راهنمای کاربری

راهنمای نوبت‌دهی آنلاین

سالن‌ها، مطب‌ها، مشاوران، مدرسان، باشگاه‌ها و برگزارکنندگان رویداد: پروفایل صنف، طرح‌های کارت، خدمات، کارکنان، ساعت کاری، نوبت‌ها، مشتریان، حریم خصوصی، کلاس‌ها و رویدادها، یادآوری‌ها و چک‌لیست افتتاح.

چهارشنبه، ۲۷ آبان ۱۴۰۵

فهرست مطالب

۱. شروع کار با نسخه‌های صنفی نوبت‌دهی

- نسخه‌ی صنفی چیست؟
- نسخه‌ی شما چطور فعال می‌شود؟
- در داشبورد شما چه تغییری می‌کند؟
- چک‌لیست راه‌اندازی
- راه‌اندازی در ۷ قدم
- همه‌چیز کجاست؟

۲. شروع کار با نوبت‌دهی آنلاین

- این بخش به چه کار می‌آید؟
- مشتری چطور نوبت می‌گیرد؟
- پیش‌نیازها
- نقشه‌ی منوها
- راه‌اندازی در ۸ قدم
- الگوهای مشترک همه‌ی صفحه‌ها

۳. نمای کلی

- صفحه‌ی نمای کلی
- کاشی‌های آمار
- برنامه امروز
- سرویس‌های محبوب
- نوبت‌های پیش‌رو (۷ روز آینده)
- آمار سریع
- عملیات سریع

۴. پروفایل صنفی شما

- پروفایل صنفی چه چیزهایی را تعیین می‌کند؟
- پنهان با قفل یکی نیست
- آرایشگاه و سالن زیبایی
- مطب و کلینیک
- مشاوره
- آموزش
- باشگاه و تناسب اندام
- رویداد و کارگاه
- واژه‌ها کجا دیده می‌شوند؟

۵. طرح‌های کارت برای صنف‌های نوبت‌دهی

- هشت طرح، یک چیدمان
- بازدیدکننده‌ها چه می‌بینند؟
- وضعیت باز / بسته
- نوار اقدام‌ها
- نوار خدمات
- تغییر طرح
- رنگ‌ها

۶. خدمات

- خدمت چیست؟
- دو نوع خدمت: خصوصی و گروهی
- صفحه‌ی فهرست خدمات
- ساخت یا ویرایش خدمت
- آمار هر خدمت

۷. کارشناسان

- چرا کارشناس تعریف کنیم؟
- صفحه‌ی فهرست کارشناسان
- افزودن کارشناس
- رابطه‌ی خدمت و کارشناس
- کارشناس نوبت‌هایش را کجا می‌بیند؟
- غیرفعال کردن یا حذف
- آمار کارشناس

۸. ساعات کاری، بازه‌های زمانی و زمان‌های مسدود

- زمان آزاد چطور حساب می‌شود؟
- ساعات کاری هفتگی
- صفحه‌ی بازه‌های زمانی
- افزودن یک بازه
- ساخت گروهی بازه‌ها
- مسدود کردن زمان
- کدام ابزار برای کدام کار؟

۹. نوبت‌ها

- چرخه‌ی یک نوبت
- فهرست نوبت‌ها
- جابه‌جایی نوبت
- صفحه‌ی جزئیات نوبت
- ثبت نوبت از داشبورد (تلفنی یا حضوری)

- لغو یا حذف؟

۱۰. مشتریان

- مشتری از کجا می‌آید؟
- امتیاز اعتماد
- صفحه‌ی فهرست مشتریان
- پرونده‌ی مشتری
- مسدود کردن مشتری

۱۱. مطب‌ها و حریم خصوصی

- نسخه‌ای آرام و قابل‌اعتماد
- جمله‌ی حریم خصوصی
- پرونده‌ی بیمار
- بررسی پروانه
- روان‌شناسان و درمانگران
- ویزیت آنلاین و حضوری

۱۲. کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها

- یک ابزار برای کلاس، کارگاه و تور
- یک خدمت را گروهی کنید
- جاها چطور پر می‌شوند؟
- تاریخ رویدادها
- بلیت‌ها و شرکت‌کنندگان
- نمایش رویدادهای گذشته

۱۳. تنظیمات رزرو

- صفحه‌ی فهرست تنظیمات
- ساختار صفحه‌ی تنظیمات یک کسب‌وکار
- ساعات کاری
- قوانین رزرو
- محافظت از رزرو

۱۴. اعلان‌ها و یادآوری‌ها

- کجاست؟
- هشدارها: کانال‌ها و رویدادها
- یادآوری‌ها
- پیش‌نمایش
- سابقه یادآوری‌ها

۱۵. رشد کسب‌وکار

- پیشنهادهای رشد در صفحه‌ی اصلی
- هر صنف چه پیشنهادی می‌گیرد؟
- فروشگاه افزونه‌ها برای صنف شما
- کسب‌وکارهای ترکیبی

۱۶. چک‌لیست افتتاح، سناریوهای آماده و پرسش‌های رایج

- پیش از روز شروع
- سناریوهای آماده
- پرسش‌های رایج
- واژه‌نامه

۱۷. سناریوهای آماده، پرسش‌های رایج و واژه‌نامه

- سناریوهای آماده: «می‌خواهم…»
- پرسش‌های رایج و رفع مشکل
- واژه‌نامه

شروع کار با نسخه‌های صنفی نوبت‌دهی

نسخه‌ی صنفی چیست، شش نسخه‌ی مبتنی بر نوبت‌دهی، چطور نسخه‌ی شما فعال می‌شود، چه چیزی در داشبورد تغییر می‌کند و چک‌لیست راه‌اندازی.

نسخه‌ی صنفی چیست؟

کاردینکس در قالب **نسخه‌های صنفی** ارائه می‌شود: همان سامانه، چیده‌شده برای یک نوع کسب‌وکار. شش نسخه بر پایه‌ی نوبت‌دهی آنلاین ساخته شده‌اند و همین راهنما را با هم دارند:

نسخه	مناسب برای	طرح کارت شما
سالن زیبایی	آرایشگاه، سالن ناخن و زیبایی، اسپا، پیرایشگاه مردانه	**سالن**
مطب و کلینیک	پزشک، دندان‌پزشک، روان‌شناس، درمانگر	**کلینیک**
مشاوره	وکیل، مشاور، کوچ	**استودیو**
آموزش و تدریس	معلم، مدرس خصوصی، آموزشگاه زبان و موسیقی	**آکادمی**
باشگاه و تناسب اندام	باشگاه، استودیوی تناسب اندام و یوگا، مربی شخصی	**پالس**
رویداد و کارگاه	کارگاه، تور، دورهمی و سالن‌های کوچک	**صحنه**

در همه‌ی این نسخه‌ها:

- **کارت** شما صفحه‌ی نوبت‌گیری‌تان است: باز یا بسته، یک دکمه‌ی بزرگ رزرو، خدمات شما با مدت و قیمت؛
- **داشبورد** شما نوبت‌دهی را جلو می‌آورد، با واژه‌های صنف شما حرف می‌زند و ابزارهایی را که صنفتان لازم ندارد پنهان می‌کند؛
- یک **چک‌لیست راه‌اندازی** در صفحه‌ی اصلی داشبورد، شما را تا اولین نوبت واقعی همراهی می‌کند.

فصل‌های نخست این راهنما توضیح می‌دهند این نسخه‌ها چه ویژگی‌هایی دارند. پس از آن خودِ نوبت‌دهی (خدمات، کارکنان، ساعت کاری و بازه‌های زمانی، نوبت‌ها، مشتریان، یادآوری‌ها) می‌آید و از شروع کار با نوبت‌دهی آنلاین آغاز می‌شود.

> **نکته**
>
> نسخه‌های **عکاسی** و **املاک** هم از نوبت‌دهی و طرح‌های کارت همین راهنما (**لنز** و **ملک**) استفاده می‌کنند، اما ابزارهای اصلی‌شان راهنمای جداگانه دارند؛ برای نمونه راهنمای استودیوی عکس.

نسخه‌ی شما چطور فعال می‌شود؟

راه	چه اتفاقی می‌افتد
ثبت‌نام به‌عنوان کسب‌وکار	وقتی حساب خود را کسب‌وکاری می‌کنید و صنفتان را برمی‌گزینید (آرایشگاه، پزشک، روان‌شناس، وکیل، معلم، باشگاه، رویداد)، نسخه‌ی همان صنف روشن می‌شود.
از صفحه‌ی صنف شما	صفحه‌های «برای آرایشگاه‌ها»، «برای پزشکان» و... در سایت، ثبت‌نام را با صنف از پیش انتخاب‌شده شروع می‌کنند.
خرید بسته‌ی صنفی	خرید بسته‌ای که برای یک صنف ساخته شده (مثلاً بسته‌ی آرایشگاه)، حسابی را که هنوز نسخه‌ای ندارد به همان صنف می‌برد.
درخواست از پشتیبانی	مدیر سامانه هر زمان می‌تواند نسخه‌ی شما را عوض کند یا به داشبورد عمومی برگرداند. چیزی پاک نمی‌شود.

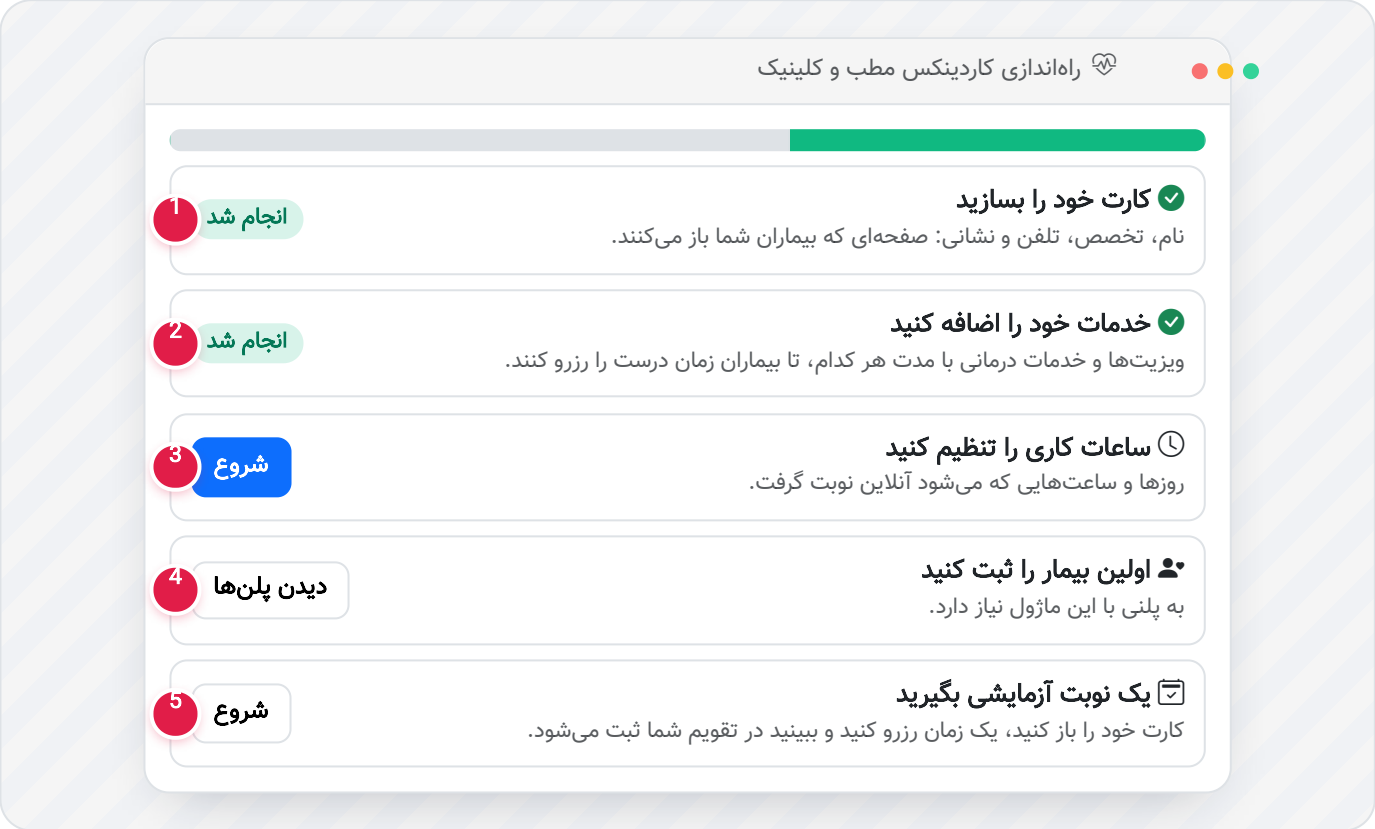
> **نکته**
>
> نسخه فقط داشبورد شما را می‌چیند. اینکه از چه چیزهایی می‌توانید استفاده کنید همچنان به **طرح اشتراک** شما بستگی دارد: قدم یا صفحه‌ای که به ماژولی خارج از طرح شما نیاز دارد، شما را به صفحه‌ی طرح‌ها می‌برد.

در داشبورد شما چه تغییری می‌کند؟

بخش	کاری که نسخه می‌کند
ترتیب منو	اول **نوبت‌دهی**، بعد ابزارهای مخصوص صنف شما (مثلاً **بیماران** برای مطب، **فلش‌کارت** برای معلم).
ابزارهای پنهان	ابزارهای صنف‌های دیگر پنهان‌اند: پزشک منوی غذا نمی‌بیند و باشگاه پرونده‌ی بیمار. ببینید پروفایل صنفی شما.
واژه‌ها	داشبورد با واژه‌های صنف شما حرف می‌زند: در مطب **بیماران** و **ویزیت‌ها**، در باشگاه **اعضا** و **کلاس‌ها** و...
فروشگاه افزونه‌ها	ماژول‌های صنف شما اول، زیر **مخصوص صنف شما**؛ همراه‌های خوب زیر **کسب‌وکارتان را گسترش دهید**؛ بقیه زیر **ماژول‌های بیشتر**.
کارت‌های جدید	کارت تازه با دسته‌ی صنف شما و طرح کارت همان صنف شروع می‌شود.

چک‌لیست راه‌اندازی

تا همه‌ی قدم‌ها انجام نشده، صفحه‌ی اصلی داشبورد یک چک‌لیست با درصد پیشرفت نشان می‌دهد. هر قدم صفحه‌ی درست را باز می‌کند؛ قدمی که به ماژولی خارج از طرح شما نیاز دارد، به‌جای آن **دیدن پلن‌ها** نشان می‌دهد.



قدم‌ها به صنف شما بستگی دارند:

قدم	کِی انجام‌شده حساب می‌شود	آرایشگاه	مطب	مشاوره	آموزش	باش
کارت خود را بسازید	یک کارت داشته باشید	✓	✓	✓	✓	✓
خدمات خود را اضافه کنید	یک خدمت تعریف شده باشد	✓	✓	✓	✓	✓
تیم خود را اضافه کنید	یک نفر از کارکنان تعریف شده باشد	✓				✓
ساعات کاری را تنظیم کنید	تنظیمات نوبت‌دهی ذخیره شده یا یک بازه‌ی زمانی اضافه شده باشد	✓	✓	✓	✓	✓
اولین بیمار را ثبت کنید	یک پرونده‌ی بیمار ساخته شده باشد		✓			
اولین دستهٔ فلش‌کارت را بسازید	یک دسته فلش‌کارت ساخته شده باشد				✓	
یک نوبت آزمایشی بگیرید	اولین نوبت رسیده باشد	✓	✓	✓	✓	✓

وقتی همه‌ی قدم‌ها انجام شد، چک‌لیست خودبه‌خود کنار می‌رود و ممکن است جای آن تا دو پیشنهاد رشد بیاید.

> **پیشنهاد**
>
> ساعت کاری وقتی تنظیم‌شده حساب می‌شود که تنظیمات نوبت‌دهی را **خودتان ذخیره کنید**: ساعت‌های پیش‌فرضی که با اولین خدمت ساخته می‌شوند، این قدم را تیک نمی‌زنند.

