

پس‌یار

راهنمای جامع استفاده

خدمات پس از فروش ووکامرس

مرجوعی، تعویض واقعی، تعمیر و گارانتی

نسخه ۱٫۰ | هویت بصری جدید

تصاویر مراحل، سوابق آموزشی نسخه ۱٫۰ هستند.

رنگ‌ها و نشان محصول در نسخه جدید به‌روزرسانی شده‌اند.

از کجا شروع کنیم؟

فهرست ۱ از ۲ · روی عنوان هر فصل بزنید.

۱ نصب؛ از کدام فایل شروع کنیم؟ ۴
۲ نصب از پیشخوان وردپرس ۵
۳ ارتقا و نصب دستی ۶
۴ راه‌اندازی فروشگاه ۷
۵ فعال‌سازی دسترسی مشتری ۸
۶ قوانین اختصاصی محصول و دسته ۹
۷ ورود مشتری به خدمات پس از فروش ۱۰
۸ ثبت درخواست و انتخاب کالا ۱۱
۹ تعویض سایز؛ انتخاب جایگزین ۱۲
۱۰ مدارک و بازبینی فرم ۱۳
۱۱ کد پیگیری و گفت‌وگوی پرونده ۱۴
۱۲ نمای مدیریت و رسیدگی ۱۵
۱۳ تعویض واقعی؛ بازرسی و موجودی ۱۶
۱۴ سفارش جایگزین و رهگیری ارسال ۱۷
۱۵ مرجوعی بخشی و بازپرداخت ۱۸
۱۶ اعتبار داخلی، کوپن و دفتر اعتبار ۱۹
۱۷ تعمیر؛ کارشناسی و برآورد ۲۰
۱۸ تأیید مشتری، کنترل کیفیت و تحویل ۲۱

از کجا شروع کنیم؟

فهرست ۲ از ۲ · روی عنوان هر فصل بزنید.

۱۹ گارانتی؛ تنظیم محصول و کدها ۲۲
۲۰ گارانتی مشتری و استعلام عمومی ۲۳
۲۱ پیگیری امن سفارش مهمان ۲۴
۲۲ گزارش عملکرد و علت درخواست ۲۵
۲۳ انتخابگر تاریخ شمسی ۲۶
۲۴ پیامک؛ اتصال مستقل سرویس ۲۷
۲۵ ایمیل؛ متن مدیر و مشتری ۲۸
۲۶ تلگرام و روبیکای مدیر ۲۹
۲۷ حالت شبیه‌سازی و صف ارسال ۳۰
۲۸ فروشنده دکان و تکنسین ۳۱
۲۹ قواعد خودکار و گردش کار ۳۲
۳۰ اتصال پیشرفته؛ وب‌هوک و API ۳۳
۳۱ رسید بسته، رهگیری و استفاده در موبایل ۳۴
۳۲ امنیت، نگهداری و حریم خصوصی ۳۵
۳۳ آزمون پذیرش پیش از استفاده عمومی ۳۶
۳۴ عیب‌یابی سریع ۳۷
۳۵ حدود محصول و مسیرهای سریع ۳۸

۱ / آموزش استفاده

نصب؛ از کدام فایل شروع کنیم؟

بسته کامل محصول، فایل نصب افزونه نیست. ابتدا ZIP اصلی را استخراج کنید و فقط فایل pas-yar.zip داخل پوشه Plugin را در وردپرس بارگذاری کنید.

۱. پیش از نصب یا ارتقا، از فایل‌ها و پایگاه داده فروشگاه نسخه پشتیبان بگیرید.

۲. پیش‌نیازها: وردپرس ۶٫۴ یا بالاتر، PHP ۸٫۱ یا بالاتر و ووکامرس فعال.

۳. جدول‌های عملیاتی موجودی و مالی باید InnoDB باشند. Sodium برای رمزگذاری اطلاعات حساس لازم است؛ ورود و خروج XLSX به Zip و DOM نیاز دارد.

۴. ساختار بسته: 1- Plugin برای افزونه، 2- Addons برای به‌روزرسان رسمی و 3- Documentation برای همین راهنمای واحد.

نصب افزونه، محصول یا سفارش آزمایشی ایجاد نمی‌کند. شماره نسخه محصول ۱٫۰ است؛ خاموش بودن ثبت درخواست مشتری یک تنظیم فروشگاه است.

۲ / آموزش استفاده

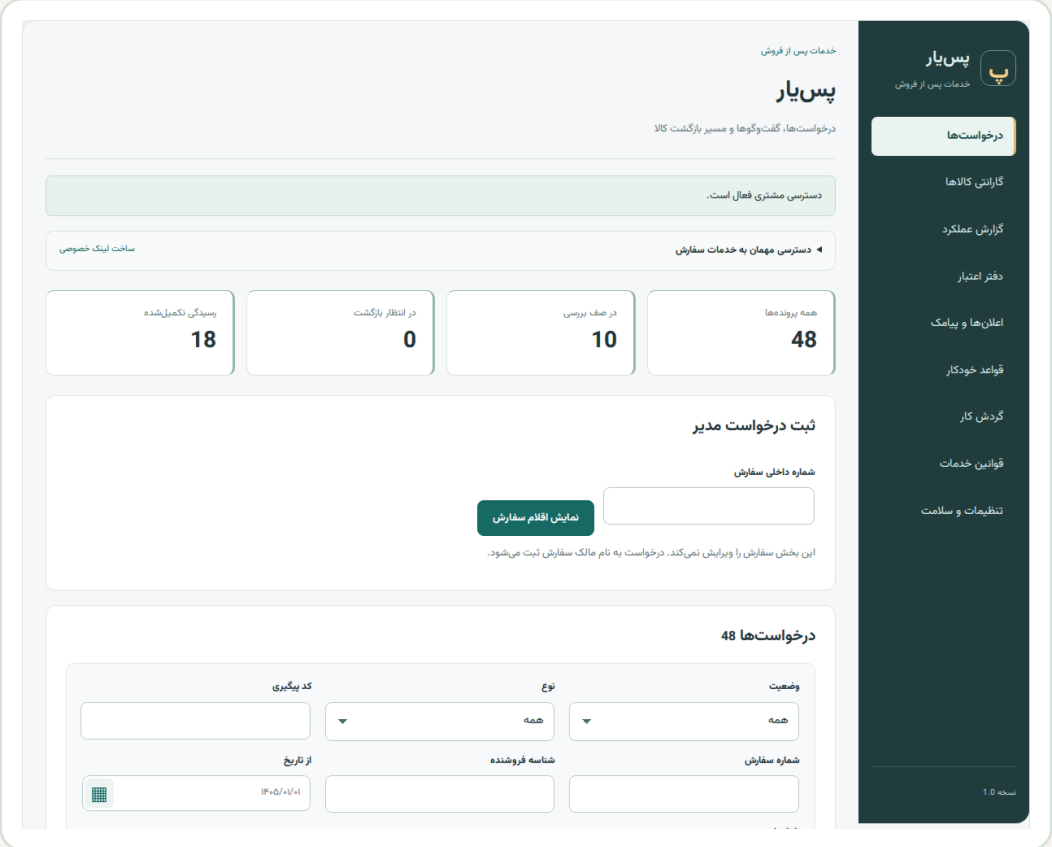
نصب از پیشخوان وردپرس

از پیشخوان وردپرس مسیر «افزونه‌ها افزودن افزونه تازه بارگذاری افزونه» را باز کنید.

۱. فایل pas-yar.zip را انتخاب و «نصب» را بزنید؛ سپس افزونه را فعال کنید.

۲. اگر ووکامرس فعال نباشد، ابتدا ووکامرس را راه‌اندازی کنید.

۳. منوی «پس‌یار» را باز کنید. برای ارتقا، بارگذاری نسخه جدید و جایگزینی نسخه نصب‌شده را انتخاب کنید؛ حذف اطلاعات قبلی لازم نیست.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

اگر سقف بارگذاری هاست کافی نیست، نصب دستی یا تنظیم محدودیت بارگذاری را از پشتیبانی هاست بخواهید.

۳ / آموزش استفاده

ارتقا و نصب دستی

برای ارتقا، داده‌ها و سفارش‌های فروشگاه را حذف نکنید. ابتدا نسخه پشتیبان تهیه کنید و پس از جایگزینی، سلامت نصب و یک پرونده قبلی را بررسی کنید.

۱. نصب دستی: ZIP افزونه را استخراج و پوشه pas-yar را در wp-content/plugins بارگذاری کنید؛ پوشه تودرتوی اضافی نسازید.

۲. فایل اصلی باید در مسیر wp-content/plugins/pas-yar/pas-yar.php باشد.

۳. به‌روزرسان رسمی ژاکت در 2- Addons است. فایل آن بدون تغییر همراه محصول قرار دارد؛ طبق راهنمای خود به‌روزرسان، نصب و حساب خرید را متصل کنید.

