راهنمای کامل کاربری مُنتَکت (Montact)

مخاطب: همه همکاران — فروش، پشتیبانی، مدیر و مالک

زبان: خیلی ساده، بدون اصطلاح تخصصی

نسخه: هماهنگ با پنل روی `https://crm.montzar.ir` — به‌روزرسانی ۱۹ مهر ۱۴۰۵

عکس‌ها: پوشه `user-guide/images`

فهرست کامل قابلیت‌ها: `قابلیت‌های-منتکت.md`

این راهنما چطور خوانده شود؟

۱. اگر تازه‌واردید: از **ورود** و **منو** شروع کنید.

۲. بعد بخش **کارهای مشترک همه صفحه‌ها** و **داشبورد** را کامل بخوانید.

۳. بعد از روی منو، یکی‌یکی جلو بروید.

۴. در هر بخش، تفاوت **دسکتاپ** و **موبایل** جدا آمده است.

> **دسکتاپ** یعنی کامپیوتر یا لپ‌تاپ با صفحهٔ عریض.
>
> **موبایل** یعنی گوشی یا صفحهٔ باریک.

فهرست

۱. ورود به سیستم

۲. نمای کلی صفحه (منو و نوار بالا)

۳. کارهای مشترک همه صفحه‌ها (جدول، جستجو، اکسل، پنجره‌ها)

۴. داشبورد

۵. مشتریان

۶. لیدها

۷. فروش

۸. کارها و فعالیت‌ها

۹. کارهای روتین

۱۰. باشگاه امتیازات (انگیزشی کارکنان)

۱۱. گفتگو

۱۲. یادداشت‌ها

۱۳. پشتیبانی

۱۴. باشگاه مشتریان

۱۵. گزارش‌ها

۱۶. اتوماسیون و پیامک گروهی

۱۷. ابزارها

۱۸. تنظیمات

۱۹. کار روی موبایل

۲۰. سناریوهای روزمره

۲۱. مشکلات رایج

---

۱) ورود به سیستم

دسکتاپ و موبایل (تقریباً یکسان)

۱. آدرس پنل را باز کنید (مثلاً `https://crm.montzar.ir`).

۲. **ایمیل یا موبایل** خود را وارد کنید.

۳. **رمز عبور** را بزنید.

۴. روی **ورود** بزنید.

روش دیگر (اگر برای حساب شما فعال باشد): **ورود با کد پیامکی** — موبایل را می‌زنید، کد می‌آید، وارد می‌شوید.

ثبت‌نام سازمان جدید

اگر سازمان هنوز ساخته نشده:

۱. **ثبت‌نام** را باز کنید.

۲. نام سازمان، حوزه کار، نام خودتان و موبایل را پر کنید.

۳. کد پیامکی را تأیید کنید و رمز بگذارید.

۴. به‌عنوان **مالک** وارد می‌شوید.

اشتراک سازمان

- سازمان جدید معمولاً با **دمو ۷ روزه** شروع می‌شود.
- پلن‌ها: دمو، ماهانه، سه‌ماهه، شش‌ماهه، سالانه، **دائمی** یا پلن سفارشی.
- اگر به پایان اشتراک نزدیک باشید، در نوار بالا یک **نشان اشتراک** با روزهای باقی‌مانده می‌بینید.
- تمدید و تغییر پلن را مدیریت منتکت (پنل سوپرادمین) انجام می‌دهد.

چند سازمان با یک حساب

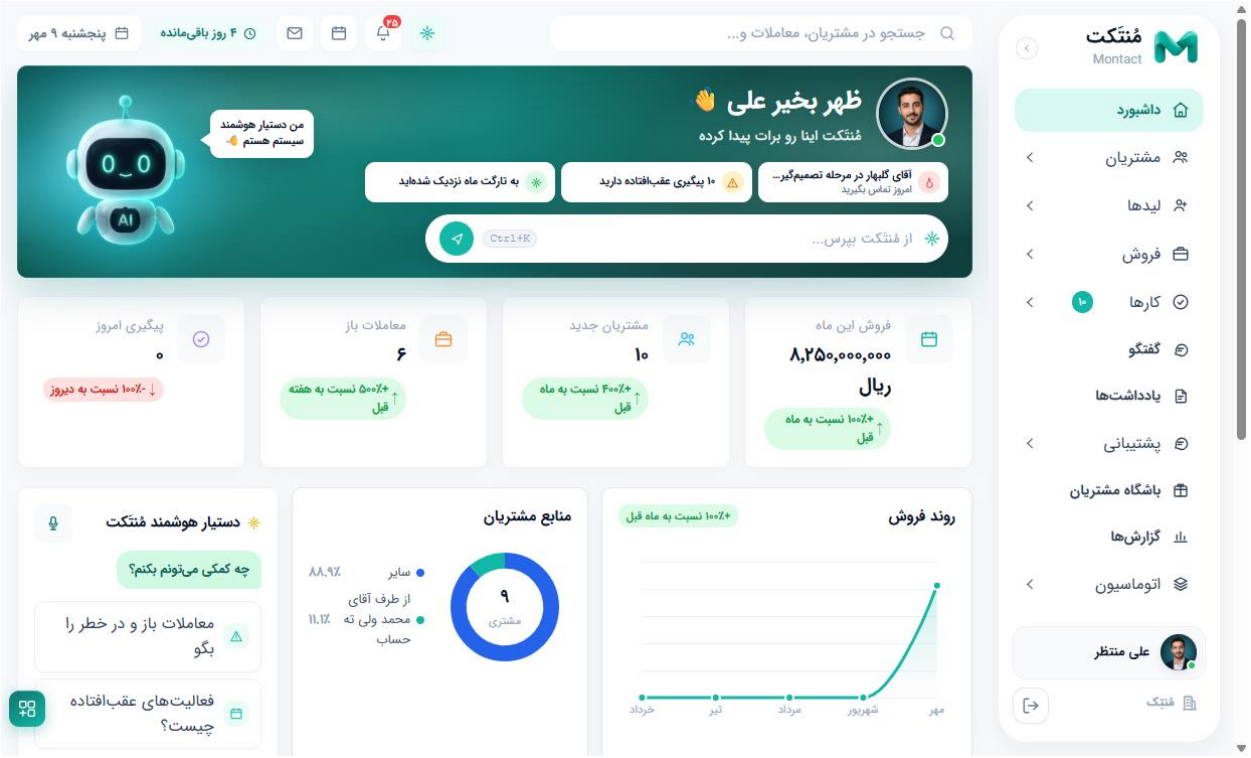
اگر عضو بیش از یک سازمان باشید، از **انتخابگر سازمان** پایین منو بین آن‌ها جابه‌جا می‌شوید. اگر فقط یک سازمان دارید، همان‌جا نام سازمان نمایش داده می‌شود و کلیک روی آن کاری نمی‌کند.

نقش‌ها به زبان ساده

نقش	چه می‌بیند؟	تنظیمات را عوض می‌کند؟
مالک	تقریباً همه چیز	بله
مدیر	تقریباً همه چیز	بله
فروش	معمولاً پرونده‌های خودش (یا طبق سطح دسترسی تعیین‌شده)	خیر
پشتیبانی	تیکت و پرونده‌های مرتبط	خیر

اگر دکمه‌ای را نمی‌بینید، معمولاً به‌خاطر **نقش**، **سطح دسترسی تیم** یا **ماژول خاموش سازمان** است — از مالک/مدیر بپرسید.

۲) نمای کلی صفحه (منو و نوار بالا)



داشبورد دسکتاپ — منو سمت راست و نوار بالا

منوی سمت راست (دسکتاپ)

• **بالای منو:** لوگو و نام **مُنتَکت / Montact**. دکمهٔ کوچک **جمع/باز کردن منو** در گوشهٔ بالا سمت چپ منو است. در حالت جمع‌شده فقط آیکون‌ها دیده می‌شوند و با نگه‌داشتن موس روی هر آیکون نام آن نمایش داده می‌شود.

• **آیتم‌های اصلی منو** به این ترتیب:

• داشبورد

• مشتریان (اشخاص، شرکت‌ها)

• لیدها

• فروش

• کارها (عدد کنار آن = تعداد کارهای باز/مهم شما)

• کارهای روتین

• باشگاه امتیازات

• گفتگو

• یادداشت‌ها

- پشتیبانی
- باشگاه مشتریان
- گزارش‌ها
- اتوماسیون
- (جداکننده)
- ابزارها
- تنظیمات
- آیتم‌هایی که زیرمجموعه دارند (مثل مشتریان، فروش، ابزارها، تنظیمات) با کلیک یک **پنل کشویی** باز می‌کنند؛ زیربخش‌ها و میانبرهای ساخت سریع (مثل «شخص جدید») آنجا هستند.

- **پایین منو:**
- **کارت پروفایل** (عکس و نام کامل شما) — با کلیک، صفحهٔ پروفایل خودتان باز می‌شود.
- **انتخابگر سازمان** کنار پروفایل.
- **دکمهٔ خروج** به‌صورت یک آیکون کوچک.

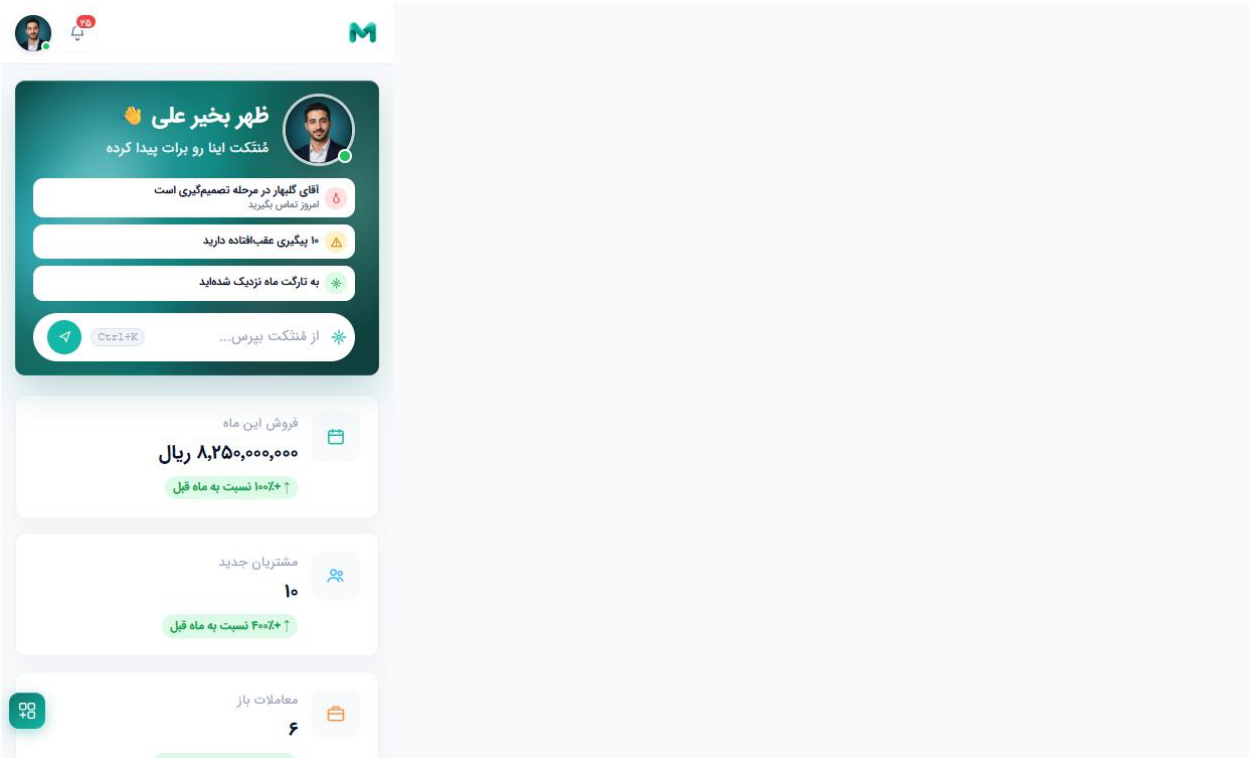
نوار بالا

- **جستجوی سراسری:** مشتری، لید، معامله و ... را سریع پیدا می‌کند.
- **هوش مصنوعی / از مُنتَکت بپرس**
- **اعلان‌ها** (زنگ) — اعلان کارها، یادآوری‌ها، کارهای روتین، امتیازها و ...
- **تقویم**
- **پیام‌ها**
- **نشان اشتراک** (اگر به پایان اشتراک نزدیک باشید) و تاریخ امروز

دکمهٔ شناور ایجاد سریع

پایین صفحه یک دکمهٔ گرد هست که با آن سریع **شخص، کار، معامله و ...** می‌سازید.

موبایل



نمای موبایل داشبورد

- پایین صفحه یک **نوار ثابت** هست با پنج دکمه: **داشبورد، مشتریان، فروش، کارها، بیشتر**.
- بقیهٔ بخش‌ها (کارهای روتین، باشگاه امتیازات، گفتگو، گزارش‌ها، تنظیمات و ...) داخل **بیشتر** هستند.
- جستجو و اعلان‌ها در بالای صفحه هستند.
- لیست‌ها بیشتر به‌شکل **کارت** دیده می‌شوند، نه جدول عریض.

---

۳) کارهای مشترک همه صفحه‌ها

این امکانات تقریباً در همهٔ لیست‌ها (اشخاص، شرکت‌ها، لیدها، معاملات، فعالیت‌ها، فاکتورها و ...) یکسان کار می‌کنند.

جدول‌ها

- **شماره ردیف** کنار هر ردیف.
- **انتخاب ستون‌ها:** از دکمهٔ «ستون‌ها» تعیین کنید کدام ستون‌ها دیده شوند. این انتخاب **برای خود شما ذخیره می‌شود** و دفعهٔ بعد هم همان‌طور می‌ماند.
- **تعداد ردیف در صفحه** را عوض کنید و بین صفحه‌ها جابه‌جا شوید.
- **انتخاب چند ردیف** با تیک کنار ردیف‌ها (یا انتخاب همه) و سپس **حذف گروهی** (اگر اجازه داشته باشید).

- مرتب‌سازی با کلیک روی سرستون.

جستجو و فیلتر

- کادر جستجو در بالای هر لیست، داخل همهٔ ستون‌های مهم (نام، موبایل، کد، مسئول و ...) می‌گردد.
- فیلترهای کناری (نوع، وضعیت، مسئول، برچسب و ...).
- در اشخاص و مسیر فروش می‌توانید **فیلتر ذخیره‌شده** بسازید و بعداً با یک کلیک اجرا کنید.