راه‌اندازی در ۷ قدم

این ترتیب کمترین رفت‌وبرگشت را دارد:

۱. **کارتتان را کامل کنید**: نام، لوگو، عکس کاور، تلفن، نشانی و **ساعات کاری**؛ نوبت‌دهی آنلاین را روشن کنید. ببینید طرح‌های کارت.

۲. **خدماتتان را اضافه کنید** در خدمات: مدت و قیمت؛ برای کلاس، تور و کارگاه، جلسه‌ی گروهی را انتخاب کنید (ببینید کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها).

۳. **تیمتان را اضافه کنید** در کارکنان، اگر بیش از یک نفر نوبت می‌گیرد.

۴. **ساعت کاری را تنظیم کنید** در تنظیمات نوبت‌دهی، یا برای رویدادها بازه‌های زمانی تاریخ‌دار بسازید.

۵ **ابزارهای صنفتان را اضافه کنید**: پرونده‌ی بیمار برای مطب (مطب‌ها و حریم خصوصی)، دسته‌ی فلش‌کارت برای معلم، باشگاه مشتریان برای باشگاه ورزشی.

۶ **یک نوبت آزمایشی بگیرید** از روی کارتتان و آن را در نوبت‌ها پیدا کنید.

۷ **چک‌لیست افتتاح را مرور کنید** پیش از اولین مشتری‌های واقعی.

همه‌چیز کجاست؟

فصل	چه چیزی را توضیح می‌دهد
پروفایل صنفی شما	برای هر صنف: ابزارهای نمایان و پنهان، واژه‌ها، طرح، چک‌لیست
طرح‌های کارت	هشت طرح نوبت‌دهی، آنچه بازدیدکننده می‌بیند، تغییر طرح
مطب‌ها و حریم خصوصی	پرونده‌ی بیمار، بررسی پروانه، جمله‌ی حریم خصوصی
کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها	ظرفیت هر جلسه، بلیت، تاریخ رویدادها
رشد کسب‌وکار	پیشنهادهای رشد، فروشگاه افزونه‌ها، کسب‌وکارهای ترکیبی
چک‌لیست افتتاح و پرسش‌های رایج	بررسی‌های پیش از شروع، سناریوها، پاسخ‌ها، واژه‌نامه

فصل 2

🚀 شروع کار با نوبت‌دهی آنلاین

سامانه‌ی رزرو چه می‌کند، مشتری چطور نوبت می‌گیرد، چه پیش‌نیازی دارد و از کجا شروع کنیم.

این بخش به چه کار می‌آید؟

با بخش **سیستم رزرو**، مشتریان از روی کارت دیجیتال شما **به‌صورت آنلاین نوبت می‌گیرند**؛ بدون تماس تلفنی و بدون رفت‌وبرگشت پیام. مناسب آرایشگاه، مطب، کلینیک، مشاور، آموزشگاه، باشگاه، تعمیرگاه و هر کسب‌وکاری که «وقت» می‌فروشد.

- **خدمات** خود را با مدت و قیمت تعریف می‌کنید (خصوصی یا گروهی).
- **ساعات کاری**، بازه‌های زمانی و زمان‌های مسدود (تعطیلی، جلسه) را تعیین می‌کنید.
- مشتری فقط **زمان‌های واقعاً آزاد** را می‌بیند؛ نوبت‌های دیگر، فاصله‌ی بین نوبت‌ها و ظرفیت کارشناسان خودکار حساب می‌شوند.
- نوبت‌ها را تأیید، جابه‌جا، لغو یا تکمیل می‌کنید و مشتری با ایمیل یا پیامک خبردار می‌شود.
- **یادآوری خودکار** پیش از نوبت، غیبت‌ها را کم می‌کند.
- برای هر مشتری سابقه، امتیاز اعتماد و یادداشت خصوصی دارید.

مشتری چطور نوبت می‌گیرد؟

۱ **خدمت را انتخاب می‌کند** از تب رزرو روی کارت شما.

۲ **کارشناس را انتخاب می‌کند**؛ فقط وقتی دو نفر یا بیشتر آن خدمت را ارائه می‌دهند. می‌تواند انتخاب را به «اولین کارشناس آزاد» بسپارد.

۳ **روز و ساعت را انتخاب می‌کند**؛ فقط زمان‌های آزاد نمایش داده می‌شود.

۴ **شماره‌ی تلفن یا ایمیلش را با یک کد یک‌بارمصرف تأیید می‌کند.**

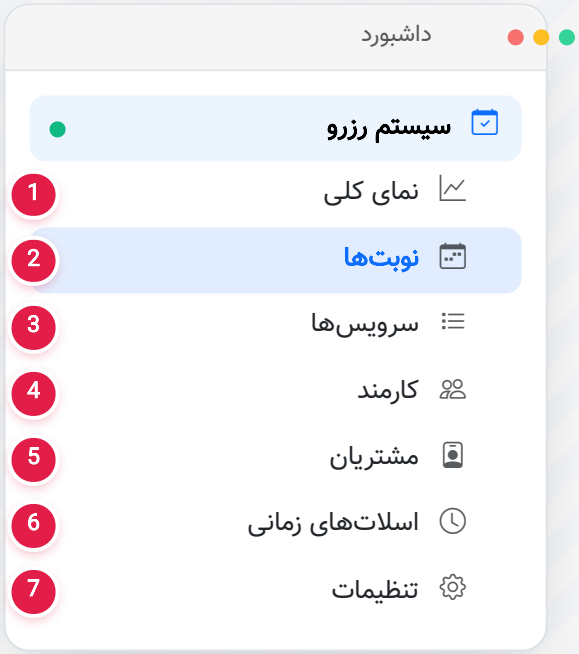
۵ **نوبت ثبت می‌شود**: اگر تأیید دستی را روشن کرده باشید **در انتظار**، وگرنه **تأیید شده**. مشتری تأییدیه دریافت می‌کند و شما هم خبردار می‌شوید.

۶ **پیش از نوبت** یادآوری می‌گیرد و پس از تکمیل نوبت می‌تواند به آن امتیاز دهد.

پیش‌نیازها

پیش‌نیاز	توضیح
اشتراک مناسب	امکان رزرو باید در طرح شما باشد؛ اگر منوی **سیستم رزرو** قفل است، طرح را ارتقا دهید.
روشن بودن رزرو روی کارت	در ویرایش کارت، کلید **رزرو** را روشن کنید. بدون آن صفحه‌ها پیام **کارت دارای رزرو فعال وجود ندارد** یا **سیستم رزرو راه‌اندازی نشده است** نشان می‌دهند.
دست‌کم یک خدمت فعال	بدون خدمت، مشتری چیزی برای رزرو ندارد.

نقشه‌ی منوها



#	منو	کاربرد	فصل راهنما
۱	**نمای کلی**	برنامه‌ی امروز، آمار، خدمات و مشتریان برتر	نمای کلی
۲	**نوبت‌ها**	همه‌ی نوبت‌ها: تأیید، جابه‌جایی، یادآوری، لغو	نوبت‌ها
۳	**سرویس‌ها**	آنچه مشتری رزرو می‌کند، با مدت و قیمت	خدمات
۴	**کارمند**	کارشناسانی که خدمات را ارائه می‌دهند	کارشناسان
۵	**مشتریان**	سابقه، امتیاز اعتماد و یادداشت هر مشتری	مشتریان
۶	**اسلات‌های زمانی**	بازه‌های زمانی روزها و زمان‌های مسدود	ساعات کاری و بازه‌ها
۷	**تنظیمات**	ساعات کاری، قوانین رزرو، محافظت، اعلان‌ها و یادآوری‌ها	تنظیمات و اعلان‌ها

راه‌اندازی در ۸ قدم

۱ **ساعات کاری را تنظیم کنید**: تنظیمات رزرو ← کسب‌وکار ← **ساعات کاری** .

۲ **قوانین رزرو را مرور کنید**: مدت پایه‌ی نوبت، فاصله‌ی بین نوبت‌ها، سقف روزانه، چند روز جلوتر، تأیید دستی.

۳ **خدمات را بسازید**: خدمات ← **افزودن خدمت** .

۴ **کارشناسان را اضافه کنید** (اگر تنها کار می‌کنید، این قدم را رد کنید): کارشناسان.

۵ **اعلان‌ها و یادآوری‌ها را تنظیم کنید**: ایمیل/پیامک و زمان یادآوری.

۶ **روزهای استثنا را تعیین کنید**: در بازه‌های زمانی تعطیلی‌ها را مسدود یا برای روزهای خاص بازه بسازید.

۷ **یک رزرو آزمایشی** از روی کارت خودتان بگیرید.

۸ **نوبت آزمایشی را** در نوبت‌ها تأیید و سپس لغو کنید تا چرخه را ببینید.

الگوهای مشترک همه‌ی صفحه‌ها

- **چیپ‌ها**: بالای هر فهرست؛ هم شمارنده و هم فیلتر سریع.
- **فیلترهای درجا**: بدون بارگذاری دوباره‌ی صفحه؛ نشانی صفحه هم به‌روز می‌شود و قابل نشانک است.
- **پنجره‌های عملیات**: تأیید، لغو، جابه‌جایی، یادآوری و پیام در یک پنجره‌ی کوچک انجام می‌شوند و نتیجه همان‌جا اعلام می‌شود؛ صفحه عوض نمی‌شود.
- **کانال اطلاع‌رسانی**: هر جا به مشتری خبر داده می‌شود، خودتان ایمیل، پیامک یا هر دو را انتخاب می‌کنید. هر پیامک از اعتبار پیامکی کم می‌کند.

- **فیلتر** `کسب و کار` : فقط وقتی بیش از یک کارت با رزرو فعال دارید.
- **گوشی**: نوار کناری به کشو تبدیل می‌شود، جدول‌ها به کارت، و تنظیمات به زبانه‌های بالای صفحه.

فصل 3

نمای کلی

داشبورد اصلی رزرو؛ نوبت‌های امروز و هفته، درآمد، خدمات پرطرفدار، مشتریان و کارشناسان برتر.

صفحه‌ی نمای کلی

سیستم رزرو ← **نمای کلی** صفحه‌ی شروع روزانه است. اگر هیچ کارتی رزرو فعال ندارد، پیام **سیستم رزرو راه‌اندازی نشده است** و دکمه‌ی **فعال‌سازی ویژگی رزرو** را می‌بینید.

کاشی‌های آمار

کاشی	چه می‌گوید
کل قرار ملاقات‌ها	همه‌ی نوبت‌ها و تعداد انجام‌شده‌ها
امروز	نوبت‌های امروز و درآمد امروز
پیش‌رو	نوبت‌های آینده و تعداد لغوشده‌ها
کل درآمد	درآمد همه‌ی زمان‌ها (از نوبت‌های انجام‌شده)

برنامه امروز

فهرست نوبت‌های امروز به ترتیب ساعت، با خدمت، مدت، مشتری و وضعیت. اگر امروز نوبتی ندارید: **امروز نوبتی وجود ندارد** .

سرویس‌های محبوب

خدمات بر اساس تعداد رزرو، با قیمت و نوار محبوبیت. اگر هنوز خدمتی ندارید، دکمه‌ی **افزودن خدمت** پنجره‌ی ساخت سریع خدمت را باز می‌کند (همان فیلدهای فصل خدمات).

نوبت‌های پیش‌رو (۷ روز آینده)

جدول نوبت‌های هفت روز آینده: **تاریخ و زمان** ، **مشتری** ، **خدمات** ، **کارمند** (یا **هر کارمند**)، **وضعیت** و دکمه‌های **مشاهده** و **ویرایش** . **مشاهده همه** فهرست کامل نوبت‌ها را باز می‌کند.

آمار سریع

- **برترین مشتریان**: مشتریانی که بیشترین رزرو را داشته‌اند.
- **عملکرد کارمندان**: تعداد نوبت‌های هر کارشناس.

عملیات سریع

افزودن نوبت ، **افزودن خدمت** ، **افزودن کارمند** و **تنظیمات** .

پیشنهاد

هر صبح سه چیز را نگاه کنید: **برنامه امروز** ، تعداد نوبت‌های **در انتظار** (منتظر تأیید شما) در نوبت‌ها و هر نوبت بدون کارشناس.

پروفایل صنفی شما

برای هر صنف نوبت‌دهی: ابزارهایی که اول می‌آیند، ابزارهایی که پنهان می‌مانند، واژه‌هایی که داشبورد به کار می‌برد و طرح کارتی که با آن شروع می‌کنید.

پروفایل صنفی چه چیزهایی را تعیین می‌کند؟

هر نسخه با یک پروفایل توصیف می‌شود. این پروفایل پنج چیز را تعیین می‌کند و نه بیشتر:

بخش	اثر
ابزارهای اول	ترتیب `نوبت‌دهی`، ابزارهای صنفی و ابزارهای کسب‌وکار در منوی داشبورد
ابزارهای پنهان	ابزارهای صنف‌های دیگر که هرگز در منو یا فروشگاه افزونه‌ها نمی‌آیند
واژه‌ها	اینکه داشبورد به مشتری، نوبت، خدمت و کارکنان چه می‌گوید
طرح کارت	طرحی که کارت تازه با آن شروع می‌شود و طرح‌هایی که اول پیشنهاد می‌شوند
چک‌لیست	قدم‌های راه‌اندازی در صفحه‌ی اصلی داشبورد

اینکه از چه چیزی می‌توانید **استفاده کنید** همچنان با طرح اشتراک شماست. پروفایل هیچ ماژولی را باز نمی‌کند و هیچ ماژولی را از شما نمی‌گیرد؛ فقط داشبورد را دور صنف شما می‌چیند.

پنهان با قفل یکی نیست

نوع ابزار	کِی پنهان است	اگر در طرح شما باشد
ابزار عمومی که صنف دیگری لازم دارد (مثلاً `باشگاه مشتریان` در مطب)	پروفایل پنهانش می‌کند	دوباره در منوی شما می‌آید: کسب‌وکار ترکیبی هر چه را پولش را داده می‌بیند
ابزار مخصوص یک صنف (`منو و سفارش‌ها` برای رستوران، `فلش‌کارت` و `آزمونک‌ها` برای معلم، `استودیو عکس` برای عکاس، `بیماران` برای مطب و مشاور)	در صنف‌های دیگر همیشه پنهان	پنهان می‌ماند و به شما فروخته نمی‌شود

نکته

پرداخت‌ها و اعلان‌ها ابزارهای پایه‌اند: هیچ پروفایلی نمی‌تواند پنهانشان کند.

آرایشگاه و سالن زیبایی

ابزارهای اول	نوبت‌دهی ، امکانات کارت ، مدیریت مشتریان ، باشگاه مشتریان ، نظرسنجی
پنهان	بیماران، منوی غذا، فلش‌کارت، آزمون‌ها، تابلوی آگهی
واژه‌ها	مشتریان ، آرایشگران
طرح کارت	سالن ، و همچنین استودیو
چک‌لیست	کارت، خدمات، تیم، ساعت کاری، نوبت آزمایشی

آرایشگاه معمولاً چند آرایشگر با ساعت‌های جداگانه دارد: هر کدام را در کارکنان اضافه کنید و مشخص کنید چه کسی کدام خدمت را انجام می‌دهد. جزئیات: کارکنان.

مطب و کلینیک

ابزارهای اول	نوبت‌دهی ، بیماران ، امکانات کارت ، مدیریت مشتریان
پنهان	منوی غذا، فروشگاه، باشگاه مشتریان، فلش‌کارت، آزمون‌ها، تابلوی آگهی، استودیوی عکس
واژه‌ها	بیماران ، ویزیت‌ها ، خدمات درمانی ، درمانگران
طرح کارت	کلینیک ، و همچنین استودیو
چک‌لیست	کارت، خدمات، ساعت کاری، اولین بیمار، نوبت آزمایشی

پزشک، دندان‌پزشک و روان‌شناس همه این نسخه را می‌گیرند. ابزارهای غذا، فروشگاه و وفاداری از داشبورد شما بیرون می‌مانند و به همین دلیل هرگز روی کارتتان نمی‌آیند. پرونده‌ی بیمار و حریم خصوصی: مطب‌ها و حریم خصوصی.

