راهنمای کاربری منتو (Mento CRM)

نسخه راهنما: هماهنگ با محصول روی `https://crm.montzar.ir` (به‌روز در شهریور ۱۴۰۵)

مخاطب: همه همکاران فروش، پشتیبانی و مدیران سازمان — با یا بدون تجربه نرم‌افزار CRM.

این سند زنده است؛ با هر قابلیت جدید همین فایل کامل‌تر می‌شود.

فهرست مطالب

۱. این راهنما چیست؟

۲. منتو چیست؟

۳. آدرس‌ها و حساب‌های دمو

۴. شروع خیلی ساده (۱۰ دقیقه)

۵. منوی کناری و ساختار صفحه

۶. ورود، خروج، نقش‌ها و تیم

۷. خانه امروز

۸. اشخاص و شرکت‌ها

۹. کاریز فروش (معاملات)

۱۰. فعالیت‌ها و تقویم

۱۱. یادداشت‌های هوشمند

۱۲. تایم‌لاین پرونده

۱۳. اعلان‌ها

۱۴. محصولات و ردیف معامله

۱۵. پیش‌فاکتور

۱۶. فاکتور، پرداخت و اقساط

۱۷. هدف و پیش‌بینی فروش

۱۸. گزارشات و داشبورد

۱۹. تیکت پشتیبانی، FAQ، SLA و CSAT

۲۰. پرتال مشتری (OTP و پیامک)

۲۱. کاریز پروژه

۲۲. باشگاه مشتریان

۲۳. اتوماسیون اگر / آنگاه

۲۴. فرم‌ساز سرنخ

۲۵. فیلدهای سفارشی

۲۶. ارزها

۲۷. ورود و خروج اکسل

۲۸. دسترسی پرونده‌ای (چه کسی چه می‌بیند)

۲۹. کار روی موبایل

۳۰. سناریوهای روزمره پیشنهادی

۳۱. مشکلات رایج

۳۲. بخش‌های بعدی (به‌زودی)

۳۳. برای مسئول فنی

این راهنما چیست؟

به زبان ساده می‌گوید:

- منتو چیست و هر مفهوم (شخص، معامله، تیکت، ...) یعنی چه
- چطور وارد شوید و با منو کار کنید
- برای هر بخش: **کجا بروید** ← **چه دکمه‌هایی بزنید** ← **نتیجه چه می‌شود**
- تفاوت نقش‌ها (مالک / مدیر / فروش / پشتیبانی)
- کار روزمره فروش و پشتیبانی با مثال

> اگر تازه‌کارید، از **شروع خیلی ساده** شروع کنید، بعد بخش مربوط به کار خودتان را بخوانید.

منتو چیست؟ (به زبان خیلی ساده)

منتو یک **CRM فارسی** است: دفترچه مشتری، تخته فروش، پیگیری کارها، پشتیبانی، فاکتور و پرتال مشتری در یک جا.

مفهوم	یعنی چه؟	مثال
سازمان	شرکت شما داخل منتو	«آکمه»
شخص	آدم واقعی که با او حرف می‌زنید	خانم محمدی
شرکت	سازمان طرف‌حساب	شرکت آکمه
معامله / فرصت	یک فروش احتمالی	«بسته سازمانی ۱۴۰۵»
کاریز فروش	تخته ستونی مراحل فروش	سرنخ ← پیشنهاد ← برنده
فعالیت	کار پیگیری (تماس، جلسه، وظیفه)	«تماس فردا ساعت ۱۰»
یادداشت	ثبت سریع حرف‌ها و نکات	«قیمت را تا پنجشنبه نگه داریم»
تیکت	درخواست پشتیبانی مشتری	«نرم‌افزار قطع شده»
کاریز پروژه	تخته کارهای داخلی / تحویل پس‌ازفروش	صف ← انجام ← تمام
باشگاه مشتریان	امتیاز و سطح وفاداری روی شخص	برنزی / نقره‌ای / طلایی
اتوماسیون	اگر اتفاقی افتاد، خودکار کاری انجام شود	معامله برنده ← ساخت وظیفه

هدف: هیچ پیگیری گم نشود؛ مدیر ببیند فروش و پشتیبانی در چه وضعی است.

آدرس‌ها و حساب‌های دمو

محیط واقعی (سرور)

مورد	آدرس
پنل اصلی	`https://crm.montzar.ir`
پرتال مشتری دمو	`https://crm.montzar.ir/p/demo-mento`
سلامت API	`https://crm.montzar.ir/api/health`

محیط توسعه (لوکال)

مورد	آدرس
پنل	`http://localhost:5173`
API	`http://localhost:3000/api`
پرتال دمو	`http://localhost:5173/p/demo-mento`

حساب‌های نمونه (بعد از seed)

نقش	رمز	ایمیل
مالک	`demo1234`	`owner@demo.local`
مدیر	`demo1234`	`admin@demo.local`
فروش	`demo1234`	`sales@demo.local`

موبایل نمونه برای تست پرتال (اگر seed زده شده): معمولاً `09121234567` روی شخص دمو.

