روز: از ساعت، تا ساعت و فعال بودن.

۲ **تعطیلی‌ها** — تاریخ شمسی و عنوان (مثلاً نوروز).

۳ **منطقهٔ زمانی** — منطقهٔ زمانی کسب‌وکار (مثلاً Asia/Tehran)؛ زمان‌ها در پایگاه‌داده با UTC نگه داشته می‌شوند.

دادهٔ مرجع

«دادهٔ مرجع» سه زبانه دارد: پکیج‌ها، شیفت و فضا، و مقادیر فهرستی. اینها **غیرفعال** می‌شوند، حذف نه؛ رکورد قدیمی که به آن‌ها اشاره دارد نباید بشکند.

دادهٔ مرجع: پکیج‌ها



۱ **زبانه‌ها** — پکیج‌ها، شیفت و فضا، مقادیر فهرستی.

۲ **+ پکیج تازه** — کد، نام، قیمت، بیعانه، سقف عکس انتخابی و ادیت، قیمت عکس اضافه، تعداد صفحه و اصلاح رایگان.

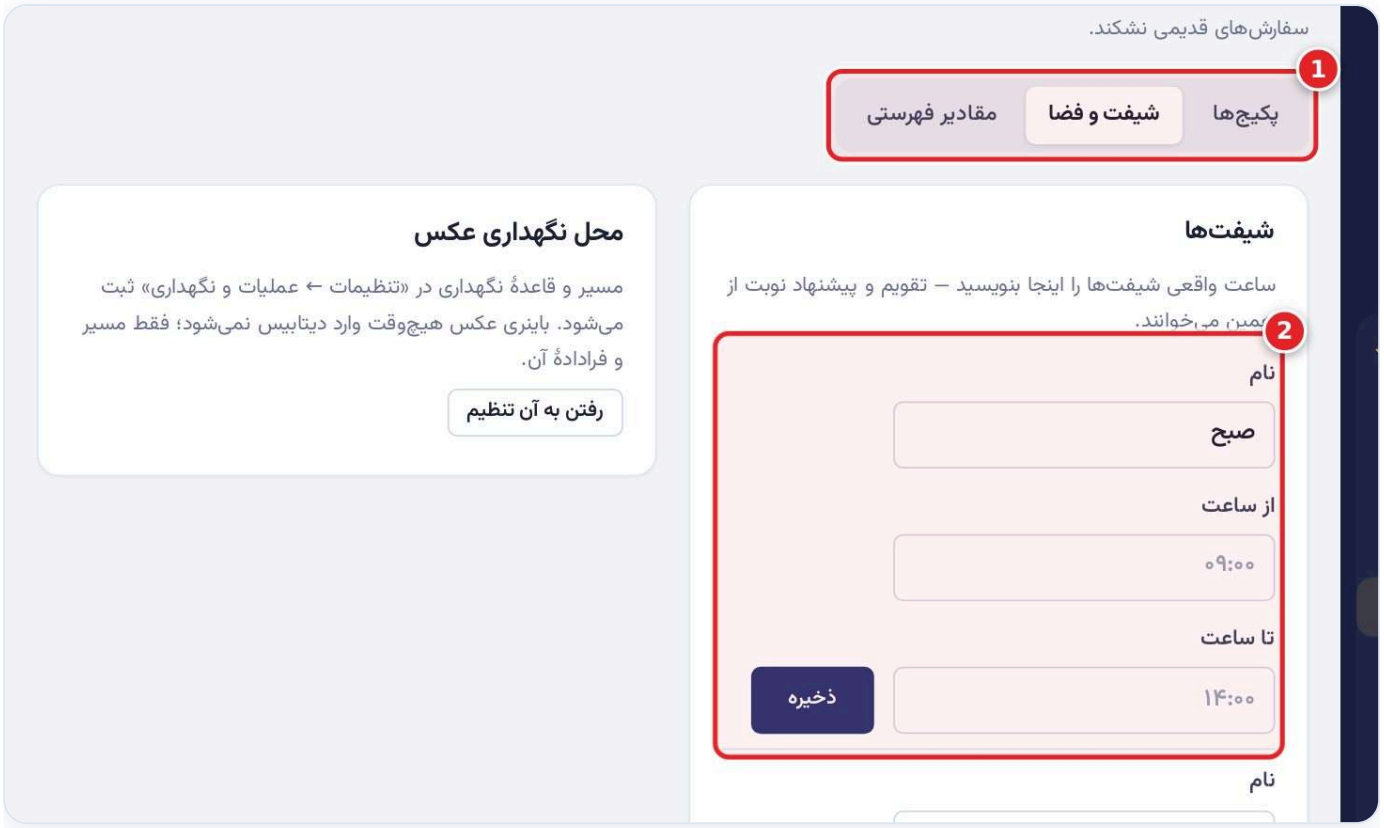
۳ **جدول پکیج‌ها** — قیمت، بیعانه، سقف عکس، آلبوم و اصلاح رایگان هر پکیج.

۴ **غیرفعال** — پکیج از انتخاب‌ها کنار می‌رود ولی سفارش‌های قبلی دست‌نخورده می‌مانند.

قیمت پکیج

ویرایش قیمت پکیج **هیچ سفارش قدیمی را عوض نمی‌کند**؛ مبلغ در لحظهٔ ساخت سفارش کپی می‌شود. پس قیمت‌ها را به‌روز نگه دارید.

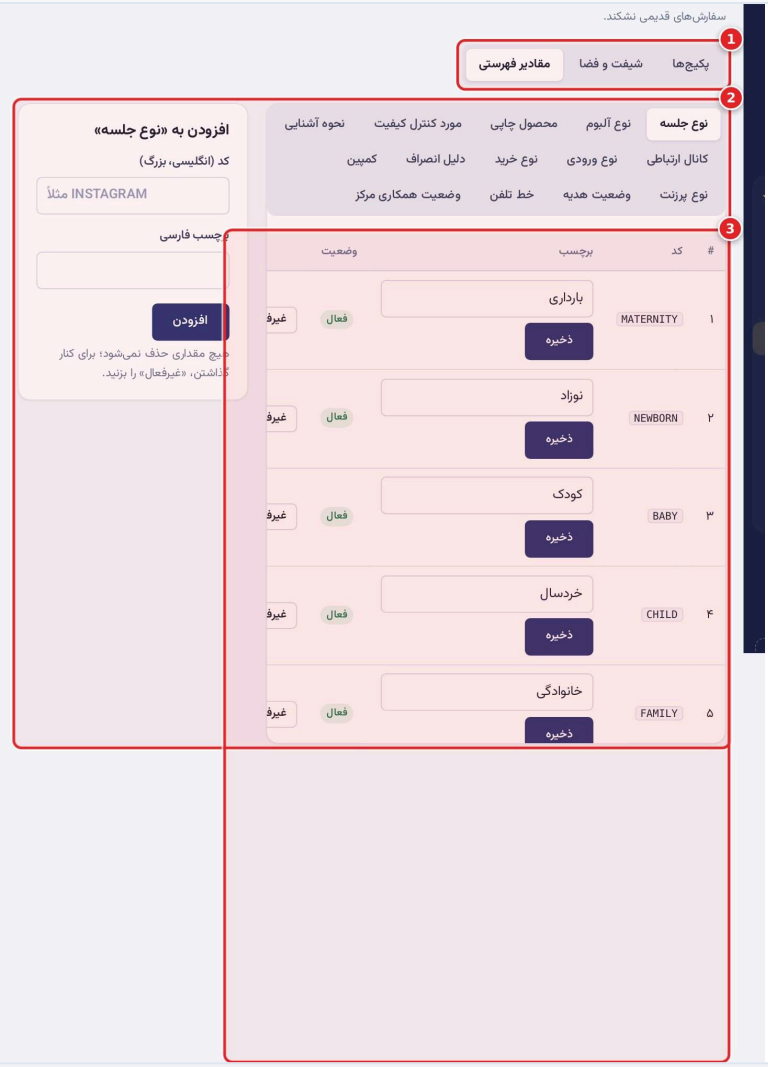
شیفت و فضا



۱ **زبانه‌ها** — «شیفت و فضا».