مشاوره

ابزارهای اول	**نوبت‌دهی** ، **امکانات کارت** ، **مدیریت مشتریان**
پنهان	منوی غذا، فروشگاه، باشگاه مشتریان، بیماران، فلش‌کارت، آزمون‌ها، استودیوی عکس
واژه‌ها	**مشتریان** ، **جلسات**
طرح کارت	**استودیو** ، و همچنین **کلینیک**
چک‌لیست	کارت، خدمات، ساعت کاری، نوبت آزمایشی

برای هر نوع مشاوره (جلسه‌ی اول، پیگیری، بسته) یک خدمت با مدت و قیمت خودش بسازید. مشاوری که پرونده‌ی مراجع نگه می‌دارد، با طرحی که ماژول بیماران را دارد می‌تواند آن را اضافه کند.

آموزش

ابزارهای اول	**نوبت‌دهی** ، **فلش‌کارت** ، **آزمونک‌ها** ، **امکانات کارت** ، **مدیریت مشتریان** ، **نظرسنجی**
پنهان	منوی غذا، فروشگاه، باشگاه مشتریان، بیماران، استودیوی عکس، تابلوی آگهی
واژه‌ها	**شاگردان** ، **جلسات درس** ، **دوره‌ها** ، **مدرسان**
طرح کارت	**آکادمی** ، و همچنین **استودیو**
چک‌لیست	کارت، خدمات، ساعت کاری، اولین دسته‌ی فلش‌کارت، نوبت آزمایشی

فلش‌کارت و آزمون فقط مال همین نسخه‌اند. ساختن دسته‌ها و دعوت از شاگردان: راهنمای فلش‌کارت.

باشگاه و تناسب اندام

ابزارهای اول	**نوبت‌دهی** ، **باشگاه مشتریان** ، **امکانات کارت** ، **مدیریت مشتریان** ، **نظرسنجی**
پنهان	منوی غذا، بیماران، فلش‌کارت، آزمون‌ها، استودیوی عکس، تابلوی آگهی
واژه‌ها	**اعضا** ، **جلسات** ، **کلاس‌ها** ، **مربیان**
طرح کارت	**پالس** ، و همچنین **استودیو**
چک‌لیست	کارت، خدمات، تیم، ساعت کاری، نوبت آزمایشی

کلاس‌های گروهی، خدماتی با ظرفیت‌اند: ببینید کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها. باشگاه مشتریان به مراجعان حضوری اجازه می‌دهد پشت پیشخوان با یک تبلت عضو شوند.

رویداد و کارگاه

ابزارهای اول	**نوبت‌دهی** ، **امکانات کارت** ، **مدیریت مشتریان** ، **نظرسنجی** ، **بازاریابی**
پنهان	منوی غذا، بیماران، فلش‌کارت، آزمون‌ها، استودیوی عکس، تابلوی آگهی، باشگاه مشتریان
واژه‌ها	**شرکت‌کنندگان** ، **بلیت‌ها** ، **رویدادها** ، **میزبان‌ها**
طرح کارت	**صحنه** ، و همچنین **استودیو**
چک‌لیست	کارت، خدمات (رویدادهای شما)، ساعت کاری (تاریخ رویدادها)، نوبت آزمایشی (یک بلیت)

رویداد یک خدمت گروهی است، تاریخ‌هایش بازه‌های زمانی‌اند و بلیت، رزرو چند جاست: ببینید کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها.

واژه‌ها کجا دیده می‌شوند؟

واژه‌های صنفی در منوی نوبت‌دهی (**نوبت‌ها** ، **خدمات** ، **کارکنان** ، **مشتریان**) و متن‌هایی از داشبورد که از آن‌ها استفاده می‌کنند، جای واژه‌های عمومی را می‌گیرند. محتوای خود شما، مثل نام و توضیح خدمات، هرگز عوض نمی‌شود: آن را با همان واژه‌هایی بنویسید که مشتریانتان به کار می‌برند.

طرح‌های کارت برای صنف‌های نوبت‌دهی

هشت طرح نوبت‌دهی، آنچه بازدیدکننده روی آن‌ها می‌بیند، اینکه هر بخش از کدام تنظیم کارت پر می‌شود و چطور طرح را عوض کنید.

هشت طرح، یک چیدمان

کارت شما جایی است که مردم تصمیم می‌گیرند نوبت بگیرند یا نه. نسخه‌های نوبت‌دهی یک چیدمان مشترک برای همین لحظه دارند، در هشت ظاهر مختلف. همه‌ی طرح‌ها همان بخش‌ها را نشان می‌دهند؛ فقط رنگ، قلم و واژه‌های صنفی فرق می‌کند.

طرح	ظاهر	دکمه‌ی رزرو	دکمه‌ی اضافه	عنوان خدمات
سالن	صورتی کم‌رنگ و بادمجانی تیره، کارت‌های گرد و نرم	رزرو نوبت		رزرو خدمت
کلینیک	سبزآبی آرام روی سفید، با جمله‌ی حریم خصوصی	رزرو نوبت		رزرو خدمت
استودیو	سرمه‌ای جوهری و برنجی، تیترهای سریف	رزرو نوبت		رزرو خدمت
آکادمی	نیلی تیره و زرد آفتابی	رزرو جلسهٔ درس	فلش‌کارت	دوره‌ها و کلاس‌ها
پالس	تقریباً سیاه و سبز لیمویی، تیترهای پررنگ	رزرو کلاس	باشگاه اعضا	کلاس‌ها و تمرین‌ها
صحنه	بنفش نیمه‌شب، نورافکن مرجانی، ردیف‌هایی شبیه بلیت	خرید بلیت	رویدادهای گذشته	رویدادهای پیش رو
لنز	عکس‌های سفید روی زمینه‌ی زغالی تیره	رزرو عکاسی	نمونه‌کارها	پکیج‌های عکاسی
ملک	سرمه‌ای و طلایی شامپاینی روی سنگ گرم	رزرو بازدید	آگهی‌های ملک	رزرو بازدید

کارت تازه با طرح صنف شما شروع می‌شود (ببینید پروفایل صنفی شما)؛ هر زمان بخواهید می‌توانید آن را عوض کنید (ببینید تغییر طرح).

بازدیدکننده‌ها چه می‌بینند؟



#	بخش	از کجا می‌آید
۱	**کاور** با لوگو، نام و شعار شما	لوگو، عکس کاور و شعار کارت
۲	**باز است / بسته است** با زمان باز شدن بعدی	کارت **ساعات کاری**
۳	**نوار اقدام‌ها**: رزرو، دکمه‌ی صنفی، تماس، مسیریابی	ویژگی‌های روشن کارت (پایین‌تر)
۴	**جمله‌ی حریم خصوصی** (فقط طرح **کلینیک**)	همیشه روی طرح **کلینیک** دیده می‌شود
۵	**نوار خدمات**: تا هشت خدمت؛ لمس هر کدام، رزرو را با همان خدمت انتخاب‌شده باز می‌کند	خدمات قابل‌رزرو شما، به ترتیب نمایششان
۶	**زبانه‌ها**: خانه، رزرو، نظرات، تماس...	ویژگی‌های روشن کارت

روی گوشی، کارت تمام صفحه را می‌گیرد. از تبلت به بالا یک وب‌سایت می‌شود: نوار بالا با نام شما، کاور پهن، زبانه‌ها به‌صورت نوار چسبان و اطلاعات تماس کنار هر زبانه. طرح **صحنه** یک دکمه‌ی **خرید بلیت** هم در نوار بالا می‌گذارد.

وضعیت باز / بسته

بازدیدکننده می‌بیند	کِی
باز است	ساعت فعلی داخل ساعت کاری امروز است
بسته است + **زمان باز شدن بعدی**	بیرون از ساعت کاری
همچنان می‌توانید آنلاین نوبت بگیرید	بسته است و کارت نوبت آنلاین می‌گیرد
هیچ‌چیز	کارت ساعت کاری ندارد

> **پیشنهاد**
>
> این وضعیت از **ساعات کاری** کارت می‌آید، نه از ساعت‌های نوبت‌دهی. هر دو را درست نگه دارید، به‌خصوص در تعطیلات.

نوار اقدام‌ها

هر دکمه فقط وقتی می‌آید که کارت لوازمش را داشته باشد، تا بازدیدکننده هیچ‌وقت دکمه‌ی بی‌اثر لمس نکند:

دکمه	کِی دیده می‌شود	چه چیزی باز می‌کند
دکمه‌ی رزرو	نوبت‌دهی آنلاین برای کارت روشن باشد	زبانه‌ی رزرو
دکمه‌ی صنفی	کارت آن زبانه را داشته باشد: **فلش‌کارت** (**آکادمی**)، **باشگاه اعضا** (**پالس**)، **رویدادهای گذشته** و **نمونه‌کارها** (زبانه‌ی گالری)، **آگهی‌های ملک** (**ملک**)	همان زبانه
تماس	کارت شماره‌ی تلفن داشته باشد	شماره‌گیر گوشی
مسیریابی	موقعیتی با نقطه‌ی نقشه یا لینک مسیریابی	نقشه، در زبانه‌ی تازه

نوار خدمات

زبانه‌ی خانه تا هشت خدمت قابل‌رزرو شما را نشان می‌دهد: عکس (یا آیکون طرح)، نام، مدت به دقیقه، نشان **گروهی** برای جلسه‌های گروهی و قیمت. لمس **رزرو**، زبانه‌ی رزرو را با همان خدمت انتخاب‌شده باز می‌کند؛ **مشاهده همه** خود زبانه‌ی رزرو را باز می‌کند.

> **پیشنهاد**
>
> به هر خدمت یک عکس بدهید و پرطرفدارترها را با **ترتیب نمایش** در فرم خدمت جلو بیاورید: نوار خدمات همین ترتیب را دنبال می‌کند.

تغییر طرح

کارت‌ها را باز کنید، سپس روی کارت **بیشتر** ← **طرح کارت** (یا **طرح کارت** در بالای صفحه‌ی ویرایش کارت).

بخش صفحه	چه نشان می‌دهد
مخصوص صنف شما	طرح‌های نسخه‌ی شما، طرح مخصوص صنفتان اول
طرح‌های دیگر	**استاندارد** (کارت کلاسیک کاردینکس) و طرح‌هایی که برای همه‌ی صنف‌ها ساخته شده‌اند
طرح فعلی	نشانی روی طرحی که کارت الان استفاده می‌کند

۱. **پیش‌نمایش را بزنید**: کارت خودتان با آن طرح در زبانه‌ی تازه باز می‌شود. فقط شما آن را می‌بینید و چیزی ذخیره نمی‌شود.

۲. **استفاده از این طرح را بزنید** روی طرحی که می‌پسندید. کارت همان لحظه عوض می‌شود؛ محتوا، لینک‌ها و کدهای QR همان می‌مانند.

طرح‌های صنف‌های دیگر (مثلاً طرح‌های رستوران برای مطب) پیشنهاد نمی‌شوند. اگر کارت شما طرحی دارد که مخصوص شما ساخته شده، صفحه می‌گوید «این کارت از طرحی استفاده می‌کند که مخصوص شما ساخته شده است. برای تغییر آن با پشتیبانی تماس بگیرید.»

رنگ‌ها

هر طرح رنگ‌های خودش را دارد که روی کاور، دکمه‌ها، زبانه‌ها و خدمات به کار می‌رود. اگر رنگ اصلی خودتان را روی کارت تعیین کنید، طرح به‌جای رنگ تأکیدی خودش از **رنگ شما** استفاده می‌کند؛ با رنگ پیش‌فرض، رنگ تأکیدی طرح می‌ماند. مرحله‌های رزرو داخل زبانه‌ی رزرو رنگ‌های استاندارد خودشان را نگه می‌دارند.

فصل 6

خدمات

آنچه مشتری رزرو می‌کند؛ مدت، قیمت، خصوصی یا گروهی، کارشناسان ارائه‌دهنده، نمایش روی کارت و آمار هر خدمت.

خدمت چیست؟

هر **خدمت** چیزی است که مشتری برایش وقت می‌گیرد: «اصلاح مو – ۳۰ دقیقه»، «ویزیت اولیه – ۲۰ دقیقه»، «کلاس یوگا – ۶۰ دقیقه». مدت خدمت تعیین می‌کند نوبت چقدر از تقویم را می‌گیرد.

دو نوع خدمت: خصوصی و گروهی

خصوصی

هر بار یک مشتری: با اولین رزرو، آن زمان پر می‌شود (اصلاح مو، مشاوره، کلاس خصوصی).

گروهی

چند مشتری یک زمان را رزرو می‌کنند و با هم در یک نوبت حاضر می‌شوند (کلاس، کارگاه، تور، میز رستوران). مشتریان جاهای خالی را می‌بینند.

ظرفیت هر جلسه: 12

	خصوصی	گروهی
یعنی	«هر بار یک مشتری: با اولین رزرو، آن زمان پر می‌شود (اصلاح مو، مشاوره، کلاس خصوصی).»	«چند مشتری یک زمان را رزرو می‌کنند و با هم در یک نوبت حاضر می‌شوند (کلاس، کارگاه، تور، میز رستوران). مشتریان جاهای خالی را می‌بینند.»
ظرفیت	۱	**ظرفیت هر جلسه** (مثلاً ۱۲)
قیمت	برای هر نوبت	«در خدمت گروهی این قیمتِ «یک جا» است: مشتری‌ای که ۳ جا رزرو کند، ۳ برابر آن را می‌پردازد.»

در خدمت گروهی، **حداکثر جا برای هر رزرو** تعیین می‌کند هر مشتری چند جا (برای خودش و همراهانش) می‌تواند بگیرد.

نکته

«هر جلسه یک کارشناس را مشغول می‌کند. وقتی جلسه پر شود و کارشناس دیگری از ارائه‌دهندگان این خدمت آزاد باشد، جلسهٔ تازه‌ای در همان ساعت باز می‌شود.»

صفحه‌ی فهرست خدمات

سیستم رزرو ← سرویس‌ها .

کاشی‌ها و چیپ‌ها

- کاشی‌ها: تعداد خدمات (و غیرفعال‌ها)، فعال (روی کارت شما نمایش داده می‌شود)، قابل رزرو آنلاین (با دکمه رزرو) و نوبت‌های پیش رو .
- چیپ‌ها: همه ، فعال ، قابل رزرو آنلاین ، غیرقابل رزرو آنلاین ، غیرفعال .
- فیلترها: جستجو (نام، دسته یا توضیح)، دسته‌بندی ، کسب و کار و مرتب‌سازی بر اساس (ترتیب نمایش ، نام ، پررزروترین ، درآمد ، قیمت ، جدیدترین).

هر ردیف مدت، قیمت (رایگان برای رایگان)، نشان جلسه‌ی گروهی ، تعداد انجام‌شده از کل رزروها، نوبت‌های آینده و آخرین رزرو را نشان می‌دهد. کلید رزرو آنلاین روی هر ردیف، رزرو آنلاین همان خدمت را روشن یا خاموش می‌کند.

منوی هر خدمت

دکمه	کار
آمار	آمار کامل خدمت (پایین‌تر)
مشاهده رزروها	فهرست نوبت‌های همین خدمت
رزرو نوبت	فرم نوبت تازه با همین خدمت
ویرایش	فرم خدمت
تکثیر	یک کپی برای ساخت سریع خدمت مشابه
غیرفعال‌سازی / فعال‌سازی	پنهان یا آشکار کردن خدمت روی کارت؛ نوبت‌های موجود می‌مانند
حذف	فقط وقتی خدمت هیچ نوبتی ندارد

هشدار

«نوبت دارد، پس حذف نمی‌شود. به‌جای آن غیرفعالش کنید: سابقه حفظ می‌شود.»

ساخت یا ویرایش خدمت

افزودن خدمت را بزنید.

اطلاعات پایه

فیلد	توضیح
کارت	کسب‌وکاری که خدمت را ارائه می‌دهد.
نام خدمت	مثلاً «اصلاح مو»، «مشاوره»، «ماساژ».
دسته‌بندی	«خدمات را در صفحهٔ نوبت‌دهی دسته‌بندی می‌کند.»
توضیحات	آنچه خدمت شامل می‌شود.