شروع خیلی ساده (۱۰ دقیقه)

گام ۱ — باز کردن پنل

۱. مرورگر کروم یا اج را باز کنید.

۲. آدرس `https://crm.montzar.ir` را وارد کنید (یا لوکال بالا).

۳. Enter بزنید.

اگر صفحه باز نشد، به مسئول فنی بگویید: «سایت یا API بالا نیست.»

گام ۲ — ورود

۱. در کادر **ایمیل**: `owner@demo.local`

۲. در کادر **رمز عبور**: `demo1234`

۳. **ورود** را بزنید.

اگر «اتصال به سرور برقرار نشد» دیدید، API روی سرور (پورت داخلی ۳۰۳۰ پشت nginx) باید روشن باشد.

گام ۳ — یک دور تمرین

۱. **اشخاص و شرکت‌ها** ← لیست را ببینید.

۲. **کاریز فروش** ← یک کارت را به ستون بعدی بکشید.

۳. **فعالیت‌ها** ← کارهای امروز را ببینید.

۴. **یادداشت‌ها** ← یک یادداشت کوتاه ثبت کنید.

۵. روی آیکون زنگ کنار برند کلیک کنید ← اعلان‌ها را ببینید.

۶. پایین منو **خروج** را تست کنید و دوباره وارد شوید.

منوی کناری و ساختار صفحه

منوی سمت راست (در دسکتاپ همیشه دیده می‌شود؛ در موبایل با دکمه همبرگری باز می‌شود).

همیشه دیده می‌شود (موارد اصلی)

کارش	منو
خلاصه وضعیت، میانبرها، کارهای فوری	خانه امروز
تماس / جلسه / وظیفه و فیلتر امروز و عقب‌افتاده	فعالیت‌ها
تخته معاملات فروش	کاریز فروش
دفترچه مخاطبین + اکسل	اشخاص و شرکت‌ها
پشتیبانی مشتری	تیکت‌ها
ثبت سریع Smart Notes	یادداشت‌ها

فروش و مالی (با کلیک باز می‌شود)

کارش	منو
پیشنهاد قیمت قبل از فاکتور	پیش‌فاکتورها
صدور، پرداخت، اقساط	فاکتورها
تارگت ماهانه و پیش‌بینی ساده	هدف و پیش‌بینی

داشبورد فروش / قیف / تیم / تیکت	گزارشات

موارد بیشتر

کارش	منو
نمای ماهانه شمسی موعدها	تقویم فعالیت‌ها
کارهای داخلی و تحویل (جدا از فروش)	کاریز پروژه
امتیاز و سطح وفاداری	باشگاه مشتریان

تنظیمات (فقط مالک و مدیر)

کارش	منو
دعوت کاربر و نقش	تیم و نقش‌ها
قوانین اگر / آنگاه	اتوماسیون
لینک، QR، iframe	فرم‌ساز سرنخ
فیلد اختصاصی شخص/شرکت/معامله	فیلدهای سفارشی
کاتالوگ محصول/خدمت	محصولات
ارز پایه و نرخ تبدیل	ارزها
مقالات پرتکرار برای تیکت و پرتال	FAQ

بالای منو و پایین منو

- **کنار برند منتو:** آیکون اعلان + شمارنده خوانده‌نشده
- **پایین منو:** نام کاربر و نقش در یک ردیف + دکمه **خروج**

اگر نقش شما فروش یا پشتیبانی باشد، ممکن است ببینید: «فقط پرونده‌های خودتان را می‌بینید.»

---

۱) ورود، خروج، نقش‌ها و تیم

ورود

۱. صفحه ورود را باز کنید.

۲. ایمیل و رمز را وارد کنید.

۳. **ورود** را بزنید.

۴. اگر قبلاً لینک داخلی باز کرده بودید، بعد از ورود معمولاً به همان صفحه برمی‌گردید.

خروج

۱. پایین منوی کناری **خروج** را بزنید.

۲. به صفحه ورود برمی‌گردید. روی دستگاه مشترک حتماً خارج شوید.

ثبت‌نام سازمان جدید

اگر هنوز سازمانی ندارید:

۱. روی **ثبت‌نام سازمان** بزنید.

۲. نام سازمان، نام خودتان، ایمیل و رمز را پر کنید.

۳. ثبت کنید؛ به‌عنوان **مالک** وارد پنل می‌شوید.

نقش‌ها (چه کسی چه می‌تواند)

نقش	پرونده‌ها	تنظیمات سازمان	دعوت کاربر	تغییر نقش مالک
مالک	همه	بله	بله	—
مدیر	همه	بله	بله	خیر
فروش	فقط مال خودش	خیر	خیر	خیر
پشتیبانی	فقط مال خودش (و تیکت‌های مرتبط)	خیر	خیر	خیر

«مالک پرونده» یعنی مسئول آن شخص / شرکت / معامله / کارت پروژه معمولاً همان کاربری است که ساخته یا به او ارجاع شده.