۲ **فرم شیفت** — نام، ساعت شروع و پایان شیفت؛ فضاهای عکاسی هم همین‌جاست.

مقادیر فهرستی



۱ **زبانه‌ها** — «مقادیر فهرستی».

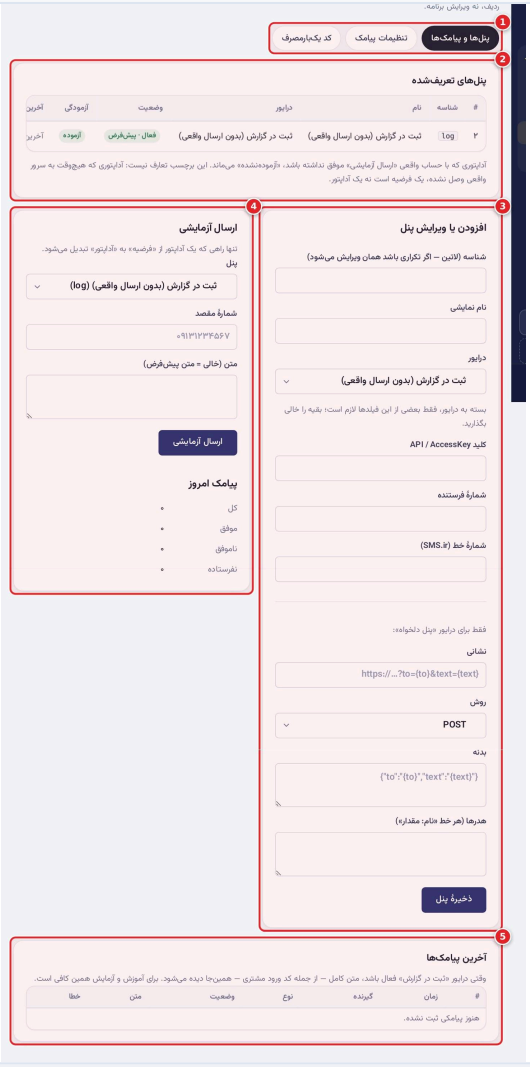
۲ **نوع فهرست** — کانال ارتباطی، نحوهٔ آشنایی، کمپین، نوع پرزنت، نوع جلسه و …

۳ **مقادیر** — افزودن، تغییر نام و فعال/غیرفعال کردن مقدارها.

پیامک

پنل پیامک، تنظیمات و کد یک‌بارمصرف (برای پورتال مشتری). بدون پنل واقعی هم کار می‌کند (درایور «ثبت در گزارش»)؛ پنل واقعی را از همین صفحه اضافه و فعال کنید و **حتماً ارسال آزمایشی بزنید**.

پیامک: پنل‌ها



۱ **زبانه‌ها** — پنل‌ها و پیامک‌ها، تنظیمات پیامک، کد یک‌بارمصرف.

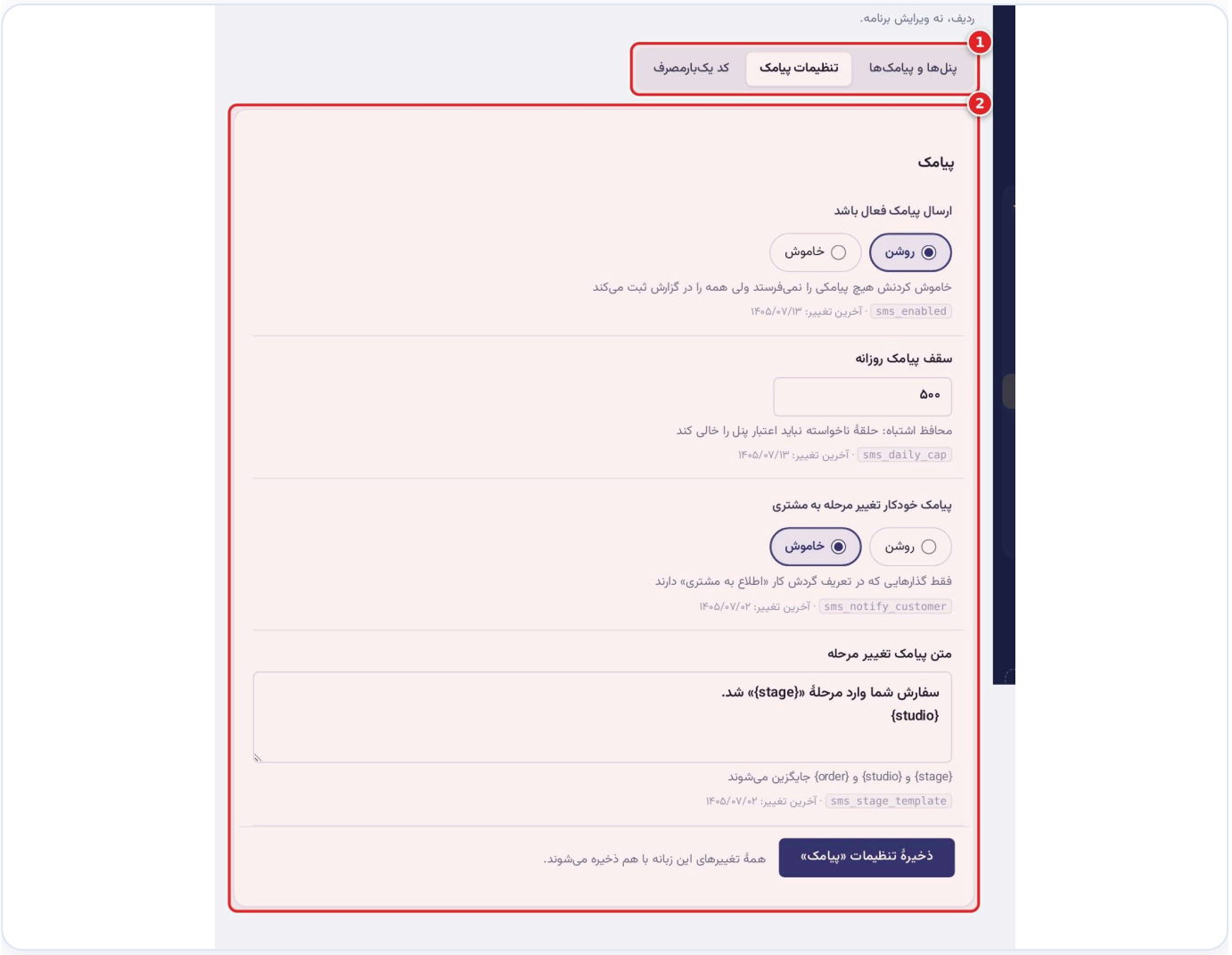
۲ **پنل‌های تعریف‌شده** — فهرست پنل‌ها و وضعیت (فعال/خاموش).

۳ **افزودن یا ویرایش پنل** — شناسه، نام، درایور، کلید API، شمارهٔ فرستنده، نشانی و روش ارسال.

۴ **ارسال آزمایشی** — شمارهٔ مقصد و متن؛ تا ارسال آزمایشی نزنید پنل «آزموده‌نشده» است.

۵ **آخرین پیامک‌ها** — گزارش پیام‌های ارسالی.