قیمت و مدت

فیلد	توضیح
مدت زمان (دقیقه)	**این سرویس چقدر طول می‌کشد؟**
قیمت	**برای سرویس رایگان خالی بگذارید یا ۰ وارد کنید**
نوع جلسه	**خصوصی · هر بار یک مشتری** یا گروهی.
ظرفیت هر جلسه	فقط گروهی: «هر جلسه چند نفر ظرفیت دارد.»
حداکثر جا برای هر رزرو	فقط گروهی.

کارشناسان

کارشناسان ارائه‌دهنده: «مشتریان می‌توانند در صفحهٔ نوبت‌دهی یکی از آن‌ها را انتخاب کنند یا نوبت را به اولین کارشناس آزاد بسپارند. اگر همهٔ کارشناسان این خدمت را ارائه می‌دهند، همه را خالی بگذارید.»

ظاهر

آیکون («وقتی خدمت تصویر ندارد نمایش داده می‌شود.»)، **تصویر** و **ترتیب نمایش** (عدد کوچک‌تر بالاتر).

نمایش و رزرو

کلید	توضیح
خدمت فعال	«سرویس‌های فعال برای مشتریان قابل مشاهده و رزرو هستند.»
مشتریان می‌توانند آن را آنلاین رزرو کنند	«خاموش کنید تا خدمت بدون رزرو آنلاین روی کارت شما نمایش داده شود.»

پیشنهاد

برای خدماتی که پیش از رزرو نیاز به مشاوره دارند (مثلاً جراحی زیبایی)، **مشتریان می‌توانند آن را آنلاین رزرو کنند** را خاموش کنید؛ خدمت روی کارت دیده می‌شود و مشتری با شما تماس می‌گیرد، و شما نوبت را از داشبورد ثبت می‌کنید.

آمار هر خدمت

از منوی خدمت ← **آمار** . بازه را با **دوره** عوض کنید.

بخش	معنی
رزروها / درآمد	تعداد و درآمد دوره
نرخ تکمیل	سهم نوبت‌های انجام‌شده و درصد غیبت
پیش‌رو	در انتظار یا تأییدشده
نرخ لغو	سهم لغوها
مشتریان	تعداد مشتریان و درصد بازگشتی‌ها
فاصله رزرو تا نوبت (میانگین)	میانگین فاصله‌ی رزرو تا نوبت
نمودارها	رزروها در هر ماه ، درآمد در هر ماه ، نتیجه ، شلوغ‌ترین روزها و ساعت‌ها
رتبه	سهم این خدمت از مراجعه‌ها و درآمد کسب‌وکار
به تفکیک کارمند / مشتریان برتر	چه کسانی این خدمت را بیشتر ارائه داده‌اند یا گرفته‌اند

پیشنهاد

نمودار **شلوغ‌ترین روزها و ساعت‌ها** نشان می‌دهد کی بیشتر نیرو لازم دارید و کدام ساعت‌ها خلوت‌اند؛ ساعات خلوت را با تخفیف یا خدمت کوتاه‌تر پر کنید.

کارشناسان

افرادی که خدمات را ارائه می‌دهند؛ ساخت حساب، تعیین خدمات هر نفر، فعال/غیرفعال کردن و آمار عملکرد.

چرا کارشناس تعریف کنیم؟

- مشتری می‌تواند **کارشناس دلخواهش** را انتخاب کند.
- ظرفیت هم‌زمان بیشتر می‌شود: با دو کارشناس، دو مشتری می‌توانند هم‌زمان یک خدمت خصوصی را رزرو کنند.
- هر کارشناس **تقویم و آمار خودش** را دارد و می‌تواند با حساب خودش نوبت‌هایش را ببیند.

اگر تنها کار می‌کنید، لازم نیست کارشناسی تعریف کنید؛ نوبت‌ها با **هر کارمند** ثبت می‌شوند.

صفحه‌ی فهرست کارشناسان

سیستم رزرو ← **کارمند** .

- **کاشی‌ها**: تعداد کارشناسان (و غیرفعال‌ها)، **فعال** (**قابل رزرو**)، **نوبت‌های پیش رو** (**با کارشناس مشخص**) و **بدون کارشناس** (**نوبت‌های پیش رو بدون کارشناس**).
- **چیپ‌ها**: **همه** ، **فعال** ، **غیرفعال** ، **هرگز وارد نشده** .
- **فیلترها**: **جستجو** (**نام، ایمیل، تلفن یا تخصص**)، **ارائه‌دهندهٔ** (کارشناسانی که یک خدمت خاص را ارائه می‌دهند)، **کسب و کار** ، **مرتب‌سازی بر اساس** (**نام** ، **بیشترین نوبت پیش رو** ، **بیشترین مراجعه (۳۰ روز)** ، **درآمد (۳۰ روز)** ، **جدیدترین**).

هر ردیف تخصص، خدماتی که ارائه می‌دهد (یا **همهٔ خدماتی که کارشناس مشخصی ندارند**)، نوبت‌های امروز و آینده، مراجعه‌ها و درآمد ۳۰ روز اخیر را نشان می‌دهد. نشان **هرگز وارد نشده** یعنی «هنوز برای دیدن نوبت‌هایش وارد حساب نشده است.»

افزودن کارشناس

افزودن کارمند را بزنید:

فیلد	توضیح
کارت	کسب‌وکاری که کارشناس در آن کار می‌کند.
نام / نام خانوادگی	نام کارشناس که مشتری می‌بیند.
ایمیل	«با این ایمیل وارد می‌شوند تا نوبت‌های خود را ببینند.» اگر حسابی با این ایمیل هست، همان وصل می‌شود؛ وگرنه حساب کارمندی تازه ساخته می‌شود.
شمارهٔ موبایل	«برای یادآوری نوبت با پیامک استفاده می‌شود.»
تخصص	مثلاً «آرایشگر»، «پزشک»، «مشاور».
خدماتی که ارائه می‌دهد	«مشتریان می‌توانند برای این خدمات او را رزرو کنند. خدمتی که به هیچ کارشناسی داده نشده، توسط همهٔ کارشناسان انجام می‌شود.»
فعال	«کارمندان غیرفعال برای نوبت‌های جدید در دسترس نخواهند بود»

> **نکته**
>
> «این حساب برای کسب‌وکار دیگری هم کار می‌کند، بنابراین اینجا فقط تخصص و وضعیت آن قابل تغییر است.»

رابطه‌ی خدمت و کارشناس

تنظیم	نتیجه
خدمت هیچ کارشناس مشخصی ندارد	همه‌ی کارشناسان فعال آن را ارائه می‌دهند.
خدمت به چند کارشناس وصل است	فقط همان‌ها؛ «هر کارشناس» یعنی هر کدام از آن‌ها.
مشتری «هر کارشناس» را انتخاب کرد	نوبت به کارشناس آزادی داده می‌شود که آن روز کمترین نوبت را دارد.

این ارتباط را می‌توانید هم از فرم کارشناس (**خدماتی که ارائه می‌دهد**) و هم از فرم خدمت (**کارشناسان ارائه‌دهنده**) تنظیم کنید.

کارشناس نوبت‌هایش را کجا می‌بیند؟

کارشناس با ایمیلی که وارد کرده‌اید وارد سامانه می‌شود و در پنل کارمندی، صفحه‌ی نوبت‌های خودش را می‌بیند. اگر یادآوری پیامکی برای کارشناس را روشن کنید (فصل اعلان‌ها)، پیش از هر نوبت پیامک هم می‌گیرد.

غیرفعال کردن یا حذف

- **غیرفعال‌سازی**: نوبت تازه برای او ثبت نمی‌شود؛ نوبت‌های فعلی‌اش می‌مانند تا آن‌ها را به کس دیگری بدهید (از ویرایش هر نوبت).
- **حذف**: فقط برای کارشناسی که هیچ نوبتی ندارد؛ در غیر این صورت غیرفعالش کنید.

آمار کارشناس

منوی کارشناس ← **آمار**:

- **نوبت‌ها**، **درآمد**، **مراجعه‌های انجام‌شده** (و ساعت کار)، **پیش‌رو**، **نرخ تکمیل**، **میانگین هر مراجعه**، **مشتریان** (و درصد بازگشتی‌ها).
- نمودارهای ماهانه، **نتیجه**، **شلوغ‌ترین روزها و ساعت‌ها**، رتبه میان کارشناسان.
- **به تفکیک خدمت**، **نوبت‌های بعدی** و **مشتریان برتر**.

ساعات کاری، بازه‌های زمانی و زمان‌های مسدود

مشتری دقیقاً کی می‌تواند رزرو کند؛ ساعات کاری هفتگی، بازه‌های زمانی روزهای خاص، مسدود کردن تعطیلی و جلسه.

زمان آزاد چطور حساب می‌شود؟

سامانه برای هر روز، زمان‌های قابل رزرو را این‌طور به دست می‌آورد:



۱ **پنجره‌ی باز روز:**

- اگر برای آن روز **بازه‌ی زمانی** ساخته‌اید، مشتری فقط داخل بازه‌های فعال آن روز می‌تواند رزرو کند (ساعات کاری آن روز نادیده گرفته می‌شود؛ حتی یک روز تعطیل را هم می‌شود با بازه باز کرد).
- اگر آن روز بازه‌ای ندارد، **ساعات کاری هفتگی** همان روز ملاک است.

۲ **زمان‌های مسدود** کم می‌شوند (تعطیلی، جلسه، ناهار؛ یک‌باره یا هفتگی).

۳ **نوبت‌های موجود** و **فاصله‌ی بین نوبت‌ها** (زمان بافر) کم می‌شوند.

۴ **ظرفیت**: در خدمت خصوصی هر کارشناس در هر لحظه یک نوبت؛ در خدمت گروهی تا ظرفیت جلسه.

۵ **سقف روزانه** (حداکثر روزانه) و **حداکثر روزهای پیش‌رو** (روزهای پیش‌رو) اعمال می‌شوند.

شروع نوبت‌ها با گام **مدت اسلات** پیشنهاد می‌شود (مثلاً هر ۳۰ دقیقه) و طول هر نوبت برابر مدت همان خدمت است.

> **نکته**
>
> همین قانون‌ها در صفحه‌ی رزرو مشتری، فرم نوبت داشبورد و پنجره‌ی جابه‌جایی نوبت یکسان‌اند؛ هرچه مشتری آزاد می‌بیند، شما هم آزاد می‌بینید.

ساعات کاری هفتگی

تنظیمات رزرو ← کسب‌وکار ← بخش **ساعات کاری** .

- برای هر روز ساعت باز و بسته شدن را وارد کنید، یا **تمام روز تعطیل** را روشن کنید.
- **تنظیم همه باز** همه‌ی روزها را باز می‌کند.
- **کپی دوشنبه تا جمعه** : **کپی ساعات دوشنبه برای سه‌شنبه تا جمعه** .
- روز امروز با نشان **امروز** مشخص است.

جزئیات در فصل تنظیمات.

صفحه‌ی بازه‌های زمانی

سیستم رزرو ← **اسلات‌های زمانی** . این صفحه **یک روز** را نشان می‌دهد.



۱ **پیمایش روز:** **روز قبل** ، **امروز** ، **روز بعد** یا انتخاب **تاریخ** . اگر چند کسب‌وکار دارید، **کسب و کار** را انتخاب کنید.

۲ **افزودن اسلات** : یک بازه برای همین روز.

۳ **تولید بازه‌ها** : ساخت چند بازه با یک فرم.

۴ **مسدود کردن زمان** : بستن یک بازه برای رزرو.

۵ **کارهای هر بازه:** **خاموش کن** / **روشن کن** ، **ویرایش** ، **حذف** .

بالای فهرست یک پیام وضعیت روز را می‌گوید:

پیام	یعنی
«این روز بازه زمانی دارد: مشتریان فقط داخل بازه‌های فعال می‌توانند رزرو کنند (ساعات کاری در این روز اعمال نمی‌شود).»	این روز بازه دارد.
«این روز بازه ندارد: مشتریان در ساعات کاری شما رزرو می‌کنند»	ساعات کاری هفتگی ملاک است.
«طبق ساعات کاری این روز تعطیل است. برای باز کردن آن برای رزرو، بازه زمانی اضافه کنید.»	روز طبق ساعات کاری تعطیل است.

خط زمانی روز با رنگ‌ها **بازه فعال**، **خاموش / تکمیل**، **مسدود شده** و **نوبت‌ها** را نشان می‌دهد؛ «برای افزودن بازه کلیک کنید و برای مسدود کردن زمان بکشید.»

افزودن یک بازه

فیلد	توضیح
کارت	کسب‌وکار.
کارشناس	**برای هر کارمند خالی بگذارید**؛ با انتخاب یک نفر، بازه فقط برای او است.
تاریخ	روز.
زمان شروع / **زمان پایان**	«برای بازه تا نیمه‌شب، پایان را ۰۰:۰۰ بگذارید. ظرفیت بیش از ۱ یعنی جلسه گروهی: همین تعداد رزرو هم‌زمان.»
حداکثر ظرفیت	چند رزرو هم‌زمان؛ ۱ = یک نفر.
قابل رزرو	خاموش = بازه هست ولی کسی نمی‌تواند رزرو کند.

ساخت گروهی بازه‌ها

تولید بازه‌ها برای وقتی است که یک روز را با بازه‌های منظم پر می‌کنید (مثلاً ۹ تا ۱۷، هر ۳۰ دقیقه):

فیلد	توضیح
زمان شروع / **زمان پایان**	محدوده‌ی روز
مدت زمان بازه (دقیقه)	طول هر بازه
زمان بافر (دقیقه)	**فاصله بین بازه‌ها**
حداکثر ظرفیت هر بازه	ظرفیت هر بازه
کارشناس	اختیاری
حذف زمان ناهار	با **شروع ناهار** و **پایان ناهار**

پیش‌نمایش تعداد بازه‌ها را نشان می‌دهد. «بازه‌هایی که با بازه‌های موجود هم‌پوشانی دارند ساخته نمی‌شوند.»

مسدود کردن زمان

مسدود کردن زمان : «در این زمان کسی نمی‌تواند رزرو کند. نوبت‌های ثبت‌شده باقی می‌مانند.»

فیلد	توضیح
کارشناس	**برای مسدود کردن برای همه کارمندان، خالی بگذارید**
زمان شروع / **زمان پایان**	یا **تمام روز**
دلیل	«مثلاً: جلسه تیم، تعطیلی»
تکرار هر هفته	«در صورت انتخاب، این مسدودیت هر هفته در همان روز و ساعت تکرار می‌شود.»

زمان‌های مسدود روز در کارت **زمان‌های مسدود** فهرست می‌شوند (همراه نشان **هر هفته** برای تکرارشونده‌ها) و با **حذف** برداشته می‌شوند.

> ⚠ هشدار
>
> حذف یک مسدودی هفتگی آن را از **همه‌ی هفته‌ها** برمی‌دارد.

کدام ابزار برای کدام کار؟

می‌خواهید...	ابزار
ساعات عادی هفته	**ساعات کاری** در تنظیمات
یک روز تعطیل (عید، مرخصی)	**مسدود کردن زمان** با **تمام روز**
ناهار هر روز	**مسدود کردن زمان** با **تکرار هر هفته** برای هر روز کاری
جمعه‌ای استثنائاً باز باشید	**افزودن اسلات** برای همان جمعه
روزی فقط چند ساعت مشخص	بازه‌های همان روز
کلاس گروهی ساعت ۱۸ با ۱۰ نفر	خدمت گروهی، یا بازه با **حداکثر ظرفیت** = ۱۰
یک کارشناس مرخصی است	**مسدود کردن زمان** با انتخاب همان کارشناس

نوبت‌ها

فهرست نوبت‌ها، تأیید، تکمیل، عدم حضور، جابه‌جایی، یادآوری، پیام، یادداشت، ثبت نوبت از داشبورد، لغو و حذف.