تیم و نقش‌ها (مالک / مدیر)

۱. از **تنظیمات** ← **تیم و نقش‌ها** وارد شوید.

۲. لیست کاربران سازمان را ببینید.

۳. برای دعوت: ایمیل، نام، رمز اولیه و نقش (مدیر / فروش / پشتیبانی) را پر کنید و ذخیره کنید.

۴. نقش کاربر موجود را در صورت نیاز عوض کنید (نقش مالک را به این سادگی عوض نکنید).

---

۲) خانه امروز

صفحه اول بعد از ورود.

معمولاً می‌بینید:

- خلاصه فعالیت‌های **عقب‌افتاده** و **امروز**
- میانبر به کاریز، گزارشات یا هدف فروش ماه
- وضعیت سریع فروش / تیکت (بسته به نسخه صفحه)

پیشنهاد صبحگاهی:

۱. عقب‌افتاده‌ها را اول جمع کنید (دکمه **انجام شد**).

۲. کارهای امروز را یکی‌یکی پیش ببرید.

۳. معاملات راکد را در کاریز چک کنید.

۴. تیکت‌های باز یا تأخیر SLA را ببینید.

---

۳) اشخاص و شرکت‌ها

اینجا دفترچه تلفن و بانک مشتری شماست.

دیدن لیست

۱. منو ← **اشخاص و شرکت‌ها**.

۲. دو زبانه: **اشخاص** و **شرکت‌ها**.

۳. در کادر جستجو نام / ایمیل / موبایل را بنویسید و جستجو کنید.

ثبت شخص جدید

۱. زبانه **اشخاص** ← **شخص جدید**.

۲. حداقل **نام** و **نام خانوادگی** را پر کنید.

۳. موبایل یا ایمیل را در صورت امکان بگذارید (برای تکراری‌نشدن و پرتال OTP مهم است).

۴. در صورت نیاز سمت، تلفن، یادداشت و **شرکت** مرتبط را انتخاب کنید.

۵. اگر فیلد سفارشی تعریف شده، پایین فرم پر کنید.

۶. **ذخیره** را بزنید.

روی پرونده ذخیره‌شده:

- بخش **باشگاه مشتریان** امتیاز و سطح را نشان می‌دهد (لینک به مدیریت باشگاه).
- پایین صفحه **تایم‌لاین** ظاهر می‌شود.

ویرایش یا حذف شخص

۱. در لیست روی نام کلیک کنید.

۲. ویرایش ← **ذخیره**.

۳. برای حذف: **حذف** و تأیید (مراقب باشید؛ ارتباط‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرند).

ثبت و ویرایش شرکت

۱. زبانه **شرکت‌ها** ← **شرکت جدید**.

۲. **نام شرکت** الزامی است.

۳. تلفن، ایمیل، وب‌سایت، آدرس، شناسه ملی، یادداشت را در صورت نیاز پر کنید.

۴. ذخیره کنید. اشخاص را بعداً به این شرکت وصل کنید.

جلوگیری از تکراری

سیستم جلوی ثبت دوباره را می‌گیرد:

- **شخص:** ایمیل یا موبایل یکسان
- **شرکت:** ایمیل / تلفن / شناسه ملی یکسان

اگر پیام تکراری دیدید، همان مخاطب قبلی را جستجو و ویرایش کنید — دوباره نسازید.

۴) کاریز فروش (معاملات)

کاریز فروش مثل تخته وایت‌برد مراحل فروش است. با **کاریز پروژه** اشتباه نشود؛ آن برای کارهای داخلی است.

مراحل پیش‌فرض

۱. سرنخ

۲. تماس اول

۳. پیشنهاد

۴. مذاکره

۵. برنده

۶. از دست‌رفته

دیدن کاریز

۱. منو ← **کاریز فروش**.

۲. از لیست بالا بین چند کاریز جابه‌جا شوید.

۳. مالک/مدیر می‌تواند **کاریز جدید** بسازد (همان مراحل پیش‌فرض).

۴. زیر هر ستون: تعداد کارت و جمع مبلغ (بر اساس ارز پایه سازمان).

ساخت معامله جدید

۱. **معامله جدید** را بزنید.

۲. **عنوان** را بنویسید (مثلاً «فروش بسته سازمانی آکمه»).

۳. مبلغ و ارز را وارد کنید، یا از ردیف محصول استفاده کنید تا مبلغ جمع شود.

۴. شخص و/یا شرکت را وصل کنید.

۵. مرحله اولیه را انتخاب کنید (معمولاً سرنخ).

۶. اختیاری: منبع آشنایی، برچسب، تاریخ بسته‌شدن مورد انتظار، یادداشت، مسئول.

۷. **ذخیره** را بزنید.

جلو بردن معامله (کشیدن کارت)

۱. روی کارت ماوس را نگه دارید.

۲. بگیرید و به ستون مقصد بکشید و رها کنید.

