MENT SMART NOTES

داکیومنت محصول — یادداشت هوشمند و حافظه مشتری

نسخه ۱٫۰ | مناسب برای Product، UI/UX و تیم فنی

ایده مرکزی: «هرچی درباره مشتری می‌دونی، فقط بنویس؛ منتک بقیه‌ش رو می‌فهمه.»

۱. هدف قابلیت

Smart Notes باید ثبت اطلاعات مشتری را به سریع‌ترین و طبیعی‌ترین بخش CRM تبدیل کند. کاربر نباید برای ثبت هر تماس، جلسه یا نکته وارد فرم‌های سنگین شود؛ کافی است مثل Google Keep یک یادداشت کوتاه بنویسد. سیستم، یادداشت را به پرونده مشتری متصل و در صورت نیاز با AI به اطلاعات ساختاریافته تبدیل می‌کند.

- کاهش اصطکاک ثبت اطلاعات مشتری و افزایش نرخ استفاده واقعی از CRM
- جلوگیری از فراموش‌شدن نکات شفاهی، قول‌ها، حساسیت‌ها و پیگیری‌ها
- تبدیل یادداشت آزاد به Tag، Reminder، Task و Insight با کمک AI
- ساخت یک حافظه مشترک از مشتری برای کل تیم فروش

۲. تجربه اصلی کاربر

کاربر وارد پروفایل مشتری می‌شود و تب «یادداشت‌ها» را باز می‌کند. در بالای صفحه یک Composer ساده وجود دارد. کاربر متن، صدا یا فایل اضافه می‌کند و دکمه «ثبت یادداشت» را می‌زند. یادداشت بلافاصله در کارت‌های Notes ظاهر می‌شود و در صورت وجود اطلاعات قابل اقدام، MENT پیشنهادهای هوشمند ارائه می‌دهد.

مرحله	عنوان	رفتار
1	**ثبت سریع**	متن بنویسد، Voice Note بگذارد یا فایل پیوست کند.
2	**تشخیص هوشمند**	AI تاریخ، پیگیری، حساسیت، ترجیح و شخص مؤثر در تصمیم را تشخیص دهد.
3	**پیشنهاد اقدام**	مثلاً «پنجشنبه ساعت ۱۰ یادآوری بسازم؟» یا «این مورد را به Deal اضافه کنم؟»
4	**ذخیره در Memory**	نکات پایدار و مهم، پس از تأیید کاربر وارد MENT Memory شوند.

۳. انواع Note

- یادداشت معمولی — نکته آزاد درباره مشتری
- نتیجه تماس — خلاصه یک تماس و تصمیمات آن
- جلسه — نکات جلسه، نیازها و اقدامات بعدی
- نکته مهم — اطلاعاتی که باید همیشه جلوی چشم تیم باشد
- هشدار — ریسک، نارضایتی یا موضوع حساس
- کار بعدی — موردی که باید تبدیل به Task یا Reminder شود

نوع Note بهتر است اجباری نباشد. کاربر می‌تواند آزادانه بنویسد و سیستم نوع احتمالی را تشخیص دهد؛ هدف این است که سادگی Keep حفظ شود.

٤. رفتار AI داخل Smart Notes

AI نباید صرفاً متن را خلاصه کند؛ باید اطلاعات قابل استفاده برای فروش را استخراج کند. مثال:

> «صحبت کردم. گفت قیمت یکم بالاست. تا پنجشنبه با مدیر مالی صحبت می‌کنه. پنجشنبه ساعت ۱۰ زنگ بزنم. بیشتر دنبال پلن یک‌ساله‌ست.»

خروجی پیشنهادی MENT:

- حساسیت: قیمت
- علاقه‌مندی: پلن سالانه
- فرد مؤثر در تصمیم: مدیر مالی
- Next Action: تماس پیگیری
- زمان پیگیری: پنجشنبه ساعت ۱۰

سیستم باید برای اقدامات مهم تأیید بگیرد. AI حق ندارد بدون اطلاع کاربر، Reminder مهم، اطلاعات شخصیتی یا Memory دائمی ثبت کند.