چرخه‌ی یک نوبت



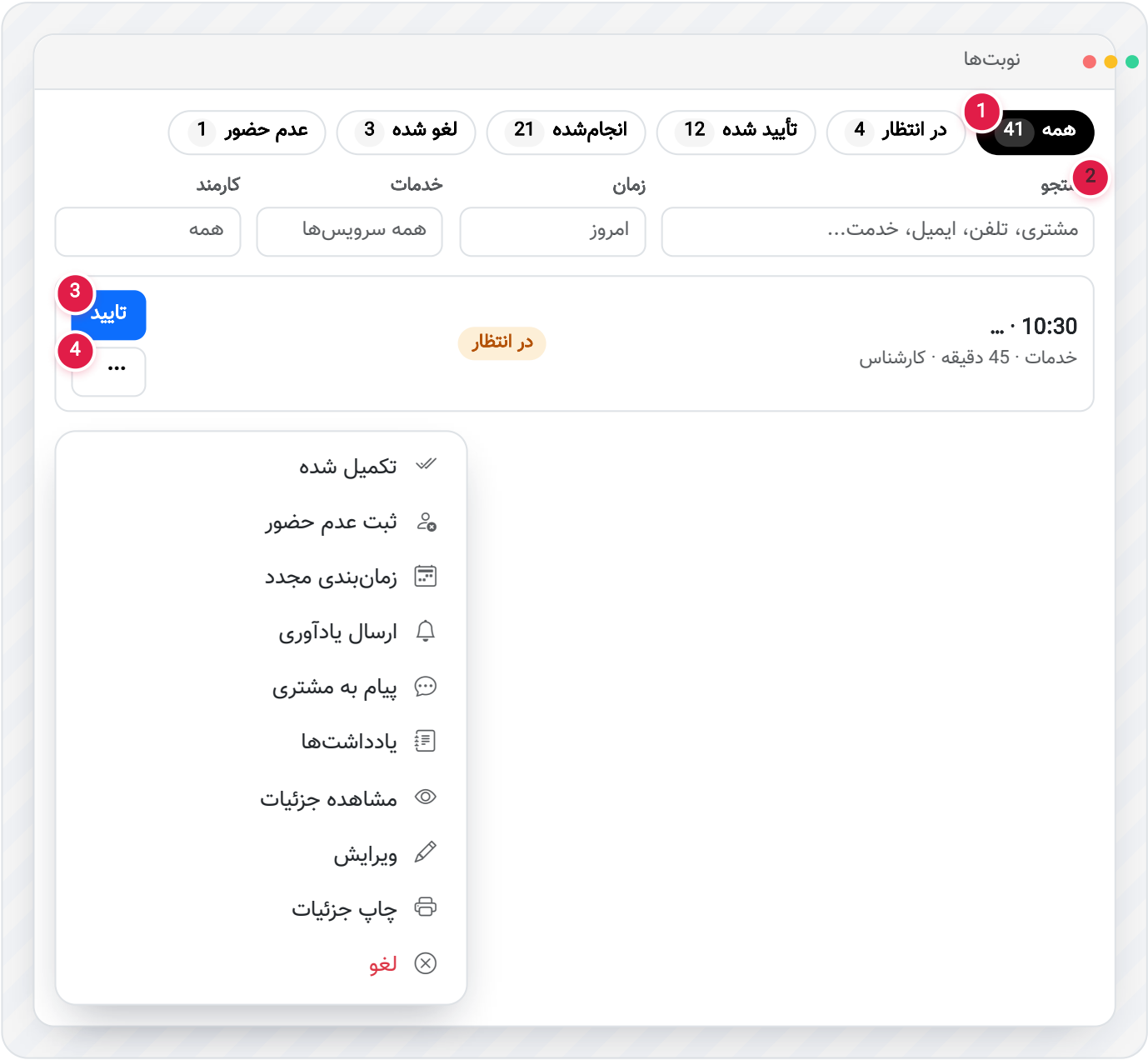
وضعیت	یعنی	از کجا می‌آید
در انتظار	منتظر تأیید شما	وقتی تأیید دستی روشن است، یا مشتری به سقف عدم حضور رسیده
تأیید شده	قطعی	رزرو آنلاین بدون تأیید دستی، یا پس از **تایید**
انجام‌شده	انجام شد	پس از مراجعه، با **تکمیل شده**
عدم حضور	مشتری نیامد	با **ثبت عدم حضور**
لغو شده	لغو شد	توسط شما یا مشتری؛ با **فعال‌سازی دوباره** برمی‌گردد اگر زمانش هنوز آزاد باشد

مهم

پس از هر مراجعه نوبت را **تکمیل** کنید: «پس از انجام مراجعه از این استفاده کنید. در درآمد شما حساب می‌شود و مشتری می‌تواند به آن امتیاز دهد.» عدم حضور هم ثبت شود: «مشتری مراجعه نکرد. عدم حضور امتیاز اعتماد مشتری را کم می‌کند.» ««انجام‌شده» و «عدم حضور» فقط پس از شروع نوبت قابل انتخاب‌اند.»

فهرست نوبت‌ها

سیستم رزرو ← نوبت‌ها.



۱ **چیپ‌های وضعیت:** همه ، در انتظار ، تأیید شده ، انجام‌شده ، لغو شده ، عدم حضور .

۲ **جستجو و فیلترها:**

فیلتر	گزینه‌ها
جستجو	«مشتری، تلفن، ایمیل، خدمت...»
زمان	**هر زمان** ، **امروز** ، **پیش‌رو** (نزدیک‌ترین اول)، **گذشته**
خدمات	**همه سرویس‌ها** یا یک خدمت
کارمند	**همه** ، یک کارشناس، یا **بدون کارشناس**
کسب و کار	با چند کارت
بازه تاریخ	**از تاریخ** و **تا تاریخ**

۱ **دکمه‌ی اصلی ردیف**: کار بعدی رایج (مثلاً **تایید** برای نوبت منتظر).

۲ **منوی عملیات**: همه‌ی کارها (جدول پایین).

همه‌ی عملیات روی یک نوبت

عملیات	کی	چه می‌کند
تایید	نوبت **در انتظار**	«نوبت تأیید می‌شود و در تقویم شما می‌ماند.»
تکمیل شده	پس از مراجعه	در درآمد حساب می‌شود و مشتری می‌تواند امتیاز دهد.
ثبت عدم حضور	مشتری نیامد	امتیاز اعتماد مشتری کم می‌شود.
زمان‌بندی مجدد	«فقط نوبت‌های در انتظار یا تأییدشده جابه‌جا می‌شوند»	پنجره‌ی انتخاب روز و زمان آزاد.
ارسال یادآوری	«فقط برای نوبت‌های آینده در انتظار یا تأییدشده»	«مشتری هم‌اکنون زمان، مکان نوبت و راه‌های تماس با شما را دریافت می‌کند.»
پیام به مشتری	هر وقت	«یک پیام کوتاه درباره این نوبت بفرستید.»
یادداشت‌ها	هر وقت	یادداشت داخلی نوبت.
مشاهده جزئیات / **ویرایش** / **چاپ جزئیات**	هر وقت	صفحه‌ی جزئیات، فرم ویرایش، نسخه‌ی چاپی.
لغو	نوبت باز	«این زمان برای رزروهای دیگر آزاد می‌شود. اگر هنوز آزاد باشد، بعداً می‌توانید نوبت را دوباره فعال کنید.»
فعال‌سازی دوباره	نوبت لغوشده	«اگر زمانش هنوز آزاد باشد، دوباره تأییدشده می‌شود.»

در همه‌ی پنجره‌هایی که به مشتری خبر می‌دهند، بخش **ارسال از طریق** هست: **ایمیل**، **پیامک** یا هر دو، و یک پیام اختیاری. اگر مشتری ایمیل یا تلفن نداده، آن گزینه غیرفعال است.

جابه‌جایی نوبت

۱ **زمان‌بندی مجدد** را بزنید.

۲ **روز را انتخاب کنید** (**امروز** یا **روزی دیگر**).

۳ **یکی از زمان‌های آزاد را انتخاب کنید:** «فقط زمان‌های آزاد نمایش داده می‌شوند: ساعات کاری، نوبت‌های دیگر همراه با زمان فاصله، زمان‌های مسدود و سقف روزانه از پیش در نظر گرفته شده‌اند.»

۴ **کانال اطلاع‌رسانی** را انتخاب کنید و **انتقال نوبت** را بزنید.

صفحه‌ی جزئیات نوبت

روی نوبت بزنید:

- **سرصفحه**: شماره‌ی نوبت، زمان ثبت، وضعیت و دکمه‌های اصلی؛ منوی **بیشتر** شامل **حذف**.
- **خلاصه**: خدمت، مدت، تعداد جا (گروهی)، زمان («۳ ساعت دیگر» یا «۲ روز پیش»)، **کارشناس** (**هر کارمند آزاد**)، کسب‌وکار.
- **عملیات سریع**: **ارسال یادآوری**، **زمان‌بندی مجدد**، **پیام به مشتری**، **ایجاد فاکتور** یا **رسید پرداخت**، **چاپ جزئیات**، **ویرایش**.
- **یادداشت‌ها**: «هنوز یادداشتی نیست. جزئیات آماده‌سازی یا درخواست‌های ویژه مشتری را اضافه کنید.»
- **جدول زمانی نوبت**: ثبت، تأیید، یادآوری‌های ارسال‌شده، لغو با دلیل و زمان نوبت.
- **مشتری**: تماس (**تماس**، **ایمیل**)، **امتیاز اعتماد**، تعداد مراجعه‌ها، **انجام شد**، **عدم حضور** و هشدار **این مشتری مسدود است**.
- **پرداخت**: مبلغ و وضعیت پرداخت (اگر پرداخت آنلاین داشته باشد).
- **نوبت‌های دیگر**: سایر نوبت‌های همین مشتری.

ثبت نوبت از داشبورد (تلفنی یا حضوری)

قرار ملاقات جدید را بزنید:

۱ **کسب و کار**: «خدمات، کارکنان و مشتریان همین کسب‌وکار در ادامه فهرست می‌شوند.»

۲ **نوع جلسه**: «خصوصی: هر بار یک مشتری. گروهی: چند مشتری یک جلسه را با هم رزرو می‌کنند.»

۳ **خدمات**.

۴ **مشتری**: از فهرست انتخاب کنید یا «فهرست بالا را خالی بگذارید و مشخصات مشتری جدید را وارد کنید:» نام، تلفن، ایمیل.

۵ **کارشناس**: **برای هر کارمند در دسترس خالی بگذارید**؛ در این حالت سامانه یک کارشناس آزاد را تعیین می‌کند.

۶ **روز و زمان‌های آزاد**: «فقط زمان آزاد قابل انتخاب است: مانند صفحه نوبت‌دهی شما، ساعات کاری یا بازه‌های زمانی، استراحت‌ها، فاصله‌ها و ظرفیت کارشناسان در نظر گرفته می‌شود.» «زمان پایان از مدت خدمت به دست می‌آید.»

۷ **جا** (فقط گروهی): «برای جلسه‌ی گروهی: این رزرو چند جا می‌گیرد.»

۸ **وضعیت**: در انتظار یا تأییدشده.

۹ **یادداشت‌ها** و **ارسال تأییدیه برای مشتری از طریق** ایمیل/پیامک؛ «فقط به نشانی‌هایی که مشتری دارد فرستاده می‌شود.»

> **پیشنهاد**
>
> برای یک استثنای آگاهانه (مثلاً جا دادن یک مشتری قدیمی بعد از ساعت کاری)، گزینه‌ی **جا دادن خارج از زمان‌های آزاد** را بزنید: «ساعات کاری، استراحت‌ها و فاصله‌ها برای این نوبت نادیده گرفته می‌شود. باز هم نمی‌تواند با نوبتی که جای خالی ندارد هم‌پوشانی داشته باشد.»

ویرایش نوبت

همان فرم با این تفاوت‌ها: «مشتری نوبت تغییر نمی‌کند. برای شخص دیگر، نوبت جدیدی ثبت کنید.» اگر زمان را عوض کنید، **اگر زمان تغییر کرد، به مشتری اطلاع بده با** ایمیل/پیامک. دلیل لغو **فقط وقتی وضعیت «لغو شده» باشد نگه داشته می‌شود**.

لغو یا حذف؟

	لغو (**لغو**)	حذف (**حذف**)
زمان آزاد می‌شود	بله	بله
در گزارش‌ها و سابقه‌ی مشتری می‌ماند	بله	خیر
قابل بازگشت	بله (**فعال‌سازی دوباره**)	خیر
پیام به مشتری	با دلیل و کانال دلخواه	خیر

«این نوبت برای همیشه حذف شود؟ سابقه‌اش از بین می‌رود. برای ماندن در گزارش‌ها، به‌جای حذف آن را لغو کنید.»

مشتریان

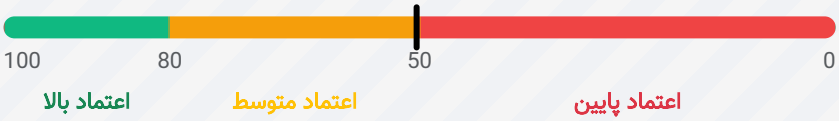
همه‌ی کسانی که نزد شما نوبت گرفته‌اند؛ سابقه، امتیاز اعتماد، یادداشت خصوصی، تماس و مسدود کردن.

مشتری از کجا می‌آید؟

«مشتریان پس از اولین رزرو روی کارت شما اینجا نمایش داده می‌شوند.» مشتری با شماره‌ی تلفن یا ایمیلش شناخته می‌شود؛ اگر دوباره رزرو کند، نوبت تازه به همان پرونده اضافه می‌شود. مشتری‌ای را که از داشبورد برایش نوبت ثبت می‌کنید هم همین‌جا می‌بینید.

امتیاز اعتماد

هر مشتری یک **امتیاز اعتماد** از ۰ تا ۱۰۰ دارد که با ۵۰ شروع می‌شود: «نوبت‌های انجام‌شده امتیاز را بالا می‌برند و لغو یا عدم حضور آن را پایین می‌آورد.»



رویداد	اثر
هر مراجعه‌ی انجام‌شده	۵+
هر لغو	۱۰−
هر عدم حضور	۱۵−

سطح	امتیاز
اعتماد بالا	۸۰ و بالاتر
اعتماد متوسط	۵۰ تا ۷۹
اعتماد پایین	کمتر از ۵۰

پیشنهاد

امتیاز پایین به‌تنهایی جلوی رزرو را نمی‌گیرد. برای محدود کردن خودکار مشتریان بدقول، بخش **محافظت از رزرو** تنظیمات را ببینید (فصل تنظیمات).

صفحه‌ی فهرست مشتریان

سیستم رزرو ← **مشتریان** .

- **چیپ‌ها:** **همه** ، **اعتماد بالا** ، **اعتماد متوسط** ، **اعتماد پایین** ، **مسدود شده** .
- **فیلترها:** **جستجو** (**نام، تلفن یا ایمیل**)، **کسب و کار** ، **مرتب‌سازی بر اساس** (**آخرین بازدید** ، **بیشترین نوبت** ، **بیشترین اعتماد** ، **کمترین اعتماد** ، **نام**).
- **هر ردیف:** نام و راه‌های تماس، امتیاز اعتماد، تعداد **انجام‌شده** ، **لغو شده** و **عدم حضور** ، مبلغ **هزینه‌شده** ، نوبت‌های آینده و **آخرین بازدید** .

منوی هر مشتری

دکمه	کار
پروفایل	صفحه‌ی کامل مشتری
تماس / **ارسال پیامک** / **ارسال ایمیل**	تماس مستقیم از گوشی یا برنامه‌ی ایمیل شما
کپی اطلاعات تماس	کپی نام، تلفن و ایمیل
قرار ملاقات جدید	نوبت تازه برای همین مشتری
مسدود کردن مشتری / **رفع مسدودیت مشتری**	مسدود یا آزاد کردن

پرونده‌ی مشتری

روی نام مشتری بزنید:

- **راه تماس** : تلفن و ایمیل (با نشان **تایید شده** اگر تأیید شده).
- **آمار:** **امتیاز اعتماد** ، درصد حضور، **از دست رفته** (لغو و غیبت)، مراجعه‌ها و سفارش‌های انجام‌شده، مبلغ کل.
- **نوبت بعدی** و فهرست آخرین نوبت‌ها (با **مشاهده همه** همه‌ی نوبت‌های او در صفحه‌ی نوبت‌ها).