اکسل

- **خروجی اکسل** از همان فیلتر فعلی.
- **ورود از اکسل** برای اشخاص، شرکت‌ها، لیدها، معاملات، فعالیت‌ها و محصولات.
- فایل‌های **خروجی دیدار** (اشخاص، شرکت‌ها، معاملات، فعالیت‌ها) مستقیم قابل ورود هستند؛ ستون‌ها خودکار شناسایی می‌شوند.
- فایل‌های بزرگ تکه‌تکه بارگذاری می‌شوند و **نوار پیشرفت** نشان داده می‌شود؛ تا تمام شدن صفحه را نبندید.
- برای اشخاص، **منبع ورود** (مثلاً اکسل دیدار) و نام‌های قبلی ثبت می‌شود و در پروفایل دیده می‌شود.

پنجره‌ها (فرم‌های بازشو)

- پنجره‌های فرم با کلیک بیرون از پنجره **بسته نمی‌شوند** تا اطلاعات تایپ‌شده از دست نرود.
- برای بستن: دکمهٔ **انصراف**، **ضربدر** (×) یا کلید **Esc**.

تاریخ و ساعت

همهٔ تاریخ‌ها **شمسی** هستند. ساعت را با **صفحه**‌ٔ **ساعت دایره‌ای** انتخاب می‌کنید. فیلدهای مبلغ خودکار **جداکننده**‌ٔ **هزارگان** می‌گیرند.

دیکتهٔ صوتی

کنار بسیاری از کادرهای متنی یک **میکروفون** هست؛ حرف بزنید تا متن نوشته شود (اگر روی سرور فعال باشد).

---

۴) داشبورد

داشبورد صفحهٔ اول بعد از ورود است — خلاصهٔ کار امروز و وضعیت فروش.



داشبورد کامل

چه چیزهایی می‌بینید؟

الف) نوار خوش‌آمد و هشدارها

- سلام شخصی (مثلاً «ظهر بخیر ...»)
- کارت‌های کوتاه هشدار، مثلاً:
- معامله‌ای که امروز باید تماس بگیرید
- پیگیری‌های عقب‌افتاده
- نزدیک بودن به هدف ماه
- با زدن هر کارت، مستقیم به همان موضوع می‌روید.

ب) از مُنتَکت بپرس

کادر سؤال در همان بالای داشبورد. مثال سؤال‌ها:

- امروز چند پیگیری دارم؟
- معاملات باز من کدام‌اند؟
- فروش این ماه چقدر بوده؟

روی دسکتاپ میانبر صفحه‌کلید: **Ctrl+K** (در مک: ⌘K).

ج) کارت‌های عددی (خلاصه وضعیت)

معمولاً چهار کارت مهم:

1. **فروش این ماه**
2. **مشتریان جدید**
3. **معاملات باز**
4. **پیگیری امروز**

کنار بعضی عددها، درصد تغییر نسبت به دوره قبل هم هست (سبز = رشد، قرمز = کاهش).

د) نمودارها و بخش‌های پایین

- **روند فروش:** فروش ماه‌های اخیر
- **منابع مشتریان:** مشتری‌ها از کجا آمده‌اند
- **دستیار هوشمند:** پیشنهاد سؤال و دستورهای سریع (حتی با میکروفون در صورت فعال بودن)
- **فعالیت‌های اخیر**
- **نمای کوچک مسیر فروش**
- **برترین مشتریان**
- **هدف ماه** و میزان پیشرفت

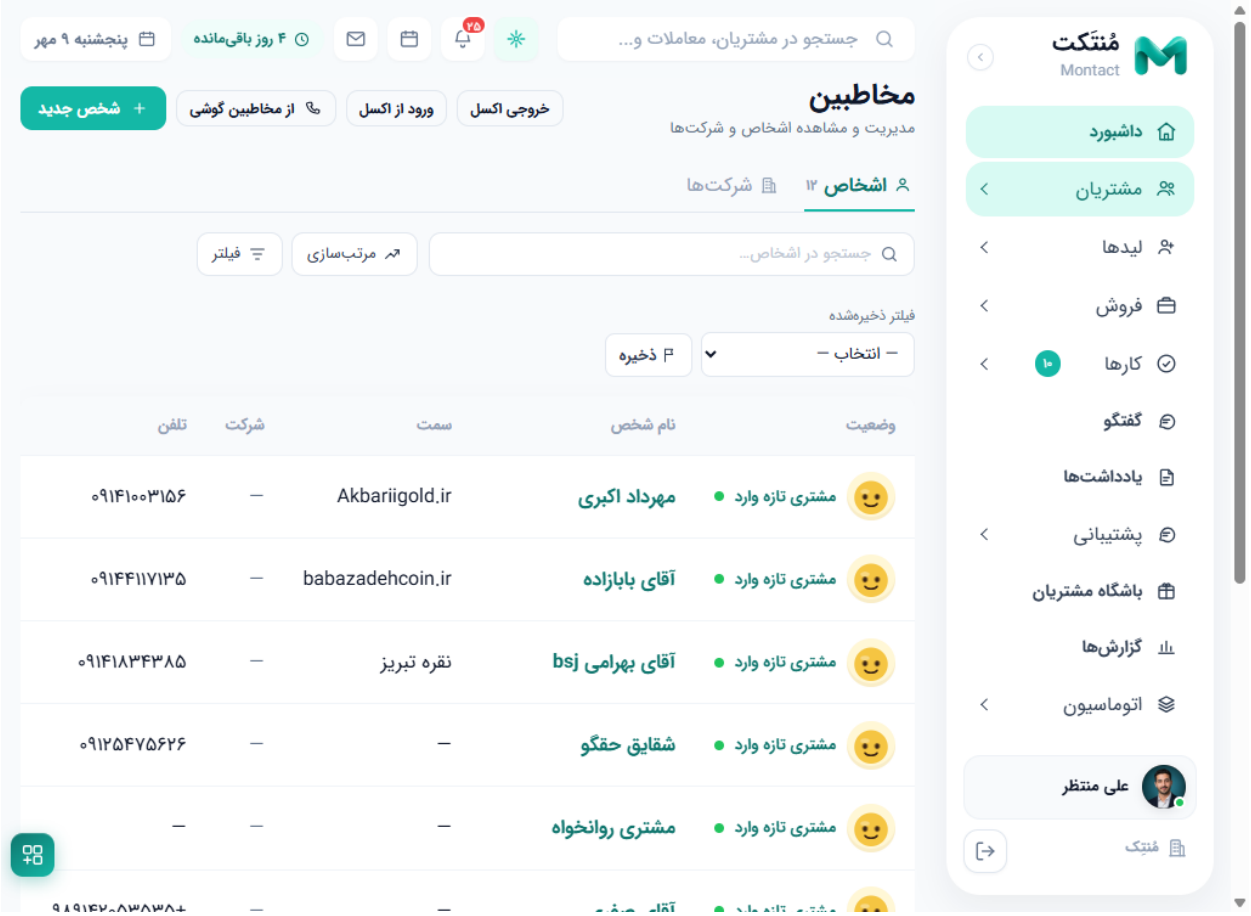
دسکتاپ در برابر موبایل

موبایل	دسکتاپ	مورد
زیر هم، اسکرول عمودی	چندتایی کنار هم	نمودارها
زیر هم یا دوستونه	معمولاً در یک ردیف	کارت‌های عددی
نوار پایین + «بیشتر»	همیشه در سمت راست	منو

---

۵) مشتریان

مسیر: منو ← **مشتریان**



لیست اشخاص

اشخاص

- لیست همه مخاطبان حقیقی
- جستجو، مرتب‌سازی، فیلتر و فیلتر ذخیره‌شده
- دکمه‌ها:
- **شخص جدید**
- **خروجی اکسل**
- **ورود از اکسل** (از جمله فایل خروجی دیدار)
- **از مخاطبین گوشی** (روی موبایل/مرورگر مناسب)

فرم شخص

- نام، موبایل‌ها، ایمیل، شرکت، مسئول، برچسب، منبع آشنایی
- **تاریخ ثبت** (برای پرونده‌هایی که از قبل داشته‌اید قابل تنظیم است)

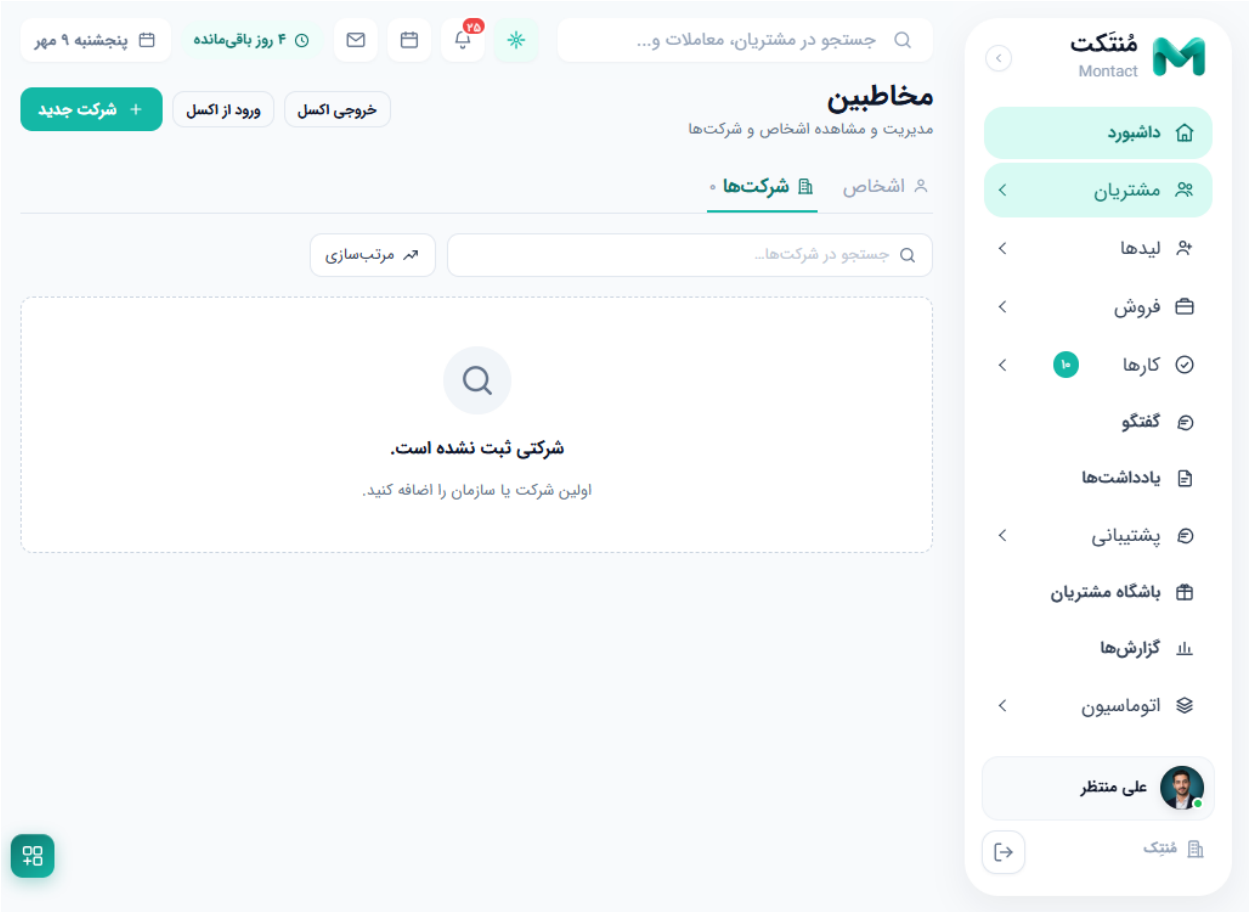
- **چند آدرس** (مثلاً خانه، محل کار، انبار)
- فیلدهای سفارشی سازمان
- جلوگیری از ثبت **تکراری** با موبایل/ایمیل

پروفایل شخص

با زدن روی هر شخص، **پروفایل** باز می‌شود:

- اطلاعات تماس، آدرس‌ها و تاریخ ثبت
- **منبع ورود** و نام‌های قبلی (اگر از اکسل آمده باشد)
- خلق/وضعیت مشتری
- فعالیت‌ها، یادداشت‌ها، معاملات، فاکتورها
- تایم‌لاین رویدادها
- **حافظهٔ هوشمند** (خلاصهٔ پایدار پرونده) و «از مُنتَکت بپرس»
- در صورت اتصال حسابداری **ته‌حساب**: مانده، دارایی (طلا/سکه/ارز) و اسناد
- در صورت اتصال **فروشگاه مونتیفای** یا **ووکامرس**: سفارش‌ها، آدرس‌ها و تراکنش‌های فروشگاه
- امتیاز باشگاه مشتریان

شرکت‌ها



لیست شرکت‌ها

همان منطق برای مشتری حقوقی (سازمان‌ها). تب **شرکت‌ها** را بزنید و با **شرکت جدید** شروع کنید. ورود/خروج اکسل شرکت‌ها هم با قالب دیدار سازگار است.

میانبرهای سریع

از پنل کشویی مشتریان می‌توانید مستقیم **شخص جدید** یا **شرکت جدید** بسازید.

موبایل

لیست به‌صورت کارت است. برای ساخت شخص جدید همان دکمهٔ اصلی را بزنید. ذخیره در فرم‌ها اغلب با **تیک بالای صفحه** است.