۳. اگر به **برنده** برود، وضعیت معامله won می‌شود و در صورت فعال بودن اتوماسیون، قوانین مربوط اجرا می‌شود.

۴. اگر به **از دست‌رفته** برود، وضعیت lost می‌شود؛ در فرم می‌توانید **دلیل شکست** بنویسید.

ویرایش معامله از روی کارت

۱. روی عنوان کارت کلیک کنید (یا دوبارکلیک).

۲. فیلدها را عوض کنید.

۳. نشان‌های **راکد** / **فاسد** را در صورت نیاز بزنید.

۴. ردیف محصول اضافه/حذف کنید.

۵. از همان صفحه می‌توانید به پیش‌فاکتور یا فاکتور بروید (در صورت وجود میانبر).

۶. **ذخیره** یا **حذف** (با تأیید).

چند نکته کاربردی

- هر معامله یک **مسئول (مالک)** دارد؛ جابه‌جایی در کاریز معمولاً به او اعلان می‌دهد.
- کارشناس فروش فقط معاملات خودش را روی برد می‌بیند.
- جمع ستون‌ها با نرخ ارز به ارز پایه تبدیل می‌شود.

---

۵) فعالیت‌ها و تقویم

فعالیت = کاری که باید برای مشتری یا معامله انجام دهید.

فهرست فعالیت‌ها

۱. منو ← **فعالیت‌ها**.

۲. زبانه‌ها: امروز / عقب‌افتاده / بعداً / انجام‌شده / همه.

۳. با جستجو عنوان را پیدا کنید.

۴. روی یک ردیف بزنید تا باز شود؛ یا **انجام شد** بزنید.

ثبت فعالیت جدید

۱. **فعالیت جدید**.

۲. عنوان (مثلاً «تماس پیگیری پیشنهاد»).

۳. نوع: تماس / جلسه / وظیفه / یادداشت.

۴. موعد (تاریخ و ساعت).

۵. شخص، شرکت، معامله و **مسئول** را در صورت نیاز وصل کنید.

۶. ذخیره کنید.

اگر فعالیت به شخص دیگری ارجاع شود، برای او **اعلان** ساخته می‌شود.

تقویم ماهانه (شمسی)

۱. از **موارد بیشتر** ← **تقویم فعالیت‌ها** یا لینک تقویم داخل فعالیت‌ها.

۲. با **ماه قبل / ماه بعد** جابه‌جا شوید یا **برو به امروز**.

۳. روی یک روز کلیک کنید تا لیست همان روز را ببینید.

۴. **افزودن در این روز** فعالیت با موعد همان روز می‌سازد.

---

۶) یادداشت‌های هوشمند (Smart Notes)

مثل Google Keep سریع می‌نویسید؛ بعداً قابلیت‌های AI اضافه می‌شود.

ثبت یادداشت

۱. منو ← **یادداشت‌ها**.

۲. نوع را انتخاب کنید: معمولی، نتیجه تماس، جلسه، نکته مهم، هشدار، کار بعدی.

۳. متن را بنویسید (عنوان اختیاری).

۴. در صورت نیاز شخص / شرکت / معامله، یادآوری، برچسب.

۵. **پیوست فایل** (تصویر، Excel، Word، PDF، متن، ZIP — حداکثر حدود ۱۰ مگابایت).

۶. **ثبت یادداشت**.

روی کارت یادداشت

- **سنجاق** تا بالا بماند
- تغییر **رنگ**
- افزودن / دانلود / حذف پیوست
- **تبدیل به وظیفه** ← یک فعالیت در بخش فعالیت‌ها می‌سازد

با تب بالای صفحه فقط یک نوع یادداشت را فیلتر کنید. با جستجو متن یا برچسب پیدا کنید.

---

۷) تایم‌لاین پرونده

روی پرونده **ذخیره‌شده** شخص، شرکت یا معامله، پایین فرم بخش **تایم‌لاین** هست.

نشان می‌دهد:

- یادداشت‌های متصل
- فعالیت‌های مرتبط

از همان‌جا می‌توانید:

۱. **یادداشت سریع** بنویسید و ثبت کنید.

۲. عنوان پیگیری بدهید و **افزودن فعالیت** بزنید.

۳. فعالیت باز را **انجام شد** کنید.

روی فرم «جدید» (هنوز ذخیره نشده) تایم‌لاین نیست؛ اول یک‌بار ذخیره کنید.

---

۸) اعلان‌ها

کجا؟

- **دسکتاپ:** آیکون زنگ کنار برند «منتو» در بالای منو + شمارنده قرمز
- **موبایل:** دکمه اعلان در نوار بالای صفحه

کار با پنل اعلان

۱. روی آیکون بزنید.

۲. لیست اعلان‌ها باز می‌شود (جدیدترها بالا).

۳. روی یک مورد بزنید: خوانده می‌شود و اگر لینک داشته باشد به همان صفحه می‌روید.