۴. برای خطای ۴۰۴ صفحه خدمات، «تنظیمات ← پیوندهای یکتا» را یک بار ذخیره کنید. در صورت ادامه، تنظیم بازنویسی سرور را بررسی کنید.

به‌روزرسان ژاکت افزونه جانبی است؛ آن را با فایل نصب پس‌یار اشتباه نگیرید. اعتبار خرید و دسترسی به حساب ژاکت برای دریافت به‌روزرسانی‌ها لازم است.

۴ / آموزش استفاده

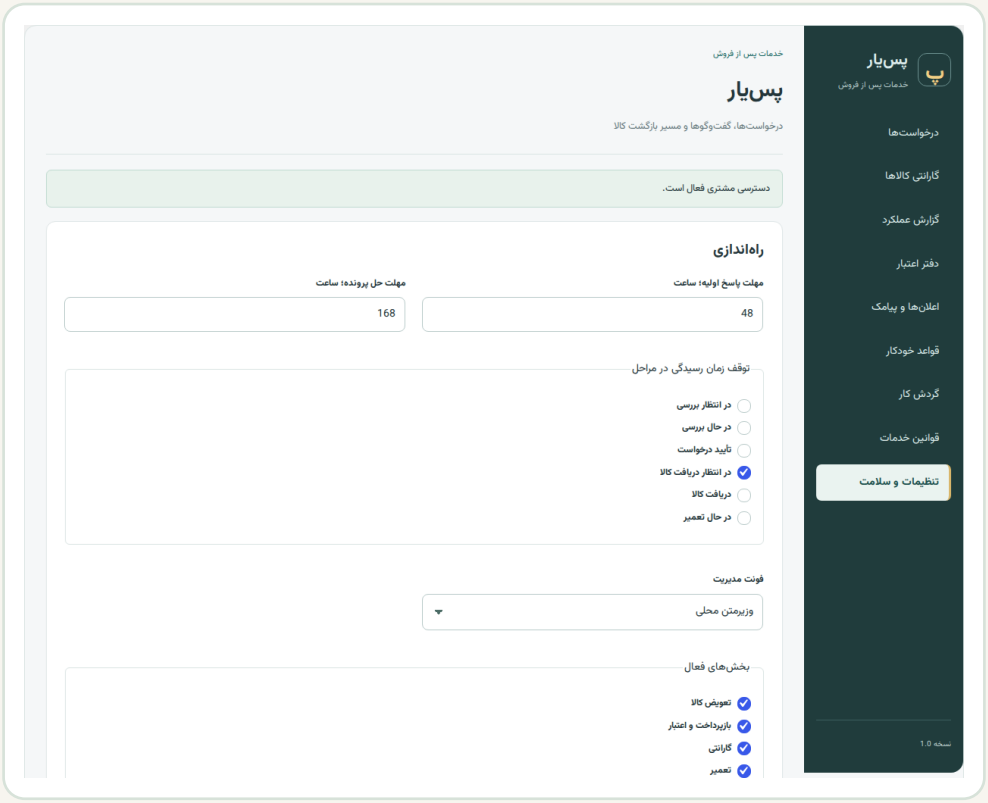
راه‌اندازی فروشگاه

در «پس‌یار تنظیمات و سلامت»، شرایط فروشگاه را تعیین کنید؛ سپس با یک سفارش آموزشی مسیر کامل را بررسی کنید.

۱. ماژول‌های موردنیاز، مهلت درخواست، زمان پاسخ اولیه و زمان حل پرونده را تنظیم کنید.

۲. نشانی بازگشت کالا، دوره نگهداری مستندات و تنظیم تأیید مالی را کامل کنید.

۳. فونت مدیریت و مشتری جداگانه قابل انتخاب است. پیش‌فرض وزیرمتن محلی است؛ گزینه ارث‌بری، فونت قالب یا افزونه فونت را حفظ می‌کند.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

رنگ‌های نفتی، یشمی و کهربایی و لوگوی تازه در ساخت 20261019.1 اعمال شده‌اند. تصاویر عملی این راهنما از اجرای نسخه ۱٫۰ پیش از این تغییر پوسته‌اند؛ مسیرها و عملکرد یکسان است.

۵ / آموزش استفاده

فعال‌سازی دسترسی مشتری

خاموش بودن دسترسی مشتری به معنی آزمایشی بودن نسخه نیست. در نصب تازه، مدیر ابتدا شرایط خدمات را تعیین می‌کند و سپس ثبت درخواست را فعال می‌کند.

۱. از «تنظیمات و سلامت»، گزینه دسترسی مشتری را روی «مشتریان واردشده» قرار دهید و ذخیره کنید.

۲. با حساب مشتری صاحب سفارش، صفحه خدمات پس از فروش را باز کنید؛ یک سفارش مجاز باید در دسترس باشد.

۳. برای مهمان، صفحه‌ای با شورت‌کد [pasyar_guest] بسازید. درگاه عمومی /?pasyar_portal=1 نیز قابل استفاده است.

۴. تنظیم اعلان‌ها و حالت شبیه‌سازی مستقل از دسترسی مشتری است؛ هر دو بخش را جداگانه بررسی کنید.

در ارتقا، تنظیم قبلی دسترسی مشتری خودکار تغییر نمی‌کند. سفارش مهمان باید ایمیل خرید داشته باشد؛ ایمیل فروشگاه نیز باید تحویل داده شود.

۶ / آموزش استفاده

قوانین اختصاصی محصول و دسته

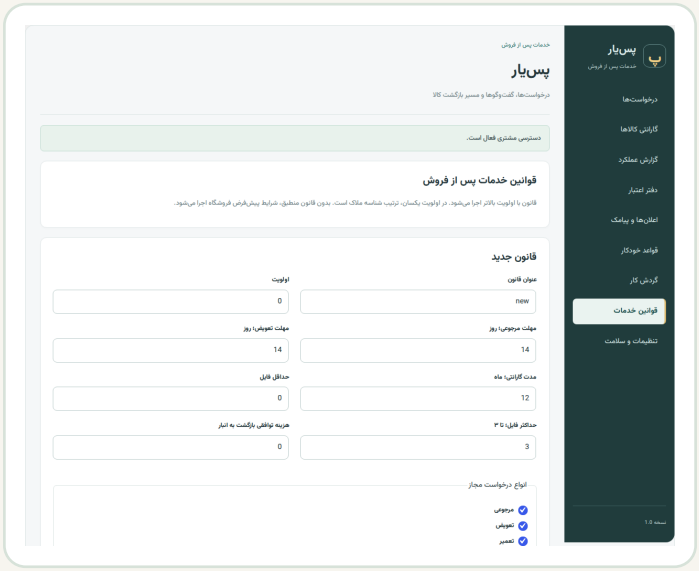
از «قوانین خدمات» برای تنظیم شرایط متفاوت پوشاک، کالاهای بهداشتی یا سایر گروه‌ها استفاده کنید. متن قوانین باید با سیاست واقعی فروشگاه هماهنگ باشد.

۱. یک قانون تازه بسازید یا قانون موجود را ویرایش کنید. انواع خدمت، وضعیت‌های مجاز، مهلت و دلایل را تعیین کنید.

۲. محصول، تنوع و دسته را با نام جست‌وجو و انتخاب کنید. انتخاب خالی در دامنه مربوط به معنی همه است.

۳. برای انتخاب چند ردیف از Ctrl یا Command استفاده کنید. دسته مادر زیردسته‌ها را نیز پوشش می‌دهد.

۴. قانون با اولویت بالاتر ملاک است. پس از ذخیره، یک سفارش مشمول و یک سفارش خارج از دامنه را بررسی کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

اطلاعات سیاست پرونده‌های قبلی حفظ می‌شود؛ تغییر قانون، شرایط ثبت‌شده پرونده‌های قدیمی را بازنویسی نمی‌کند.

۷ / آموزش استفاده

ورود مشتری به خدمات پس از فروش

مشتری با حساب مالک سفارش وارد «حساب من» می‌شود و بخش «خدمات پس از فروش» را باز می‌کند.

۱. پرونده‌ها، گارانتی، تعمیرات، اعتبار و ثبت درخواست از مسیرهای مرتبط در دسترس‌اند.

۲. لینک خدمات پس از فروش در جزئیات سفارش نیز اضافه می‌شود.

۳. در بخش انتخاب سفارش، سفارش موردنظر را باز و اقلام آن را بررسی کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

کاربر باید مالک همان سفارش باشد. فعال بودن بخش خدمات، به معنی مجاز بودن تمام اقلام یا همه وضعیت‌های سفارش نیست.