5. MENT Memory

MENT Memory یک خلاصه زنده از نکات مهم و نسبتاً پایدار مشتری است. هدف این بخش این است که یک کارشناس جدید بدون خواندن ده‌ها یادداشت بفهمد برای ارتباط با این مشتری چه چیزهایی مهم است.

- به قیمت حساس است
- پیام‌های کوتاه را ترجیح می‌دهد
- تماس تلفنی را به پیام ترجیح می‌دهد
- مدیر مالی در تصمیم مؤثر است
- علاقه‌مند به پلن سالانه است
- معمولاً صبح‌ها پاسخ می‌دهد

هر Memory Item باید منبع داشته باشد: Note، تماس، جلسه یا پیام. کاربر باید بتواند آن را ویرایش، تأیید یا حذف کند.

٦. جست‌وجوی طبیعی در Notes

در پایین یا بالای صفحه یک ورودی «از منتک بپرس» وجود داشته باشد. کاربر بتواند به زبان طبیعی درباره سوابق مشتری سؤال کند.

- نمونه سؤال: «آخرین بار درباره قیمت چی گفت؟»
- نمونه سؤال: «کی باید دوباره باهاش تماس بگیریم؟»
- نمونه سؤال: «بیشترین دغدغه این مشتری چیه؟»
- نمونه سؤال: «تا حالا چه قول‌هایی بهش دادیم؟»

پاسخ باید همراه با تاریخ و منبع باشد تا کاربر بتواند به Note یا تماس اصلی برگردد.

٧. ساختار کارت Note

- عنوان یا نوع Note
- متن اصلی
- نویسنده
- تاریخ و ساعت
- Tag ها
- Pin / Unpin

- متصل • Reminder
- فایل و Voice Note •
- مرتبط • Deal
- سه‌نقطه: ویرایش، حذف، تبدیل به Task •
- کوچک و غیرمزاحم • AI Insights

8. MVP پیشنهادی

نسخه	قابلیت	اولویت
MVP	ثبت/ویرایش/حذف Note	ضروری
MVP	Pin کردن Note	ضروری
MVP	Tag و جست‌وجو	ضروری
MVP	اتصال Note به مشتری و Deal	ضروری
MVP	Reminder از داخل Note	ضروری
MVP	Activity Timeline	ضروری
MVP+	استخراج تاریخ و Next Action با AI	پیشنهادی
MVP+	MENT Memory	پیشنهادی
V2	Voice-to-Note و خلاصه تماس	بعدی
V2	Ask MENT روی کل تاریخچه مشتری	بعدی