۴. **همه خوانده شد** همه را پاک می‌کند از حالت نخوانده.

انواع رایج

معنی	نوع
کاری به شما سپرده شده	فعالیت ارجاع‌شده
معامله تحت مالکیت شما در کاریز حرکت کرده	جابه‌جایی معامله
تیکت به شما رسیده	تیکت ارجاع‌شده
سررسید گذشته	فعالیت عقب‌افتاده / یادآور یادداشت
از قانون اگر/آنگاه ساخته شده	اتوماسیون

---

۹) محصولات و ردیف معامله

کاتالوگ (مالک / مدیر)

۱. **تنظیمات ← محصولات**.

۲. نام، قیمت، ارز، فعال/غیرفعال را تعریف کنید.

۳. ذخیره کنید.

استفاده روی معامله

۱. معامله را باز کنید.

۲. ردیف محصول اضافه کنید (از کاتالوگ یا دستی).

۳. تعداد و قیمت واحد را تنظیم کنید.

۴. مبلغ معامله از جمع ردیف‌ها به‌روز می‌شود.

۱۰) پیش‌فاکتور

۱. منو ← **فروش و مالی** ← **پیش‌فاکتورها** یا از پرونده معامله **صدور پیش‌فاکتور**.

۲. عنوان، شخص/شرکت، ارز و ردیف‌ها را پر کنید.

۳. وضعیت: پیش‌نویس / ارسال‌شده / پذیرفته / رد / منقضی.

۴. ذخیره کنید.

۵. **چاپ** برای نسخه کاغذی یا PDF مرورگر.

۶. بعد از تأیید مشتری، از همان مسیر **صدور فاکتور** بزنید.

۱۱) فاکتور، پرداخت و اقساط

۱. منو ← **فاکتورها** یا صدور از معامله / پیش‌فاکتور.

۲. ردیف‌ها، ارز، شخص/شرکت را بررسی کنید.

۳. در صورت نیاز با میانبر **۲ قسط** / **۳ قسط** برنامه اقساط بسازید (یا دستی).

۴. وضعیت را روی **صادرشده** بگذارید و ذخیره کنید.

۵. در بخش **ثبت پرداخت**: مبلغ، روش (نقد / کارت / حواله / چک / سایر)، تاریخ و در صورت نیاز قسط مرتبط.

۶. وضعیت وصول (جزئی / تسویه / ...) از جمع پرداخت‌ها به‌روز می‌شود.

۷. فاکتور لغوشده دیگر پرداخت نپذیرید مگر وضعیت را برگردانید.

۱۲) هدف و پیش‌بینی فروش

۱. منو ← **هدف و پیش‌بینی** (یا کارت مرتبط در خانه).

۲. مبلغ هدف ماه/بازه، تاریخ شروع و پایان را بگذارید.

۳. مالک/مدیر می‌تواند هدف را برای کل سازمان یا یک کاربر بگذارد.

۴. اعداد صفحه:

معنی تقریبی	شاخص
جمع معاملات **برنده** در همان بازه	تحقق
ارزش معاملات باز	کاریز باز
تحقق + حدود ۴۰٪ کاریز باز (مدل ساده)	پیش‌بینی

کارشناس فروش فقط اعداد پرونده‌های خودش را می‌بیند.

---

۱۳) گزارشات و داشبورد

۱. منو ← **گزارشات**.

۲. بازه تاریخ را انتخاب و **اعمال** بزنید.

۳. یک‌جا می‌بینید:

- KPI فروش (باز / برد / باخت، مبالغ، نرخ برد)
- قیف مراحل کاریز
- خلاصه فعالیت‌ها
- عملکرد تیم
- وضعیت تیکت و میانگین CSAT
- تعداد اشخاص جدید در بازه

۴. لینک پرتال مشتری سازمان معمولاً در همین صفحه هم هست.

---

۱۴) تیکت پشتیبانی، FAQ، SLA و CSAT

لیست تیکت‌ها

۱. منو ← **تیکت‌ها**.

۲. فیلتر وضعیت / اولویت / جستجو.

۳. فیلتر **فقط تأخیر SLA** برای مواردی که مهلت پاسخ اول گذشته.

ساخت تیکت

۱. **تیکت جدید**.

۲. موضوع الزامی است؛ شرح را کامل بنویسید.

۳. اولویت: کم / عادی / بالا / فوری — روی **مهلت پاسخ اول (SLA)** اثر دارد.

۴. شخص، شرکت، معامله مرتبط و مسئول را انتخاب کنید.

۵. هنگام ساخت، مقالات **FAQ** مرتبط پیشنهاد می‌شوند؛ اول همان‌ها را چک کنید تا تیکت تکراری نسازید.

۶. ذخیره کنید؛ شماره تیکت ساخته می‌شود.

گفتگو و وضعیت

۱. تیکت را باز کنید.

۲. در بخش گفتگو پاسخ بفرستید.

۳. برای حرف داخلی تیم که مشتری نباید ببیند: **یادداشت داخلی**.