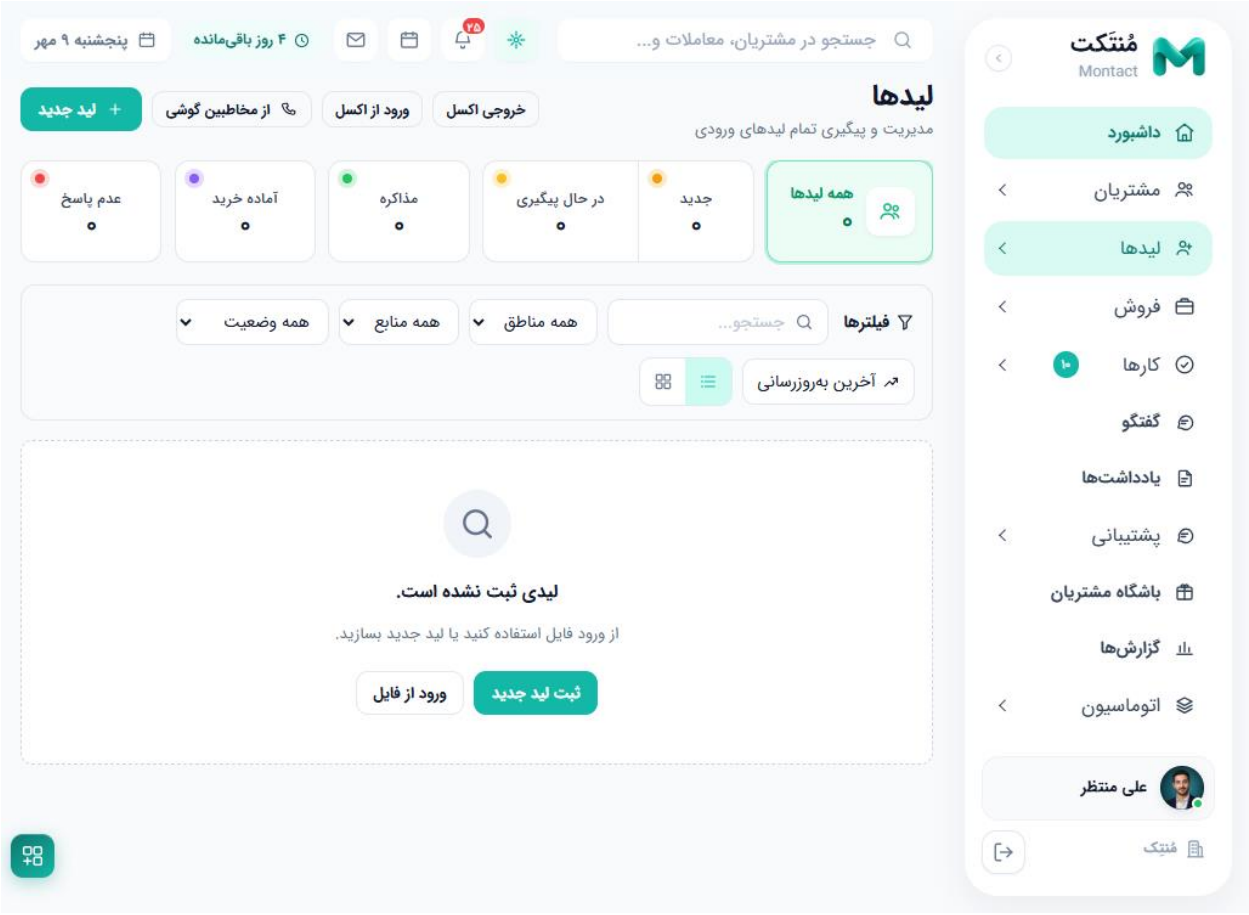
---

۶) لیدها

مسیر: منو ← **لیدها**

لید یعنی **مخاطب بالقوه** قبل از اینکه مشتری کامل شود.

فهرست لیدها



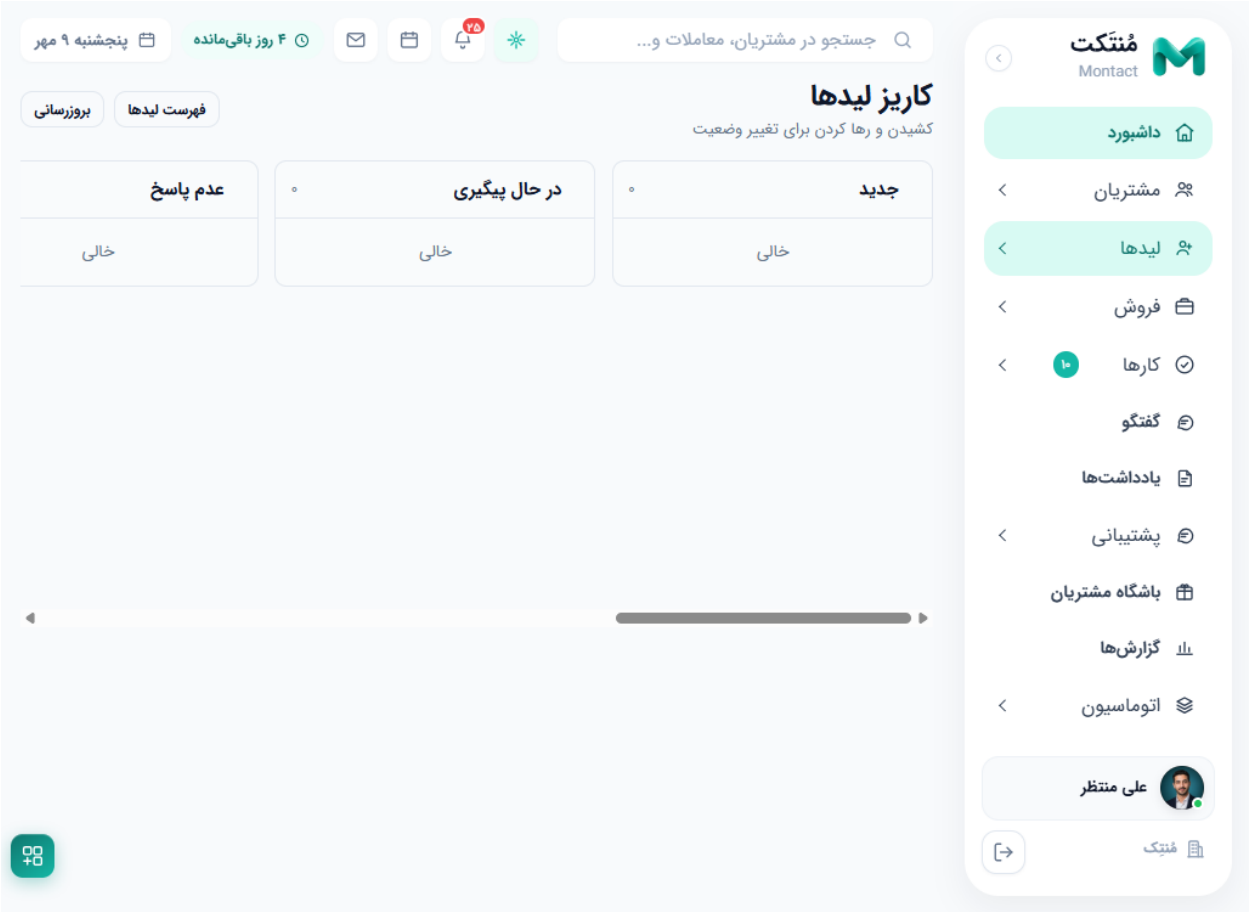
فهرست لیدها

- **کارت‌های آمار** بالای صفحه (خلاصهٔ تعداد لیدها بر اساس وضعیت)
- جستجو و فیلتر
- تخصیص به همکار (دستی یا نوبتی)
- ورود از اکسل (اگر دسترسی دارید) — در پس‌زمینه انجام می‌شود و تکراری‌ها جدا می‌شوند
- **لوگو** برای هر لید (مثلاً لوگوی شرکت): از منوی ردیف، «افزودن/تغییر/حذف لوگو»
- منوی سه‌نقطهٔ هر ردیف: **ویرایش**، **حذف**، تبدیل به مشتری

صفحهٔ جزئیات لید

روی لید بزنید تا جزئیات، تاریخچه، فعالیت‌ها و دکمهٔ **تبدیل به مشتری** را ببینید. با تبدیل، شخص/شرکت و در صورت نیاز معامله ساخته می‌شود.

مسیر لیدها



مسیر لیدها

نمای ستون‌به‌ستون (کانبان). کارت را بین مراحل بکشید تا وضعیت عوض شود.

مراحل و وضعیت‌ها (معمولاً فقط مدیر)

تعریف ستون‌های مسیر لید: نام، رنگ و ترتیب.

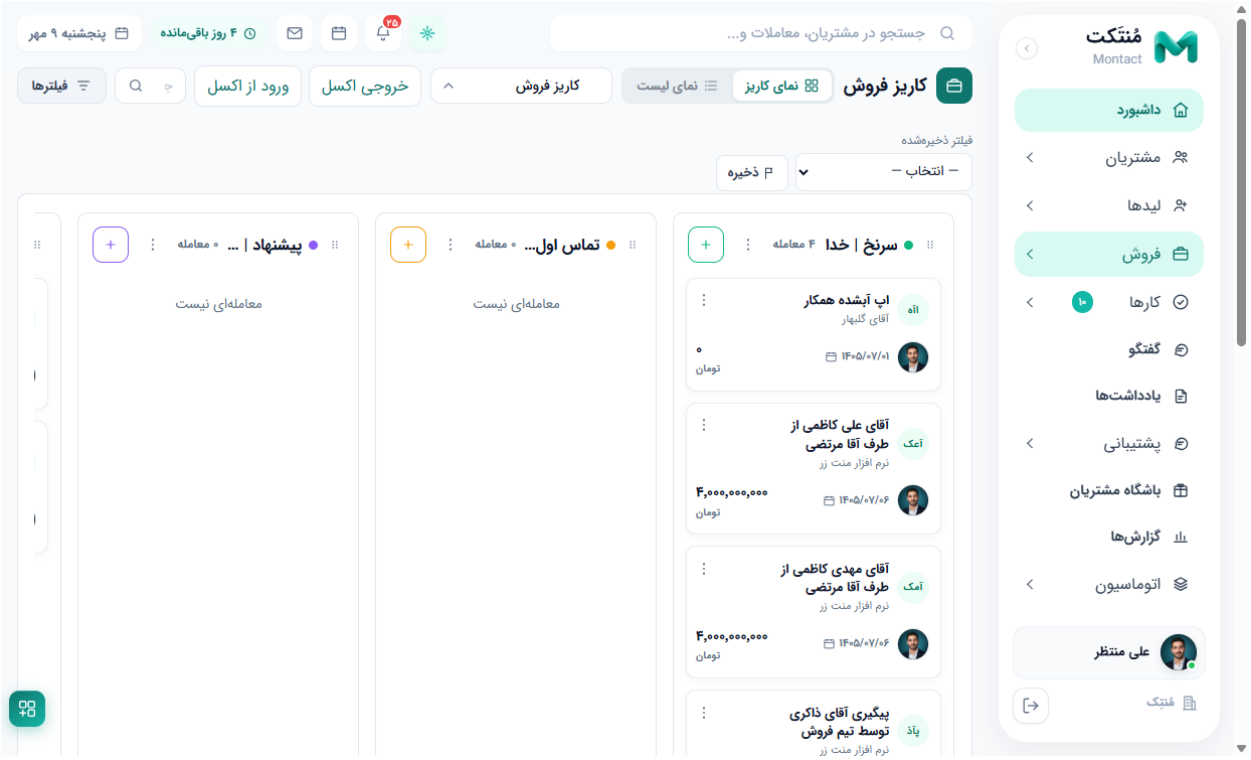
فرم‌ساز سرنخ

فرم‌ساز اکنون در منوی **ابزارها** است (بخش ۱۷). هر کسی فرم عمومی را پر کند، یک **لید** جدید در همین فهرست ساخته می‌شود.

---

۷) فروش

مسیر: منو ← **فروش**



مسیر فروش

مسیر فروش

- نمای **ستونی** یا **لیست**
- چند مسیر فروش (کاریز) — از بالای صفحه انتخاب یا مسیر جدید بسازید
- هر ستون یک مرحله است (مثلاً سرنخ، تماس اول، پیشنهاد، ...)
- کارت معامله را بکشید تا مرحله عوض شود
- روی کارت بزنید تا جزئیات باز شود: مبلغ، مسئول، محصولات، یادداشت، ...
- از معامله می‌توانید پیش‌فاکتور یا فاکتور بسازید
- خروجی/ورود اکسل (سازگار با دیدار) و فیلتر ذخیره‌شده هم هست

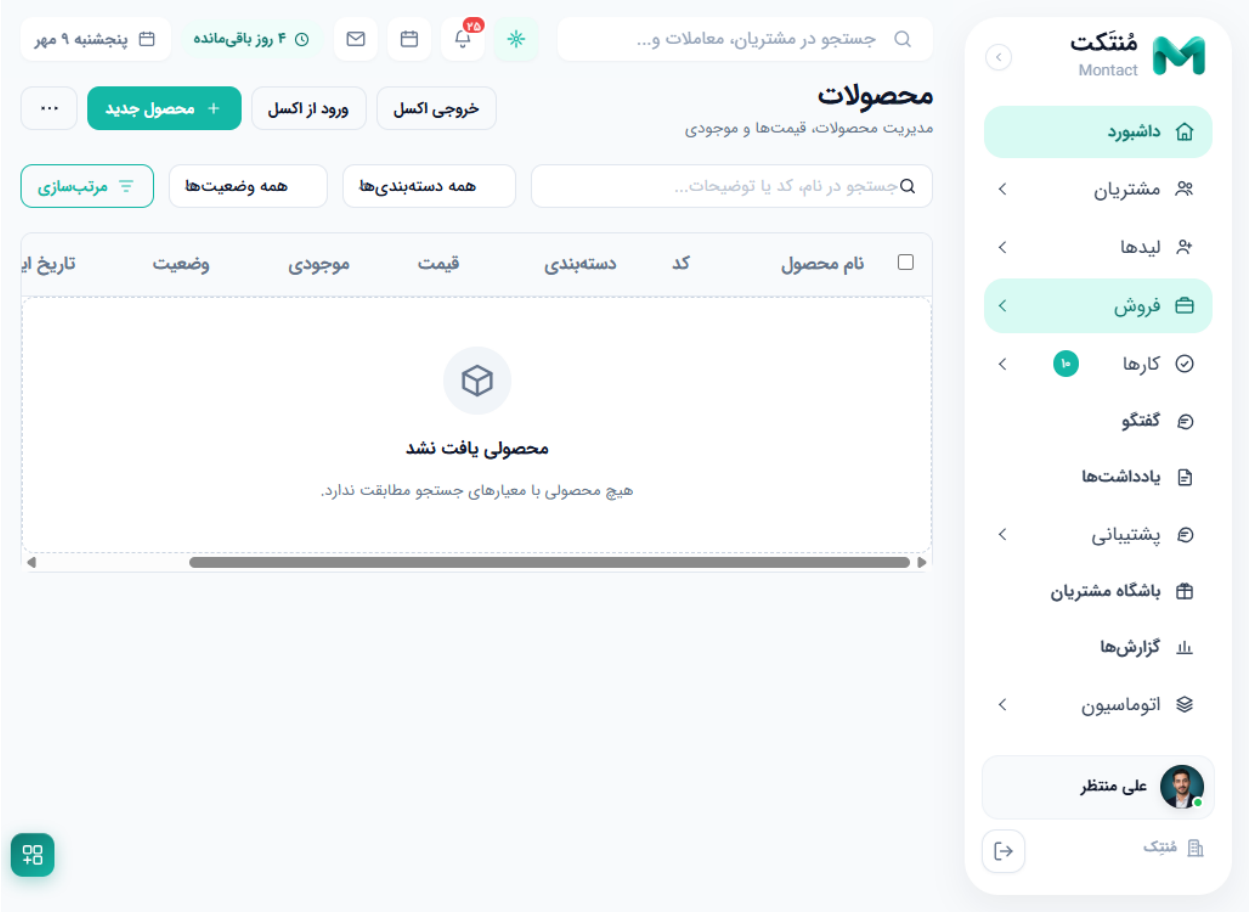
فرم معامله

- عنوان، مبلغ، ارز، مرحله، مشتری (شخص/شرکت)
- **مسئول اصلی** + **همکاران** (چند نفر روی یک معامله)
- **کد معامله**، **احتمال موفقیت**، **تاریخ بسته شدن**، **معرف**، **ثبت‌کننده**
- منبع، برچسب‌ها
- اگر معامله شکست خورد: **دلیل شکست** و توضیح (در گزارش «دلایل شکست» جمع می‌شود)

- معاملات **راکد** (مدتی بی‌حرکت) علامت می‌خورند

موبایل: ستون‌ها را افقی ورق بزنید. برای کشیدن کارت، صفحهٔ عریض‌تر راحت‌تر است.