تنظیمات پیامک



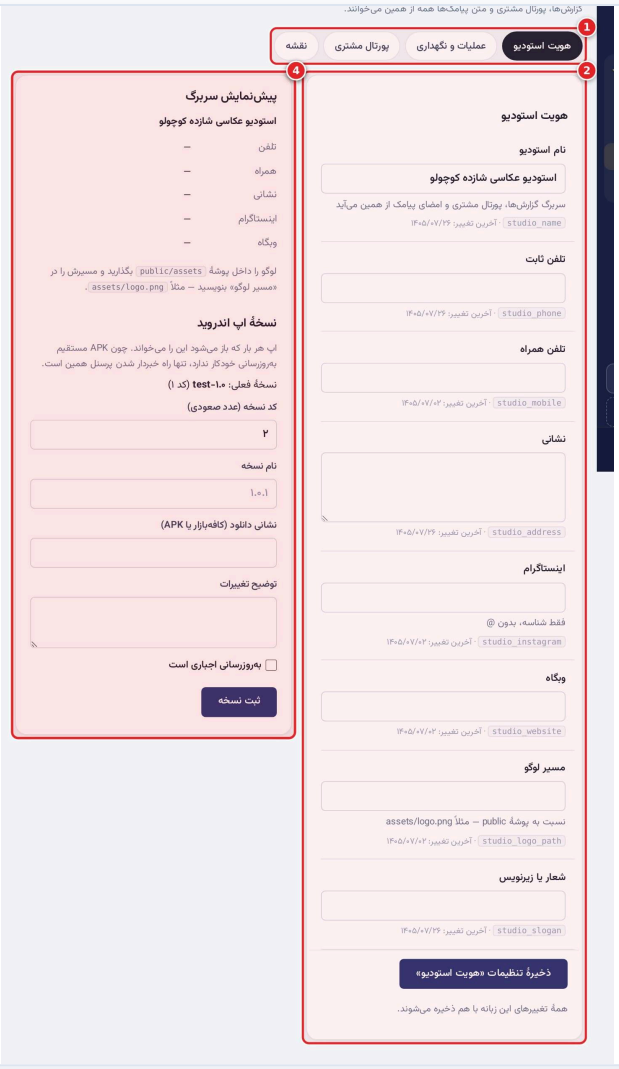
۱ **زبانه‌ها** — «تنظیمات پیامک».

۲ **فرم تنظیمات** — روشن/خاموش کردن ارسال، سقف پیامک روزانه، پیامک خودکار تغییر مرحله به مشتری و متن آن.

تنظیمات

هویت استودیو، عملیات و نگهداری، پورتال مشتری و نقشه. **اولین کاری که بعد از نصب باید بکنید:** نام و اطلاعات تماس استودیو را پر کنید؛ همه‌جا — از سربرگ گزارش تا پیامک — از همین می‌خواند.

تنظیمات: هویت استودیو



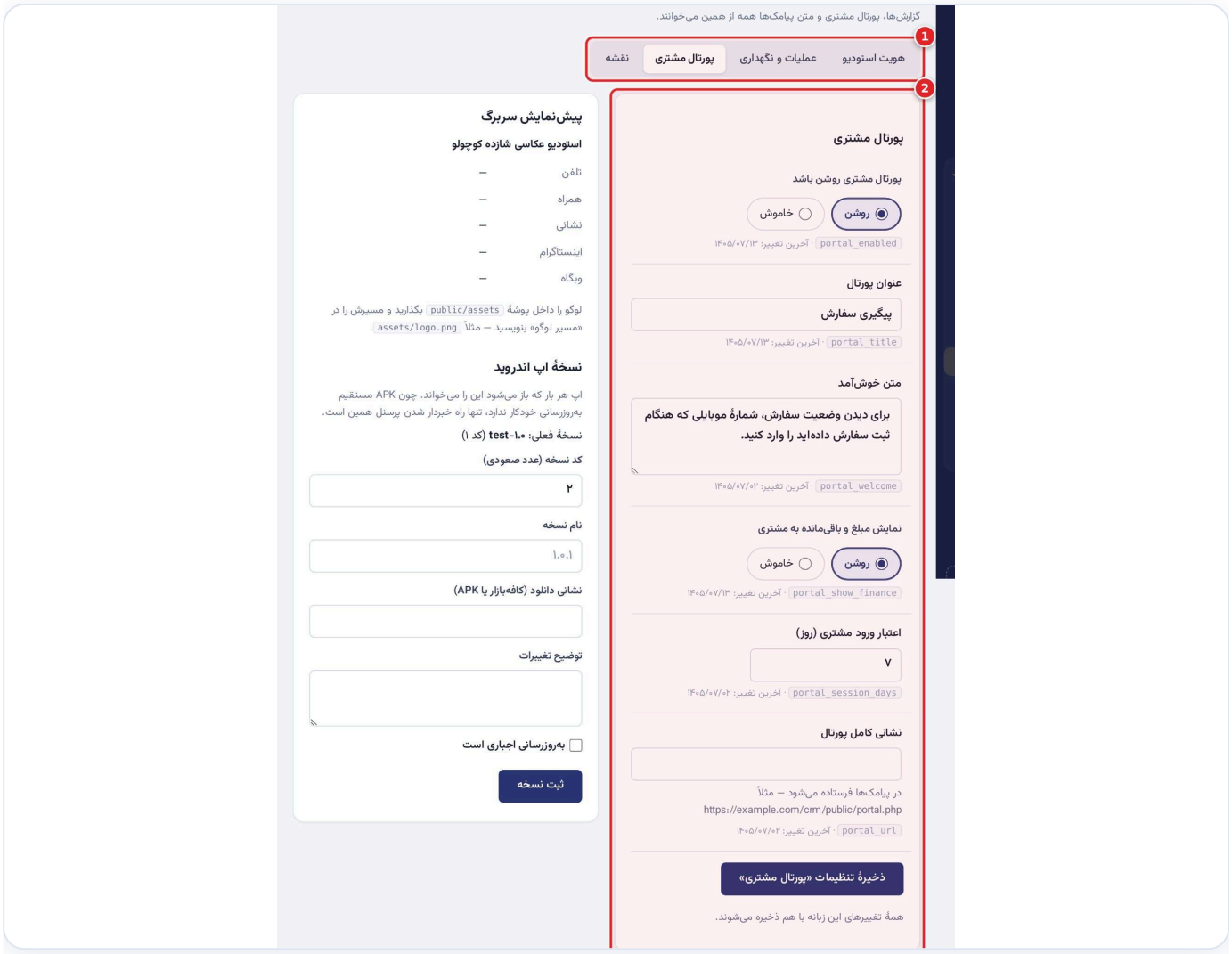
۱ **زبانه‌ها** — هویت استودیو، عملیات و نگهداری، پورتال مشتری، نقشه.

۲ **هویت استودیو** — نام، تلفن، نشانی، اینستاگرام، وبگاه، مسیر لوگو و شعار.

۳ **پیش‌نمایش سربرگ** — سربرگ گزارش‌ها همان‌طور که چاپ می‌شود.

۴ **نسخهٔ اپ اندروید** — فقط برای «اپ ارتباط با API»؛ اپ نصب‌شده از لینک «دانلود APP» خودکار به‌روز می‌شود و به این بخش نیاز ندارد.

تنظیمات پورتال مشتری



۱ **زبانه‌ها** — «پورتال مشتری».

۲ **فرم پورتال** — روشن/خاموش، عنوان، متن خوش‌آمد، نمایش مبلغ، اعتبار نشست و نشانی کامل پورتال.

پورسانت گیفت کارت مراکز

پورسانت ماهانهٔ مراکز از مشتریانی که با کارت آن‌ها آمده‌اند و بیعانه داده‌اند.

پورسانت گیفت کارت مراکز



۱ **ماه (جلالی)** — ماه را انتخاب و «نمایش» بزنید.