۴. وضعیت را عوض کنید: باز ← در حال رسیدگی ← در انتظار ← حل‌شده ← بسته.

۵. وقتی به حل‌شده/بسته می‌رود، در صورت فعال بودن اتوماسیون، قوانین «تیکت حل شد» اجرا می‌شود.

رضایت مشتری (CSAT)

بعد از حل یا بستن:

۱. امتیاز ۱ تا ۵ ثبت کنید.

۲. در صورت تمایل توضیح بنویسید.

۳. همین امتیاز در گزارشات جمع می‌شود. مشتری از پرتال هم می‌تواند CSAT بدهد.

FAQ (مالک / مدیر)

۱. **تنظیمات ← FAQ**.

۲. سؤال، پاسخ، دسته، منتشر/پیش‌نویس، ترتیب.

۳. مقالات منتشرشده در پرتال مشتری و پیشنهاد تیکت دیده می‌شوند.

دسترسی تیکت

فروش/پشتیبانی معمولاً فقط تیکت‌هایی را می‌بینند که **مسئول** یا **ثبت‌کننده** آن‌ها هستند. مالک/مدیر همه را می‌بینند.

---

۱۵) پرتال مشتری (OTP و پیامک)

پرتال برای خود مشتری است؛ نیاز به ایمیل سازمانی ندارد.

آدرس

`https://crm.montzar.ir/p/`اسلاگ-سازمان

مثال دمو: `https://crm.montzar.ir/p/demo-mento`

ورود مشتری

۱. موبایلی را وارد کند که روی پرونده **شخص** در CRM ثبت شده.

۲. **ارسال کد** را بزند.

۳. کد یک‌بارمصرف با **پیامک** (پنل ترِز مثل مونتایم) می‌رسد.

۴. کد را وارد کند و وارد شود.

در production کد معمولاً داخل پاسخ وب دیده نمی‌شود (`PORTAL_SHOW_OTP=false`)؛ فقط پیامک. در توسعه لوکال ممکن است کد روی صفحه هم نشان داده شود.

کارهای مشتری داخل پرتال

- دیدن FAQ
- ساخت تیکت و پیگیری گفتگو (بدون دیدن یادداشت داخلی)
- ثبت رضایت بعد از حل تیکت

اگر پیامک نرسید: موبایل شخص در CRM درست باشد؛ تنظیمات `SMS_*` سرور درست باشد؛ به مسئول فنی بگویید لاگ API را چک کند.

---

۱۶) کاریز پروژه

برای کارهای **داخلی و پس‌ازفروش** است (تحویل، پیاده‌سازی، پیگیری داخلی). با کاریز فروش قاطی نشود.

مراحل پیش‌فرض برد

۱. صف

۲. در حال انجام

۳. بازبینی

۴. انجام‌شده

کار روزمره

۱. منو ← **موارد بیشتر** ← **کاریز پروژه**.

۲. بین چند برد جابه‌جا شوید؛ مالک/مدیر **برد جدید** می‌سازد.

۳. **کارت جدید** ← عنوان و یادداشت.

۴. کارت را بین ستون‌ها بکشید.

۵. روی کارت کلیک کنید تا ویرایش یا حذف کنید.

کارت پروژه می‌تواند (در API/فرم‌های بعدی) به شخص، شرکت یا معامله وصل شود؛ فعلاً حداقل عنوان و جابه‌جایی روی برد کافی است برای صف کار تیم.

---

۱۷) باشگاه مشتریان

امتیاز وفاداری روی **شخص**.

سطوح پیش‌فرض

سطح	حداقل امتیاز تقریبی
برنزی	۰
نقره‌ای	۵۰۰
طلایی	۲۰۰۰

مالک/مدیر می‌تواند سطح جدید بسازد، حداقل امتیاز و رنگ را عوض یا سطح را حذف کند.

صفحه باشگاه

۱. منو ← **موارد بیشتر** ← **باشگاه مشتریان**.

۲. لیست سطوح و تعداد اعضا را ببینید.

۳. اعضا را جستجو کنید.

۴. برای تغییر امتیاز: شخص را انتخاب کنید، مقدار مثبت یا منفی بدهید (مثلاً `100+` یا `50-`) و **تغییر امتیاز** بزنید.

۵. سطح به‌صورت خودکار بر اساس مجموع امتیاز عوض می‌شود.

روی فرم شخص هم امتیاز و سطح خلاصه دیده می‌شود.

امتیاز می‌تواند از **اتوماسیون** هم بیاید (مثلاً بعد از برد معامله یا حل تیکت).

---

۱۸) اتوماسیون اگر / آنگاه

فقط **مالک و مدیر**. بعد از رویداد مشخص، سیستم خودکار کار می‌کند.

باز کردن

تنظیمات ← **اتوماسیون**

ساخت قانون

۱. **نام** قانون را بنویسید (قابل فهم برای تیم).