محصولات و خدمات (معمولاً مدیر)



محصولات و خدمات

نام، قیمت، ارز، موجودی مرتبط. خروجی و ورود اکسل هم از همین صفحه است.

پیش‌فاکتورها

پیشنهاد قیمت برای مشتری — وضعیت، چاپ، تبدیل به فاکتور.

فاکتورها

صدور فاکتور، ثبت پرداخت (نقد، کارت، چک)، اقساط، چاپ. با صدور فاکتور، کالا از انبار داخلی کم می‌شود (اگر انبار فعال باشد).

پورسانت

سهم فروشندگان از فاکتورهای صادرشده. درصد پیش‌فرض هر کارشناس در تنظیمات تیم تعیین می‌شود و روی هر فاکتور قابل تغییر است.

هدف و پیش‌بینی

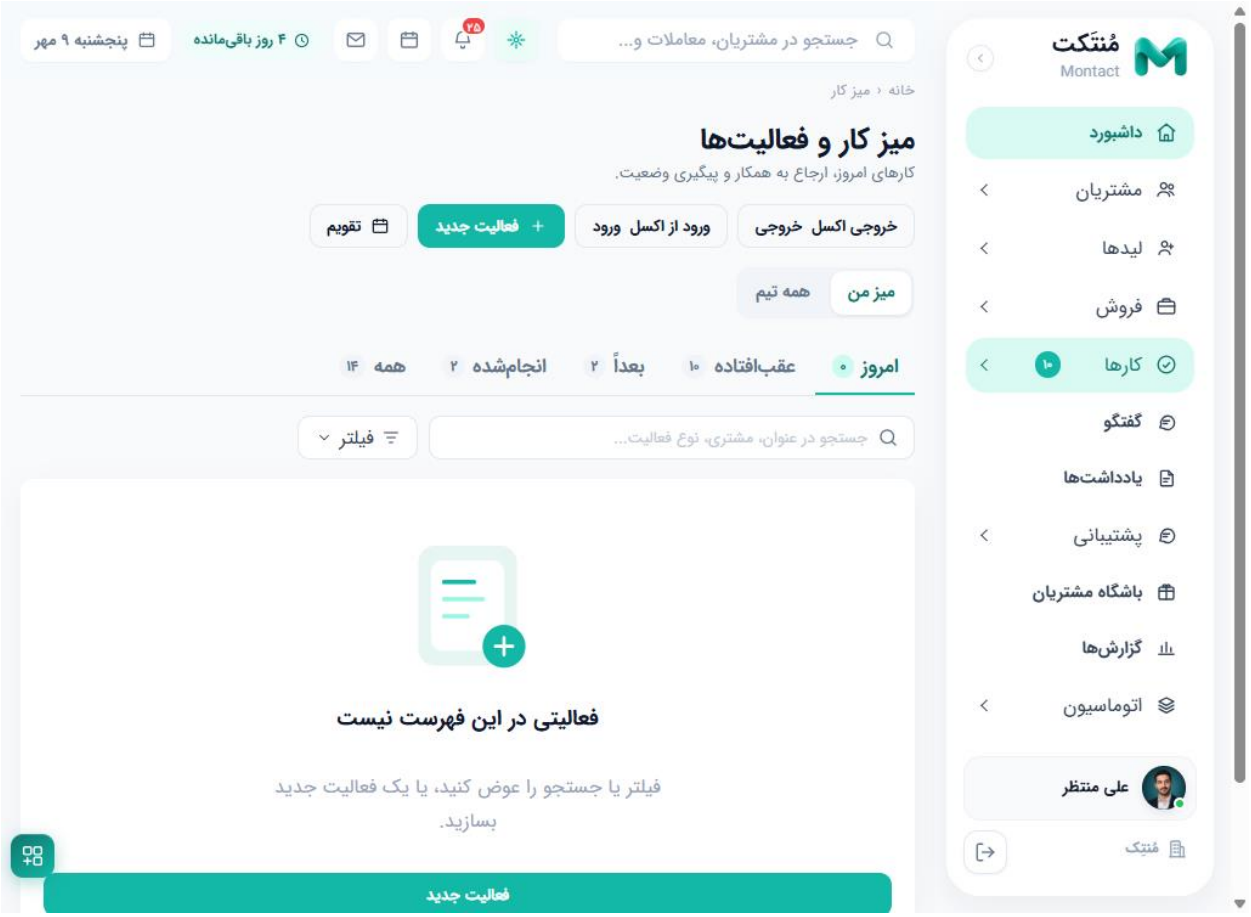
هدف فروش دوره را بگذارید و ببینید چقدر جلو رفته‌اید.

---

۸) کارها و فعالیت‌ها

مسیر: منو ← **کارها**

عدد روی منو یعنی چند کار باز/مهم دارید.



میز کار و فعالیت‌ها

میز کار

- **میز من / همه تیم:** کارهای خودتان یا (برای مدیر) کل تیم.

- **زمان:** امروز / عقب‌افتاده / بعداً / همه زمان‌ها
- **وضعیت:** همه / باز (انجام‌نشده) / انجام‌شده / لغو شده
- فیلتر نوع کار و کارشناس، و جستجو در عنوان، مشتری، کارشناس و نوع
- **دو نمای نمایش:**
- **نمای تب:** هر مرحله یک تب، با جدول کارها
- **نمای ستونی (کانبان):** هر مرحله یک ستون؛ کار را بین ستون‌ها بکشید
- خروجی اکسل و ورود از اکسل (سازگار با خروجی فعالیت‌های دیدار)

مراحل (ستون‌های) کار

مدیر می‌تواند ستون‌های کار را **اضافه، ویرایش، رنگ‌آمیزی و جابه‌جا** کند. هر ستون یک **نوع** دارد:

- **باز** (هنوز انجام نشده)
- **انجام‌شده**
- **لغو شده**

با بردن کار به ستونی از نوع «انجام‌شده»، کار تمام‌شده حساب می‌شود.

انواع فعالیت و فیلدهای اختصاصی

از دکمهٔ **«انواع فعالیت و فیلدها»** (مدیر):

- نوع جدید بسازید (مثلاً «بازدید حضوری»، «ارسال نمونه»)
- نام، **نوع پایه** (برای گزارش‌ها: تماس، جلسه، وظیفه ...)، رنگ، آیکون
- فعال/غیرفعال کردن نوع
- **فیلدهای اختصاصی** برای هر نوع (مثلاً «نتیجه بازدید» فقط برای بازدید)

ساخت کار جدید

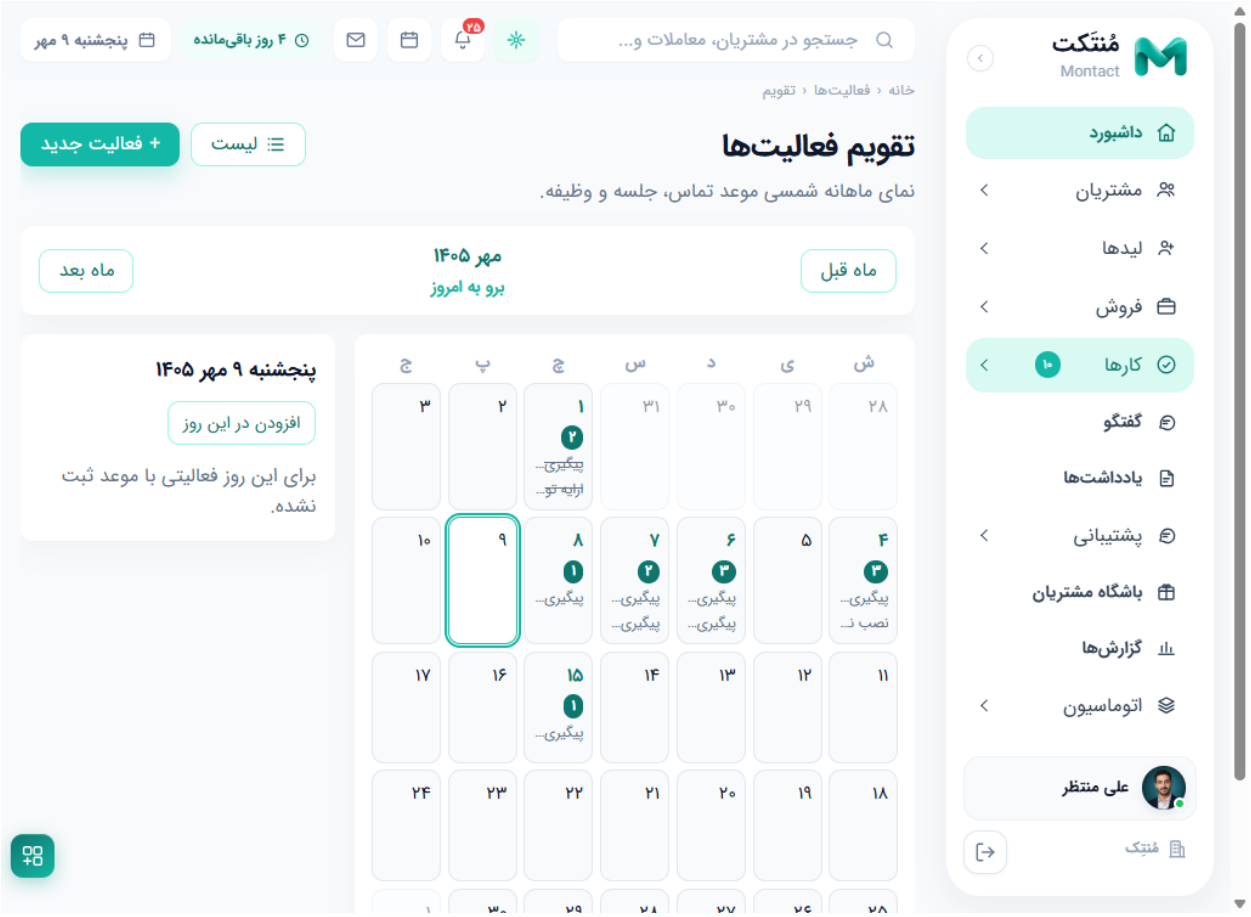
- عنوان، نوع، موعد (تاریخ شمسی و ساعت)، مرحله
- **چند مسئول** و دسته‌بندی نقش‌ها
- اتصال به شخص، شرکت، لید یا معامله
- توضیحات و **یادداشت** (یادداشت‌ها داخل همان اطلاعات اصلی کار نمایش داده می‌شوند)

- **هشتگ** در متن برای دسته‌بندی
- یادآور: اعلان داخل برنامه و/یا پیامک

ارجاع کار

مسئول کار را از جزئیات کار عوض کنید؛ کار به میز نفر جدید می‌رود و به او اعلان داده می‌شود.

تقویم کارها



تقویم فعالیت‌ها

نمای ماه شمسی برای دیدن موعدها. روی هر روز بزنید تا جزئیات همان روز را ببینید یا فعالیت جدید بسازید.

موبایل

لیست کارها کارت‌مانند است. ساعت را با انتخابگر لمسی می‌گذارید. نمای ستونی را افقی ورق بزنید.

---

۹) کارهای روتین

مسیر: منو ← **کارهای روتین**

کارهای تکراری هر روز/هفته/ماه (مثل «گزارش روزانه»، «تماس با ۱۰ مشتری»، «بستن صندوق») که باید منظم انجام شوند.

تب‌ها

تب	چه چیزی نشان می‌دهد؟
کارهای امروز	کارهای روتین امروز شما + **کارت امتیاز روزانه**
عقب‌افتاده	کارهایی که مهلتشان گذشته (عدد روی تب)
تقویم	وضعیت هر روز: کامل، ناقص، از دست رفته
روتین‌ها	فهرست روتین‌هایی که به شما مربوط است
عملکرد من	گزارش هفتگی و ماهانه خودتان
عملکرد تیم	(مدیر) جدول عملکرد همکاران
مدیریت روتین‌ها	(مدیر) ساخت و ویرایش روتین‌ها

انجام یک کار روتین

۱. روی کار بزنید تا **پنل جزئیات** باز شود.

۲. وضعیت را عوض کنید: **در انتظار** ← **در حال انجام** ← **انجام شد** (یا «رد شده»).

۳. اگر روتین **الزامی به لید یا مشتری** باشد، باید پرونده‌ای را وصل کنید.

۴. توضیح یا نتیجه را بنویسید؛ تاریخچهٔ تغییرات پایین پنل ثبت می‌شود.

۵. کارهای **مرتبط** (مثلاً پیگیری بعدی) را از همان پنل ببینید یا بسازید.

وضعیت‌ها: در انتظار، در حال انجام، انجام شد، عقب‌افتاده، رد شده، لغو شده.

ساخت روتین (مدیر)

از **روتین جدید**:

- عنوان، دسته‌بندی (با رنگ)، توضیح
- **تکرار:** هر روز، روزهای مشخص هفته، هر هفته، هر دو هفته، هر ماه، هر چند روز یک‌بار، یا تاریخ‌های مشخص
- ساعت و مهلت انجام، **اجباری** بودن

- مسئول‌ها (فرد یا تیم)
- اتصال به پرونده: بدون اتصال، اختیاری، الزامی به لید، الزامی به مشتری

کار سریع

دکمهٔ **کار جدید** بالای صفحه یک کار یک‌باره (غیرتکراری) می‌سازد.

تنظیمات یادآوری (هر کاربر برای خودش)

دکمهٔ **زنگوله** بالای صفحه:

- **هشدار کار اجباری انجام‌نشده** وقتی مهلت گذشت
- **خلاصهٔ پایان روز** (مثلاً «۳ کار تا پایان امروز باقی مانده است»)

انجام به‌موقع کارهای روتین در **باشگاه امتیازات** امتیاز دارد و روزهای پیاپی کامل، نشان «زنجیره» می‌دهد.

---

۱۰) باشگاه امتیازات

مسیر: منو ← **باشگاه امتیازات**

باشگاه انگیزشی **کارکنان** (با «باشگاه مشتریان» فرق دارد). همکاران با کار واقعی در CRM **امتیاز** و **سکه** می‌گیرند.