۲ **ثبت پورسانت‌های پیشنهادی این ماه** — برای هر مرکزی که در آن ماه مشتری با بیعانه آورده یک ردیف می‌سازد (تعداد ضرب در نرخ)؛ ردیف موجود دست نمی‌خورد.

۳ **جدول پورسانت** — ورودی، بیعانه، مبلغ پیشنهادی، مبلغ ثبت‌شده، گیرنده و وضعیت.

۴ **پرداخت شد** — با نام و کارت گیرنده ثبت می‌شود و ردیف پرداخت‌شده برنمی‌گردد؛ «بدون پورسانت» برای مرکزی که نباید بگیرد.

۵ **قاعده‌های گیفت کارت و پورسانت** — پورسانت هر بیعانه (ریال)، بازهٔ روزهای پیش از معرفی که بیعانه حساب می‌شود و ...

بیعانه چطور شناخته می‌شود؟

«بیعانه داده» را خود برنامه از پرداخت‌ها می‌فهمد: پرداختی که تا ۶۰ روز پیش از معرفی یا بعد از آن ثبت شده؛ «هدیه» هم بیعانه حساب می‌شود. این بازه از «قاعده‌ها» قابل تغییر است.

ورود داده

ورود از فایل اکسل یا CSV، و از گوگل‌شیت MARKETING. ورود دوباره بی‌خطر است: ردیفی که تغییر نکرده «بی‌تغییر» می‌ماند و کاری که در برنامه انجام شده با شیت برنمی‌گردد.

ورود داده از اکسل



۱ **زبانه‌ها** — «از فایل اکسل» و «از گوگل‌شیت MARKETING».

۲ **فایل اکسل یا CSV** — فایل را انتخاب کنید.

۳ **قالب ذخیره‌شده** — تشخیص خودکار یا یک قالب قبلی.

۴ **تحلیل فایل** — ابتدا فایل تحلیل می‌شود و آمار «اجرای آزمایشی» می‌دهد؛ چیزی ذخیره نمی‌شود.

۵ **تاریخچهٔ دسته‌ها** — هر ورود با شناسه، فایل، تعداد شناسایی‌شده، واردشده و خطا.

۱ **دانلود شیت**

در گوگل‌شیت: File ← Download ← Microsoft Excel (.xlsx).

۲ **انتخاب فایل**

«دادهٔ مرجع و ورود داده ← ورود داده ← از گوگل‌شیت MARKETING»، فایل را انتخاب کنید و تیک «اجرای آزمایشی» بماند.

۳ **خواندن آمار**

فهرست «موارد نیازمند توجه» را بخوانید؛ هنوز چیزی ذخیره نشده است.

۴ **اجرای نهایی**

همان فایل را بدون تیک آزمایشی دوباره اجرا کنید.

API و ربات

برای اتصال برنامه‌ها و ربات‌ها: کلید برای هر کارمند، گیرندهٔ وبهوک و آخرین درخواست‌ها.

API و ربات



۱ **نشانی سرویس** — نشانی پایهٔ API، مانیفست توانایی‌ها و بررسی سلامت.

۲ **کلیدها** — هر کلید یک نام، کارمند، دامنه‌ها و نرخ مجاز دارد؛ «ابطال» فوری و بی‌قید و شرط است.

۳ **+ کلید تازه** — نام، کارمند، دامنه‌ها (خواندن، گزارش، ثبت مشتری، …) و نرخ. کلید فقط یک بار نشان داده می‌شود.

۴ **گیرنده‌های وبهوک** — نشانی‌هایی که رویدادها (مثل ساخت پروژه) به آن‌ها فرستاده می‌شود.

فصل ۸

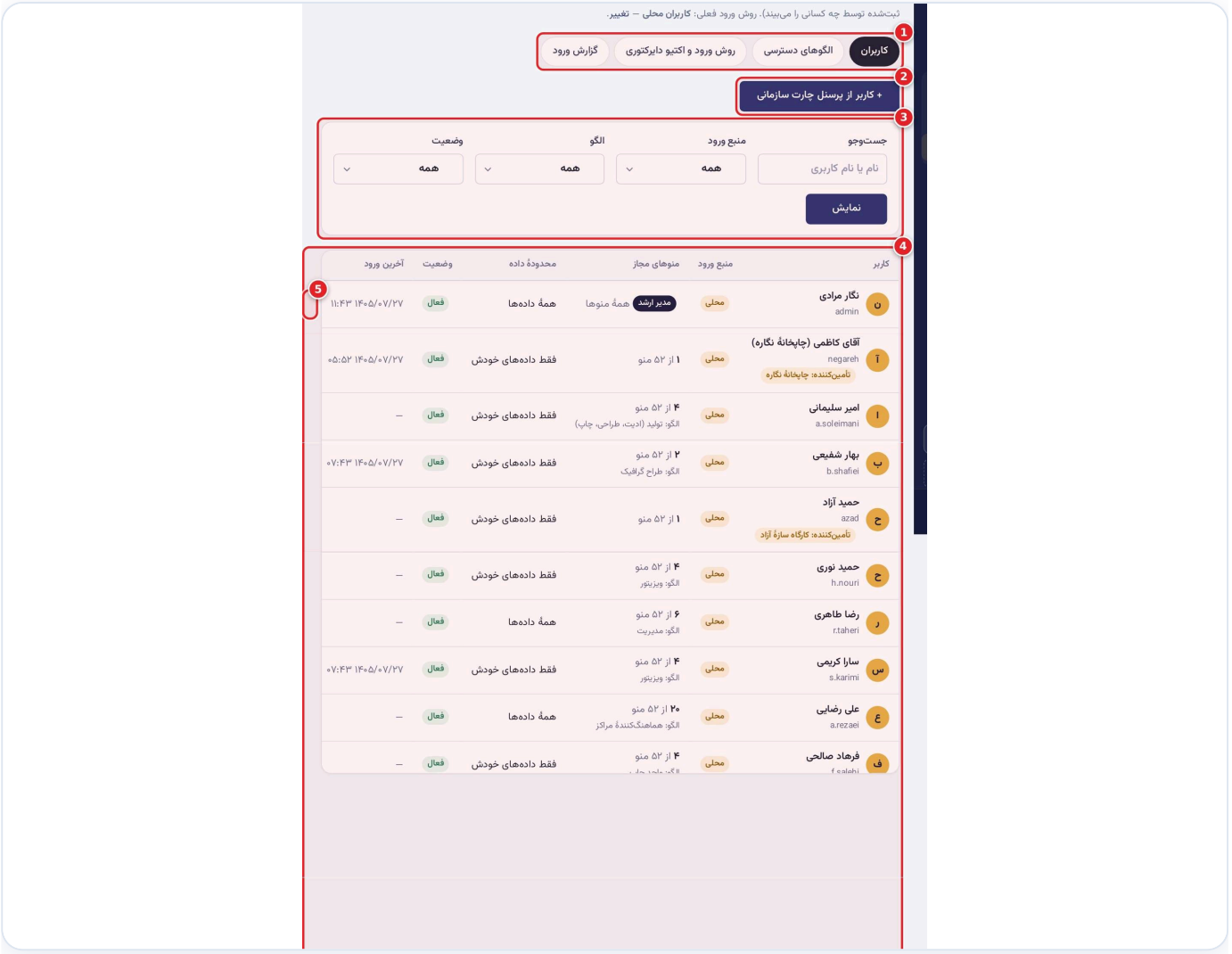
۸ کاربران و دسترسی

گروه «سازمان و کاربران»: ساخت کاربر، منوهای مجاز، محدودهٔ داده، روش ورود و گزارش ورود

هر کاربر در هر روش ورود دو تنظیم جدا دارد: **منوهای مجاز** (کدام منوها و زیرمنوها را ببیند) و **محدودهٔ داده** (رکوردهای ثبت‌شده توسط چه کسانی را ببیند: همه، فقط خودش، یا خودش و پرسنل منتخب). «مدیر ارشد» همه‌چیز را بی‌محدودیت دارد.