۲. **اگر (محرک)** را انتخاب کنید:

محرک	کی اجرا می‌شود؟
معامله برنده شد	وقتی معامله تازه به وضعیت برد می‌رسد (مثلاً کشیدن به ستون برنده)
تیکت حل شد	وقتی وضعیت تیکت تازه به حل‌شده یا بسته می‌رود

۳. **آنگاه (عمل)** را انتخاب کنید:

عمل	نتیجه
ساخت فعالیت	یک وظیفه/فعالیت پیگیری ساخته می‌شود
ارسال اعلان	به مسئول مرتبط اعلان می‌رود

اگر شخص روی معامله/تیکت باشد، امتیاز اضافه می‌شود	افزودن امتیاز باشگاه

۴. عنوان/توضیح اختیاری و برای امتیاز، تعداد امتیاز را بگذارید.

۵. **فعال** را روشن بگذارید و ذخیره کنید.

مدیریت

- در لیست: فعال/غیرفعال، ویرایش، حذف
- اگر قانون خطا بدهد، معمولاً عملیات اصلی (جابه‌جایی معامله / حل تیکت) را خراب نمی‌کند

مثال آماده:

- اگر معامله برنده شد ← ساخت فعالیت «جلسه شروع پروژه»
- اگر تیکت حل شد ← افزودن ۱۰۰ امتیاز باشگاه
- اگر معامله برنده شد ← اعلان به مالک معامله

---

۱۹) فرم‌ساز سرنخ

مالک / مدیر.

۱. **تنظیمات ← فرم‌ساز سرنخ**.

۲. نام فرم، کاریز مقصد، منبع، پیام تشکر / آدرس هدایت را تنظیم کنید.

۳. مسئولان را برای **توزیع نوبتی (round-robin)** اضافه کنید.

۴. فیلدهای فرم را بچینید و به فیلدهای شخص/معامله نگاشت کنید.

۵. **ساخت / ذخیره**.

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

آدرس عمومی شبیه: `https://crm.montzar.ir/f/توکن-فرم`

هر ارسال موفق معمولاً:

- یک **شخص** می‌سازد یا تکراری را به‌روز می‌کند
- یک **معامله** در مرحله اول کاریز می‌سازد

- مسئول را نوبتی بین لیست می‌چرخاند

---

۲۰) فیلدهای سفارشی

مالک / مدیر.

۱. **تنظیمات ← فیلدهای سفارشی**.

۲. عنوان، نوع (متن / عدد / تاریخ / بله‌خیر / لیست انتخابی)، موجودیت (شخص / شرکت / معامله).

۳. برای نوع لیست، گزینه‌ها را تعریف کنید.

۴. افزودن فیلد.

وقتی پرونده را باز می‌کنید، بخش **فیلدهای سفارشی** زیر فرم اصلی ظاهر می‌شود؛ مقدار را وارد و همراه ذخیره اصلی ثبت کنید.

---

۲۱) ارزها

مالک / مدیر.

۱. **تنظیمات ← ارزها**.

۲. **ارز پایه** سازمان را انتخاب کنید (مثلاً IRR).

۳. ارزهای فعال (مثل USD، EUR) را روشن کنید.

۴. برای هر ارز خارجی، **نرخ به ارز پایه** را بگذارید (۱ واحد ارز خارجی = چند واحد پایه).

۵. در معامله، پیش‌فاکتور، فاکتور و محصول می‌توانید ارز را عوض کنید.

۶. جمع کاریز و گزارش‌ها بر اساس ارز پایه محاسبه می‌شود.

اگر نرخ را عوض کردید، اعداد نمایشی بعدی با نرخ جدیدند؛ تاریخچه نرخ جداگانه نگه داشته نمی‌شود مگر بعداً اضافه شود.

---

۲۲) ورود و خروج اکسل

۱. **اشخاص و شرکت‌ها**.

۲. تب اشخاص یا شرکت‌ها.

۳. **خروجی اکسل** → فایل `.xlsx` (اگر جستجو فعال باشد، همان نتایج فیلترشده).

۴. برای ورود: ترجیحاً یک‌بار خروجی بگیرید تا قالب ستون‌ها درست باشد، فایل را پر کنید، **ورود از اکسل** را بزنید.

۵. ردیف‌های تکراری رد می‌شوند؛ بقیه ثبت می‌شوند. خلاصه نتیجه را بخوانید.

---

۲۳) دسترسی پرونده‌ای

تیکت	اشخاص / شرکت‌ها / معاملات / فاکتورها / کارت پروژه	نقش
همه	همه سازمان	مالک / مدیر
مسئول یا ثبت‌کننده	معمولاً فقط جایی که **مالک** پرونده هستند	فروش / پشتیبانی

اگر چیزی «پیدا نمی‌شود»، اول نقش و مالکیت را چک کنید — ممکن است وجود داشته باشد ولی برای شما فیلتر شده باشد.

تغییر مسئول پرونده معمولاً فقط برای مالک/مدیر آزاد است.

