MEGAMATRIX · OPS

دليل تشغيل الكول سنتر — المبيعات

منتجات بيردي (كاميرات السيارات) وميلسيا — السوق السعودي

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 الكول سنتر مبيعات؟

منصّة تشغيل كاملة لفريق مبيعات يتصل بالعملاء ويراسلهم على الواتساب لبيع المنتجات (بيردي/ميلسيا). كل مكالمة ومحادثة ورقم تُسجَّل تلقائيًا في **Odoo CRM** كـ Lead منسوب للأجنت، مع تسجيل صوتي للمكالمات، وطابور اتصال ذكي، ولوحة إشراف كاملة للمدير.

القنوات: مكالمات (Agent Cockpit) + واتساب (MegaChat) + صفحة أودو الشخصية لكل أجنت. التبديل بينها من الأزرار العلوية: **واتساب · المكالمات · Odoo (mine)**.

2) تسجيل الدخول

الرابط:	`https://system.appsanad.com/login`
اسم المستخدم:	كود الأجنت (مثل `m_5000`)
كلمة المرور:	الموضّحة في الجدول أدناه

3) المستخدمون وأرقامهم الداخلية وكلمات المرور

⚠ سرّي — لا يُوزَّع إلا على المدير المسؤول.

الاسم	اسم المستخدم	كلمة المرور	الإكستنشن	الدور
هدى محمود إسماعيل	m_518	megatrust2026	518	مدير الكول سنتر
انجي عادل	m_1031	megatrust2026	30	أجنت بيردي
احمد علاء	m_1188	megatrust2026	40	أجنت بيردي
السيد سعد محمد جمعة	m_281	megatrust2026	50	أجنت بيردي
نورا رافت ابراهيم	m_5000	megatrust2026	60	أجنت بيردي
سماح عبد النعيم محمد	m_1026	megatrust2026	70	أجنت بيردي
مازن عبد الفتاح	m_4091	megatrust2026	80	أجنت بيردي
روان شوقي محمد	m_2040	megatrust2026	100	أجنت بيردي
هدير محمود	m_1170	megatrust2026	110	أجنت بيردي

4) شاشة الأجنت — تابة المكالمات (Agent Cockpit)

1. اكتب رقم العميل في «Direct Mobile Dial» واضغط «Call». الرقم بيتحوّل تلقائيًا لصيغة البوابة الصحيحة (تكتب `0573625009` فيتصل بـ `00573625009`).
2. تظهر نافذة المكالمة: كتم المايك / السماعة / إنهاء / **تحويل للدعم الفني** أثناء المكالمة.
3. اكتب ملاحظات المكالمة، وحدّد النتيجة (مهتم / لا يرد / مشغول / معاودة).
4. عند البيع: اختر المنتج والمبلغ واضغط «تسجيل البيع في CRM» — تُضاء صفقة المنتج في أودو.

قاعدة عدم إزعاج العميل (٧ أيام): لو اتصلت بعميل و**ردّ والمكالمة عدّت ٥٠ ثانية**، الرقم يتقفل ٧ أيام. لو حاولت تتصل قبل الميعاد بيظهر بوب يقولك «اتصلت بالرقم يوم كذا الساعة كذا، وفاضل كذا». **الاستثناء:** لو بعت واتساب للعميل، القفل يترفع وتقدر تتصل عادي.

5) تابة CRM Leads — طابور الاتصال الذكي

- **رفع Excel:** كل أجنت يرفع أرقامه بنفسه (اسم + رقم) — تُضاف لطابوره وتتسجّل في أودو باسمه.
- **عدّاد أعلى القائمة:** الكل / خلص / فاضل.
- **سلوك الاتصال:** لو ردّ العميل والمكالمة ≥ ٥٠ ثانية → الليد **يختفي** (خلص). لو مردّش أو أقل → **ينزل آخر القائمة** للمحاولة تاني.

6) تابة الواتساب (MegaChat)

- الأجنت يرى محادثات عملائه فقط، ويرد بالنص/الصور/الملفات/الصوت.
- **تسمية العميل** 🖍️ **:** يكتب اسم العميل فيتسجّل في الواتساب **وفي أودو** بنفس الاسم (والعكس).
- **عميل مهم** 🔥 **:** بضغطة تتثبّت المحادثة أعلى القائمة (Hot Lead).
- **تحويل للدعم:** زر بجانب «بيع» لتحويل العميل لإدارة الدعم الفني (تفتح تذكرة).

7) تابة Odoo (mine)

تفتح أودو الخاص بالأجنت (دخول تلقائي SSO) ليرى كل الليدز والصفقات المنسوبة له — كل رقم يكلّمه أو يراسله يظهر هنا تلقائيًا.

8) لوحة مدير الكول سنتر

صفحة واحدة (`/dashboard/call-center/manager`) فيها كل شيء:

- **مؤشرات الأداء** وخطوط المنتجات ومبيعات كل براند.
- **اللوحة المباشرة (Live):** مين على مكالمة الآن.

- **سجل المكالمات الحقيقي (CDR)** لكل الأجنت.
- **التسجيلات الصوتية** لكل الإدارات (سند/مبيعات/دعم) مع بحث وتشغيل وتصدير.
- **إدارة الأجنت:** إضافة أجنت جديد + اقتراح إكستنشن فاضي تلقائيًا + منتجات متعددة.
- **تحكّم الواتساب:** متابعة محادثات فريق المبيعات وسند، وإسناد أي رقم لأي أجنت.
- **أودو المدير** بدخول تلقائي بحسابه.

9) سير العمل اليومي (ملخص)

1. الأجنت يرفع أرقامه في تابة CRM Leads أو يتصل مباشرة من الكوكبت.
2. يتصل ويسجّل النتيجة/الملاحظات؛ البيع يُسجَّل في CRM.
3. يتابع العملاء على الواتساب، ويعلّم المهم منهم Hot.
4. المدير يتابع اللوحة المباشرة والتقارير والتسجيلات.

ملاحظات: صيغة الاتصال السعودي «0» تُضاف تلقائيًا (بوابة `005…`) · قاعدة الـ٧ أيام للمبيعات فقط (ليست لسند) · كل أجنت يرى عملاءه فقط.