کاربران

فهرست کاربران



۱ **زبانه‌ها** — کاربران، الگوهای دسترسی، روش ورود و اکتیو دایرکتوری، گزارش ورود.

۲ **+ کاربر از پرسنل چارت سازمانی** — ساخت حساب برای یکی از افراد چارت.

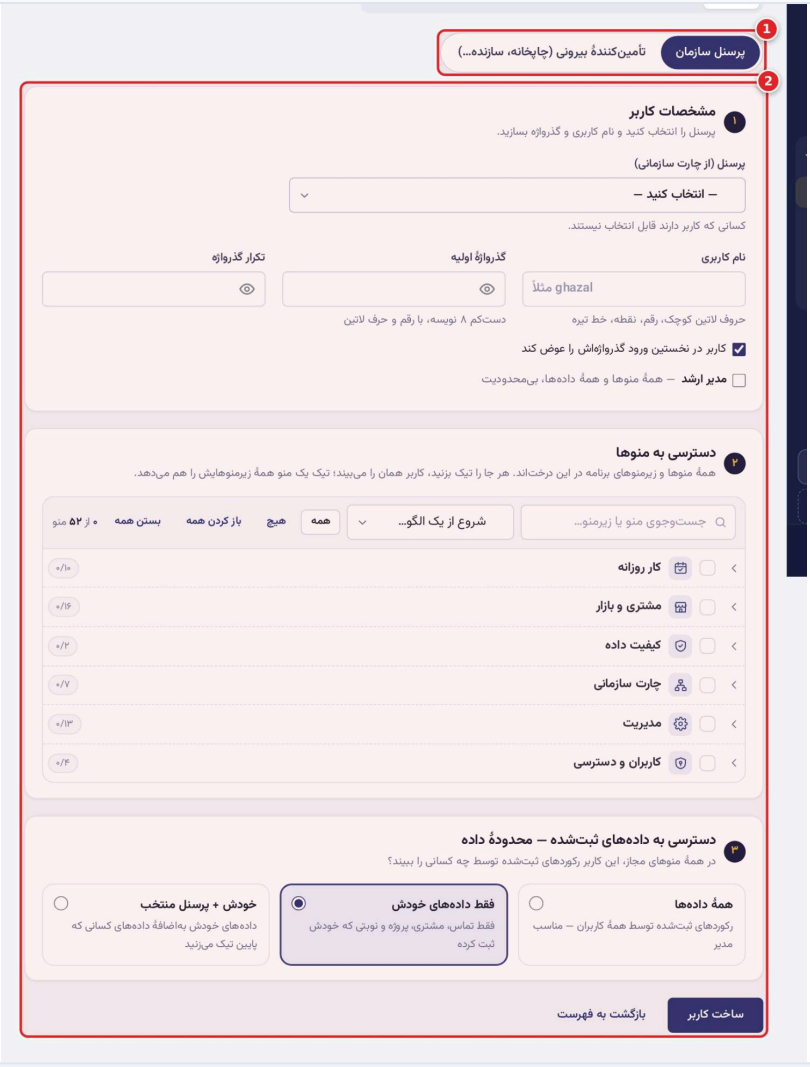
۳ **فیلترها** — جست‌وجو، منبع ورود (محلی/اکتیو دایرکتوری)، الگو و وضعیت.

۴ **جدول کاربران** — کاربر، منبع ورود، منوهای مجاز، محدودهٔ داده، وضعیت و آخرین ورود.

۵ **ویرایش دسترسی** — صفحهٔ دسترسی همان کاربر.

ساخت کاربر جدید

ساخت کاربر از پرسنل

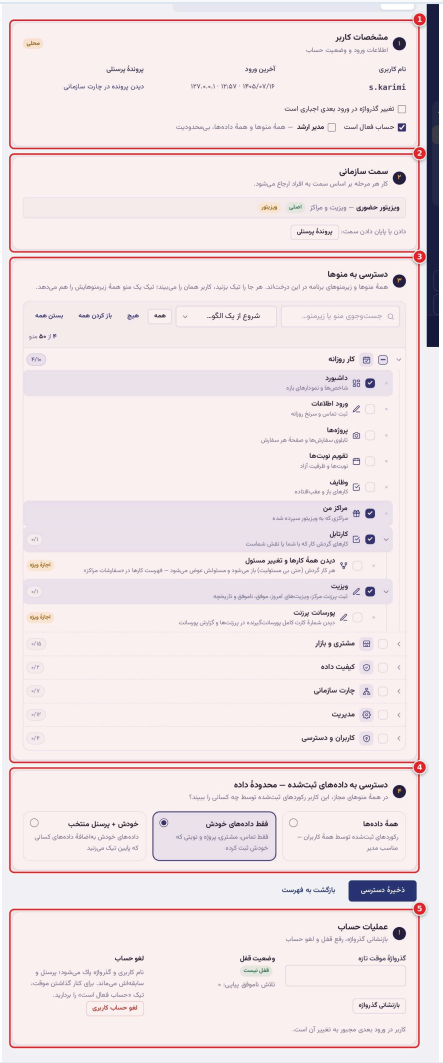


۱ **پرسنل / تأمین‌کننده** — کاربر پرسنل سازمان است یا تأمین‌کنندهٔ بیرونی (چاپخانه، سازنده؛ فصل ۶).

۲ **فرم ساخت کاربر** — ۱. پرسنل را از چارت انتخاب کنید؛ ۲. نام کاربری و گذرواژهٔ اولیه (و تیک «در ورود بعدی تغییر دهد»)؛ ۳. منوهای مجاز را در درخت تیک بزنید یا از یک الگو شروع کنید؛ ۴. محدودهٔ داده را بدهید و «ساخت کاربر».

صفحهٔ دسترسی هر کاربر

دسترسی یک کاربر



۱ **مشخصات کاربر** — نام کاربری، آخرین ورود، پروندهٔ پرسنلی، «تغییر گذرواژه در ورود بعدی»، «حساب فعال است» و «مدیر ارشد».

۲ **سمت سازمانی** — سمت‌های فعلی؛ سمت فقط از چارت سازمانی داده می‌شود.

۳ **دسترسی به منوها** — درخت همهٔ گروه‌ها و زیرمنوها با تیک.

۴ **محدودهٔ داده** — همه / فقط خودش / خودش + پرسنل منتخب.

۵ **عملیات حساب** — بازنشانی گذرواژه، رفع قفل و لغو حساب.

- تیک یک **گروه** همهٔ منوهای آن را می‌دهد؛ اگر فقط بعضی تیک خورده باشند تیک گروه نیمه (خط تیره) نشان داده می‌شود و کنارش شمار تیک‌خورده‌ها می‌آید.
- تیک یک **زیرمنو** منوی بالادستش را هم می‌دهد؛ برداشتن تیک یک منو، زیرمنوهایش را هم برمی‌دارد.
- «شروع از یک الگو» درخت را یک‌جا مطابق یکی از الگوها تیک می‌زند؛ بعد هر مورد را جدا کم و زیاد کنید.
- منو یا زیرمنویی که بعداً به برنامه اضافه شود خودکار در درخت ظاهر می‌شود.

- «داده‌های خودش» یعنی تماس، مشتری، سفارش و نوبتی که خود کاربر ثبت کرده؛ این محدوده روی مشتریان، پروژه‌ها، تقویم، وظایف، داشبورد و گزارش‌ها اعمال می‌شود.

توجه

تیک «مدیر ارشد» دسترسی کامل بدون هیچ محدودیتی می‌دهد؛ آن را فقط به افراد معدودی بدهید.