۸ / آموزش استفاده

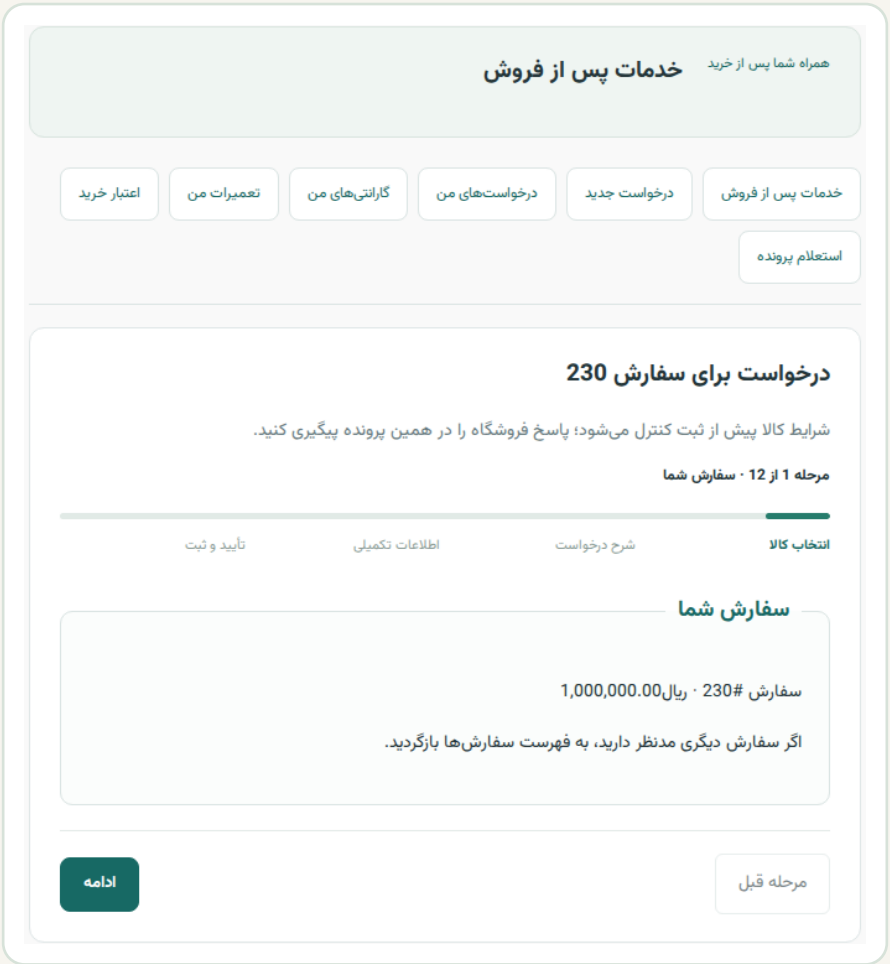
ثبت درخواست و انتخاب کالا

مشتری سفارش را باز می‌کند، محصول و تعداد مجاز را انتخاب می‌کند و نوع خدمت را مشخص می‌کند.

۱. قلم سفارش و تعداد قابل درخواست را انتخاب کنید؛ تعداد قبلا رسیدگی‌شده یا رزروشده در پرونده‌های باز دوباره قابل استفاده نیست.

۲. مرجوعی، تعویض، تعمیر یا گارانتی را مطابق قانون کالا انتخاب کنید.

۳. دلیل و توضیح روشن بنویسید. جزئیات مغایرت یا ایراد به رسیدگی سریع‌تر کمک می‌کند.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

۹ / آموزش استفاده

تعویض سایز؛ انتخاب جایگزین

برای سناریوی M به L، نوع خدمت «تعویض» است و مشتری تنوع پیشنهادی را از همان محصول انتخاب می‌کند.

۱. هر پرونده تعویض این نسخه یک قلم با یک واحد و تنوع دیگری از همان محصول را پوشش می‌دهد.

۲. ثبت درخواست، رزرو یا کسر قطعی موجودی سایز جایگزین نیست.

۳. مدیر پس از دریافت و بازرسی، موجودی و تنوع مجاز را کنترل می‌کند؛ اختلاف قیمت باید تعیین تکلیف شود.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

تعویض مدل یا محصول مستقل و تعویض چندقلمی در یک پرونده در نسخه ۱٫۰ ارائه نشده است.

۱۰ / آموزش استفاده

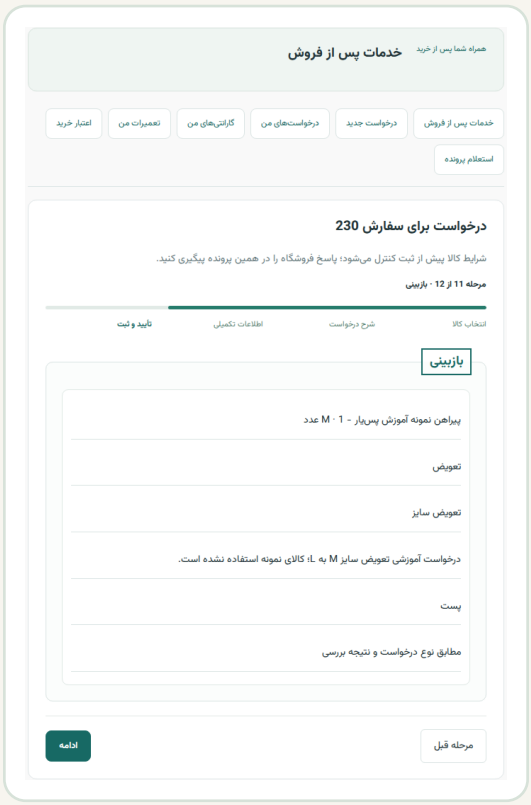
مدارک و بازبینی فرم

در مرحله مستندات، فایل‌های مربوط به همان کالا را بارگذاری و پیش از ارسال نهایی، اطلاعات را بازبینی کنید.

۱. حداکثر سه فایل و هر فایل تا ۲ مگابایت مجاز است. فرمت‌ها شامل PDF، PNG، JPG و MP4 هستند.

۲. مستندات باید مشکل کالا را نشان دهند؛ از ارسال اطلاعات غیرضروری یا حساس خودداری کنید.

۳. خلاصه درخواست، انتخاب کالا، روش بازگشت و شرایط را کنترل کنید؛ سپس آگاهی از شرایط را تأیید کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

فایل‌ها از مسیر دسترسی کنترل‌شده پرونده دریافت می‌شوند؛ لینک خصوصی یا اطلاعات پرونده را عمومی نکنید.

۱۱ / آموزش استفاده

کد پیگیری و گفت‌وگوی پرونده

پس از ثبت، کد یکتای پرونده نمایش داده می‌شود. مشتری از همان صفحه وضعیت و پیام‌ها را پیگیری می‌کند.

۱. کد را نگه دارید؛ وضعیت درخواست و اطلاعات سفارش در جزئیات پرونده دیده می‌شود.

۲. برای توضیح تکمیلی، از گفت‌وگوی همان پرونده استفاده کنید.

۳. اگر ارسال کالا لازم است، اطلاعات برگشت و کد رهگیری را طبق درخواست مدیر ثبت کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

