MEGATRUST · بيردي

نظام الدعم الفني

دليل سير العمل والاستخدام

من محادثة الواتساب حتى الفاتورة — دورة ما بعد البيع كاملة

WhatsApp · Odoo Helpdesk · Field Service · Warranty · CSAT

إعداد آلي · النسخة 1.0 · أغسطس 2026

1 نظرة عامة

نظام الدعم الفني لمنتجات بيردي يجمع كل قنوات ما بعد البيع في مكان واحد: رسائل الواتساب، المكالمات، التذاكر، الصيانة الميدانية، الضمان، والتقييم — مترابطة حول **سجل عميل موحّد**، بحيث يرى موظف الدعم تاريخ العميل كاملاً ويتصرف من مكان واحد.

المكوّنات الأساسية

- **واجهة الدعم في السيستم** — صندوق واتساب (محادثات + جروبات)، تبويب مكالمات، تبويب تذاكر.
- **Odoo Helpdesk** — تذاكر تُفتح تلقائيًا من الواتساب، مربوطة بالعميل، بها SLA وإسناد تلقائي.
- **محادثة الواتساب مدمجة داخل التذكرة** — التاريخ الكامل بالميديا + الرد مباشرة من أودو.
- **الخدمة الميدانية (Field Service)** — طلب صيانة ← فني ← فاتورة.
- **الضمان** — تسجيل منتجات العميل لتحديد المجاني من المدفوع تلقائيًا.
- **الرد التلقائي + تقييم الرضا (CSAT)** والتصعيد و**لوحة التقارير**.

المكوّن	الرابط / المكان
السيستم (واجهة الدعم)	`https://system.appsanad.com` ← لوحة التحكم ← الدعم الفني
Odoo (التذاكر + الصيانة + الضمان)	`https://odoo.appsanad.com` ← Helpdesk
رقم الدعم على الواتساب	`+966 50 395 9778` (خط بيردي — للدعم فقط)

2 سير العمل الكامل

المسار من أول رسالة عميل حتى إغلاق التذكرة وتقييمها:

1 **العميل يبعث على الواتساب** — الرسالة تُخزَّن وتظهر في صندوق الدعم. تلقائي

▼

2 **فتح تذكرة + رد استلام تلقائي** — تُفتح تذكرة في أودو مربوطة بالعميل، ويصل العميل رسالة: «استلمنا رسالتك، تذكرتك HT...، هنرد خلال ساعتين». تلقائي

▼

3 **إسناد تلقائي للموظف** — التذكرة تُسند لموظف الدعم، وتبدأ مؤشرات الـ SLA. تلقائي

▼

4 **الموظف يفهم ويرد** — من داخل التذكرة في أودو، تبويب «محادثة واتساب» يعرض كل التاريخ بالصور والفويس، والموظف يرد مباشرة والرد يروح للعميل على الواتساب ويظهر في السيستم. يدوي

▼

5 **المكالمات تُسجَّل** — أي مكالمة دعم تُسجَّل تلقائيًا كملاحظة على تذكرة العميل. تلقائي

▼

6 **طلب صيانة (عند الحاجة)** — زر «☐ إنشاء طلب صيانة» في التذكرة: ينشئ موقع خدمة + عرض سعر/أمر صيانة، ويتحقق من الضمان:

- تحت الضمان = مجاني
- خارج الضمان = مدفوع

يدوي

▼

7 **الفني ينفّذ** — بعد تأكيد الطلب يُنشأ أمر ميداني ويُسند لفني؛ الفني يخلّص ويضغط «Complete». يدوي

▼

8 **الفاتورة** — بعد إتمام الصيانة يصبح الطلب قابلاً للفوترة ← تُنشأ فاتورة للعميل (تلقائيًا صفر إن كان تحت الضمان). يدوي

▼

9 **إغلاق + تقييم رضا** — عند إغلاق التذكرة يصل العميل رسالة تقييم 5–1) ☐)، ورده يُسجَّل على التذكرة تلقائيًا مع شكر. تلقائي