الگوهای دسترسی

الگو یک مجموعهٔ آمادهٔ منوهاست (مثل «ویزیتور»، «هماهنگ‌کنندهٔ مراکز»، «طراح گرافیک») تا هنگام ساخت کاربر یک‌جا تیک بخورد.

الگوهای دسترسی



۱ **زبانه‌ها** — «الگوهای دسترسی».

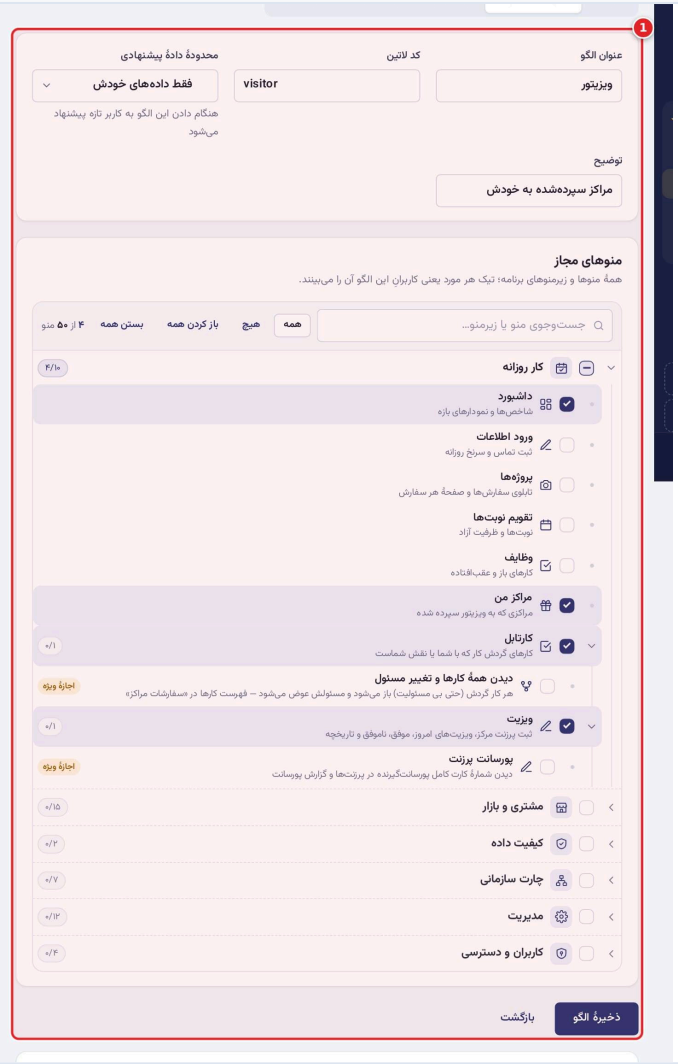
۲ **+ الگوی دسترسی تازه** — نام، کد، توضیح، محدودهٔ پیشنهادی و منوها.

۳ **جدول الگوها** — الگو، توضیح، تعداد منوها، محدودهٔ پیشنهادی و تعداد کاربران.

۴ **منوها** — ویرایش منوهای یک الگو.

۵ **کپی** — ساخت الگوی تازه از روی یک الگوی موجود.

ویرایش یک الگو



۱ **فرم الگو** — نام و کد الگو، توضیح، محدودهٔ پیشنهادی و درخت منوهای مجاز؛ با «ذخیرهٔ الگو» ثبت می‌شود.

روش ورود و اکتیو دایرکتوری

سه روش ورود هست: **کاربران محلی** (نام کاربری و گذرواژه‌ای که در خود برنامه ساخته می‌شود)، **اکتیو دایرکتوری** (پرسنل با حساب ویندوز سازمان وارد می‌شوند) و **ترکیبی**.

روش ورود



۱ **روش ورود کاربران** — محلی، اکتیو دایرکتوری یا ترکیبی.

۲ **اتصال به اکتیو دایرکتوری** — آدرس سرور، رمزنگاری، پورت و نام دامنه؛ اطلاعات را از واحد IT بگیرید و «تست اتصال» بزنید.

۳ **کدام کاربران اجازه دارند؟** — همهٔ کاربران، اعضای گروه‌های مشخص یا فقط افراد منتخب.

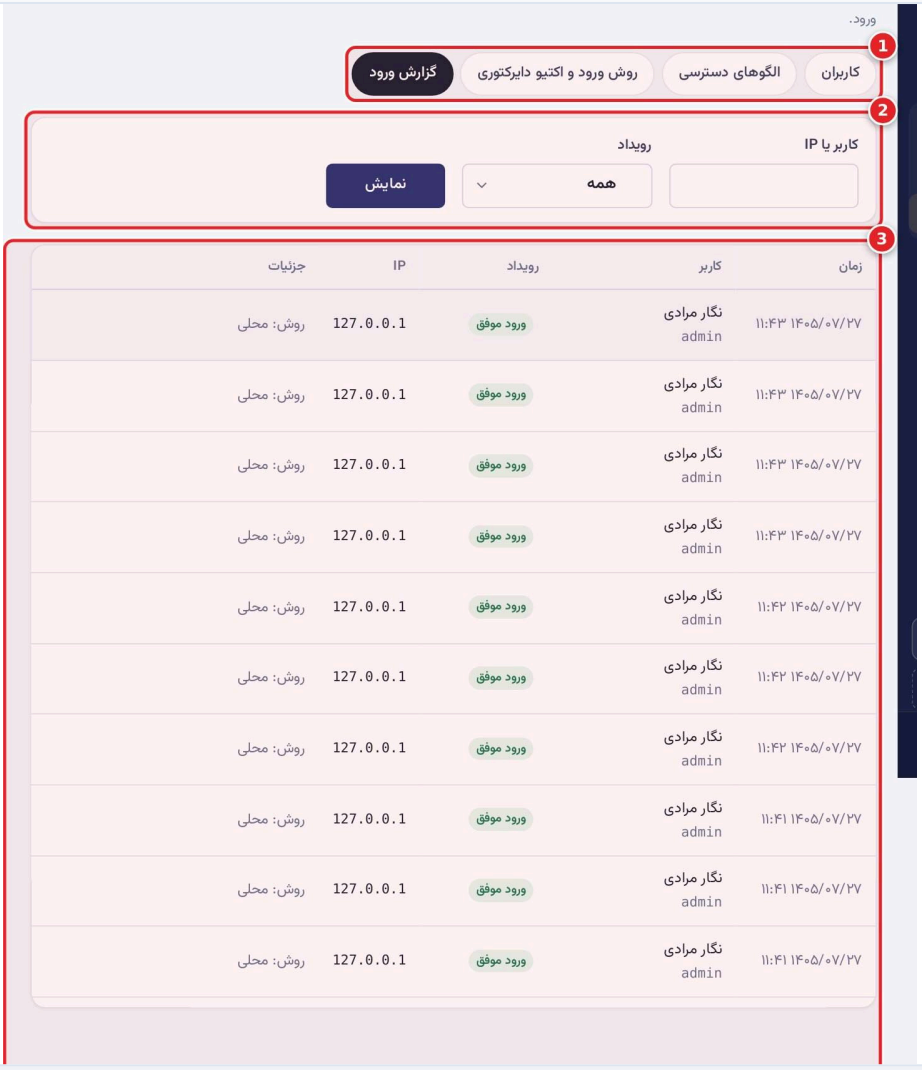
۴ **امنیت ورود** — سقف تلاش ناموفق، مدت قفل و سایر محافظ‌ها.

شرط ورود با اکتیو دایرکتوری

در حالت اکتیو دایرکتوری یا ترکیبی، کسی که گذرواژهٔ درست ویندوز را بزند فقط وقتی وارد می‌شود که **هم سمت سازمانی هم دست‌کم یک منوی مجاز** داشته باشد. در غیر این صورت پیام «باید توسط مدیر سیستم مشخص شود» می‌بیند و به مدیر اعلان می‌رسد؛ کارت «منتظر تعیین سمت و دسترسی» در صفحهٔ کاربران فهرستشان را می‌دهد.