- **سفارش‌ها**: اگر همین مشتری از منوی رستوران شما هم سفارش داده باشد.
- **اطلاعات مشتری**: **تاریخ تولد**، **عضو شده**.
- **یادداشت‌های داخلی**: «فقط شما و کارکنانتان این یادداشت‌ها را می‌بینید.» مثلاً «حساسیت به لاکتس»، «ترجیح می‌دهد صبح‌ها بیاید». با **ذخیره یادداشت‌ها** ذخیره کنید.

مسدود کردن مشتری

«مشتری مسدودشده دیگر نمی‌تواند روی کارت شما نوبت بگیرد. سابقه‌اش حفظ می‌شود و هر زمان بخواهید می‌توانید مسدودی را بردارید.»

۱ **مسدود کردن مشتری** را بزنید.

۲ **دلیل مسدودیت** را انتخاب کنید: **عدم حضور مکرر**، **لغوهای دیر هنگام مکرر**، **رفتار نامناسب**، **مشکلات پرداخت**، **تقلب مشکوک** یا **سایر** (با توضیح).

۳ **در صورت نیاز** **لغو تمام نوبت‌های در انتظار** را تیک بزنید.

۴ **تأیید کنید.** توضیح شما در یادداشت‌های خصوصی مشتری ذخیره می‌شود.

برای آزاد کردن: **رفع مسدودیت مشتری**؛ «این به مشتری اجازه می‌دهد دوباره نوبت رزرو کند.»

> **نکته**
>
> مشتری مسدودشده فقط از رزرو آنلاین منع می‌شود؛ شما همچنان می‌توانید از داشبورد برایش نوبت ثبت کنید.

مطب‌ها و حریم خصوصی

نسخه‌ی مطب چه کاری را متفاوت انجام می‌دهد: پرونده‌ی بیمار، بررسی پروانه پیش از باز شدن آن، جمله‌ی حریم خصوصی روی کارت و ابزارهایی که از بیماران دور می‌مانند.

نسخه‌ای آرام و قابل‌اعتماد

کسی که نزد پزشک، دندان‌پزشک یا روان‌شناس نوبت می‌گیرد، چیزهای حساسی را در میان می‌گذارد. نسخه‌ی **مطب و کلینیک** بر همین پایه ساخته شده است:

چه چیزی	چطور
واژه‌ها	داشبورد از **بیماران**، **ویزیت‌ها**، **خدمات درمانی** و **درمانگران** حرف می‌زند
کارت	طرح **کلینیک**: سبزآبی آرام روی سفید، با جمله‌ی حریم خصوصی زیر دکمه‌ی رزرو
پرونده‌ی بیمار	ماژول **بیماران** درست بعد از نوبت‌دهی در منوی شما می‌آید
بدون حواس‌پرتی	منوی غذا، فروشگاه، باشگاه مشتریان، آگهی‌ها و استودیوی عکس پنهان‌اند
پیشنهادهای رشد	فقط سئو و صندوق پیام خصوصی؛ هرگز پیشنهاد فروشگاه یا باشگاه وفاداری

جمله‌ی حریم خصوصی

زیر نوار اقدام‌های طرح **کلینیک**، هر بازدیدکننده این را می‌خواند:

> «اطلاعات شما فقط برای همین مطب قابل مشاهده است.»

این جمله بخشی از طرح است و روی هر کارتی که از آن استفاده کند دیده می‌شود. آن را راست نگه دارید: **امکانات کارت** را به آنچه بیمار لازم دارد محدود کنید (رزرو، ساعت کاری، موقعیت، تماس) و به پرسش‌ها در یک کانال خصوصی پاسخ دهید، نه در نظرات عمومی.

پرونده‌ی بیمار

ماژول **بیماران** برای هر بیمار یک پرونده‌ی خصوصی نگه می‌دارد: یادداشت‌ها، ویزیت‌ها، برنامه‌های درمان، مدارک، نتایج آزمایش و نسخه‌ها، به‌همراه سابقه‌ی ویزیت‌ها. منوی آن:

منو	کاربرد
نمای کلی	آمار و آخرین فعالیت‌ها
همه بیماران	فهرست بیماران، با نماهای **بیماران فعال**، **بیماران پرچم‌گذاری شده** و **اولویت بالا**
افزودن بیمار جدید	پرونده‌ی تازه
برنامه‌های درمانی	برنامه‌های درمان همه‌ی بیماران
فعالیت اخیر	تغییرات اخیر
خروجی داده	دریافت پرونده‌ها

چک‌لیست راه‌اندازی، قدم **اولین بیمار را ثبت کنید** را وقتی تیک می‌زند که یک پرونده ساخته شده باشد.

بررسی پروانه

پرونده‌ی بیمار داده‌ی سلامت است، پس ماژول فقط وقتی باز می‌شود که مطمئن شویم شما دارای پروانه‌ی حرفه‌ای هستید. بار اول که ماژول را باز می‌کنید، به صفحه‌ی **مجوز حرفه‌ای** می‌روید:

حرفه	چطور بررسی می‌شود
پزشکان و دندان‌پزشکان	استعلام خودکار از نظام پزشکی؛ اگر پروانه به کد ملی شما تعلق داشته باشد، ماژول همان لحظه باز می‌شود
روان‌شناسان، درمانگران و دیگران	پروانه یا کارت عضویت خود را بارگذاری می‌کنید؛ یک نفر آن را بررسی می‌کند، معمولاً ظرف یک روز کاری

گام‌به‌گام: پروانه‌ی حرفه‌ای. فقط ماژول بیماران منتظر می‌ماند؛ نوبت‌دهی و همه‌چیز دیگر از روز اول کار می‌کند.

> ⚠ **هشدار**
>
> ماژول بیماران به طرحی هم نیاز دارد که آن را داشته باشد. بدون آن، قدم چک‌لیست **دیدن پلن‌ها** نشان می‌دهد.

روان‌شناسان و درمانگران

روان‌شناسان هم همین نسخه‌ی مطب را می‌گیرند: داشبورد از **بیماران** و **ویزیت‌ها** حرف می‌زند. خدماتتان را همان‌طور نام بگذارید که با مراجعان صحبت می‌کنید («جلسه‌ی اول»، «زوج‌درمانی»): نام‌هایی که می‌نویسید بی‌تغییر روی کارت می‌آیند.

ویزیت آنلاین و حضوری

در توضیح خدمت بنویسید که ویزیت آنلاین است یا حضوری، و برای ویزیت آنلاین یک خدمت جدا با مدت و قیمت خودش بسازید. یادآوری‌ها و تأییدها طبق تنظیمات اعلان نوبت‌دهی ارسال می‌شوند.

کلاس‌ها، جلسه‌های گروهی و رویدادها

کلاس‌های گروهی برای باشگاه‌ها و آموزشگاه‌ها و رویدادهای بلیت‌دار: ظرفیت هر جلسه، جای هر رزرو، قیمت هر جا و تاریخ رویدادها.

یک ابزار برای کلاس، کارگاه و تور

کلاس یوگا، دوره‌ی زبان، کارگاه آشپزی و تور شهری یک شکل دارند: **چند نفر یک زمان را رزرو می‌کنند**. در کاردینکس به این **خدمت گروهی** می‌گوییم. باشگاه‌ها، معلم‌ها و برگزارکنندگان رویداد همه از آن استفاده می‌کنند:

صنف	خدمت گروهی یعنی	بازدیدکننده می‌بیند
باشگاه و تناسب اندام	یک کلاس (اسپینینگ، یوگا، بوت‌کمپ)	**رزرو کلاس**
آموزش و تدریس	یک دوره یا کلاس گروهی	**رزرو جلسهٔ درس**
رویداد و کارگاه	یک رویداد (کارگاه، تور، دورهمی)	**خرید بلیت**

خصوصی

هر بار یک مشتری: با اولین رزرو، آن زمان پر می‌شود (اصلاح مو، مشاوره، کلاس خصوصی).

گروهی

چند مشتری یک زمان را رزرو می‌کنند و با هم در یک نوبت حاضر می‌شوند (کلاس، کارگاه، تور، میز رستوران). مشتریان جاهای خالی را می‌بینند.

ظرفیت هر جلسه: 12

یک خدمت را گروهی کنید

خدمات ← خدمت تازه (یا ویرایش یک خدمت) را باز کنید و این‌ها را پر کنید:

فیلد	مقدار
نوع جلسه	گروهی
ظرفیت هر جلسه	هر جلسه چند نفر جا دارد (۲ تا ۱۰۰۰)
حداکثر جا برای هر رزرو	یک رزرو چند جا می‌تواند بگیرد، برای کسی که دوستانش را می‌آورد
قیمت	قیمت **یک جا**
مدت زمان (دقیقه)	مدت جلسه

یک رزرو هرگز نمی‌تواند بیشتر از ظرفیت جلسه جا بگیرد. مشتری‌ای که ۳ جا رزرو کند، ۳ برابر قیمت می‌پردازد و آمار خدمات شما هم همین‌طور حساب می‌کند. همه‌ی فیلدها: خدمات.

جاها چطور پر می‌شوند؟

- هر کسی که همان ساعت شروع را رزرو کند، به **همان جلسه** می‌پیوندد.
- جلسه، کارمندش (مربی، معلم، میزبان) را فقط یک بار می‌گیرد، هر چند نفر که بپیوندند.
- بازدیدکننده هنگام رزرو جاهای باقی‌مانده را می‌بیند؛ وقتی جایی نماند، آن ساعت دیگر پیشنهاد نمی‌شود.
- روی کارت شما، خدمات گروهی در نوار خدمات نشان **گروهی** دارند.

تاریخ رویدادها

کارگاهی در شنبه ساعت ۱۰ و توری که هر سه‌شنبه عصر برگزار می‌شود، **بازه‌ی زمانی**‌اند. در روزی که بازه‌ی زمانی دارد، فقط همان ساعت‌ها قابل‌رزروند؛ پس تاریخ و ساعت شروع دقیق رویدادهایتان را اضافه کنید:

۱. **باز کنید** بازه‌های زمانی را.

۲. **برای هر تاریخ یک بازه اضافه کنید**، یا یک سری **بسازید** (هر سه‌شنبه تا دو ماه).

۳. **کارتتان را بررسی کنید**: رویداد زیر **رویدادهای پیش رو** می‌آید و زبانه‌ی رزرو فقط همان تاریخ‌ها را پیشنهاد می‌دهد.

اینکه زمان‌های آزاد چطور حساب می‌شوند و کِی از بازه، ساعت کاری هفتگی یا زمان مسدود استفاده کنید: ساعت کاری و بازه‌های زمانی.

پیشنهاد

برای کلاسی که هر هفته در ساعت‌های ثابت برگزار می‌شود، اغلب ساعت کاری هفتگی به‌همراه مدت خدمت کافی است؛ وقتی تاریخ‌ها عوض می‌شوند یا فقط چند تاریخ دارید، از بازه‌ی زمانی استفاده کنید.

بلیت‌ها و شرکت‌کنندگان

در نسخه‌ی رویداد به رزرو `بلیت` و به افراد `شرکت‌کنندگان` گفته می‌شود. هر بلیت با تعداد جاهایش در نوبت‌ها می‌نشیند و هر شرکت‌کننده در فهرست مشتریان شما. با فیلترهای فهرست نوبت‌ها، همه‌ی رزروهای یک تاریخ را ببینید.

نمایش رویدادهای گذشته

طرح `صحنه` دکمه‌ی `رویدادهای گذشته` دارد که گالری کارت شما را باز می‌کند. گالری را روی کارت روشن کنید و عکس رویدادهای قبلی را بگذارید: بهترین دلیل برای رزرو تاریخ بعدی است.

تنظیمات رزرو

ساعات کاری، قوانین رزرو (مدت، فاصله، سقف روزانه، تأیید دستی) و محافظت در برابر رزروهای مزاحم؛ برای هر کسب‌وکار.

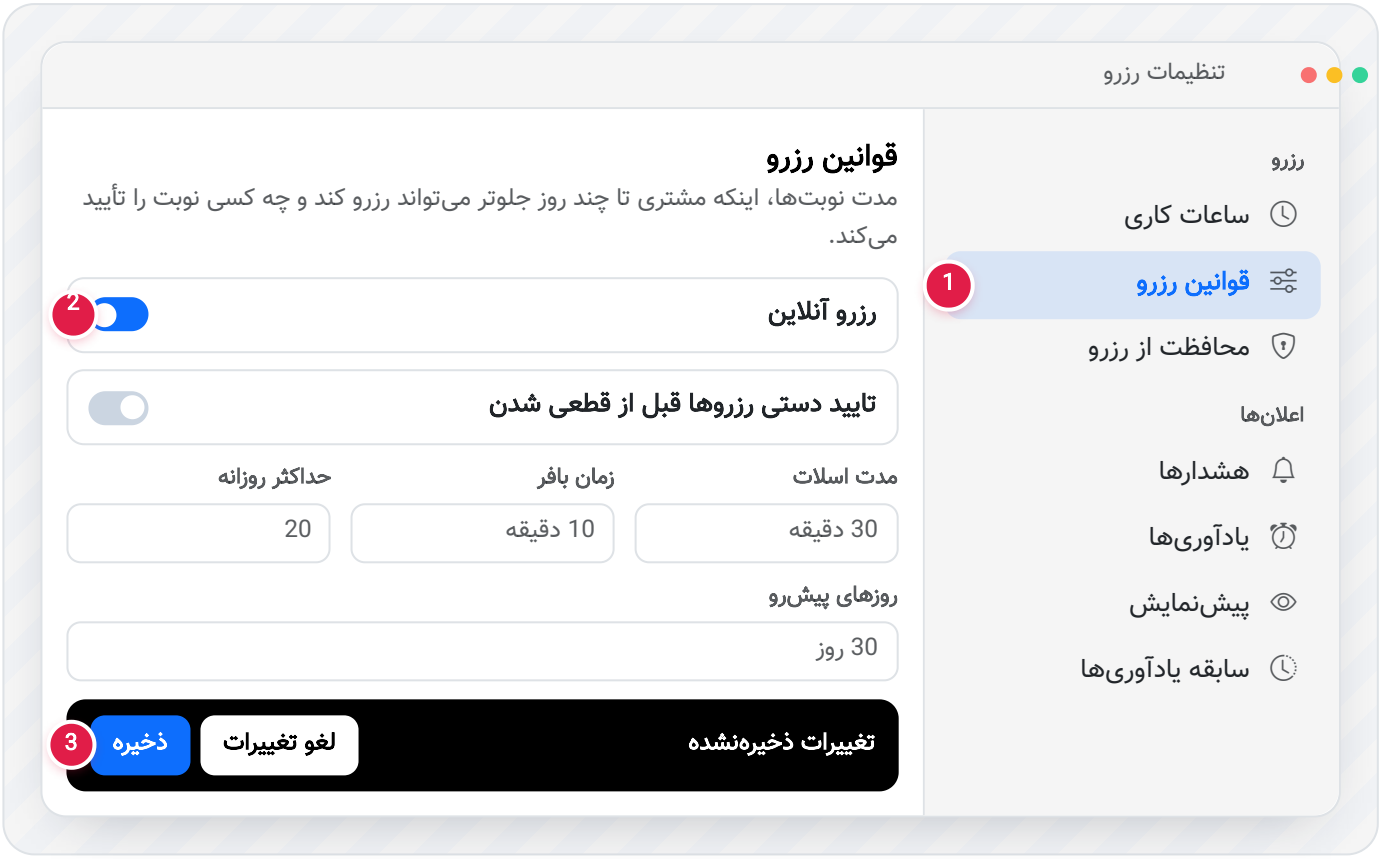
صفحه‌ی فهرست تنظیمات

سیستم رزرو ← **تنظیمات** . برای هر کارتی که رزرو آن روشن است یک کارت تنظیمات می‌بینید.