چطور امتیاز می‌گیرم؟ (پیش‌فرض‌ها؛ مدیر قابل تغییر)

کار	امتیاز	سکه
ثبت لید جدید	۵	۱
پیشرفت لید به مرحله بعد	۱۰	۲
تبدیل لید به مشتری	۳۰	۱۰
ثبت مشتری جدید	۲۰	۵
ایجاد معامله	۱۰	۲
برنده شدن معامله	۵۰	۲۰
ثبت تماس	۲	۰
ثبت جلسه	۱۰	۳
ثبت پیگیری	۳	۱

ثبت یادداشت	۱	۰
انجام کار	۵	۱
انجام به‌موقع کار روتین	۵	۱
ثبت پیش‌فاکتور	۱۰	۳
صدور فاکتور	۱۵	۵
ثبت پرداخت	۲۰	۵
حل تیکت	۱۰	۳

برای جلوگیری از سوءاستفاده، بیشتر قوانین **سقف روزانه** دارند و بعضی فقط یک‌بار برای هر پرونده حساب می‌شوند.

تب‌ها

تب	کاربرد
باشگاه	سطح و پیشرفت شما، رتبه، امتیاز امروز، آخرین امتیازها، جدول برترین‌ها
تاریخچه امتیازات	همهٔ امتیازها و سکه‌های گرفته/خرج‌شده
فروشگاه پاداش	خرید پاداش با سکه (مثلاً کارت هدیه، ناهار تیمی، مرخصی تشویقی)
نشان‌ها	نشان‌های گرفته‌شده و نشان‌های بعدی (مثل «اولین فروش»، «۱۰۰ تماس»، «۳۰ روز روتین کامل»)
رقابت تیمی	مقایسهٔ امتیاز تیم‌ها

دکمهٔ **قوانین** همهٔ قوانین امتیازدهی را نشان می‌دهد.

مدیریت باشگاه (مدیر)

از دکمهٔ **مدیریت باشگاه**:

تب	کاربرد
قوانین امتیاز	امتیاز، سکه، شرط‌ها، سقف روزانه، فاصلهٔ زمانی
تأییدها	تأیید/رد درخواست‌های پاداش
فروشگاه پاداش	تعریف پاداش‌ها و قیمت سکه
نشان‌ها و بونوس‌ها	نشان‌ها + جایزه‌های دوره‌ای (مثل «نفر اول ماه»، «۱۰ فروش در

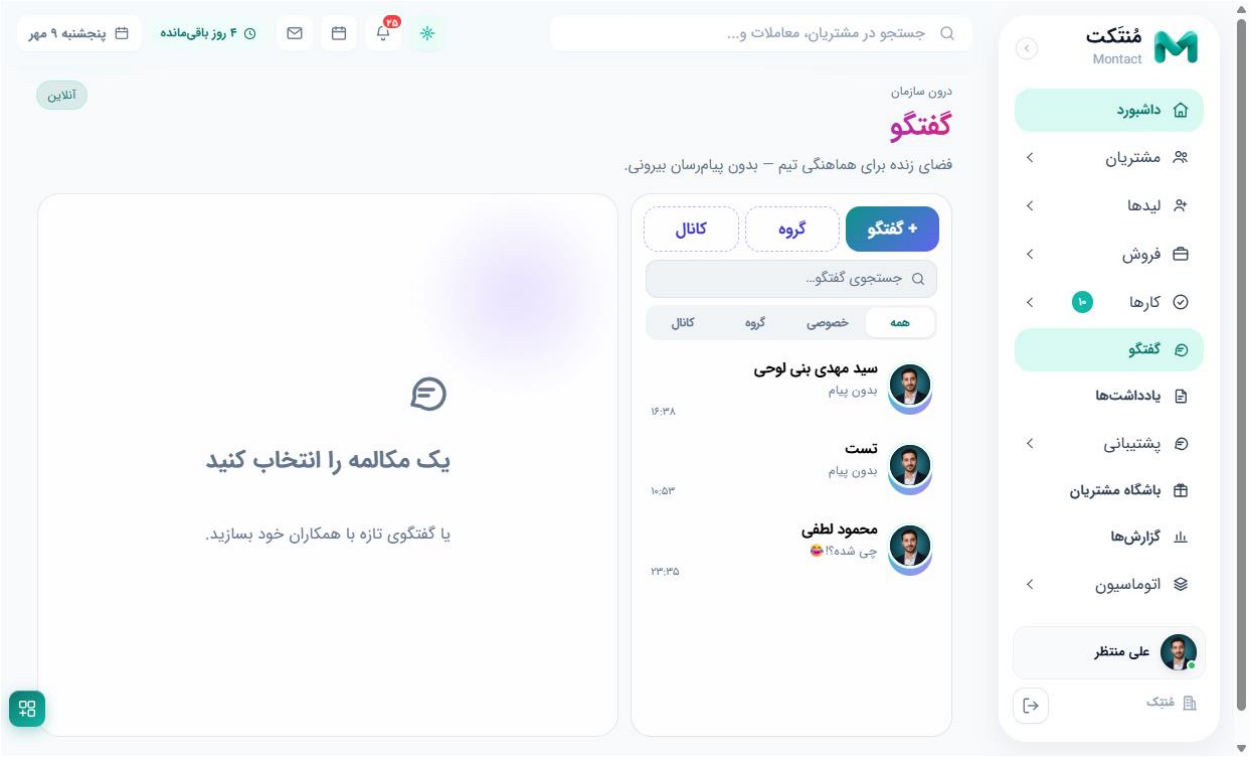
ماه»)	
افزودن/کسر امتیاز یا سکه برای یک نفر با ذکر دلیل	تنظیم دستی
اثر باشگاه روی فعالیت و فروش	گزارش و ROI
روشن/خاموش و تنظیمات کلی باشگاه	تنظیمات

---

۱۱) گفتگو

مسیر: منو ⟶ **گفتگو**

چت داخلی تیم — بدون نیاز به پیام‌رسان بیرونی.



صفحه گفتگو

چه کارهایی می‌توانید بکنید؟

انواع گفتگو

- **خصوصی**: یک‌به‌یک با همکار
- **گروه**: چند نفر

- **کانال:** اطلاع‌رسانی؛ معمولاً فقط مدیر پیام می‌فرستد

فهرست گفتگوها

- جستجو
- تب همه / خصوصی / گروه / کانال
- سنجاق کردن گفتگوی مهم
- بی‌صدا کردن (منشن معمولاً مستثنی است)

داخل گفتگو

- متن، عکس، ویدیو، صوت، فایل (تا حدود ۱۰۰ مگابایت)
- ضبط صدا
- ایموجی، پررنگ، ایتالیک، لیست
- لینک مستقیم به شخص / معامله / تیکت
- پاسخ، ویرایش، حذف، ارسال برای دیگری
- سنجاق پیام، واکنش (ایموجی روی پیام)
- منشن با @
- تبدیل پیام به فعالیت
- جستجو داخل همان گفتگو
- دستیار هوشمند داخل چت (پرسش از مُنتَکت و درج پاسخ در پیام)
- وضعیت «در حال نوشتن...» و خوانده‌شدن پیام

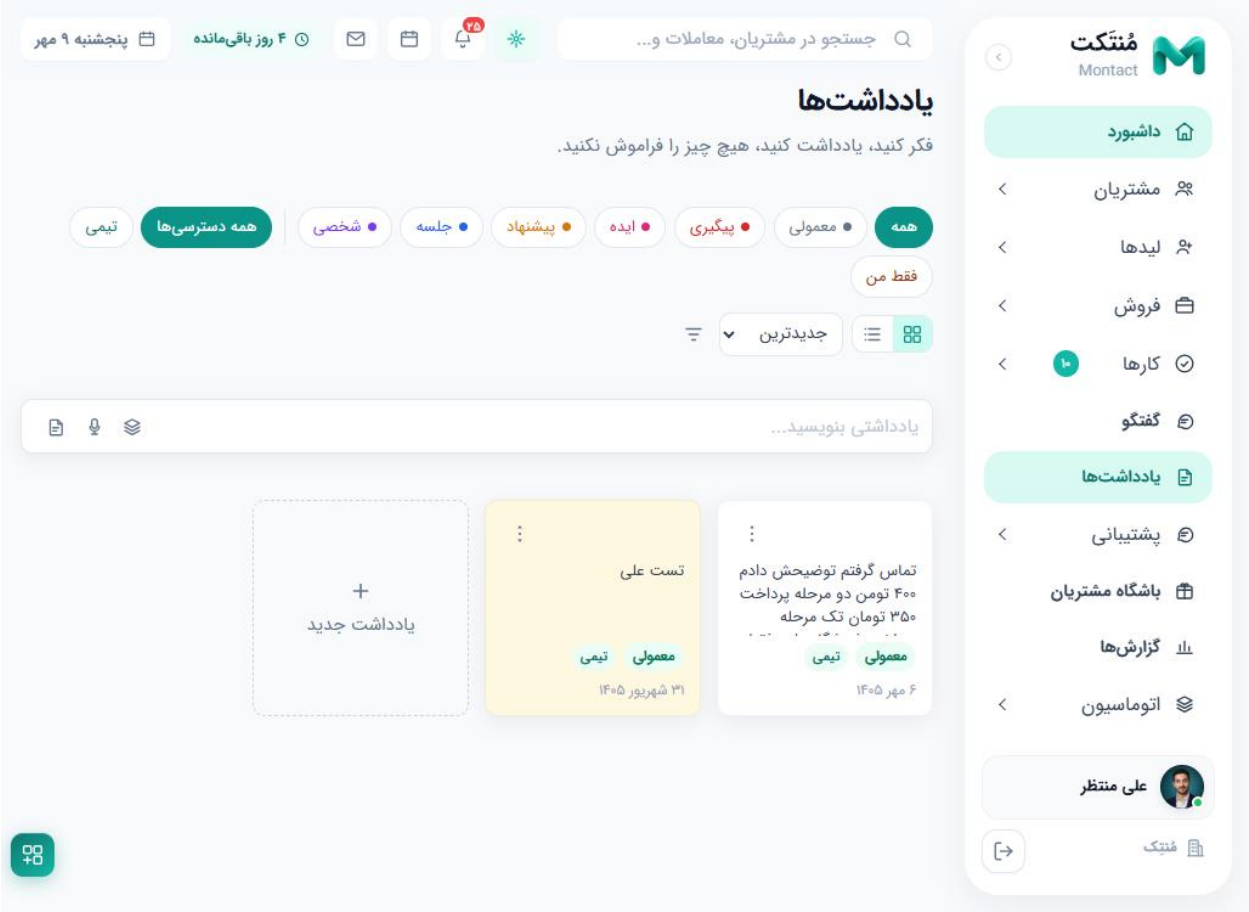
دسکتاپ در برابر موبایل

مورد	دسکتاپ	موبایل
چیدمان	لیست + پنجره پیام کنار هم	اول لیست، بعد ورود به گفتگو تمام‌صفحه
منوی پیام	راست‌کلیک	لمس طولانی روی پیام
پیش‌نمایش عکس	کلیک	تمام‌صفحه

---

۱۲) یادداشت‌ها

مسیر: منو ← **یادداشت‌ها**



یادداشت‌های هوشمند

۱. نوع یادداشت را انتخاب کنید.

۲. متن را بنویسید یا با **میکروفون** دیکته کنید.

۳. سطح دسترسی: تیمی یا شخصی.

۴. به شخص / شرکت / معامله وصل کنید.

۵. در صورت نیاز: پین، برچسب، یادآور، پیوست فایل.

۶. پیشنهادهای هوشمند را فقط بعد از خواندن و **تأیید** اعمال کنید.

۷. از کادر «از مُنتَکت بپرس» درباره پرونده سؤال کنید.

۸. یادداشت را با یک کلیک به **کار** تبدیل کنید.

تاریخچه نسخه‌های قبلی یادداشت هم قابل مشاهده و بازگردانی است.

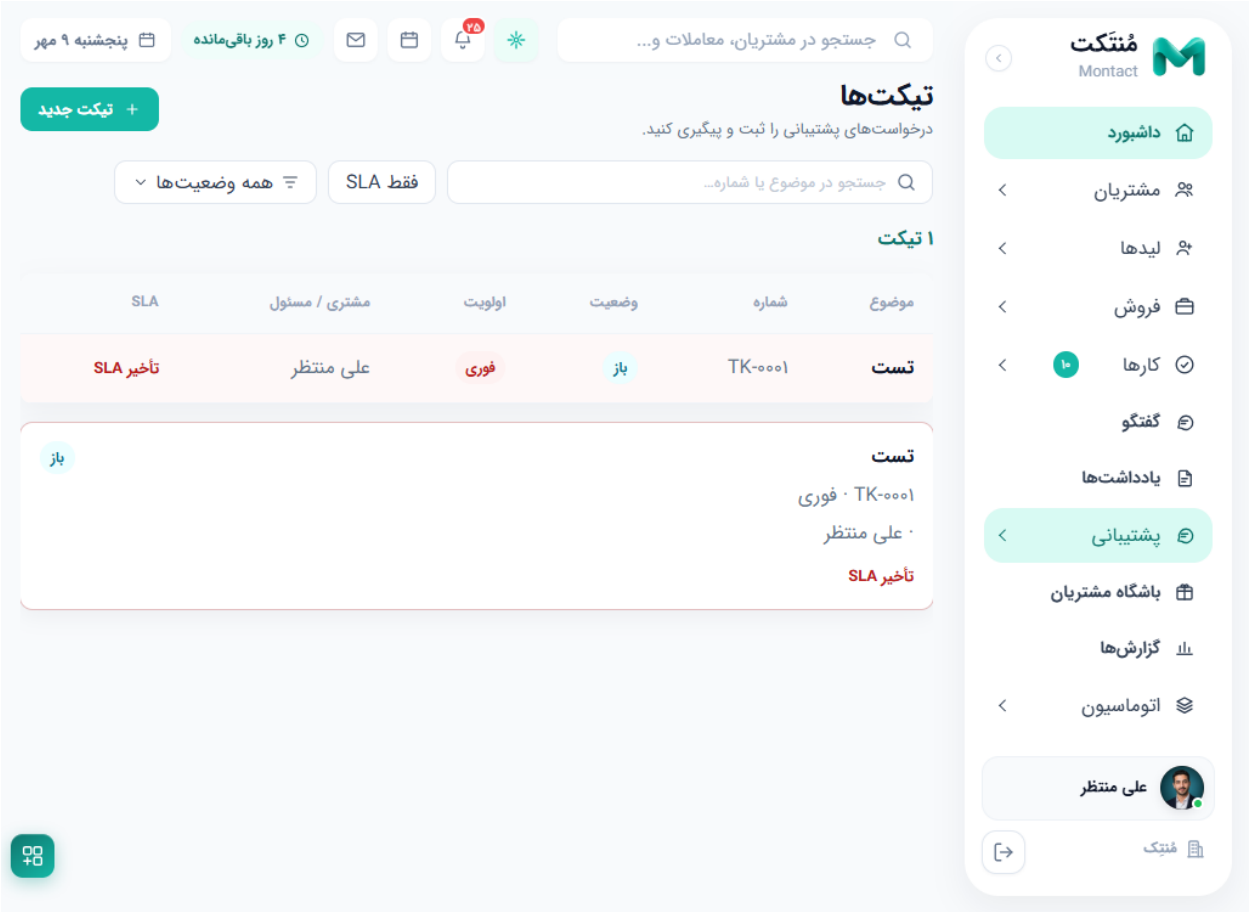
پروژه با صدا

یک پیام صوتی درباره‌ٔ یک پروژه/کار ضبط کنید؛ مُنتَکت آن را به متن تبدیل می‌کند و **کارت‌های پیشنهادی** (کار، پیگیری، یادداشت) می‌سازد. هر کارت را بخوانید و **تأیید** یا رد کنید.