گزارش ورود

گزارش ورود و رویدادهای امنیتی



۱ **زبانه‌ها** — «گزارش ورود».

۲ **فیلترها** — کاربر یا IP و نوع رویداد (ورود موفق، ورود ناموفق، قفل، تغییر دسترسی...).

۳ **جدول رویدادها** — زمان، کاربر، رویداد، IP و جزئیات.

همهٔ ورودها، قفل‌ها و تغییرات دسترسی اینجا ثبت می‌شود. کاربری را برای کنار گذاشتن موقت با برداشتن تیک «حساب فعال است» غیرفعال کنید؛ «لغو حساب» نام کاربری را پاک می‌کند ولی پرونده و رکوردها می‌مانند.

فصل ۹

۹ پورتال مشتری

وضعیت سفارش و تأیید طرح بدون تماس تلفنی

دو سؤال بیشترِ تماس‌های ورودی آتلیه را می‌سازند: «سفارش من به کجا رسید؟» و «طرح آلبوم را دیدید؟ تأیید کنم؟». پورتال جواب هر دو را بدون تماس به مشتری می‌دهد و مهم‌تر، **تأیید طرح را از حالت شفاهی درمی‌آورد**: تأییدی که تاریخ دارد، در پروندهٔ سفارش می‌نشیند و بعداً قابل استناد است.

ورود مشتری

مشتری گذرواژه نمی‌سازد. شمارهٔ موبایلش را می‌زند، کد پیامکی دریافت می‌کند و وارد می‌شود (نشست هفت‌روزه).

پورتال: وارد کردن شماره



۱ **عنوان پورتال** — از «تنظیمات ← پورتال مشتری» قابل تغییر است.

۲ **شمارهٔ موبایل** — همان شمارهٔ ثبت‌شده در پروندهٔ آتلیه.

۳ **دریافت کد** — کد پنج‌رقمی پیامک می‌شود.

پورتال: وارد کردن کد



۱ **پیام** — پاسخ به شمارهٔ ناشناس دقیقاً همین است تا غریبه نفهمد چه کسی مشتری است.

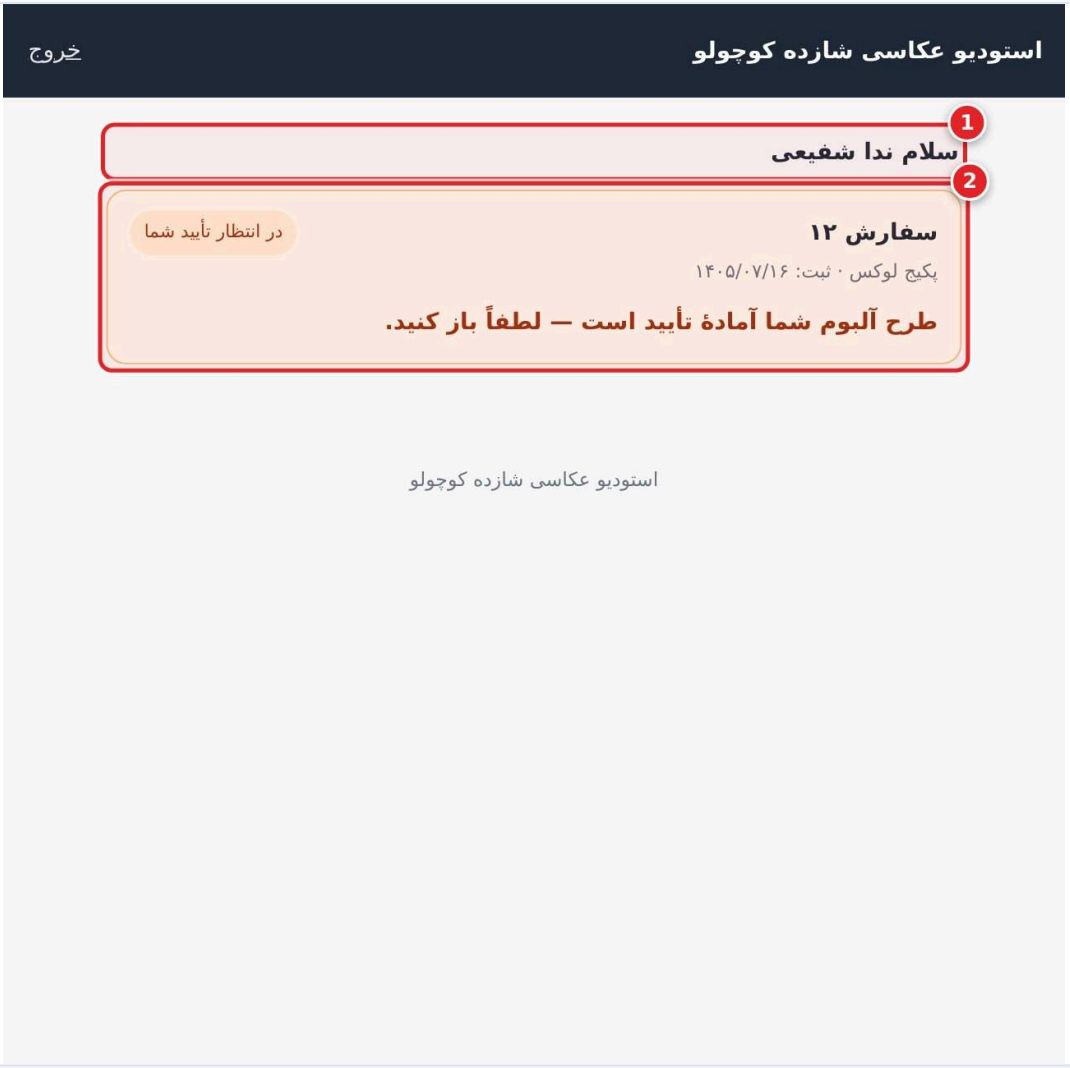
۲ **کد ورود** — کد پیامکی (مهلت ۳ دقیقه، حداکثر ۵ تلاش).

۳ **ورود** — وارد پورتال می‌شود.

۴ **کد نیامد؟** — درخواست کد تازه.

سفارش‌های مشتری

پورتال: فهرست سفارش‌ها



۱ **سلام** — نام مشتری.

۲ **کارت سفارش** — شماره، پکیج، وضعیت به زبان مشتری و در صورت لزوم «در انتظار تأیید شما».

پورتال: صفحهٔ سفارش و تأیید طرح



۱ **عنوان سفارش** — وضعیت فعلی به زبان ساده.

وقتی طرح آلبوم آمادهٔ تأیید باشد، دکمهٔ سبز «طرح را تأیید می‌کنم» و پیوند «اصلاح لازم دارد» دیده می‌شود. تصمیم مشتری دقیقاً همان اثری را دارد که تأیید کارمند: تاریخ‌دار و در پرونده. زیر آن «مسیر سفارش» با تاریخ هر مرحله است.

مشتری می‌بیند	مشتری نمی‌بیند
مرحلهٔ سفارش با زبان مشتری	یادداشت‌های داخلی
مسیر طی‌شده با تاریخ جلالی	نام کارمندان و اپراتورها
نوبت‌های ثبت‌شده	دفتر وقایع
مبلغ، پرداختی و مانده (اگر مدیر روشن کرده باشد)	هزینهٔ چاپ و حاشیهٔ سود
طرح آمادهٔ تأیید	سفارش هیچ مشتری دیگری

فصل ۱۰

۱۰ مفاهیم، پرسش‌ها و واژه‌نامه

مرجع سریع برای هر چیزی که نفهمیدید

جریان یک سفارش از اول تا آخر

این ترتیب مرحله‌های «گردش کار اصلی سفارش استودیو» است:

۱ **سرنخ و تماس اولیه**

از «ورود اطلاعات» یا «پروژهٔ تازه».