- **کاشی‌ها:** **کسب‌وکارها** (و تعداد رزرو خاموش)، **رزرو روشن** (**در حال پذیرش رزرو آنلاین**)، **در انتظار تأیید** (**پیش رو، هنوز تأیید نشده**) و **نوبت‌های پیش رو** .
- **چیپ‌ها:** **همه** ، **رزرو روشن** ، **رزرو خاموش** ، **تأیید دستی** ، **در انتظار تأیید** .
- **فیلترها:** **جستجو** (**نام کسب‌وکار**)، **باز در روز** (کسب‌وکارهایی که در یک روز هفته باز هستند)، **هشدارها** (**ایمیل + پیامک** ، **فقط ایمیل** ، **فقط پیامک** ، **بدون هشدار**) و **مرتب‌سازی بر اساس** (**نام** ، **بیشترین نوبت پیش رو** ، **بیشترین در انتظار تأیید** ، **بیشترین روز باز**).

هر کارت شامل وضعیت امروز (**امروز باز است** یا **امروز تعطیل**)، نوار هفته، **مدت اسلات** ، **زمان بافر** ، **حداکثر روزانه** ، **روزهای پیش‌رو** ، نوع تأیید (**تأیید دستی** یا **تأیید فوری**) و کانال‌های هشدار است. لینک‌های **ساعات کاری و قوانین رزرو** ، **محافظت از رزرو** و **اعلان‌ها و یادآوری‌ها** مستقیم به همان بخش می‌روند.

ساختار صفحه‌ی تنظیمات یک کسب‌وکار



۱ **بخش‌ها**: گروه **رزرو** (**ساعات کاری** ، **قوانین رزرو** ، **محافظت از رزرو**) و گروه **اعلان‌ها** (**هشدارها** ، **یادآوری‌ها** ، **پیش‌نمایش** ، **سابقه یادآوری‌ها**). در گوشی به‌صورت زبانه در بالای صفحه.

۲ **فیلدهای بخش**.

۳ **نوار ذخیره**: **تغییرات ذخیره‌نشده** با **ذخیره** و **لغو تغییرات** ؛ پس از ذخیره **همه تغییرات ذخیره شده است** .

تغییر کسب‌وکار شما را به تنظیمات کسب‌وکار دیگر می‌برد. بخش اعلان‌ها در فصل اعلان‌ها و یادآوری‌ها آمده است.

ساعات کاری

کنترل	کار
ساعت باز / بسته برای هر روز	بازه‌ی کاری آن روز
تمام روز تعطیل	آن روز تعطیل است
تنظیم همه باز	همه‌ی روزها باز
کپی دوشنبه تا جمعه	**کپی ساعات دوشنبه برای سه‌شنبه تا جمعه**

نکته

روزی که در صفحه‌ی بازه‌های زمانی برایش بازه ساخته‌اید، از بازه‌های خودش پیروی می‌کند، نه از این ساعات.

قوانین رزرو

«مدت نوبت‌ها، اینکه مشتری تا چند روز جلوتر می‌تواند رزرو کند و چه کسی نوبت را تأیید می‌کند.»

تنظیم	توضیح
رزرو آنلاین	«خاموش: کارت شما نشان می‌دهد رزرو آنلاین متوقف است و کسی نمی‌تواند آنلاین رزرو کند. همچنان می‌توانید از همین داشبورد نوبت ثبت کنید.»
«تایید دستی رزروها قبل از قطعی شدن»	روشن = رزروهای آنلاین **در انتظار** ثبت می‌شوند تا خودتان تأیید کنید.
تأیید اطلاعات تماس	**همیشه روشن** : «مشتریان همیشه پیش از ثبت رزرو، شماره تلفن یا ایمیل خود را با یک کد یک‌بارمصرف تأیید می‌کنند.»
مدت زمان قرار ملاقات (دقیقه)	گام شروع نوبت‌ها (مثلاً هر ۳۰ دقیقه) و مدت پیش‌فرض خدمتی که مدت ندارد.
زمان فاصله بین قرار ملاقات‌ها (دقیقه)	فاصله‌ی آزاد پس از هر نوبت برای آماده‌سازی یا تمیزکاری.
حداکثر قرار ملاقات روزانه	«وقتی نوبت‌های یک روز به این تعداد برسد، رزرو آنلاین آن روز بسته می‌شود.»
روزهای رزرو از قبل	مشتری حداکثر چند روز جلوتر می‌تواند رزرو کند.

پیشنهاد

اگر نوبت‌ها پشت سر هم فشرده‌اند و همیشه دیر می‌کنید، ۵ تا ۱۰ دقیقه **زمان بافر** بگذارید.

محافظت از رزرو

«مشتریان با شماره تلفن یا ایمیل شناسایی می‌شوند، پس ایمیل جدید این محدودیت‌ها را صفر نمی‌کند. مشتریانی که در لیست سیاه قرار می‌دهید (صفحه مشتریان) نمی‌توانند آنلاین رزرو کنند. عدد ۰ محدودیت را خاموش می‌کند.»

محدودیت برای هر مشتری

تنظیم	پیش‌فرض	توضیح
نوبت‌های آینده برای هر مشتری	۳	«تعداد نوبت‌های آینده‌ای که یک مشتری هم‌زمان می‌تواند داشته باشد (۰ = بدون محدودیت)»
رزرو هر مشتری در ۲۴ ساعت	۵	«تعداد رزروهایی که یک مشتری در ۲۴ ساعت می‌تواند ثبت کند (۰ = بدون محدودیت)»

عدم حضورها

تنظیم	پیش‌فرض	توضیح
تعداد غیبت پیش از اقدام	۲	«تعداد غیبت‌هایی که اقدام زیر را می‌کند (۰ = غیبت‌ها نادیده گرفته
بازه شمارش غیبت (روز)	۹۰	**غیبت‌های این تعداد روز گذشته شم**
وقتی مشتری به سقف غیبت برسد	**به‌عنوان درخواست بپذیر تا خودم تأیید کنم**	««به‌عنوان درخواست بپذیر» نوبت حالت در انتظار ثبت می‌کند تا خود تصمیم بگیرید؛ «رزرو آنلاین را رد ک مشتری می‌خواهد با شما تماس بگ

تغییرات توسط مشتری

کارهایی که مشتری خودش می‌تواند در بخش «نوبت‌های من» حساب کاربری‌اش انجام دهد. هر دو کلید به‌طور پیش‌فرض روشن‌اند، با مهلت ۲۴ ساعت و حداکثر ۲ جابه‌جایی برای هر نوبت.

تنظیم	توضیح
لغو توسط مشتری	«مشتری می‌تواند نوبت پیش رو را از حساب خودش لغو کند.»
جابه‌جایی توسط مشتری	«مشتری می‌تواند نوبت پیش رو را از حساب خودش به زمان آزاد دیگری منتقل کند.»
مهلت تغییر (ساعت پیش از نوبت)	«مشتری تا چند ساعت پیش از شروع می‌تواند نوبت را لغو یا جابه‌جا کند (۰ = تا لحظه‌ی شروع). بعد از آن باید با شما تماس بگیرد.»
سقف جابه‌جایی هر نوبت	«مشتری یک نوبت را چند بار می‌تواند جابه‌جا کند (۰ = بدون محدودیت).»

«نوبت جابه‌جاشده کارشناس خودش را نگه می‌دارد و فقط زمان‌هایی را می‌گیرد که صفحه‌ی رزرو شما پیشنهاد می‌دهد. اگر تأیید دستی روشن باشد، دوباره منتظر تأیید شما می‌ماند. شما همیشه می‌توانید هر نوبت را از داشبورد تغییر دهید.» هر لغو از طریق هشدارهای نوبت‌دهی به شما خبر داده می‌شود.

فصل 14

اعلان‌ها و یادآوری‌ها

ایمیل و پیامک رزرو جدید و لغو، یادآوری خودکار پیش از نوبت، ساعات سکوت، متن دلخواه، آزمایش و سابقه‌ی ارسال.

کجاست؟

تنظیمات رزرو ← کارت کسب‌وکار ← **اعلان‌ها و یادآوری‌ها** . چهار بخش دارد: **هشدارها** ، **یادآوری‌ها** ، **پیش‌نمایش** و **سابقه یادآوری‌ها** .

هشدارها : کانال‌ها و رویدادها

ایمیل

کلید	توضیح
فعال‌سازی اعلان‌های ایمیلی	**کلید اصلی برای تمام اعلان‌های ایمیل**
ایمیل برای رزرو جدید	با هر رزرو تازه
ایمیل برای لغو	با هر لغو
یادآوری‌های ایمیلی	یادآوری‌های ایمیلی پیش از نوبت

پیامک

کلید	توضیح
فعال‌سازی اعلان‌های پیامکی	**کلید اصلی برای تمام اعلان‌های پیامکی** «هر پیامک از اعتبار شما کم می‌کند.»
پیامک برای رزرو جدید	با هر رزرو تازه
یادآوری‌های پیامکی	یادآوری‌های پیامکی پیش از نوبت

نکته

کلید اصلی هر کانال بر کلیدهای زیرش مقدم است؛ اگر **فعال‌سازی اعلان‌های پیامکی** خاموش باشد، هیچ پیامکی (حتی یادآوری) فرستاده نمی‌شود.

یادآوری‌ها

«یادآوری‌ها با ایمیل و/یا پیامک ارسال می‌شوند، مطابق گزینه‌های بالا (یادآوری ایمیلی / یادآوری پیامکی).»



تنظیم	توضیح
ارسال یادآوری	«می‌توانید بیش از یک مورد انتخاب کنید، مثلاً یک روز قبل و ۲ ساعت قبل» : **۳ روز قبل** ، **۲ روز قبل** ، **۲۴ ساعت قبل** ، **۱۲ ساعت قبل** ، **۶ ساعت قبل** ، **۳ ساعت قبل** ، **۲ ساعت قبل** ، **۱ ساعت قبل** .
«برای نوبت‌هایی که هنوز منتظر تأیید من هستند هم یادآوری ارسال شود»	«خاموش: فقط برای نوبت‌های تأییدشده یادآوری ارسال می‌شود.»
در ساعات سکوت یادآوری ارسال نشود	با **شروع ساعات سکوت** و **پایان ساعات سکوت** (پیش‌فرض ۲۲:۰۰ تا ۰۸:۰۰). «بر اساس منطقه زمانی کسب‌وکار شما. یادآوری‌ای که در این بازه بیفتد، کمی پیش از شروع آن ارسال می‌شود (یا در پایان آن، اگر رزرو دیرتر ثبت شده باشد).»

«یادآوری‌ای که زمانش پیش از ثبت رزرو باشد ارسال نمی‌شود، چون مشتری همین حالا تأییدیه را دریافت کرده است.»

یادآوری برای تیم شما (پیامک)

- «پیش از هر نوبت برای من (مالک) پیامک ارسال شود»
- «پیش از هر نوبت برای کارمند مسئول پیامک ارسال شود»

«از شماره موبایل پروفایل هر فرد استفاده می‌شود و «یادآوری پیامکی» باید روشن باشد. هر پیامک اعتبار مصرف می‌کند.»

متن پیام : متن دلخواه پیامک یادآوری

متن دلخواه پیامک یادآوری (اختیاری) — حداکثر ۳۰۰ نویسه. «برای متن استاندارد به زبان کارت، خالی بگذارید. می‌توانید از این‌ها استفاده کنید:»

جای‌نگهدار	جایگزین می‌شود با
`{customer}`	نام مشتری
`{business}`	نام کسب‌وکار
`{service}`	نام خدمت
`{day}`	روز هفته
`{date}`	تاریخ
`{time}`	ساعت
`{staff}`	نام کارشناس

نمونه: `{customer} نوبت یادآوری عزیز، {service} شما در {business}، {day} {date} ساعت {time}.`

> ⚠ **هشدار**
>
> فقط از همین جای‌نگهدارها استفاده کنید؛ نام اشتباه (مثلاً `{name}`) هنگام ذخیره خطا می‌دهد.

آزمایش و وضعیت

- **یک یادآوری آزمایشی برایم بفرست** : «از تنظیمات ذخیره‌شده و یک نوبت نمونه برای فردا استفاده می‌شود. ابتدا تغییرات را ذخیره کنید.» برای پیامک، شماره‌ی موبایل باید در پروفایل شما باشد (**پیامک (۱ اعتبار)**).
- **وضعیت زمان‌بند**: یادآوری‌ها هر ۱۵ دقیقه بررسی و ارسال می‌شوند. اگر این بخش هشدار می‌دهد که زمان‌بند اجرا نشده، یادآوری خودکار فرستاده نمی‌شود؛ به پشتیبانی خبر دهید.

پیش‌نمایش

«این یک پیش‌نمایش از نحوه ظاهر شدن اعلان‌های شما است. محتوای واقعی ممکن است بر اساس جزئیات رزرو متفاوت باشد.» نمونه‌ی ایمیل و پیامک رزرو جدید را می‌بینید؛ اگر هر دو کانال خاموش باشند: **پیش‌نمایش اعلان موجود نیست** .

سابقه یادآوری‌ها

«همه یادآوری‌های ارسال‌شده، ردشده یا ناموفق این کسب‌وکار، جدیدترین اول.»

فیلتر	گزینه‌ها
چیپ‌ها	همه ، ارسال شده ، ناموفق ، ردشده
دوره	همه زمان‌ها ، ۷ روز اخیر ، ۳۰ روز گذشته ، ۹۰ روز اخیر
کانال	ایمیل یا پیامک
گیرنده	همه ، مشتریان ، شما (مالک) ، کارمند
نوع	اتوماتیک یا ارسال دستی

پیشنهاد

وقتی مشتری می‌گوید «یادآوری نگرفتم»، همین‌جا با جستجوی زمان نوبت ببینید یادآوری ارسال، رد (مثلاً به‌خاطر ساعات سکوت یا رزرو دیرهنگام) یا ناموفق شده است.

رشد کسب‌وکار

پیشنهادهای رشد در صفحه‌ی اصلی داشبورد، فروشگاه افزونه‌هایی که برای صنف شما چیده شده و اینکه کسب‌وکار ترکیبی چطور ابزار صنف دیگری را اضافه می‌کند.

پیشنهادهای رشد در صفحه‌ی اصلی

وقتی چک‌لیست راه‌اندازی تمام شد، صفحه‌ی اصلی داشبورد می‌تواند یک کارت **کسب‌وکارتان را گسترش دهید** با حداکثر دو ایده‌ی مناسب صنف شما نشان دهد.



#	نوع پیشنهاد	دکمه	چه چیزی باز می‌کند
۱	ماژولی که به‌صورت افزونه فروخته می‌شود	**افزودن**	فروشگاه افزونه‌ها، در بخش **کسب‌وکارتان را گسترش دهید**
۲	ماژولی که با طرح بزرگ‌تر می‌آید	**دیدن پلن‌ها**	صفحه‌ی طرح‌ها

فعلاً نه آن پیشنهاد را برای همیشه پنهان می‌کند و پیشنهاد بعدی (اگر باشد) جایش می‌آید. پیشنهاد وقتی طرح شما آن ماژول را داشته باشد هم خودبه‌خود کنار می‌رود.

هر صنف چه پیشنهادی می‌گیرد؟

نسخه	پیشنهاد اول	پیشنهاد دوم
سالن زیبایی	فروشگاه: «محصولات مو و پوستی که در سالن استفاده می‌کنید را بفروشید.»	سئو
مطب و کلینیک	سئو: «بیماران جدید مطب شما را در موتورهای جستجو پیدا کنند.»	مرکز پیام
مشاوره	بازاریابی: «برای مراجعانتان خبرنامه و پیشنهاد ویژه بفرستید.»	سئو
آموزش و تدریس	بازاریابی: «دوره‌های جدید و تاریخ ترم‌ها را به شاگردانتان اطلاع دهید.»	سئو
باشگاه و تناسب اندام	فروشگاه: «مکمل، نوشیدنی و لباس ورزشی را به اعضایتان بفروشید.»	بازاریابی
رویداد و کارگاه	فروشگاه: «کالاهای رویداد، بسته‌های کارگاه و بلیت هدیه را از همین کارت بفروشید.»	بازاریابی

به مطب هرگز فروشگاه یا باشگاه وفاداری پیشنهاد نمی‌شود.