---

۱۳) پشتیبانی

مسیر: منو ← **پشتیبانی** ← **تیکت‌ها**



تیکت‌های پشتیبانی

- تیکت جدید: موضوع، اولویت، مسئول
- گفتگو با مشتری داخل تیکت
- پیشنهاد از FAQ
- فیلتر تأخیر پاسخ (SLA)
- بعد از حل: رضایت مشتری (در صورت فعال بودن)

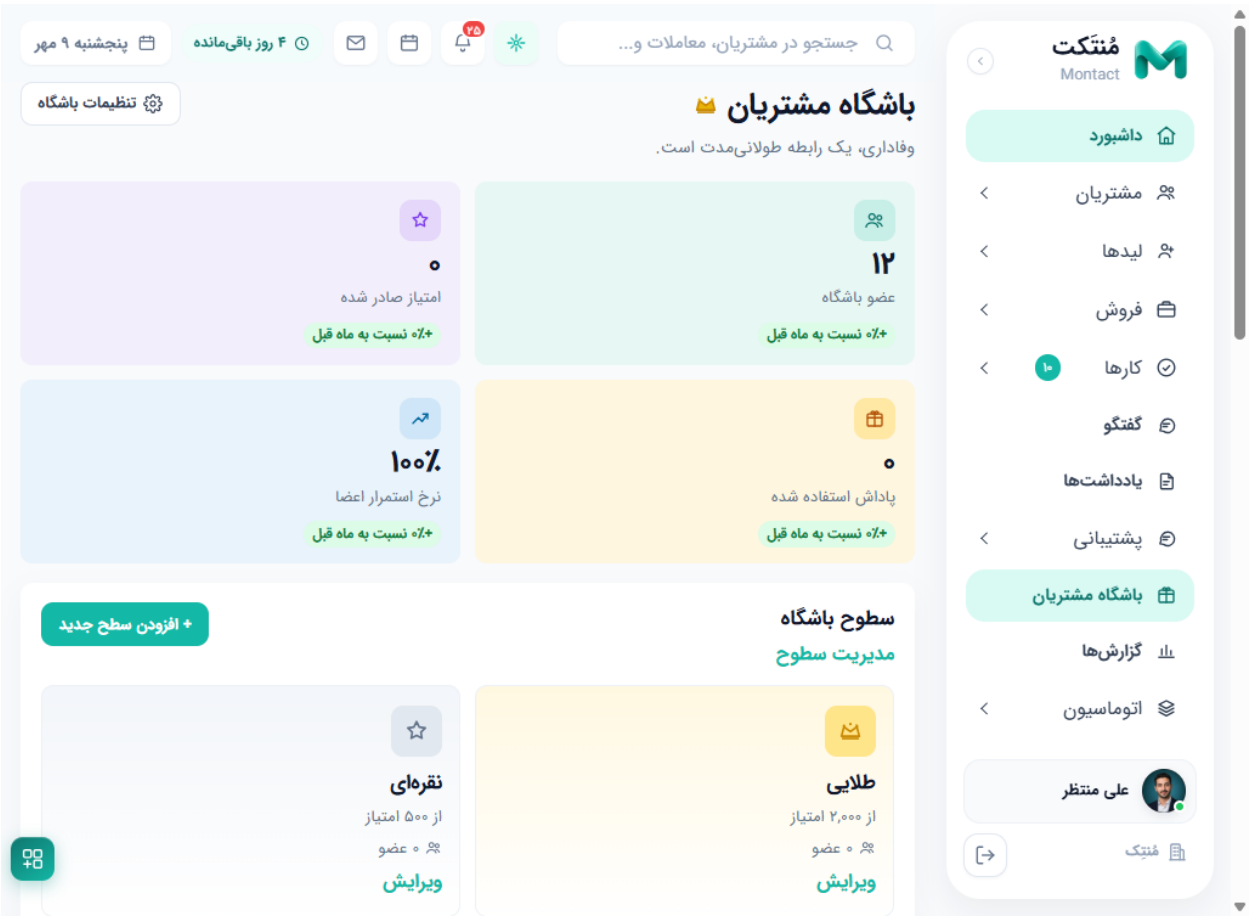
پرتال مشتری

مشتری با لینک شبیه `https://crm.montzar.ir/p/نام-سازمان` وارد می‌شود، با موبایل کد می‌گیرد و تیکت/FAQ را می‌بیند. موبایل باید روی پرونده‌ٔ شخص ثبت شده باشد.

---

۱۴) باشگاه مشتریان

مسیر: منو ← **باشگاه مشتریان**



باشگاه مشتریان

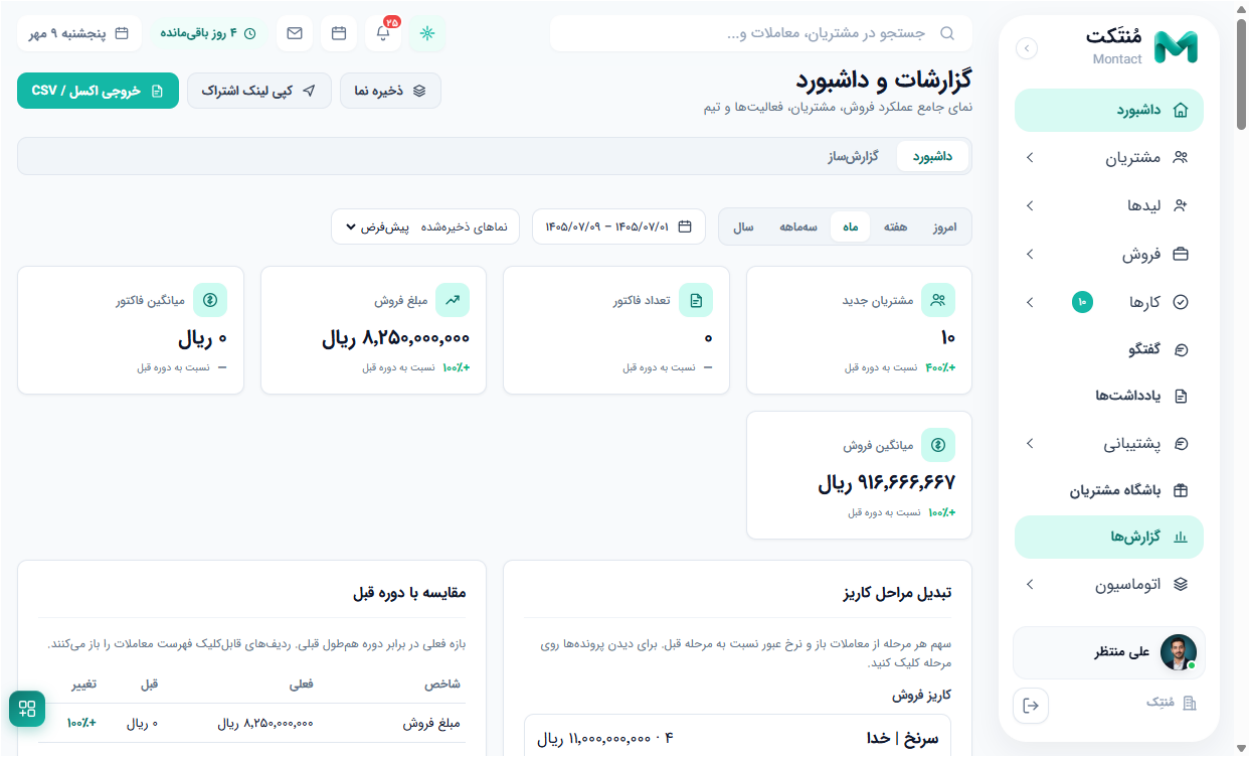
- امتیاز و سطح وفاداری روی شخص
- مدیر می‌تواند امتیاز را دستی کم/زیاد کند
- بعضی قوانین اتوماسیون می‌توانند خودکار امتیاز بدهند
- از **تنظیمات باشگاه** سطوح (مثل نقره‌ای/طلایی) را مدیریت کنید

> این باشگاه مخصوص **مشتریان** است. باشگاه انگیزشی همکاران، «باشگاه امتیازات» است (بخش ۱۰).

---

۱۵) گزارش‌ها

مسیر: منو ← **گزارش‌ها**



گزارش‌ها و داشبورد تحلیلی

داشبورد گزارش

- بازه زمانی: امروز / هفته / ماه / سه‌ماهه / سال یا تاریخ دلخواه
- کارت‌هایی مثل: مشتریان جدید، تعداد فاکتور، مبلغ فروش، میانگین‌ها
- **مقایسه با دوره قبل**
- **قیف تبدیل** مراحل مسیر فروش و نرخ تبدیل بین هر دو مرحله
- **نرخ تبدیل** ورودی ← موفق بر اساس زمان، کارشناس یا منبع
- **دلایل شکست** معاملات
- **گزارش منبع ورود** (کدام منبع/شیوهٔ آشنایی بهتر به فروش می‌رسد)
- نمودارها و جداول فروش، منابع، فعالیت، تیم، تیکت
- با کلیک روی هر عدد/نمودار، **جزئیات همان رکوردها** باز می‌شود
- خروجی اکسل/CSV
- **ذخیره نما** و **کپی لینک اشتراک**

گزارش‌ساز

گزارش خودتان را با انتخاب موضوع، ستون‌ها و فیلتر می‌سازید و ذخیره می‌کنید.

موبایل

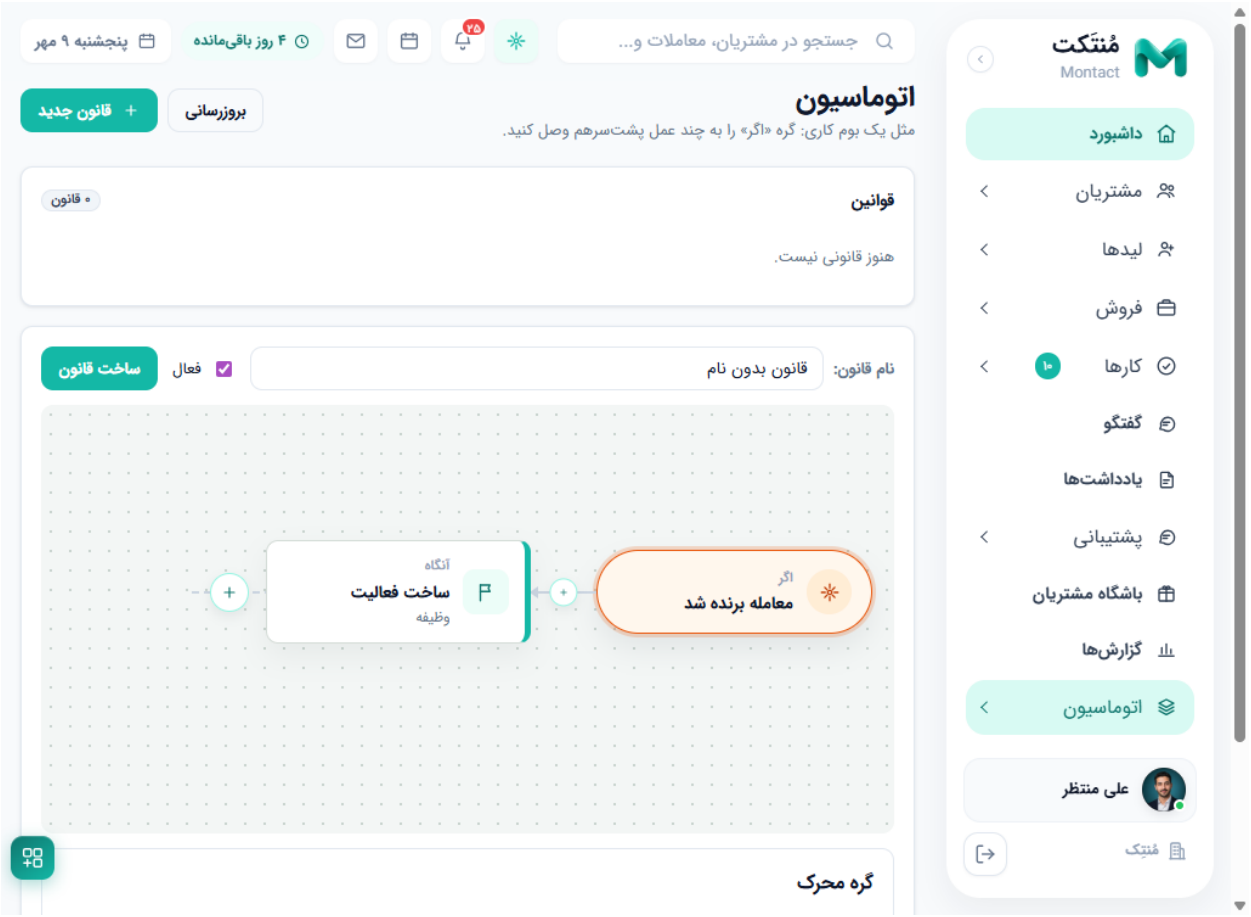
کارت‌ها و نمودارها زیر هم می‌آیند؛ برای جدول‌های عریض صفحه را افقی کنید یا از دسکتاپ استفاده کنید.