۹. قوانین محصول و UX

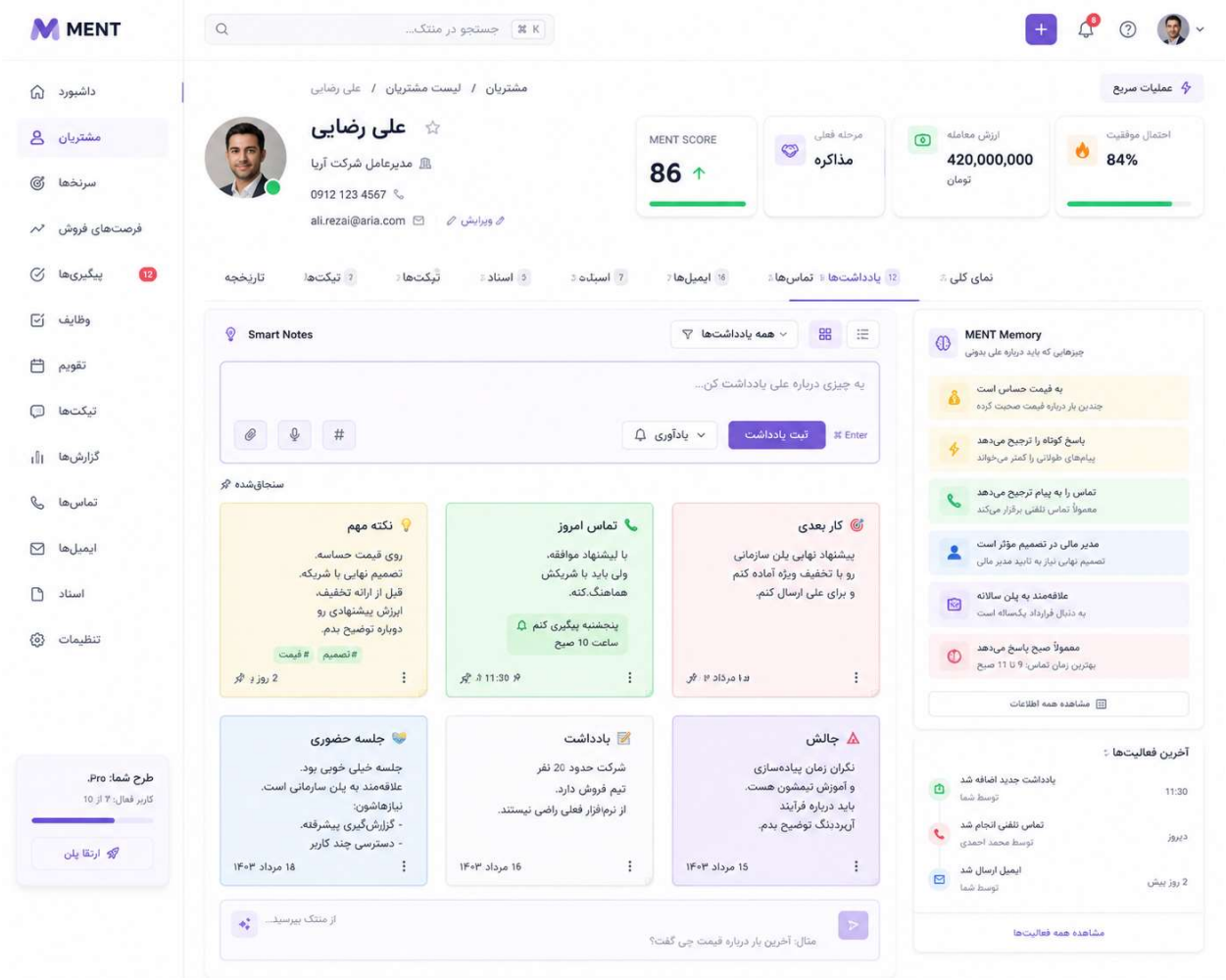
- ثبت Note باید با حداکثر یک کلیک بعد از تایپ انجام شود.
- فرم اجباری برای ثبت Note وجود نداشته باشد.
- کاربر بتواند Noteهای شخصی و تیمی را در نسخه‌های بعدی تفکیک کند.
- AI Suggestion •ها باید قابل رد کردن باشند و مزاحم جریان کار نشوند.
- اطلاعات استخراج‌شده درباره شخصیت یا ترجیحات مشتری باید به‌عنوان «برداشت سیستم» نمایش داده شوند، نه حقیقت قطعی.
- تاریخچه ویرایش برای Noteهای مهم سازمانی در نسخه Enterprise نگهداری شود.
- سطوح دسترسی Notes از Permissionهای پرونده مشتری تبعیت کند.

۱۰. معیارهای موفقیت

- درصد مشتریانی که حداقل یک Note دارند •
- تعداد Note ثبت‌شده به ازای هر کارشناس در هفته •
- درصد Noteهایی که به Task/Reminder تبدیل می‌شوند •
- کاهش تعداد Follow-upهای فراموش‌شده •
- نرخ استفاده از MENT Memory •
- نرخ پذیرش پیشنهادهای AI •
- زمان متوسط ثبت یک Note •

۱۱. اتود رابط کاربری

نمونه زیر جهت انتقال کانسپت است: Notes به‌صورت کارت‌های ساده و قابل اسکن، Composer در بالای صفحه و MENT Memory در ستون کناری.



اتود MENT Smart Notes — مرجع اولیه برای طراحی UI/UX

۱۲. جمع‌بندی محصول

Smart Notes نباید فقط یک بخش یادداشت در CRM باشد. ارزش واقعی آن زمانی ایجاد می‌شود که ثبت آزاد و سریع اطلاعات را با حافظه مشتری، پیگیری هوشمند و AI ترکیب کند. تجربه ایده‌آل این است که کارشناس هر چیزی را همان لحظه ثبت کند و MENT آن را به اطلاعات قابل اقدام تبدیل کند.