فروشگاه افزونه‌ها برای صنف شما

افزونه‌ها در چند گروه چیده شده است:

گروه	چه چیزی دارد
مخصوص صنف شما	افزونه‌های ابزارهایی که صنف شما استفاده می‌کند
کسب‌وکارتان را گسترش دهید	افزونه‌هایی که به صنف شما پیشنهاد می‌شوند، هر کدام با یک خط دلیل
ماژول‌های بیشتر	هر چیز دیگری که می‌توانید اضافه کنید

افزونه‌های ابزارهای مخصوص صنف‌های دیگر (منوی غذا، فلش‌کارت، استودیوی عکس، پرونده‌ی بیمار) در فهرست نمی‌آیند.

کسب‌وکارهای ترکیبی

بسیاری از کسب‌وکارها هم‌زمان دو صنف‌اند: آرایشگاهی که محصول می‌فروشد، باشگاهی با آبمیوه‌فروشی، برگزارکننده‌ی کارگاهی که لوازم می‌فروشد. ماژولی را که لازم دارید بخرید؛ در منوی شما کنار ابزارهای صنفتان می‌آید، حتی اگر پروفایلتان

به‌طور پیش‌فرض پنهانش کند. نسخه، واژه‌ها و طرح کارت شما همان می‌ماند.

نکته

ابزارهای مخصوص یک صنف (منوی غذا، فلش‌کارت و آزمون، استودیوی عکس، پرونده‌ی بیمار) استثنا هستند: نزد صنف خودشان می‌مانند. اگر کسب‌وکار شما واقعاً بیشتر از صنف دیگری است، از پشتیبانی بخواهید نسخه‌تان را عوض کند.

چک‌لیست افتتاح، سناریوهای آماده و پرسش‌های رایج

آنچه پیش از اولین مشتری‌های واقعی باید بررسی کنید، سناریوهای آماده برای موقعیت‌های رایج، پاسخ‌ها و واژه‌نامه.

پیش از روز شروع

یک بار این فهرست را روی گوشی مرور کنید، انگار خودتان مشتری هستید:

#	بررسی	کجا
۱	کارت لوگو، عکس کاور، تلفن، نشانی و **ساعات کاری** درست دارد	کارت شما
۲	کارت در ساعت کاری **باز است** و در زمان بسته بودن، زمان باز شدن بعدی را نشان می‌دهد	کارت شما
۳	کارت از طرح صنف شما، یا طرحی که آگاهانه انتخاب کرده‌اید، استفاده می‌کند	کارت‌ها ← **طرح کارت**
۴	هر خدمت مدت و قیمت دارد؛ پرطرفدارترها عکس دارند و جلوترند	خدمات
۵	کلاس‌ها و رویدادها خدمت گروهی با ظرفیت درست‌اند	خدمات
۶	هر کارمند ساعت‌ها و خدمات خودش را دارد	کارکنان
۷	ساعت‌های نوبت‌دهی ذخیره شده و تاریخ رویدادها به‌صورت بازه‌ی زمانی وجود دارد	تنظیمات، بازه‌های زمانی
۸	مطب: پروانه‌ی شما تأیید شده و ماژول بیماران باز می‌شود	پروانه‌ی حرفه‌ای
۹	یک نوبت آزمایشی تا آخر رفته است: روی کارت رزرو شده، تأیید شده، یادآوری رسیده	کارت شما + نوبت‌ها
۱۰	چک‌لیست راه‌اندازی از صفحه‌ی اصلی داشبورد کنار رفته است	صفحه‌ی اصلی داشبورد

سناریوهای آماده

می‌خواهم کارت‌های تازه شبیه صنف من باشند

۱ **باز کنید** کارت‌ها ← **بیشتر** ← **طرح کارت** .

۲ **پیش‌نمایش ببینید** از طرح‌های زیر **مخصوص صنف شما** .

۳ **استفاده از این طرح را بزنید.** کارت‌های تازه به‌هرحال با طرح صنف شما شروع می‌شوند.

می‌خواهم یک کلاس یوگای هفتگی برای ۱۲ نفر داشته باشم

۱ **یک خدمت «یوگا» بسازید** در خدمات: **نوع جلسه** گروهی، **ظرفیت هر جلسه** ۱۲، قیمت برای هر جا.

۲ **مربی را انتخاب کنید** زیر **کارشناسان ارائه‌دهنده** .

۳ **ساعت کاری هفتگی را تنظیم کنید** در تنظیمات، یا برای ساعت‌های کلاس بازه‌ی زمانی بسازید.

می‌خواهم برای یک کارگاه در سه تاریخ بلیت بفروشم

۱ **رویداد را بسازید** به‌صورت خدمت گروهی با تعداد صندلی‌ها.

۲ **سه بازه‌ی زمانی اضافه کنید**، برای هر تاریخ یکی، در بازه‌های زمانی.

۳ **کارتتان را به اشتراک بگذارید**: بازدیدکننده **خرید بلیت** را می‌زند و تاریخ را انتخاب می‌کند.

می‌خواهم هر آرایشگر تقویم خودش را داشته باشد

۱ **هر آرایشگر را اضافه کنید** در کارکنان با ساعت کاری‌اش.

۲ **مشخص کنید چه کسی چه کاری می‌کند** زیر **کارشناسان ارائه‌دهنده** در هر خدمت.

۳ **تمام**: مشتری می‌تواند آرایشگر را انتخاب کند یا نوبت را به هر کسی که آزاد است بدهد.

می‌خواهم پرونده‌ی بیمار داشته باشم

۱ **ماژول بیماران را باز کنید** از منوی خود.

۲ **پروانه‌تان را تأیید کنید** وقتی خواسته شد (پروانه‌ی حرفه‌ای).

۳ **اولین بیمار را اضافه کنید** با **افزودن بیمار جدید** .

محصول هم می‌فروشم

۱ **افزونه‌ها را باز کنید** و زیر **کسب‌وکارتان را گسترش دهید** را ببینید.

۲ **ماژول فروشگاه را اضافه کنید.** کنار نوبت‌دهی در منوی شما می‌آید.

۳ **فروشگاه آنلاین را روی کارت روشن کنید** و محصولاتتان را اضافه کنید.

پرسش‌های رایج

آیا بعداً می‌توانم نسخه‌ام را عوض کنم؟ بله. پشتیبانی می‌تواند نسخه‌ی شما را عوض کند یا به داشبورد عمومی برگرداند. چیزی پاک نمی‌شود؛ فقط منو، واژه‌ها، پیشنهادها و طرح پیش‌فرض تغییر می‌کنند.

معلم هستم ولی داشبوردم عمومی است. معلم‌هایی که پیش از آمدن نسخه‌ی آموزش ثبت‌نام کرده‌اند، عمومی می‌مانند. بسته‌ی آموزش را بخرید یا از پشتیبانی بخواهید شما را به **آموزش و تدریس** ببرد.

چرا منوی غذا یا فلش‌کارت را نمی‌بینم؟ این‌ها مال نسخه‌ی صنف دیگری هستند. حتی با طرحی که آن‌ها را دارد، نزد همان صنف می‌مانند.

ماژولی خریده‌ام که نسخه‌ام پنهانش می‌کند. کجاست؟ در منوی شما، کنار ابزارهای صنفتان. کسب‌وکار ترکیبی هر ابزار عمومی‌ای را که پولش را داده می‌بیند.

آیا واژه‌های صنفی آنچه مشتری‌ها می‌بینند را عوض می‌کنند؟ واژه‌ها برای داشبورد شما هستند. کارت شما نام خدمات خودتان و برچسب‌های طرح، مثل **رزرو کلاس**، را نشان می‌دهد.

می‌توانم جمله‌ی حریم خصوصی طرح کلینیک را بردارم؟ نه، بخشی از طرح است. اگر کارتی بدون آن می‌خواهید، **استودیو** را انتخاب کنید.

یک پیشنهاد را اشتباهی رد کردم. فروشگاه افزونه‌ها همچنان آن ماژول را زیر **کسب‌وکارتان را گسترش دهید** یا **ماژول‌های بیشتر** نشان می‌دهد.

واژه‌نامه

واژه	معنا
نسخه	چهره‌ی کاردینکس برای یک صنف: ترتیب منو، ابزارهای پنهان، واژه‌ها، طرح و چک‌لیست
پروفایل صنفی	توصیف یک نسخه
ابزار پنهان	ابزاری که پروفایل شما از منو و فروشگاه کنار می‌گذارد
ابزار مخصوص صنف	ابزاری که فقط یک صنف می‌تواند استفاده کند (منوی غذا، فلش‌کارت، استودیوی عکس، پرونده‌ی بیمار)
کسب‌وکار ترکیبی	کسب‌وکاری که ابزار صنف دیگری را اضافه می‌کند، مثل آرایشگاهی با فروشگاه
خدمت گروهی	خدمتی که چند نفر هم‌زمان رزرو می‌کنند
جا	یک صندلی در جلسه‌ی گروهی؛ قیمت خدمت گروهی برای هر جاست
پیشنهاد رشد	یکی از دو ایده‌ای که پس از راه‌اندازی در صفحه‌ی اصلی داشبورد می‌آید

سناریوهای آماده، پرسش‌های رایج و واژه‌نامه

«می‌خواهم...»؛ دستورالعمل‌های کوتاه برای کارهای روزمره‌ی نوبت‌دهی، رفع مشکلات رایج و معنی اصطلاحات.

سناریوهای آماده: «می‌خواهم...»

...فردا تعطیل باشم

بازه‌های زمانی ← فردا ← **مسدود کردن زمان** ← **تمام روز**، دلیل: «تعطیل». نوبت‌های قبلاً ثبت‌شده می‌مانند؛ آن‌ها را از نوبت‌ها جابه‌جا یا لغو کنید.

...هر روز ساعت ۱۳ تا ۱۴ ناهار بخورم

برای هر روز کاری یک **مسدود کردن زمان** از ۱۳ تا ۱۴ با **تکرار هر هفته** بسازید.

...همه‌ی رزروها را خودم تأیید کنم

تنظیمات ← **قوانین رزرو** ← «تایید دستی رزروها قبل از قطعی شدن». نوبت‌های تازه در چیپ **در انتظار** جمع می‌شوند.

...رزرو آنلاین را موقتاً ببندم (سفر، بازسازی)

قوانین رزرو ← **رزرو آنلاین** را خاموش کنید. کارت شما می‌گوید رزرو آنلاین متوقف است؛ از داشبورد همچنان نوبت ثبت می‌کنید.

...یک کلاس گروهی ۱۰ نفره بگذارم

خدمت تازه با **نوع جلسه** گروهی و **ظرفیت هر جلسه** = ۱۰. اگر کلاس فقط روزهای خاصی است، برای همان روزها بازه بسازید.

...مشتری تلفنی نوبت بگیرد

نوبت‌ها ← **قرار ملاقات جدید**؛ مشتری را انتخاب یا تازه وارد کنید، یکی از **زمان‌های آزاد** را بزنید، **وضعیت** = تأییدشده و تأییدیه را پیامک کنید.

...نوبت مشتری را به فردا ببرم

روی نوبت ← **زمان‌بندی مجدد** ← **روزی دیگر** ← زمان آزاد ← کانال اطلاع‌رسانی ← **انتقال نوبت**.

...غیبت‌ها را کم کنم

۱. **یادآوری** ۲۴ ساعت و ۲ ساعت پیش از نوبت را روشن کنید.

۲. **پس از هر غیبت**، **ثبت عدم حضور** بزنید تا امتیاز اعتماد کم شود.

۳ در **محافظت از رزرو** **تعداد غیبت پیش از اقدام** = ۲ و **وقتی مشتری به سقف غیبت برسد** = **به‌عنوان درخواست بپذیر تا خودم تأیید کنم** .

۴ **مشتری بدقول همیشگی** را از مشتریان مسدود کنید.

...یک کارشناس تازه اضافه کنم

کارشناسان ← **افزودن کارمند** ؛ ایمیل او را وارد کنید تا بتواند نوبت‌هایش را ببیند، و خدماتش را تیک بزنید.

پرسش‌های رایج و رفع مشکل

مشتری می‌گوید روزی را که باز هستم «پر» یا «تعطیل» می‌بیند. به ترتیب بررسی کنید: آیا آن روز بازه‌ی زمانی دارد (که ساعات کاری را کنار می‌گذارد)؟ زمان مسدود هفتگی؟ **حداکثر روزانه** پر شده؟ آن روز بیرون از **روزهای پیش‌رو** است؟ کارشناس ارائه‌دهنده‌ی آن خدمت آن روز آزاد است؟

تب رزرو روی کارت نیست یا «رزرو آنلاین متوقف است» نشان می‌دهد. کلید **رزرو** کارت، **رزرو آنلاین** در قوانین رزرو، و **خدمت فعال** و **مشتریان می‌توانند آن را آنلاین رزرو کنند** خدمت را بررسی کنید.

نمی‌توانم خدمتی را حذف کنم. خدمتی که نوبت دارد حذف نمی‌شود؛ **غیرفعال‌سازی** کنید.

نمی‌توانم کارشناسی را حذف کنم. کارشناسی که نوبت دارد حذف نمی‌شود؛ غیرفعالش کنید و نوبت‌های آینده‌اش را به کس دیگری بدهید.

مشتری کد تأیید را دریافت نمی‌کند. کد با پیامک یا ایمیل فرستاده می‌شود؛ شماره یا ایمیل را بررسی کند، پوشه‌ی هرزنامه را ببیند و چند دقیقه صبر کند. تأیید اطلاعات تماس همیشه روشن است و قابل خاموش کردن نیست.

مشتری‌ها خودشان نوبت را لغو یا جابه‌جا می‌کنند. می‌توانم جلویش را بگیرم؟ بله: تنظیمات ← **محافظت از رزرو** ← **تغییرات توسط مشتری** . کلید **لغو توسط مشتری** یا **جابه‌جایی توسط مشتری** را خاموش کنید، یا تعیین کنید تغییرات تا چند ساعت پیش از شروع مجاز باشند.

نمی‌توانم نوبتی را «انجام‌شده» کنم. ««انجام‌شده» و «عدم حضور» فقط پس از شروع نوبت قابل انتخاب‌اند.»

یادآوری‌ها ارسال نمی‌شوند. **سابقه یادآوری‌ها** را ببینید؛ اگر چیزی ثبت نشده، کلیدهای اصلی ایمیل/پیامک، **یادآوری‌های ایمیلی** / **یادآوری‌های پیامکی** ، زمان‌های یادآوری و پیام وضعیت زمان‌بند در بخش **آزمایش و وضعیت** را بررسی کنید. نوبت‌های در انتظار فقط با «برای نوبت‌هایی که هنوز منتظر تأیید من هستند هم یادآوری ارسال شود» یادآوری می‌گیرند.

درآمد کمتر از انتظار است. فقط نوبت‌های **انجام‌شده** درآمد حساب می‌شوند. نوبت‌های گذشته را تکمیل کنید (فیلتر **زمان** = **گذشته** و چیپ **تأیید شده**).

دو مشتری یک زمان را گرفتند. فقط وقتی ممکن است که ظرفیت اجازه دهد: دو کارشناس آزاد، خدمت گروهی، یا بازه‌ای با `حداکثر ظرفیت` بیشتر از ۱. ثبت هم‌زمان دو رزرو برای آخرین جای خالی را سامانه رد می‌کند.

واژه‌نامه

اصطلاح	معنی
خدمت	آنچه مشتری برایش وقت می‌گیرد، با مدت و قیمت.
خدمت گروهی	چند مشتری یک جلسه را با هم رزرو می‌کنند؛ قیمت برای هر جا.
کارشناس	فردی که خدمت را ارائه می‌دهد و تقویم خودش را دارد.
ساعات کاری	بازه‌ی باز هر روز هفته.
بازه‌ی زمانی	پنجره‌ی رزرو برای یک روز مشخص؛ وقتی باشد، جای ساعات کاری آن روز را می‌گیرد.
زمان مسدود	بازه‌ای که هیچ‌کس نمی‌تواند رزرو کند؛ یک‌باره یا هفتگی.
فاصله‌ی بین نوبت‌ها	دقایق آزاد پس از هر نوبت.
تأیید دستی	رزروهای آنلاین تا تأیید شما در انتظار می‌مانند.
امتیاز اعتماد	عددی ۰ تا ۱۰۰ از خوش‌قولی مشتری.
عدم حضور	مشتری سر نوبت نیامد.
ساعات سکوت	ساعاتی که یادآوری فرستاده نمی‌شود.