---

۲۴) کار روی موبایل

- نوار بالا: منو (همبرگر) + برند + اعلان
- منوی کناری به‌صورت کشویی از کنار باز می‌شود
- کاریز را افقی ورق بزنید؛ برای کشیدن کارت بهتر است صفحه را افقی نگه دارید یا از دسکتاپ استفاده کنید
- فرم‌های بلند را تا ته اسکرول کنید تا دکمه ذخیره را ببینید

---

۲۵) سناریوهای روزمره پیشنهادی

الف) کارشناس فروش — از سرنخ تا فاکتور

۱. سرنخ از فرم وب می‌آید یا شخص را دستی می‌سازید.

۲. معامله در کاریز ساخته می‌شود / می‌سازید.

۳. فعالیت تماس و یادداشت نتیجه تماس ثبت می‌کنید.

۴. کارت را مرحله‌به‌مرحله جلو می‌برید.

۵. پیش‌فاکتور می‌دهید ← تأیید ← فاکتور و در صورت نیاز اقساط.

۶. کارت را به **برنده** می‌کشید (اتوماسیون می‌تواند وظیفه شروع پروژه یا امتیاز بسازد).

۷. در **کاریز پروژه** کارت تحویل می‌سازید.

ب) پشتیبانی

۱. تیکت جدید یا تیکت پرتال را باز می‌کنید.

۲. FAQ را چک می‌کنید.

۳. پاسخ می‌دهید؛ وضعیت را عوض می‌کنید.

۴. بعد از حل، CSAT می‌گیرید.

۵. اگر اتوماسیون فعال است، امتیاز باشگاه خودکار می‌نشیند.

ج) مدیر فروش — صبح دوشنبه

۱. خانه امروز و گزارشات هفته قبل.

۲. هدف ماه و پیش‌بینی.

۳. معاملات راکد/فاسد روی کاریز.

۴. تیکت‌های تأخیر SLA.

۵. قوانین اتوماسیون و توزیع فرم سرنخ را مرور می‌کنید.

---

۲۶) مشکلات رایج

کار ساده	مشکل
VPN/شبکه؛ وضعیت سایت؛ به فنی بگویید API/PM۲ را چک کند	ورود ناموفق / اتصال برقرار نشد
نقش شما فروش/پشتیبانی است و مالک پرونده دیگری است	«پیدا نشد» برای رکوردی که همکار می‌بیند

همان قبلی را ویرایش کنید	مخاطب تکراری
بروزرسانی صفحه؛ دوباره بکشید؛ در موبایل سخت‌تر است	کارت جابه‌جا نمی‌شود
موبایل شخص درست؟ فیلتر اسپم؟ تنظیمات SMS سرور؟	OTP پیامک نمی‌رسد
موبایل واردشده باید عین موبایل ذخیره‌شده روی شخص باشد	پرتال شخص را نمی‌شناسد
نقش شما مالک/مدیر نیست	منوی تنظیمات نیست
نرخ ارز و ارز معامله را در تنظیمات ارزها چک کنید	جمع کاریز عجیب است
آیکون زنگ بالای منو را باز کنید؛ فیلتر نخوانده	اعلان نمی‌آید
یک‌بار Ctrl+F5؛ کش مرورگر	صفحه سفید بعد از آپدیت

---

۲۷) بخش‌های بعدی (به‌زودی)

هنوز در محصول کامل نیستند؛ وقتی آماده شوند به همین راهنما اضافه می‌شوند:

- پیشنهاد AI داخل یادداشت و Mento Memory
- Ask Mento (پرسش زبان طبیعی)
- API عمومی و وب‌هوک برای سیستم‌های دیگر
- پنل پیامکی مستقل و درگاه پرداخت آنلاین داخل خود CRM
- اتصال عمیق‌تر VoIP / ووکامرس / حسابداری

برای مسئول فنی (کوتاه)

مقدار	مورد
`http://get.feep.ir/Mahdi/CRM_Montzar.git`	ریپو
`/var/www/crm`	مسیر سرور
`https://crm.montzar.ir`	دامنه
`mento-crm-api` (پورت ۳۰۳۰)	PM۲
`deploy/DEPLOY.md` (شامل Postgres، SMS :15432، `@mento/shared` symlink)	استقرار

توسعه وب	`npm run dev:web` ← `:5173`
توسعه API	معمولاً `npm run start:dev -w @mento/api` ← `:3000`
دمو	`demo1234` / `owner@demo.local`
نقشه راه	`docs/راهنما-و-نقشه-راه.md`
وضعیت پیشرفت	`docs/وضعیت-پیشرفت.md`

خروجی Word از همین مارک‌داون:

```
python docs/export-doc.py --preset user-guide
```

یادآوری پایانی: این راهنما باید با نرم‌افزار واقعی یکی باشد. اگر دکمه‌ای در راهنما بود ولی در پنل نبود (یا برعکس)، به تیم محصول بگویید تا همین فایل را هم‌زمان اصلاح کنند.