---

۱۶) اتوماسیون و پیامک گروهی

مسیر: منو ← **اتوماسیون** (معمولاً مدیر/مالک)

اتوماسیون گردش کار



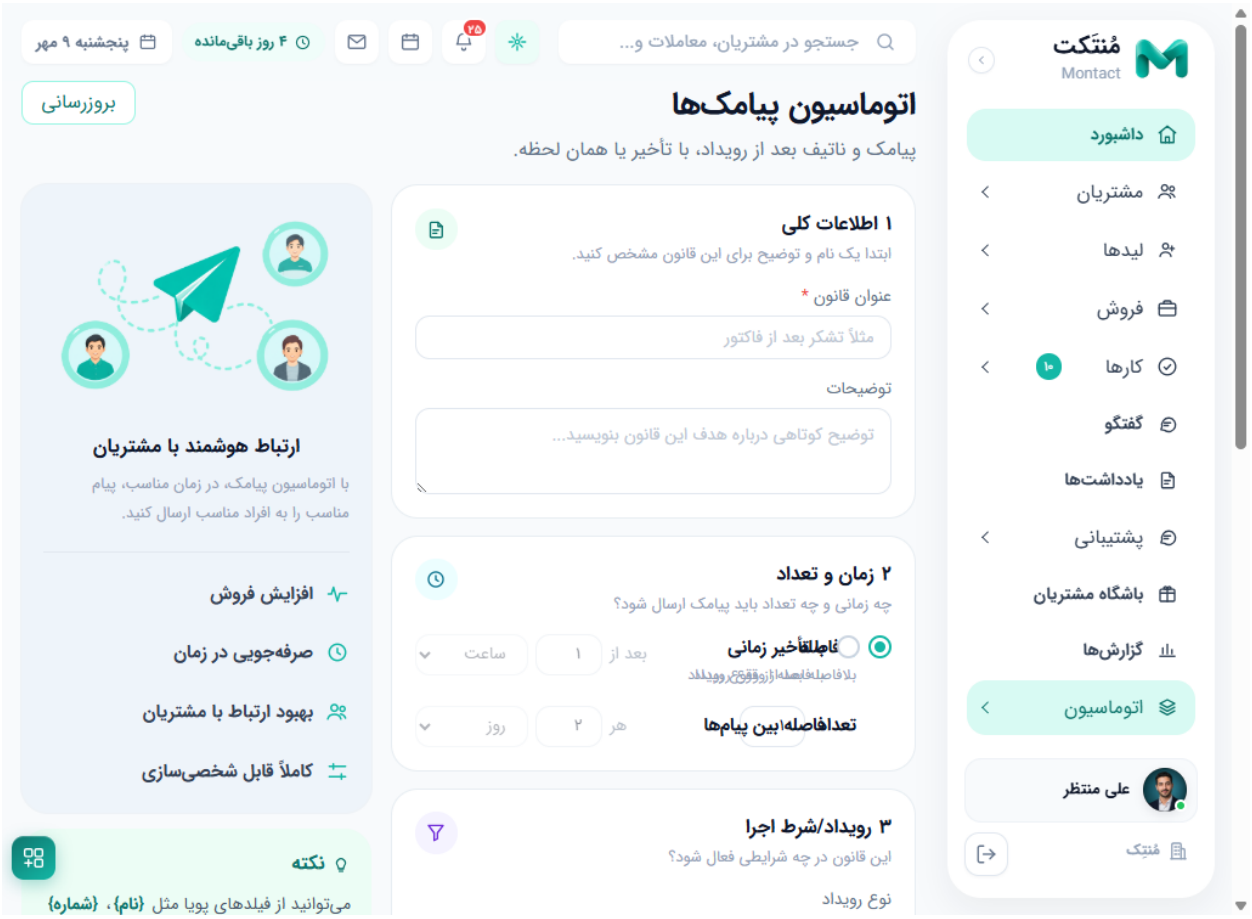
اتوماسیون گردش کار

قانون «اگر این شد ← آن کار انجام شود».

مثال: معامله برنده شد ← فعالیت پیگیری ساخته شود، اعلان برود یا امتیاز باشگاه داده شود.

یک محرک مهم: **کلیک روی لینک پیامک**.

اتوماسیون پیامک‌ها

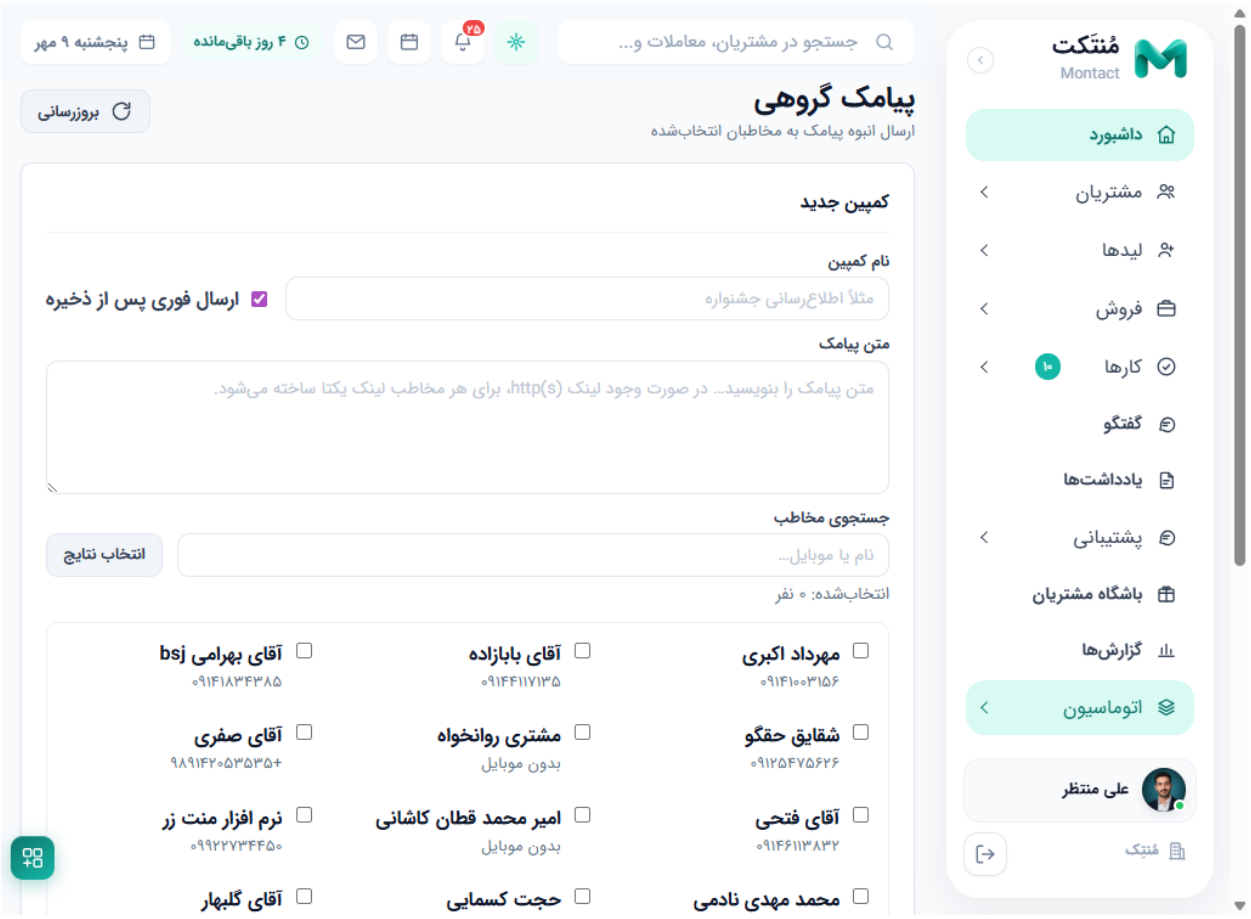


اتوماسیون پیامک‌ها

پیامک یا اعلان با تأخیر و تکرار.

مثال: اگر روی لینک پیامک کلیک شد ⟵ یک روز بعد پیامک دوم برود.

پیامک گروهی



پیامک گروهی

۱. نام کمپین و متن را بنویسید.

۲. مخاطبان را انتخاب کنید.

۳. ارسال فوری یا پیش‌نویس/صف.

۴. اگر داخل متن **لینک** باشد، برای هر نفر لینک اختصاصی ساخته می‌شود.

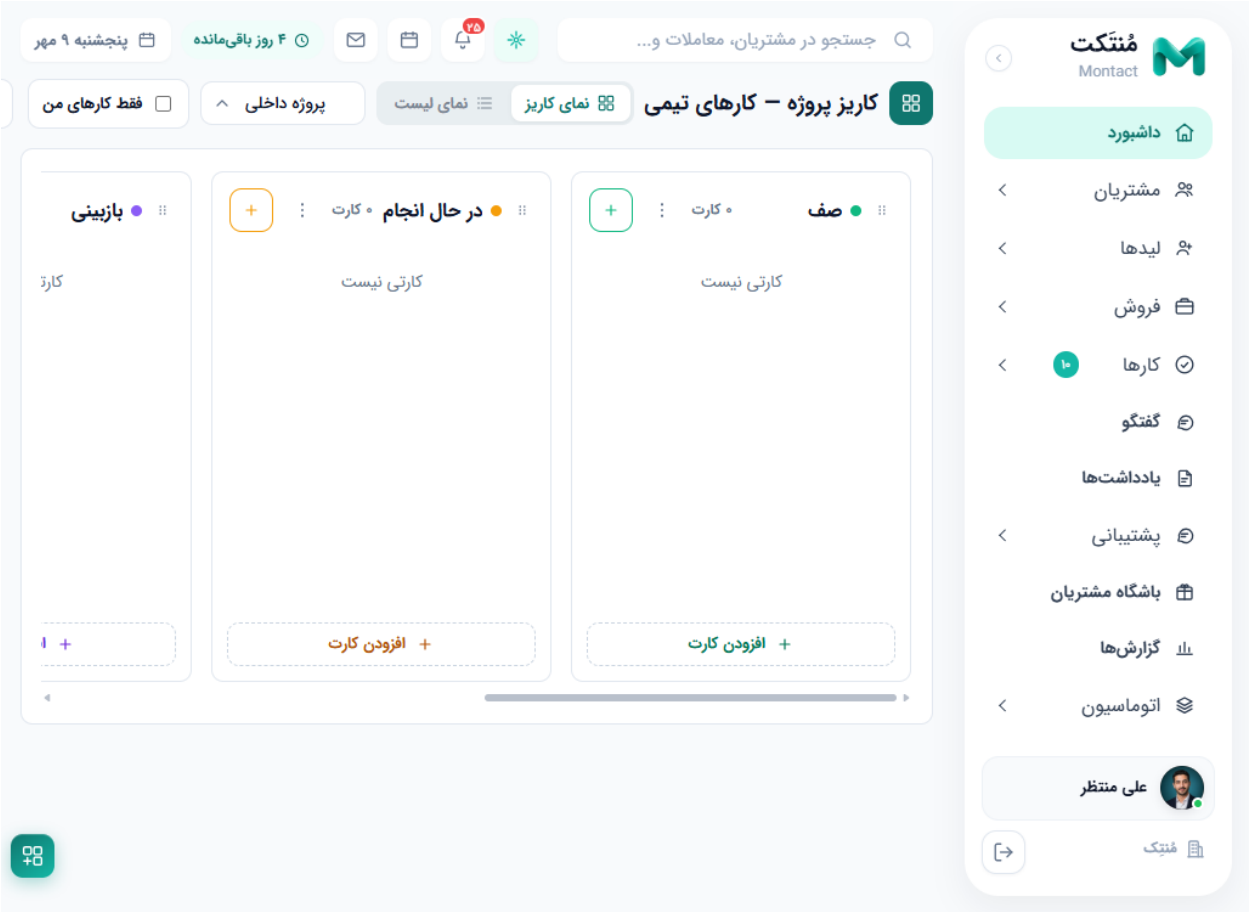
۵. از دکمهٔ **گزارش** ببینید چند نفر ارسال شدند، چند نفر کلیک کردند و چه کسانی کلیک کردند.

> کلیک روی لینک ردیابی برای مخاطب نامرئی است؛ او مستقیم به صفحهٔ اصلی می‌رود، ولی سیستم کلیک را ثبت می‌کند.

---

۱۷) ابزارها

مسیر: منو ← **ابزارها**



تابلوی پروژه

کار ساده	بخش
کارهای داخلی تیم بعد از فروش (ستون‌ها و کارت‌ها)؛ فیلتر «فقط کارهای من»	تابلوی پروژه
موجودی کالا، ورود و اصلاح موجودی؛ خروج خودکار با صدور فاکتور	انبار
چک دریافتی و پرداختی + یادآوری سررسید؛ وصل به پرداخت فاکتور	چک‌ها
خدمات، زمان آزاد، ثبت نوبت مشتری	رزرو و نوبت‌دهی
فایل‌های وصل‌شده به یادداشت‌ها	پیوست‌ها
(مدیر) ساخت فرم عمومی جذب لید	فرم‌ساز سرنخ

فرم‌ساز سرنخ

۱. **فرم جدید** بسازید و فیلدها را اضافه کنید (نام، موبایل، ایمیل، متن، انتخابی و ...).

۲. ظاهر را تنظیم کنید: **لوگو یا تصویر کاور**، **پالت رنگ**، متن دکمه و پیام تشکر.

۳. **پیش‌نمایش زنده** کنار فرم، همان چیزی است که مشتری می‌بیند — حتی قبل از ذخیره.

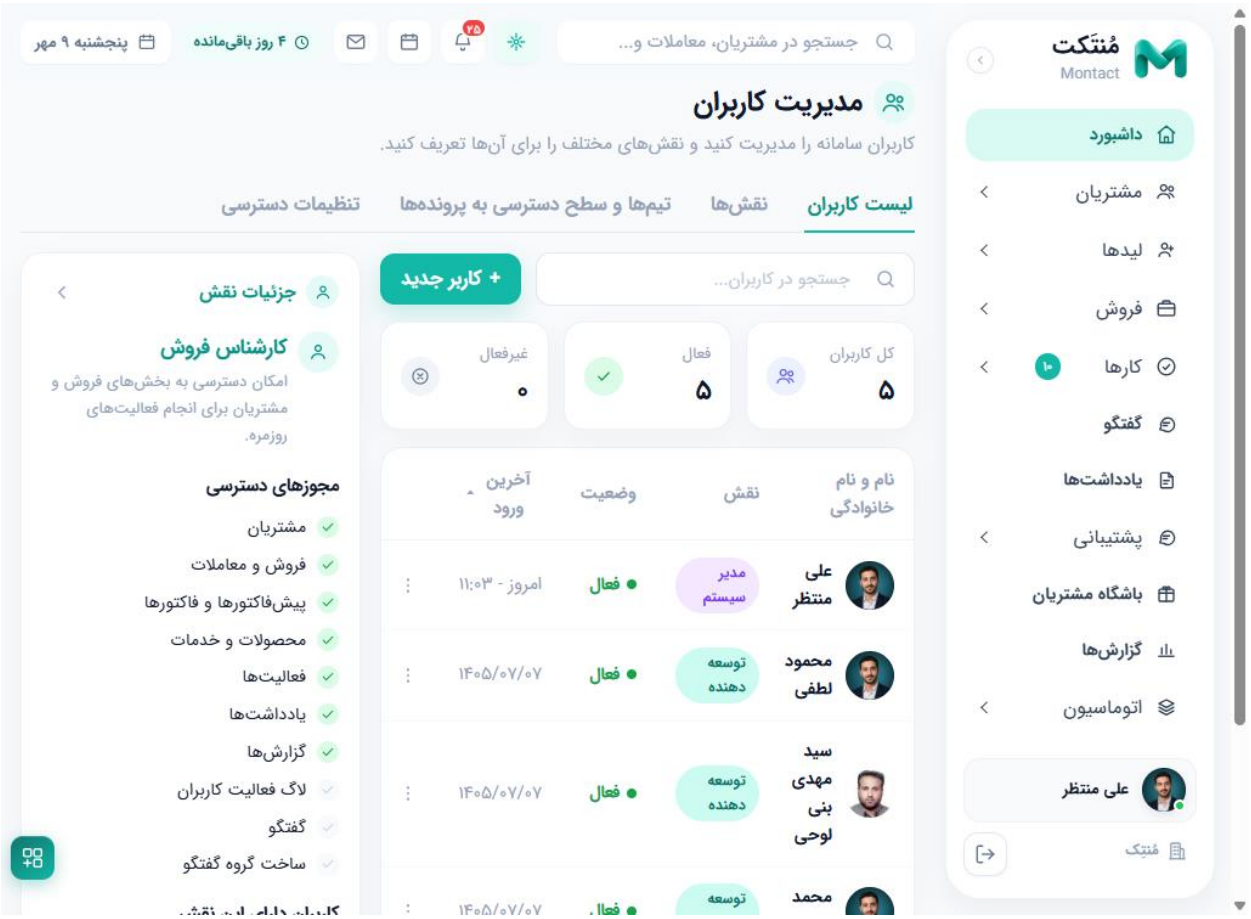
۴. لینک عمومی، **QR** یا کد **iframe** را بردارید و در سایت/شبکه‌های اجتماعی بگذارید.