۱۲ / آموزش استفاده

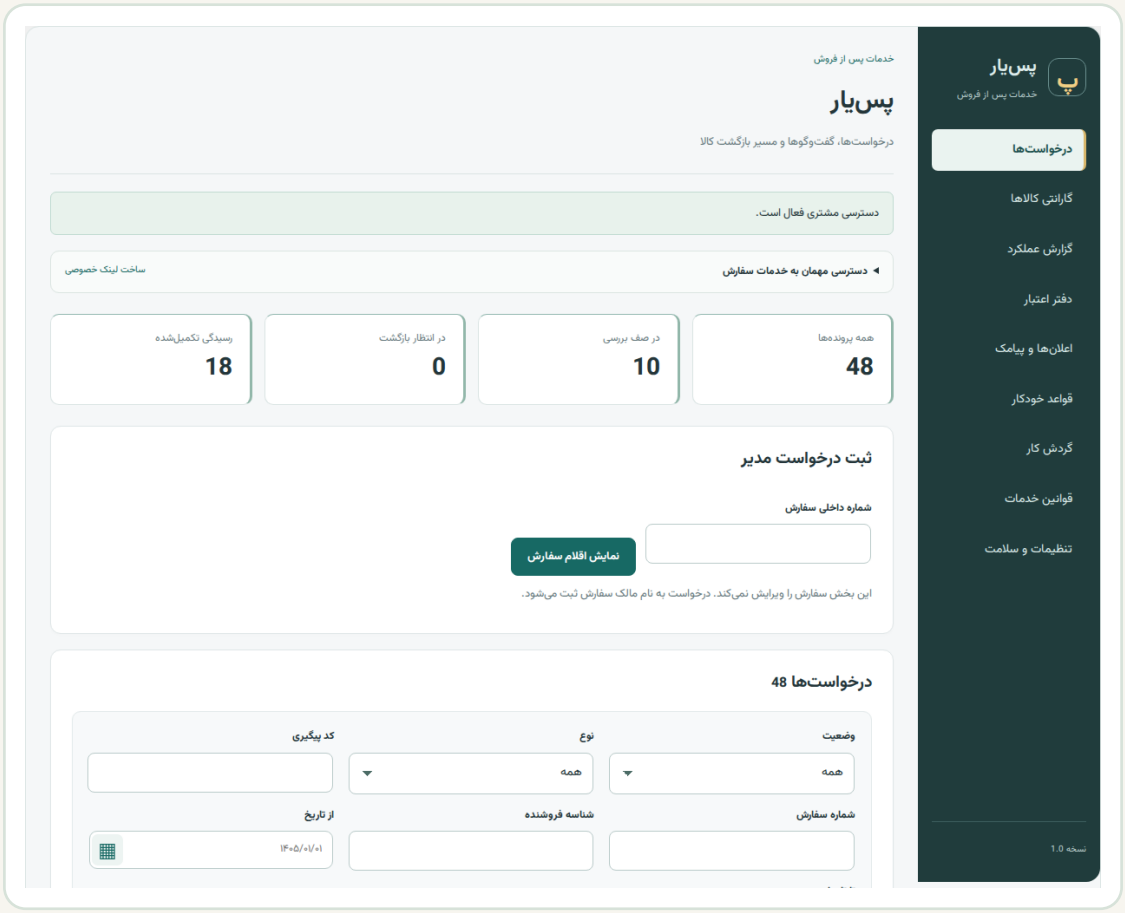
نمای مدیریت و رسیدگی

از منوی پس‌یار، درخواست‌ها و وضعیت رسیدگی را ببینید و پرونده موردنظر را باز کنید.

۱. فهرست را بر اساس کد، وضعیت، نوع، سفارش، فروشنده یا تاریخ فیلتر کنید.

۲. مستندات، گفت‌وگو و سابقه عملیات را پیش از تغییر وضعیت بررسی کنید.

۳. یادداشت داخلی برای همکاران است؛ پیام مشتری را در گفت‌وگوی عمومی همان پرونده ثبت کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

اختیار عملیات به نقش کاربر بستگی دارد. دسترسی مالی، تنظیمات و رسیدگی را فقط به افراد مسئول بدهید.

۱۳ / آموزش استفاده

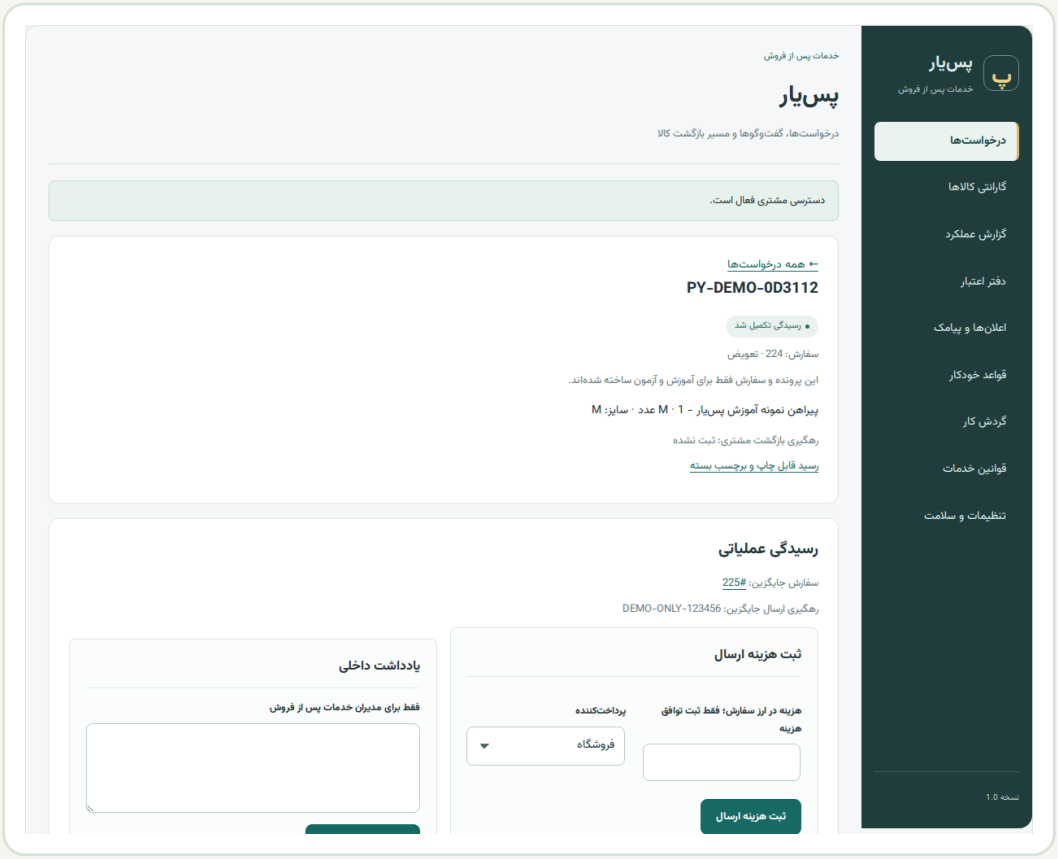
تعویض واقعی؛ بازرسی و موجودی

پس از تأیید درخواست و دریافت کالا، مسئول مجاز نتیجه بازرسی را ثبت می‌کند.

۱. اگر کالای برگشتی سالم و قابل فروش است، با انتخاب نتیجه مربوط، موجودی آن به انبار فروش بازمی‌گردد.

۲. کالای معیوب نباید به موجودی قابل فروش اضافه شود.

۳. سپس تنوع جایگزین و اختلاف قیمت را تعیین کنید. پرداخت یا بازپرداخت اختلاف، مرحله مستقل دارد.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

مثال M به L: با ثبت بازگشت سالم M، موجودی M یک واحد زیاد می‌شود؛ موجودی L هنگام ساخت سفارش جایگزین کنترل و کم می‌شود.

۱۴ / آموزش استفاده

سفارش جایگزین و رهگیری ارسال

ساخت سفارش جایگزین، خرید اولیه را حذف یا به یک کالای دیگر تبدیل نمی‌کند؛ یک سفارش متصل و مستقل ایجاد می‌شود.

۱. پس از کنترل موجودی و تعیین تکلیف اختلاف قیمت، «ساخت سفارش جایگزین» را اجرا کنید.

۲. شماره سفارش جایگزین را در پرونده ببینید. موجودی تنوع جایگزین در همین فرایند کنترل می‌شود.

۳. شرکت حمل و کد رهگیری ارسال جایگزین را ثبت کنید. مشتری نتیجه را از همان پرونده مشاهده می‌کند.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

سفارش جایگزین را خارج از مسیر پرونده به‌صورت تکراری نسازید. در صورت خطا، نتیجه عملیات و شماره سفارش ثبت‌شده را پیش از اقدام دوباره بررسی کنید.

۱۵ / آموزش استفاده

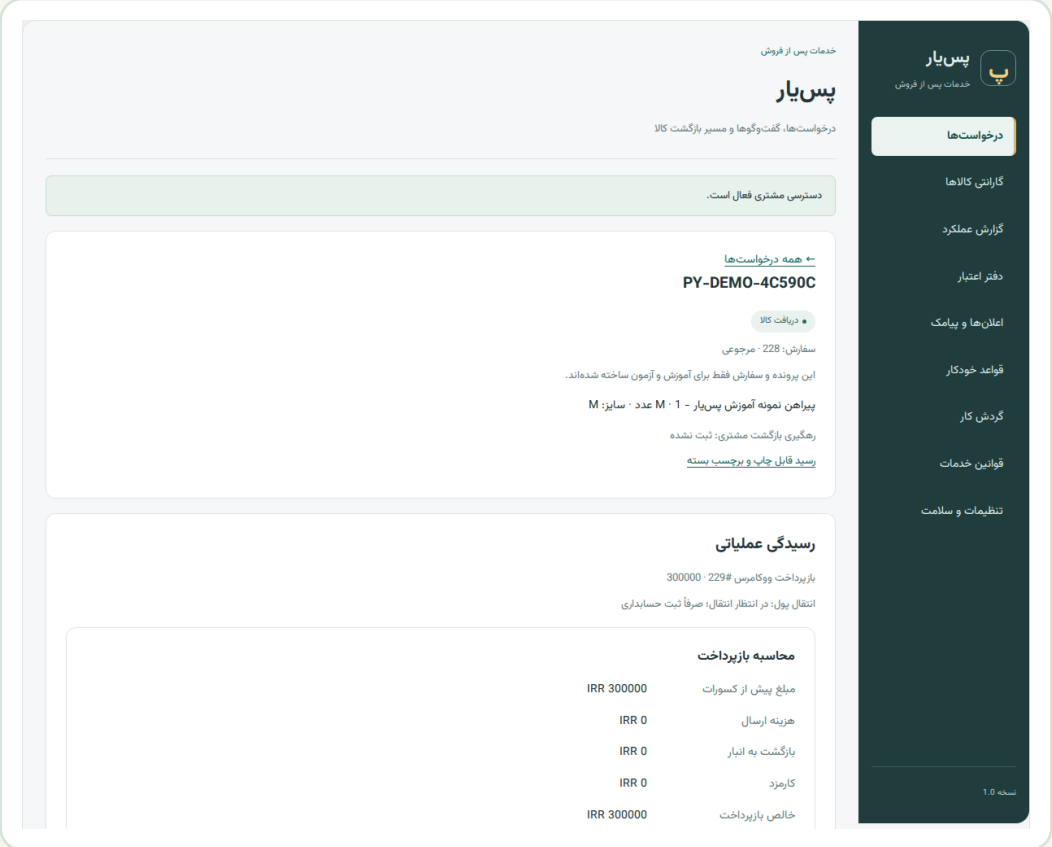
مرجوعی بخشی و بازپرداخت

ثبت مالی بازپرداخت در ووکامرس با انتقال واقعی پول به حساب بانکی دو مرحله جدا هستند.