۲ **مشاوره**

ارجاع به مشاور؛ اختیاری (می‌شود مستقیم رزرو کرد).

۳ **رزرو عکاسی**

ثبت نوبت با شیفت، فضا و عکاس؛ نیازمند بیعانه.

۴ **عکاسی و تسویه**

جلسهٔ عکاسی انجام و حساب تسویه می‌شود.

۵ **انتخاب عکس**

مشتری عکس‌ها را انتخاب می‌کند.

۶ **ادیت و طراحی**

اپراتور و طراح؛ سپس بازبینی داخلی.

۷ **تأیید مشتری**

از پورتال یا ثبت دستی.

۸ **چاپ و کنترل کیفیت**

ارسال به چاپخانه، چاپ، بررسی.

۹ **تحویل**

تحویل حضوری/ارسالی و پایان.

پرسش‌های پرتکرار

پرسش	پاسخ
منوی «پروژه‌ها» همهٔ پروژه‌ها را نشان نمی‌دهد.	اگر محدودهٔ داده‌تان «فقط خودش» است فقط پروژه‌های خودتان را می‌بینید؛ از مدیر بخواهید محدوده را عوض کند.
دکمهٔ گذار خاکستری است.	کنارش دلیل نوشته شده (مثلاً «بدون ثبت بیعانه...»)؛ شرط را کامل کنید. فقط مدیر می‌تواند با دلیل «عبور اجباری» بزند.
شمارهٔ موبایل را اشتباه زدم.	پروندهٔ مشتری را از «مشتریان» باز کنید و موبایل را اصلاح کنید؛ ردیف جدید نسازید تا تکراری نشود.
کارتی که مشتری آورده پذیرفته نمی‌شود.	پیام دقیق دلیل را می‌گوید (انبار، منقضی، قبلاً استفاده شده...)؛ جدول «ورود اطلاعات» را ببینید.
هیچ مرکزی به ویزیتور سپرده نمی‌شود.	سه شرط: حساب با دسترسی «مراکز من»، صنف‌های ویزیتور و فعال بودن/نبودن مرخصی.
کار مرحله به من نمی‌رسد.	سمت آن مرحله در «طراحی گردش کارها» ببینید؛ اگر سمت چند نفر دارد، کار در «کارتابل» می‌ماند تا یکی «بردارد».
پیامک مشتری نمی‌رود.	«مدیریت ← تنظیمات ← پیامک»: پنل فعال و سقف روزانه را ببینید و ارسال آزمایشی بزنید.
اپ موبایل به‌روز نمی‌شود.	برنامه را ببندید و دوباره باز کنید؛ پیام «به‌روزرسانی» را تأیید کنید. اگر پیام نیامد اینترنت را بررسی کنید.

خطاهای پرتکرار

پیام	یعنی چه
شمارهٔ موبایل نامعتبر است	شماره ۱۱ رقمی با ۰۹ نیست؛ مثال: ۰۹۱۲۱۲۳۴۵۶۷.
بدون ثبت بیعانه نمی‌توان رزرو را قطعی کرد	پرداختی ثبت نشده؛ بیعانه را ثبت کنید.

پیام	یعنی چه
تسویه کامل نشده است	باقی‌مانده بزرگ‌تر از صفر است؛ پرداخت نهایی را ثبت کنید.
این اسلات قبلاً گرفته شده	رزرو دوتایی؛ تقویم را ببینید و اسلات دیگری بگیرید.
تأیید مشتری برای طراحی ثبت نشده است	منتظر پورتال یا ثبت دستی؛ از مشتری بپرسید یا خودتان ثبت کنید.
برای رد کردن، ثبت دلیل اجباری است	دلیل را بنویسید.
شمارهٔ کارت باید ۱۶ رقم باشد	رقم کم یا زیاد است؛ کارت را دوباره بخوانید.
این کارت هنوز به هیچ مرکزی داده نشده است	کارت در انبار است؛ مدیر از «تخصیص کارت» به مرکزش بدهد.
سمت … ۳ نفر دارد؛ انتخاب کنید	هنگام ارجاع، یکی از دارندگان سمت را انتخاب کنید.
برای «طراحی تمام شد» اول «فایل طرح» را بارگذاری کنید	گذار پیوست لازم دارد؛ فایل را در همان صفحه بارگذاری کنید.

میان‌برهای صفحه‌کلید

کلید	کار
Tab	خانهٔ بعدی
Shift + Tab	خانهٔ قبلی
Enter	ردیف/خانهٔ بعد؛ در آخرین خانهٔ جدول ورود اطلاعات: ذخیره و ردیف تازه
↑ ↓	ردیف بالا و پایین
Ctrl + D	کپی خانهٔ بالا
Esc	بستن پنجرهٔ تصمیم یا لغو فلش تازه در بوم گردش کار
Alt + ↑ / Alt + ↓	جابه‌جایی مرحله در بوم گردش کار
Delete	حذف مورد انتخاب‌شده در بوم

واژه‌نامه

واژه	معنی
SLA / مهلت	مدت مجاز انجام یک مرحله؛ بعد از آن کار «عقب‌افتاده» می‌شود.
گذار	حرکت مجاز یک پروژه یا سفارش از یک مرحله به مرحلهٔ بعد (یک فلش در بوم).
پرزنت	جلسهٔ ویزیتور با یک مرکز.
عکس نمونه	عکسی از کتابخانهٔ نمونه‌ها که مرکز برای لایت‌باکسش انتخاب می‌کند؛ کد آن (مثل S-0012) طراح را به فایل باکیفیت می‌رساند.
آلبوم نمونه‌ها	آلبوم دوصفحه‌ای عکس‌های نمونه در فرم پرزنت که با زدن صفحه ورق می‌خورد؛ زیر هر عکس، لایت‌باکسی که برایش انتخاب شد زده می‌شود.
پوشهٔ عکس‌های نمونه	پوشهٔ sample-photos روی سرور؛ عکسی که آن‌جا کپی شود خودکار و کوچک‌شده به آلبوم می‌آید. هر زیرپوشه یک دسته است.
حساب تأمین‌کننده	حساب کاربری چاپخانه یا سازنده که در «کاربران و دسترسی ← کاربر تازه» ساخته می‌شود؛ بیرون از سازمان، کارهای سپرده‌شده به خودش را در «کارتابل» می‌بیند و پایان می‌دهد.
نوع تأمین‌کننده	چاپخانه، سازندهٔ لایت‌باکس و...؛ مرحله‌ای از گردش کار که به یک نوع سپرده شده خودکار به حساب تأمین‌کنندهٔ همان نوع می‌رسد.
کارت شمارنده	کارت رنگی بالای صفحه با یک عدد؛ با کلیک، فهرست همان موردها باز می‌شود.
صنف	دسته‌بندی مراکز (پزشکان، آزمایشگاه...).
تخصیص	سپردن یک مرکز به یک ویزیتور.
پورسانت	مبلغی که مرکز یا فرد معرف بابت مشتریانی که آورده می‌گیرد.
اکتیو دایرکتوری (AD)	سرویس حساب‌های ویندوز سازمان؛ ورود با همان نام کاربری و گذرواژه.
پورتال	صفحهٔ عمومی مشتری برای دیدن سفارش و تأیید طرح.
وبهوک	نشانی‌ای که برنامه رویدادها را به آن می‌فرستد.
WebView	موتور نمایش وب داخل برنامهٔ اندروید.
PWA	نصب سایت روی صفحهٔ اصلی گوشی (آیفون).