۵. هر ارسال فرم یک **لید** می‌سازد و می‌تواند به‌صورت نوبتی به کارشناس‌ها داده شود.

---

۱۸) تنظیمات

مسیر: منو ← **تنظیمات** (معمولاً مالک/مدیر)



تنظیمات تیم و کاربران

یعنی چه؟	بخش
نام سازمان و تنظیمات پایه	تنظیمات عمومی
دعوت همکار، نقش، درصد پورسانت پیش‌فرض	تیم و نقش‌ها
تیم‌بندی همکاران و تعیین اینکه هر نفر در هر بخش (مشتریان، معاملات، کارها، لیدها، مالی، تیکت، یادداشت، پروژه، کارهای روتین) **فقط پرونده‌های خودش**، **تیمش** یا **همه** را ببیند	تیم‌ها و سطح دسترسی به پرونده‌ها
تاریخچه ورود، ایجاد، ویرایش و حذف	لاگ فعالیت کاربران

کلید API و آدرس وب‌هوک برای اتصال سیستم‌های بیرونی	API و وب‌هوک
فیلد اضافه روی شخص، شرکت و معامله	فیلدهای سفارشی
ارز پایه و نرخ	ارزها
اتصال حسابداری طلا و جواهر	ته‌حساب
سفارش فروشگاه وردپرسی ← مشتری و فاکتور	ووکامرس
اتصال یک یا چند فروشگاه مونتیفای	فروشگاه‌های مونتیفای
ثبت تماس سانترال، اعلان تماس ورودی، خلاصهٔ خودکار تماس	تلفن سازمانی
پرسش‌های پرتکرار پشتیبانی	FAQ

ته‌حساب (طلا و جواهر)

- چند اتصال (چند پایگاه داده) قابل تعریف است.
- مشتریان ته‌حساب به اشخاص وصل می‌شوند (تکی یا **ورود گروهی مشتریان**).
- در پروفایل شخص: مانده ریالی و وزنی، دارایی و **اسناد** با نمایش شبیه فاکتور (با نام فلز، وزن، عیار).
- امکان دیدن **داده‌ٔ خام** ته‌حساب برای بررسی دقیق.
- ثبت سند از پروفایل شخص.

فروشگاه‌های مونتیفای

۱. در پنل مونتیفای از مسیر **تنظیمات ← یکپارچه‌سازی‌ها ← CRM** این سه مقدار را بردارید: **Base URL**، **Token** و **Store ID**.

۲. در مُنتَکت، **فروشگاه جدید** بزنید، نام و این مقادیر را وارد کنید (توکن رمزنگاری‌شده ذخیره می‌شود).

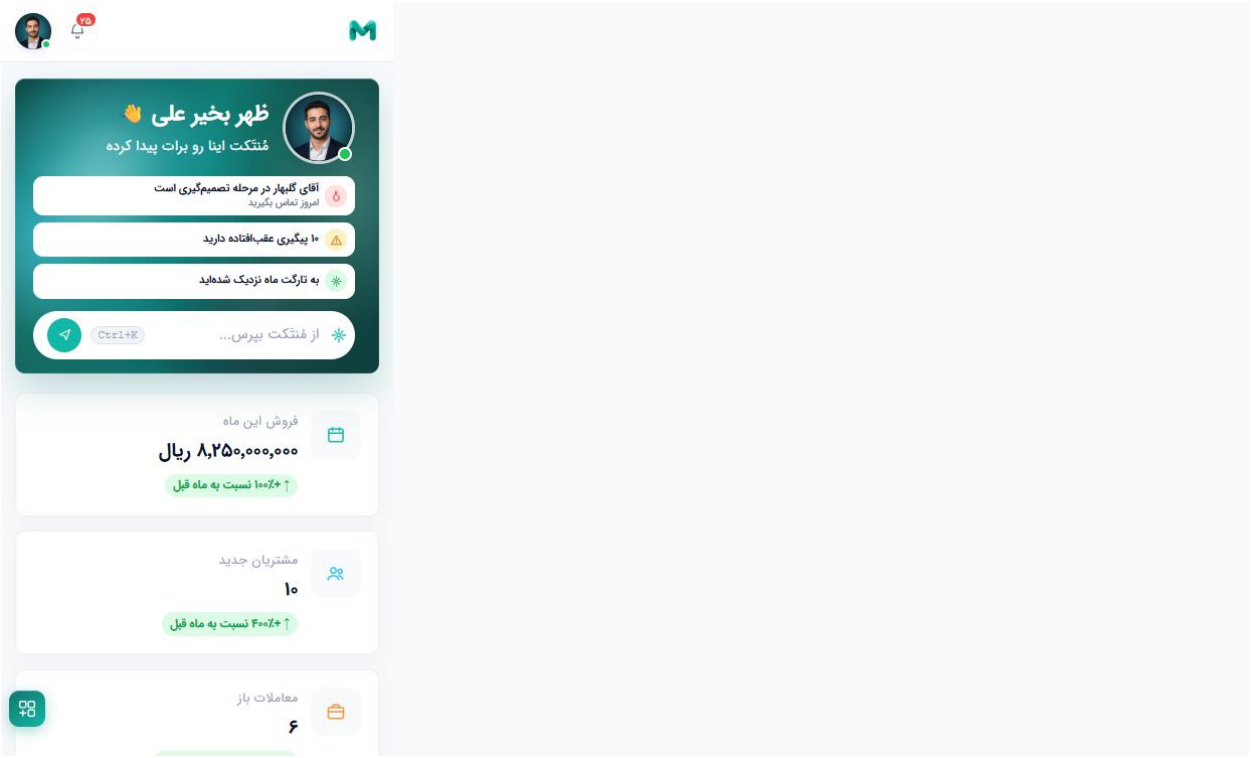
۳. دکمه‌ها: **تست اتصال**، **بررسی مسیرها**، **همگام‌سازی** (تغییرات جدید)، **همگام‌سازی کامل**، **ثبت/حذف وب‌هوک**، ویرایش، فعال/غیرفعال، حذف.

۴. مشتریان فروشگاه به اشخاص وصل می‌شوند و **سفارش‌ها**، **آدرس‌ها** و **تراکنش‌ها** در پروفایل شخص دیده می‌شود.

۵. اتصال فقط‌خواندنی است؛ چیزی در فروشگاه تغییر نمی‌کند.

اگر آیتمی در منو نیست، یا نقش شما اجازه ندارد یا آن ماژول برای سازمان خاموش است.

۱۹) کار روی موبایل



نمونه داشبورد روی صفحه باریک

نکات مهم موبایل

۱. از **نوار پایین** (داشبورد، مشتریان، فروش، کارها، بیشتر) جابه‌جا شوید؛ بقیهٔ بخش‌ها در **بیشتر** هستند.

۲. لیست‌ها کارت‌مانند هستند؛ برای دیدن جزئیات روی کارت بزنید.

۳. در فرم‌ها دکمهٔ ذخیره اغلب **بالا** و با آیکون تیک است.

۴. مسیر فروش، لید و نمای ستونی کارها را افقی ورق بزنید.

۵. در گفتگو: لمس طولانی روی پیام = منوی کارها.

۶. کارهای روتین امروز را از **بیشتر** ← **کارهای روتین** سریع تیک بزنید.

۷. برای گزارش‌های شلوغ و اکسل، دسکتاپ راحت‌تر است.

۸. ورود از مخاطبین گوشی در صفحه اشخاص در دسترس است.

---

۲۰) سناریوهای روزمره

کارشناس فروش

۱. صبح: **کارهای روتین امروز** و **میز من** را ببینید.

۲. لید جدید (دستی، اکسل یا از فرم سایت)

۳. تبدیل لید به مشتری و ساخت معامله روی مسیر فروش

۴. ثبت تماس و یادداشت (با دیکتهٔ صوتی)

۵. پیش‌فاکتور ← فاکتور

۶. بردن معامله به مرحله برنده

۷. در صورت نیاز کارت در تابلوی پروژه

۸. امتیاز و رتبهٔ خود را در **باشگاه امتیازات** ببینید.

پشتیبانی

۱. تیکت جدید یا پیام از پرتال

۲. پاسخ + FAQ

۳. حل تیکت و ثبت رضایت

مدیر

۱. داشبورد و گزارش ماه (با مقایسهٔ دوره قبل)

۲. پیگیری معاملات راکد و کارهای عقب‌افتاده

۳. **عملکرد تیم** در کارهای روتین

۴. تأیید درخواست‌های پاداش در **مدیریت باشگاه**

۵. بررسی گزارش پیامک گروهی و کلیک‌ها

۶. تنظیم اتوماسیون، تیم و سطح دسترسی‌ها

انتقال از دیدار

۱. از دیدار خروجی اکسل اشخاص، شرکت‌ها، معاملات و فعالیت‌ها بگیرید.

۲. به ترتیب: **شرکت‌ها** ← **اشخاص** ← **معاملات** ← **فعالیت‌ها** وارد کنید.

۳. تا پایان نوار پیشرفت صبر کنید.

۴. منبع ورود روی پرونده‌ها ثبت می‌شود و در گزارش منبع قابل دیدن است.

---

۲۱) مشکلات رایج

کار ساده	مشکل
ایمیل/موبایل و رمز را چک کنید؛ یک‌بار صفحه را سخت‌تازه‌سازی کنید (Ctrl+F۵)	وارد نمی‌شوم
موبایل درست است؟ از مدیر بخواهید تنظیم پیامک سرور را چک کند	کد پیامک نمی‌آید
نقش شما یا ماژول سازمان اجازه نمی‌دهد	فلان منو را نمی‌بینم
ممکن است مال همکار دیگری باشد و سطح دسترسی‌تان محدود باشد	پرونده پیدا نمی‌شود
از دکمهٔ «ستون‌ها» آن را دوباره روشن کنید	ستونی در جدول نیست
عمدی است؛ از «انصراف»، × یا Esc استفاده کنید	پنجره با کلیک بیرون بسته نمی‌شود
فایل بزرگ تکه‌تکه می‌رود؛ تا پایان نوار پیشرفت صبر کنید	ورود اکسل طول می‌کشد
ممکن است سقف روزانه آن قانون پر شده باشد یا قبلاً برای همان پرونده امتیاز گرفته باشید	امتیاز باشگاه نیامد
ارز معامله و نرخ ارز در تنظیمات را چک کنید	مبلغ عجیب است
با مدیریت منتکت برای تمدید تماس بگیرید	اشتراک تمام شده
Ctrl+F۵ یا کش مرورگر	بعد از آپدیت صفحه سفید

جمع‌بندی یک‌خطی

مُنتَکت دفتر کار دیجیتال تیم شماست: مشتری و لید را نگه می‌دارد، فروش را روی مسیر فروش جلو می‌برد، کار، کارهای روتین، گفتگو و پشتیبانی را یک‌جا می‌کند، با باشگاه امتیازات به تیم انگیزه می‌دهد، و با گزارش و اتوماسیون به مدیر نشان می‌دهد واقعاً چه خبر است — هم روی کامپیوتر، هم روی گوشی.

پیوست: نقشهٔ منو (برای چاپ روی میز)

داشبورد
مشتریان ← اشخاص / شرکت‌ها / + شخص جدید / شرکت جدید
لیدها ← فهرست لیدها / مسیر لیدها / مراحل و وضعیت‌ها
فروش ← مسیر فروش / محصولات و خدمات / فاکتورها / پیش‌فاکتورها / پورسانت / هدف و پیش‌بینی
کارها ← میز کار من / تقویم کارها
کارهای روتین ← امروز / عقب‌افتاده / تقویم / روتین‌ها / عملکرد من / عملکرد تیم / مدیریت
باشگاه امتیازات ← باشگاه / تاریخچه / فروشگاه پاداش / نشان‌ها / رقابت تیمی / + مدیریت باشگاه
گفتگو
یادداشت‌ها
پشتیبانی ← تیکت‌ها
باشگاه مشتریان
گزارش‌ها
اتوماسیون ← گردش کار / پیامک‌ها / پیامک گروهی
———————
ابزارها ← تابلوی پروژه / انبار / چک‌ها / رزرو و نوبت‌دهی / پیوست‌ها / فرم‌ساز سرنخ
تنظیمات ← عمومی / تیم و نقش‌ها / تیم‌ها و دسترسی / لاگ کاربران / API و وب‌هوک
فیلدهای سفارشی / ارزها / ته‌حساب / ووکامرس / مونتیفای / تلفن سازمانی / FAQ
پایین منو ← پروفایل من / انتخاب سازمان / خروج

عکس‌های راهنما در مسیر `docs/user-guide/images/`:

موضوع	فایل
داشبورد دسکتاپ	`01-dashboard-desktop.png`
اشخاص	`02-contacts-people.png`
مسیر فروش	`03-pipeline-desktop.png`
گفتگو	`04-conversations-desktop.png`
گزارش‌ها	`05-reports-desktop.png`
داشبورد موبایل‌وار	`06-dashboard-mobile.png`
شرکت‌ها	`07-contacts-companies.png`
فهرست لیدها	`08-leads-list.png`
مسیر لیدها	`09-leads-board.png`
میز کار و فعالیت‌ها	`10-activities.png`
تقویم فعالیت‌ها	`11-calendar.png`
یادداشت‌ها	`12-notes.png`
تیکت‌ها	`13-tickets.png`
باشگاه مشتریان	`14-loyalty.png`
پیامک گروهی	`15-sms-campaigns.png`
اتوماسیون گردش کار	`16-automations.png`

17-message-automations.png	اتوماسیون پیامک
18-settings-team.png	تنظیمات تیم و کاربران
19-products.png	محصولات
20-projects.png	تابلوی پروژه