MEGAMATRIX · OPS

دليل تشغيل نظام المودريشن

مبيعات السوشيال ميديا عبر الواتساب

مؤسسة تطبيق سند / مجموعة ميجاتراست

وثيقة داخلية للتوزيع على مديري الأقسام · إصدار 1.0 · أغسطس 2026

سرّي — تحتوي على كلمات مرور. لا تُنشر خارج الإدارة.

1) ما هو نظام المودريشن؟

المودريشن هو فريق **مبيعات عبر الواتساب** يستقبل عملاء محتملين (Leads) قادمين من حملات ومنصّات التواصل الاجتماعي، ويتابعهم بالكامل عبر **محادثات الواتساب فقط** (بدون مكالمات هاتفية)، حتى إتمام البيع. النظام مربوط بالكامل بـ **Odoo CRM** فكل عميل ومحادثة وصفقة تُسجَّل تلقائيًا على فريق «المودريشن» في أودو.

> **الفرق بين المودريشن والكول سنتر:** المودريشن لا يتصل — يعمل شات فقط. الكول سنتر يتصل + شات. الإدارتان تستقبلان ليدز، لكن لكل إدارة **مدير مستقل** ولوحة مستقلة.

ماذا يفعل النظام تحديدًا؟

- **توزيع الليدز تلقائيًا:** المدير يرفع ملف Excel بالأرقام، فيوزّعها النظام **بالتساوي** على المودريتورز (بالتناوب) ويظهر كل ليد في صندوق شات صاحبه.
- **صندوق شات موحّد (MegaChat):** كل مودريتور يرى محادثات عملائه فقط، ويرد عليهم بالنص/الصور/الملفات/الصوت.
- **ربط أودو تلقائي:** كل رقم يُنشأ له Lead على فريق المودريشن ومنسوب للمودريتور، ومنه تُبنى عروض الأسعار والفواتير.
- **تحويل للدعم الفني:** لو العميل طلب دعمًا فنيًا، بضغطة زر «تحويل للدعم» تُفتح تذكرة وتنتقل المحادثة لإدارة الدعم.
- **إشراف المدير:** المدير يتابع كل المحادثات، يعيد إسناد الأرقام، ويطّلع على التقارير.

2) تسجيل الدخول

الرابط:	`https://system.appsanad.com/login`
اسم المستخدم:	كود الموظف (مثل `m_100`)
كلمة المرور:	الموضّحة في الجدول أدناه
بعد الدخول:	المودريتور ينتقل تلقائيًا لصفحة «المودريشن».

3) المستخدمون والصلاحيات وكلمات المرور

⚠ سرّي — لا يُوزَّع إلا على المدير المسؤول.

الاسم	اسم المستخدم	كلمة المرور	الصلاحية	البريد (أودو)
إسراء عبد المنعم محمود مرسي	m_100	megatrust2026	مدير	megatrust100@gmail.com
سارة جلال	m_4001	megatrust2026	مودريتور	megatrust4001@gmail.com
منة الله خميس	m_4040	megatrust2026	مودريتور	megatrust4040@gmail.com
يارا محمد	m_1111	megatrust2026	مودريتور	megatrust1111@gmail.com

يُفضّل تغيير كلمة المرور الموحّدة بعد أول دخول. لإضافة/تعطيل مودريتور تواصل مع إدارة النظام.

4) شاشة المودريتور — خطوة بخطوة

1. افتح صفحة «المودريشن» بعد الدخول — تجد قائمة محادثاتك على اليمين.
2. اضغط على أي محادثة لفتح سجل الرسائل الكامل مع العميل.
3. اكتب ردّك في خانة الرسالة (يدعم نص/صورة/ملف/رسالة صوتية) واضغط إرسال.
4. لتسمية العميل: اضغط أيقونة القلم بجانب الاسم — يتسجّل الاسم في الشات **وفي أودو** في نفس الوقت.
5. عند إتمام صفقة: سجّلها في أودو (Lead → عرض سعر → فاتورة) من صفحة أودو المدمجة.
6. لو العميل محتاج دعمًا فنيًا: اضغط «تحويل للدعم» — تُفتح تذكرة وتخرج المحادثة من قائمتك إلى الدعم.

5) شاشة المدير

- **رفع الليدز:** «رفع Excel» — الملف يتوزّع بالتساوي على المودريتورز تلقائيًا (يظهر تقرير التوزيع).
- **الإشراف:** يرى كل محادثات الفريق، ويقدر يفلتر ويعيد إسناد أي رقم لأي مودريتور.
- **التقارير:** متابعة عدد الليدز والصفقات لكل مودريتور من فريق المودريشن في أودو (Team id مخصّص).

صيغة ملف الـ Excel: عمود للاسم وعمود للرقم (الترتيب مرن). النظام يتجاهل التكرار ويأخذ الأرقام الصحيحة فقط.

6) سير العمل اليومي (ملخص)

1. المدير يرفع ليدز اليوم → توزيع تلقائي.
2. كل مودريتور يفتح محادثاته ويبدأ التواصل والمتابعة.
3. الصفقات تُسجَّل في أودو؛ طلبات الدعم تُحوَّل لإدارة الدعم.
4. المدير يراجع الأداء والتقارير آخر اليوم.

سياسات مهمة: المودريشن شات فقط (لا مكالمات) · كل مودريتور يرى عملاءه فقط · لا تُشارك كلمات المرور.