مسار التصعيد الموازي: أي تذكرة تتجاوز زمن الـ SLA (مثلاً بدون رد خلال ساعتين) ولسه مفتوحة ← النظام يصعّدها للمدير كمهمة متابعة + ملاحظة، مرة واحدة، كل 15 دقيقة يفحص. تلقائي

3 البيانات المطلوب إدخالها

النظام جاهز، وتبقّت بيانات تشغيلية إنت تدخّلها لتكتمل الصورة:

البيان	أين يُدخَل	ملاحظات
الفنيون الميدانيون	Odoo ← Field Service ← Workers ((fsm.person	حاليًا فني نموذجي واحد. أضف أسماء فنييك الحقيقيين ليظهروا في إسناد أوامر الصيانة.
أسعار الصيانة	Products ← Sales ← Odoo ← «زيارة صيانة ميدانية» / «ساعة عمل صيانة»	القيم الحالية مبدئية (150 / 50 ريال). عدّلها حسب تسعيرتك.
ضمانات العملاء	Helpdesk ← Odoo ← ضمانات العملاء (أو تبويب «ضمانات بيردي» داخل العميل)	لكل منتج: الموديل + السيريال + تاريخ الشراء + مدة الضمان. هي التي تحدد المجاني من المدفوع.
الفئات/الوسوم الإضافية	Odoo ← Helpdesk ← Configuration	اختياري — لتصنيف التذاكر (شكوى/استفسار/تركيب...) للتقارير.
WhatsApp Cloud API الرسمي	يُسلَّم للفريق التقني للتفعيل	System User + App ID + App Secret (رقم بيردي: Phone Number ID جاهز). اختياري — للإرسال الرسمي المستقر.

☐ **تسجيل الضمان تلقائيًا مستقبلاً:** يمكن لاحقًا ربط تسجيل المنتج بلحظة البيع بحيث يُنشأ سجل الضمان تلقائيًا — حاليًا يُدخَل يدويًا أو دفعة واحدة.

4 طريقة الاستخدام

☐ لموظف الدعم الفني

- **الرد على العملاء:** من السيستم ← الدعم الفني ← تبويب «المحادثات» (فلتر العملاء/الجروبات)، أو من داخل تذكرة أودو ← تبويب «محادثة واتساب».
- **المكالمات:** تبويب «المكالمات» — اتصال + سجل المكالمات (تُسجَّل على التذكرة تلقائيًا).
- **عند الحاجة لصيانة:** افتح التذكرة في أودو ← قائمة الإجراءات (⚙) ← «☐ إنشاء طلب صيانة» ← راجع السعر (سيكون صفرًا إن كان تحت الضمان) ← أكّد الطلب.
- **معرفة الضمان:** تبويب «ضمان العميل» في التذكرة يوضح بلافتة خضراء/صفراء حالة الضمان.

☐ للفني الميداني

- أوامر الصيانة تظهر في Field Service مُسندة إليك.
- بعد إنهاء الزيارة اضغط زر **Complete** على الأمر — عندها يصبح الطلب قابلاً لإصدار الفاتورة.

☐ لمدير الدعم

- **التصعيدات:** التذاكر المتأخرة تصلك كمهام متابعة تلقائيًا.
- **التقارير:** Reporting ← Helpdesk ← Odoo ← «لوحة أداء الدعم» (التذاكر حسب الموظف والمرحلة + رسم بياني).
- **الضمانات:** Helpdesk ← ضمانات العملاء لإدارة المنتجات المسجّلة.
- **الفوترة:** Sales/Invoicing ← Odoo لإصدار ومتابعة فواتير الصيانة.

⚙ الأتمتة العاملة في الخلفية (بدون تدخل)

- فتح التذكرة + الرد التلقائي بالاستلام ورقم التذكرة.
- الإسناد التلقائي + مؤشرات ووعد الـ SLA.
- تسجيل المكالمات على التذاكر.
- إرسال تقييم الرضا بعد الإغلاق والتقاط رد العميل.
- تصعيد التذاكر المتأخرة للمدير كل 15 دقيقة.