۱. اقلام برگشتی، نتیجه بازرسی، مبلغ خالص و کسورات مجاز را مشخص کنید.

۲. در صورت فعال بودن تأیید دو مسئول، پیشنهاد و تأیید باید توسط افراد مجاز و مستقل انجام شود.

۳. پس از انتقال واقعی وجه، مرجع پرداخت و تأیید دستی را ثبت کنید. تا پیش از آن، ثبت حسابداری به معنی پرداخت بانکی نیست.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

این نسخه انتقال خودکار بانکی انجام نمی‌دهد. اطلاعات شبا یا پرداخت را فقط در اختیار افراد مجاز بگذارید.

۱۶ / آموزش استفاده

اعتبار داخلی، کوپن و دفتر اعتبار

در صورت رضایت مشتری، می‌توان از اعتبار داخلی یا کوپن به‌جای انتقال وجه استفاده کرد. این تصمیم باید روشن و قابل پیگیری باشد.

۱. روش جبران را طبق انتخاب و توافق مشتری تعیین کنید؛ اعتبار و کوپن انتقال بانکی نیستند.

۲. دفتر اعتبار، رویدادها و مانده را برای کاربر مجاز نمایش می‌دهد.

۳. مهلت مصرف اعتبار بازپرداخت از تنظیمات قابل تعیین است؛ صفر یعنی بدون انقضا.

۴. پیش از استفاده عمومی، پرداخت یک سفارش آموزشی با اعتبار را در روش پرداخت فروشگاه بررسی کنید.

اعتبار داخلی پس‌یار با کیف پول افزونه‌های دیگر یکسان نیست. سازگاری عمومی با تمام کیف پول‌ها ادعا نمی‌شود.

۱۷ / آموزش استفاده

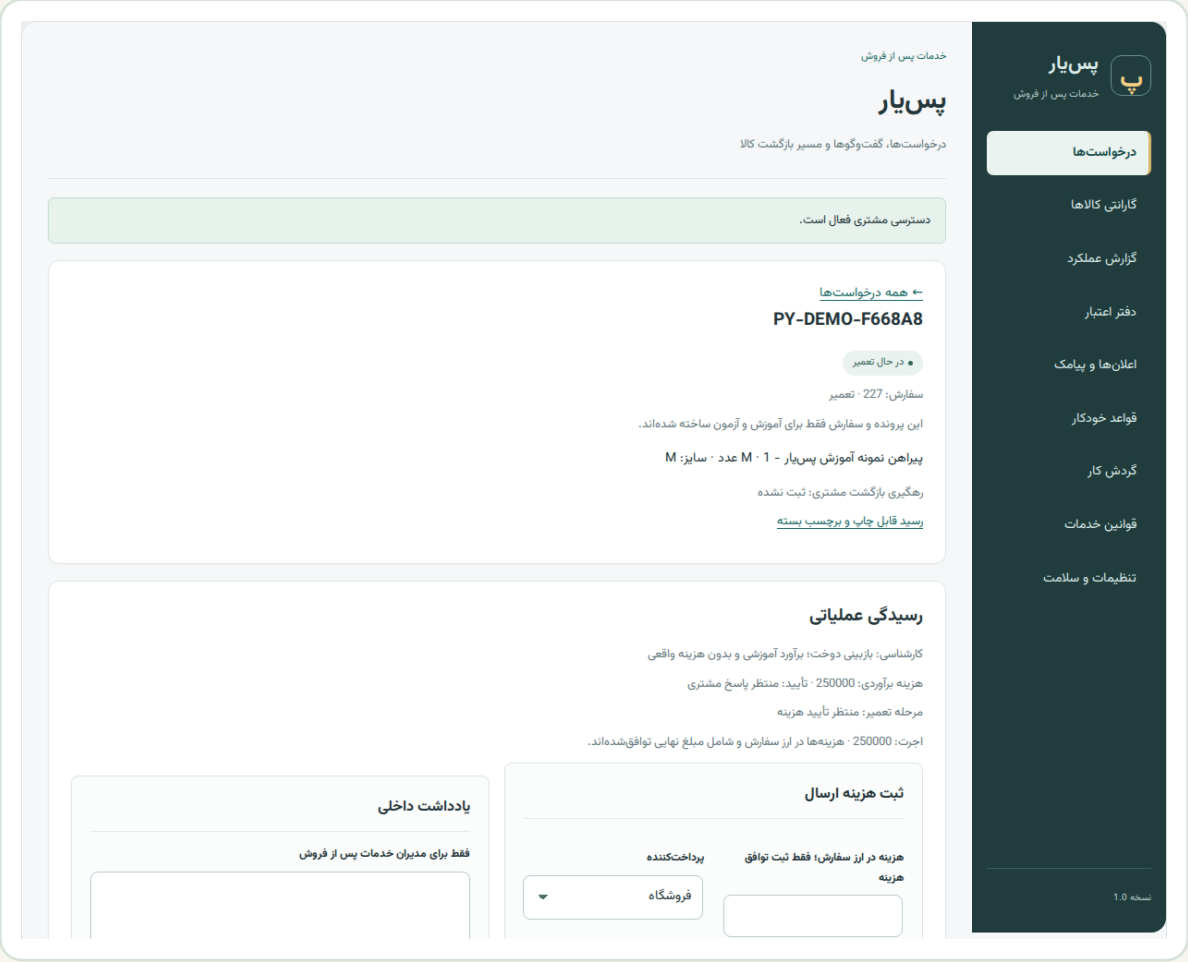
تعمیر؛ کارشناسی و برآورد

در پرونده تعمیر یا گارانتی، نتیجه کارشناسی و هزینه پیشنهادی را پیش از شروع عملیات ثبت کنید.

۱. شرح مشکل و نتیجه بررسی را بنویسید و برآورد هزینه را ثبت کنید.

۲. قطعه، اجرت و در صورت نیاز تکنسین را مشخص کنید.

۳. برآورد برای مشتری ارسال می‌شود؛ شروع تعمیر باید مطابق مرحله تأیید هزینه باشد.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

۱۸ / آموزش استفاده

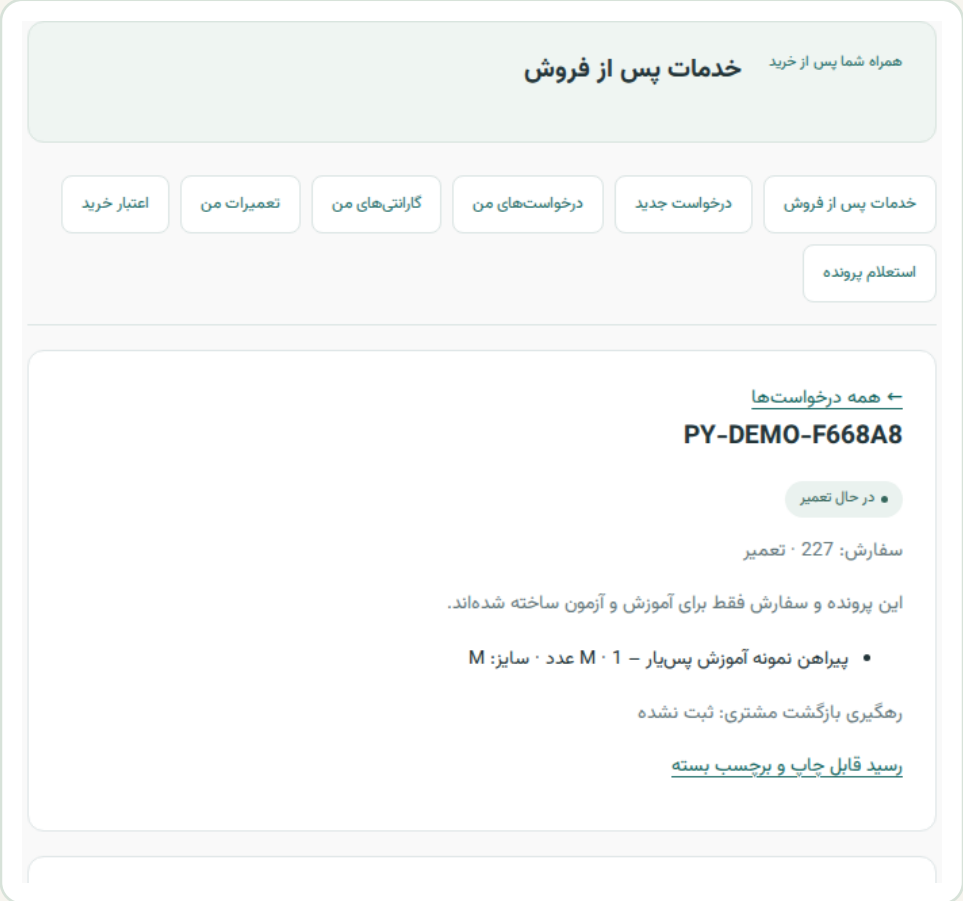
تأیید مشتری، کنترل کیفیت و تحویل

مشتری برآورد را در پرونده می‌بیند و تأیید یا رد می‌کند. تأیید به همان بازبینی برآورد مربوط است.

۱. پس از تأیید مجاز، شروع و تکمیل تعمیر را در گردش کار ثبت کنید.

۲. گزارش تکنسین، قطعات مصرفی و نتیجه کنترل کیفیت را کامل کنید.

۳. صورتحساب و روش تحویل را ثبت کنید و پس از تعیین تکلیف مالی پرونده را ببندید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

اگر برآورد تغییر کرد، تأیید قبلی را برای مبلغ تازه فرض نکنید؛ تأیید مربوط به برآورد جاری باید مشخص باشد.

۱۹ / آموزش استفاده

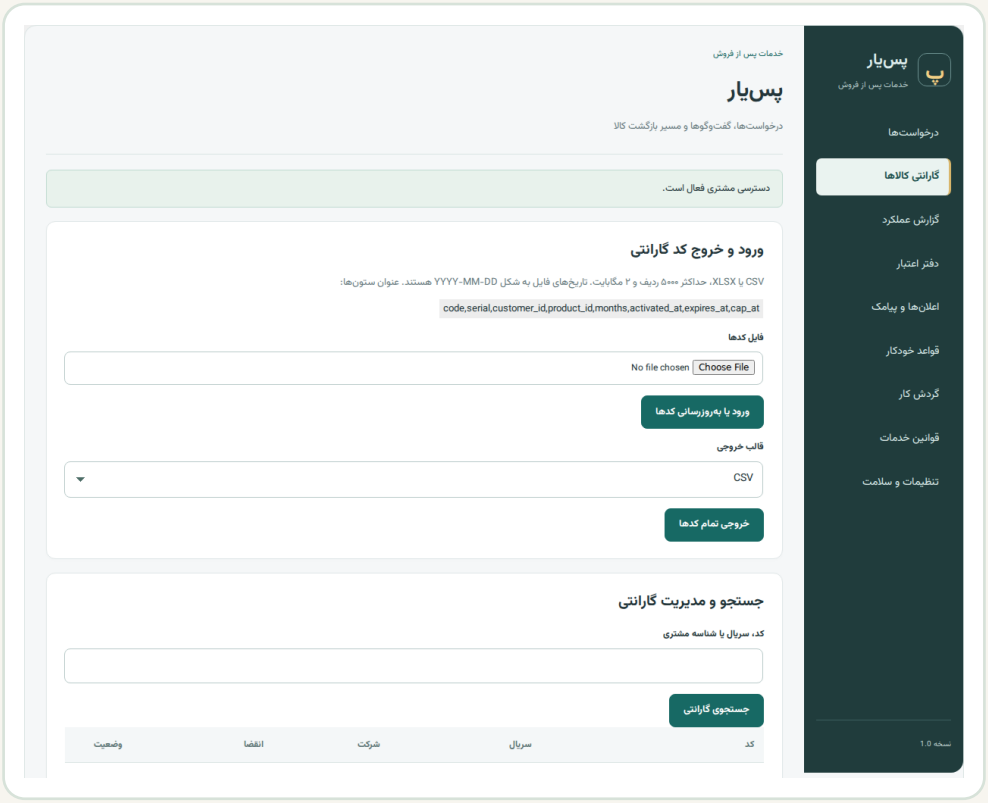
گارانتی؛ تنظیم محصول و کدها

مدت، شرکت و شرایط گارانتی را در محصول یا تنوع تنظیم کنید. صدور کد به شرایط محصول و سفارش وابسته است.

۱. در اطلاعات محصول، تنظیم گارانتی را برای کالا یا تنوع کامل و ذخیره کنید.

۲. هنگام تکمیل سفارش واجد شرایط، برای هر واحد کد مستقل صادر می‌شود.

۳. از بخش گارانتی‌ها، کد و سابقه را جست‌وجو کنید؛ ورود و خروج گروهی را ابتدا با فایل کم‌حجم آموزشی بررسی کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

ورود و خروج XLSX به Zip و DOM نیاز دارد. کدهای گارانتی قبلی را پیش از ورود گروهی پشتیبان بگیرید.

۲۰ / آموزش استفاده

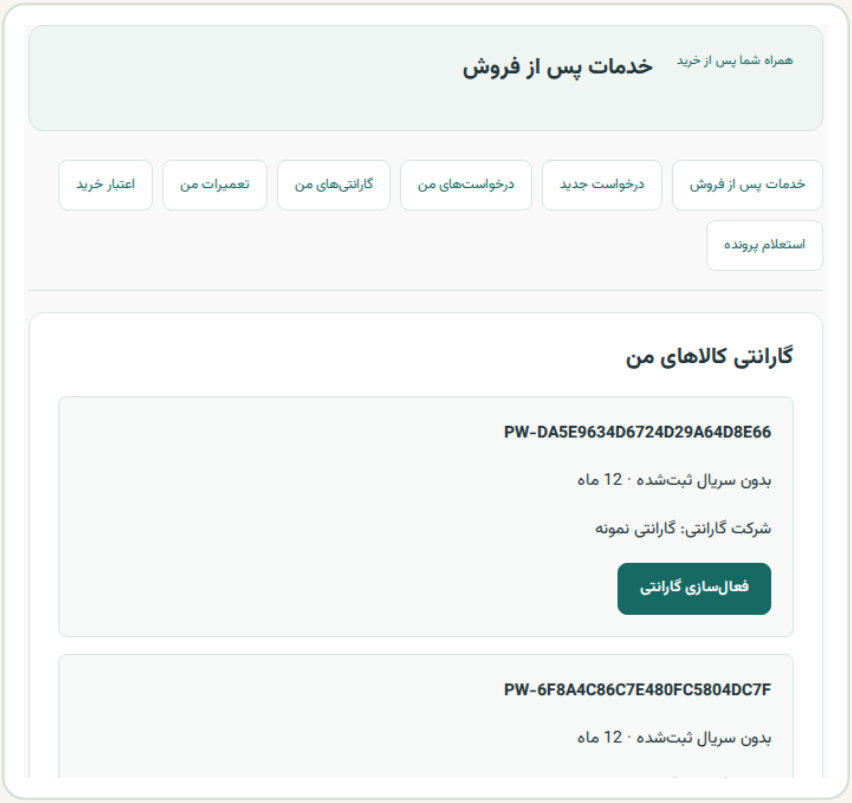
گارانتی مشتری و استعلام عمومی

کدهای واحدهای خریداری‌شده از بخش گارانتی مشتری قابل مشاهده‌اند؛ درخواست خدمت باید با شرایط و اعتبار همان کالا مطابقت داشته باشد.

۱. مشتری کد، مدت و وضعیت گارانتی را در بخش مربوط مشاهده می‌کند.

۲. برای گارانتی، نوع خدمت و کد معتبر همان کالا را انتخاب کنید.

۳. فرم‌های عمومی با [pasyar_warranty] و [pasyar_authenticity] قابل درج‌اند؛ نمایش نتیجه به معنی ثبت کد در سامانه همان فروشگاه است.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

پیامکی برای احراز گارانتی ارائه نشده است. استعلام سامانه را با تأیید اصالت حقوقی تمام کالاهای بازار OTP یکسان معرفی نکنید.

۲۱ / آموزش استفاده

پیگیری امن سفارش مهمان

این مسیر برای سفارش بدون حساب کاربری است؛ مشتری باید ایمیل ثبت‌شده هنگام خرید را در اختیار داشته باشد.

۱. برگه دارای [pasyar_guest] یا درگاه /?pasyar_portal=1 را باز کنید.

۲. شماره داخلی سفارش و ایمیل خرید را وارد کنید. پاسخ عمومی برای اطلاعات درست و نادرست یکسان است.

۳. لینک برای ایمیل همان سفارش ارسال می‌شود؛ ۳۰ دقیقه اعتبار دارد و فقط به همان سفارش دسترسی می‌دهد.

۴. برای شماره‌های سفارش سفارشی، شماره داخلی را از مدیر بگیرید. صاحب حساب کاربری باید از حساب خود وارد شود.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

ایمیل و SMTP فروشگاه باید تحویل صحیح داشته باشد. در ابزار مدیر، لینک خصوصی ۷روزه نیز قابل ساخت است؛ آن را فقط به صاحب همان سفارش بدهید.

۲۲ / آموزش استفاده

گزارش عملکرد و علت درخواست

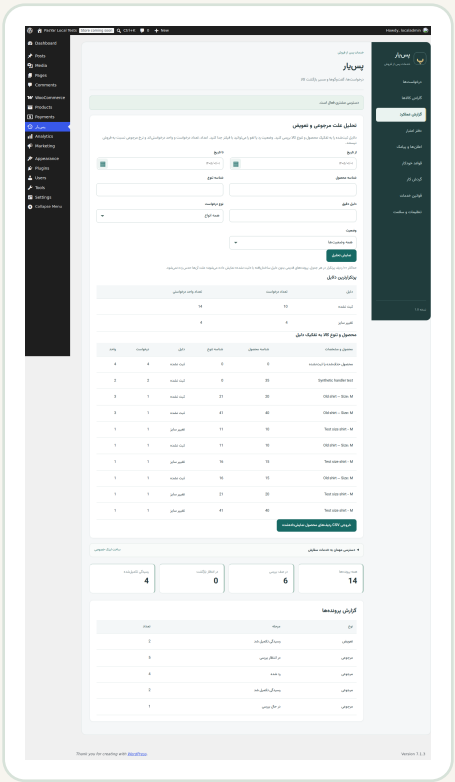
از «گزارش عملکرد»، دلایل درخواست را در کنار محصول و تنوع بررسی کنید و از فیلترهای تاریخ، نوع و وضعیت استفاده کنید.

۱. بازه و فیلترهای موردنظر را اعمال کنید؛ سپس گزارش علت‌ها و محصول‌ها را ببینید.

۲. تعداد پرونده با تعداد واحد کالا متفاوت است؛ این گزارش نرخ مرجوعی نسبت به فروش نیست.

۳. هر جدول تا ۱۰۰ ردیف پرتکرار دارد. CSV برای ردیف‌های محصول نمایش‌داده‌شده در دسترس است.

۴. پرونده‌های قدیمی بدون دلیل ساختاریافته با عنوان «ثبت نشده» دیده می‌شوند.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

برای مقایسه نرخ واقعی مرجوعی با فروش، باید تعداد فروش در همان بازه و دامنه را نیز جداگانه در نظر بگیرید.

۲۳ / آموزش استفاده

انتخابگر تاریخ شمسی

تقویم شمسی در فیلترها و فرم‌های مرتبط، ورود تاریخ را ساده می‌کند؛ تاریخ ذخیره‌شده طبق ساختار داخلی افزونه نگهداری می‌شود.

۱. دکمه تقویم کنار فیلد را باز کنید و ماه، سال و روز را انتخاب کنید.

۲. ارقام فارسی یا لاتین را طبق الگوی فیلد وارد کنید.

۳. اگر نتیجه فیلتر خالی است، ترتیب ابتدا و انتهای بازه و منطقه زمانی وردپرس را بررسی کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

اگر قالب یا افزونه دیگری استایل فرم‌ها را تغییر می‌دهد، نمایش فلش انتخاب و دکمه تقویم را در موبایل نیز کنترل کنید.

۲۴ / آموزش استفاده

پیامک؛ اتصال مستقل سرویس

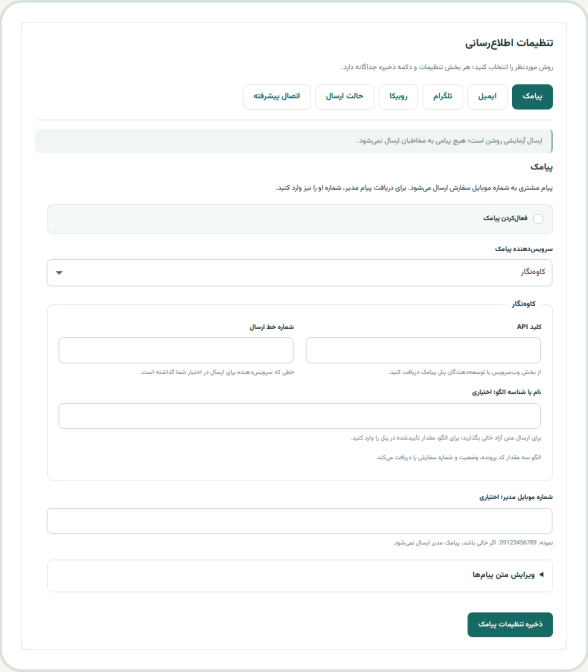
در «اعلان‌ها و پیامک پیامک»، سرویس را انتخاب کنید. فقط بخش مربوط به همان سرویس را تکمیل و ذخیره کنید.

۱. سرویس‌های موجود: ملی پیامک، کاوه‌نگار، SMS.ir، IPPanel و قاصدک.

۲. کلید یا اطلاعات ورود، خط ارسال و در صورت نیاز کد الگو و نام متغیرهای تأییدشده را از پنل سرویس وارد کنید.

۳. شماره مدیر برای اخطار مدیر است؛ شماره مشتری از سفارش خوانده می‌شود.

۴. سوییچ پیامک را فعال و همین بخش را ذخیره کنید. برای ارسال واقعی، حالت شبیه‌سازی نیز باید خاموش باشد.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

کلید محرمانه ذخیره‌شده دوباره نمایش داده نمی‌شود. فیلد خالی الزاما به معنی حذف کلید قبلی نیست؛ گزینه پاک‌کردن را فقط با قصد حذف استفاده کنید.

۲۵ / آموزش استفاده

ایمیل؛ متن مدیر و مشتری

در تب ایمیل، ارسال را مستقل فعال و تنظیمات همین بخش را ذخیره کنید.

۱. ایمیل مشتری از سفارش و ایمیل مدیر از تنظیمات عمومی وردپرس خوانده می‌شود.

۲. متن‌ها را متناسب با ثبت درخواست، تغییر وضعیت و اطلاعات قابل نمایش مشتری تنظیم کنید.

۳. پس از تنظیم، یک ارسال واقعی محدود انجام دهید و صندوق دریافت و هرزنامه را بررسی کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

ثبت موفق در صف یا پاسخ موفق تابع ارسال، تضمین تحویل به صندوق مقصد نیست. تنظیم SMTP و اعتبار دامنه به محیط فروشگاه وابسته است.

۲۶ / آموزش استفاده

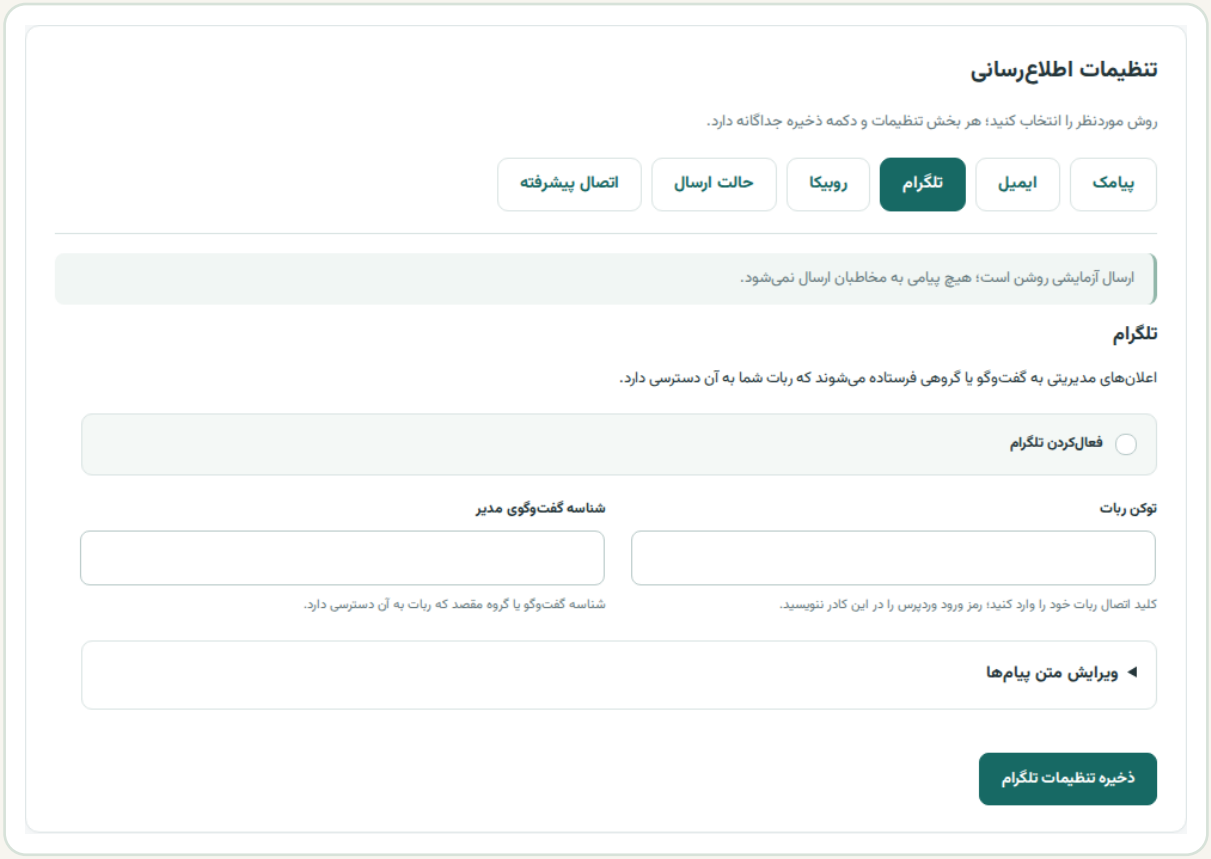
تلگرام و روبیکای مدیر

هر پیام‌رسان تب مستقل دارد. توکن و شناسه مقصد را فقط در تب سرویس درست وارد کنید.

۱. تلگرام: توکن ربات و شناسه گفت‌وگو یا گروه مجاز را وارد کنید؛ ربات باید اجازه ارسال به مقصد داشته باشد.

۲. روبیکا: توکن ربات رسمی و شناسه مقصد را در تب روبیکا وارد و ذخیره کنید.

۳. هر کانال را جداگانه فعال کنید و در حالت ارسال واقعی، یک رخداد محدود آموزشی ایجاد کنید.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

این کانال‌ها برای مدیر هستند. دسترسی شبکه هاست به API پیام‌رسان و مجوز ربات باید برقرار باشد.

۲۷ / آموزش استفاده

حالت شبیه‌سازی و صف ارسال

حالت شبیه‌سازی برای بررسی رخدادها بدون ارسال بیرونی است؛ با خاموش‌کردن آن، فقط کانال‌های فعال و دارای تنظیمات ارسال می‌کنند.

۱. در تب حالت ارسال، شبیه‌سازی را برای آزمون اولیه روشن بگذارید.

۲. پس از تکمیل سرویس‌ها، برای ارسال واقعی آن را خاموش کنید و یک رخداد کنترل‌شده بسازید.

۳. گزارش صف، خطا و تلاش مجدد را بررسی کنید. Cron وردپرس یا زمان‌بندی سرور باید اجرا شود.



تصویر واقعی محیط آموزشی؛ داده ساختگی

وب‌هوک امضاشده از اتصال پیشرفته قابل تنظیم است. این گزینه جایگزین تنظیم پیامک یا توکن پیام‌رسان نیست.

۲۸ / آموزش استفاده

فروشنده دکان و تکنسین

اگر ماژول چندفروشنده فعال باشد، پرونده هر فروشنده باید به سفارش فرعی همان فروشنده مرتبط باشد.

۱. در سفارش والد چندفروشنده، سفارش فرعی درست را برای ثبت درخواست انتخاب کنید.

۲. فروشنده فقط پرونده‌های مجاز خود را در محدوده امکانات Dokan Lite می‌بیند؛ امور مالی نهایی به اختیار مسئول مجاز وابسته است.

۳. تکنسین فقط پرونده‌های تخصیص‌یافته را می‌بیند؛ دسترسی را با حساب مستقل همان نقش بررسی کنید.

۴. شورت‌کد پنل فروشنده [pasyar_vendor] و پنل تکنسین [pasyar_technician] است.

سازگاری کامل با Dokan Pro ادعا نمی‌شود. شورت‌کد به‌تنهایی به کاربر فاقد مجوز، دسترسی عملیات نمی‌دهد.

۲۹ / آموزش استفاده

قواعد خودکار و گردش کار

قواعد خودکار برای هماهنگی رسیدگی هستند؛ عملیات مالی یا موجودی را بدون بررسی مسئول مجاز اجرا نمی‌کنند.

۱. در «قواعد خودکار»، رویداد ثبت، تغییر مرحله، پیام تازه، عملیات یا عبور از مهلت را انتخاب کنید.

۲. نوع درخواست و شرط مرحله را محدود کنید و عملیات یادداشت داخلی، تخصیص چرخشی کارشناس یا آغاز بررسی را تعیین کنید.

۳. برای تخصیص، کاربران مجاز و متن مناسب را انتخاب کنید؛ سپس قاعده را ذخیره و با یک پرونده آموزشی بررسی کنید.

۴. در «گردش کار»، مراحل و انتقال‌های مجاز را مطابق روند فروشگاه تنظیم کنید؛ انتقال مرحله به‌تنهایی جای بازرسی، ساخت سفارش یا ثبت مالی نیست.

قواعد عمومی و مبهم نسازید. تغییر گردش کار را ابتدا با یک مسیر ساده و حساب دارای نقش درست بررسی کنید.

۳۰ / آموزش استفاده

اتصال پیشرفته؛ وب‌هوک و API

این بخش برای اتصال فنی به نرم‌افزار دیگر است. برای ارسال پیامک، تلگرام یا روبیکا نیازی به وب‌هوک نیست.

۱. در تب اتصال پیشرفته، نشانی عمومی HTTPS مقصد و کلید امضای حداقل ۱۶ نویسه را تنظیم کنید.

۲. سرویس مقصد باید امضای پیام را کنترل کند؛ کلید را عمومی نکنید و نتیجه تحویل را از گزارش بررسی کنید.

۳. ماژول API از تنظیمات قابل فعال‌سازی است. مسیر پایه /wp-json/pas-yar/v1/ است؛ هر عملیات به احراز هویت و مجوز مربوط نیاز دارد.

۴. API برای پرونده، پیام، مدارک، رهگیری و عملیات مجاز مسیر دارد. دسترسی نوشتن را فقط برای یکپارچه‌سازی مورد اعتماد فراهم کنید.

این راهنما جای مستندات فنی احراز هویت وردپرس نیست. آزمون اتصال را ابتدا روی داده آموزشی و با حداقل مجوز انجام دهید.

۳۱ / آموزش استفاده

رسید بسته، رهگیری و استفاده در موبایل

از جزئیات پرونده، رسید قابل چاپ را باز کنید. کد پرونده و نشانی بازگشت روی رسید به ارتباط بسته با درخواست کمک می‌کند.

۱. نشانی بازگشت فروشگاه را در تنظیمات کامل کنید؛ مشتری پس از تأیید درخواست مطابق نشانی اعلامی کالا را ارسال کند.

۲. رسید و کد QR برای پیگیری پرونده‌اند؛ رسید به معنی تأیید دریافت کالا یا انتقال پول نیست.

۳. رهگیری مشتری و رهگیری ارسال جایگزین دو اطلاعات جدا هستند؛ هرکدام در بخش مربوط ثبت می‌شود.

۴. در موبایل، منوی بخش‌ها جمع می‌شود و جدول‌ها به نمایش مناسب عرض کم تبدیل می‌شوند. فرم را بدون خروج از صفحه بازبینی کنید.

در استعلام عمومی، فقط نتیجه محدود نمایش داده می‌شود؛ جزئیات سفارش، مستندات و گفت‌وگو به حساب یا لینک خصوصی نیاز دارد.

۳۲ / آموزش استفاده

امنیت، نگهداری و حریم خصوصی

مدارک و اطلاعات مالی باید فقط برای افراد مجاز در دسترس باشند. تنظیم زمان نگهداری را با سیاست واقعی فروشگاه هماهنگ کنید.

۱. کلیدها، توکن‌ها، شبا، لینک مهمان و مستندات خصوصی را عمومی نکنید.

۲. نقش‌های خدمات، مالی و تنظیمات را به افراد مسئول محدود کنید؛ از حساب مشترک برای چند مسئول استفاده نکنید.

۳. حذف افزونه، سوابق را خودکار پاک نمی‌کند. ابزارهای حریم خصوصی و دوره نگهداری را جداگانه مدیریت کنید.

۴. از ارسال مستندات آزمایشی شامل داده واقعی مشتری در محیط عمومی خودداری کنید.

پیش از پاک‌سازی اطلاعات، نسخه پشتیبان و نیاز نگهداری سوابق مالی را بررسی کنید.

۳۳ / آموزش استفاده

آزمون پذیرش پیش از استفاده عمومی

پیش از بازکردن مسیر برای همه مشتریان، یک سفارش آموزشی با محصول متغیر و دو سایز بسازید و نتایج را ثبت کنید.

۱. ثبت درخواست مشتری، بارگذاری مدرک، کد پیگیری و گفت‌وگوی دوطرفه را بررسی کنید.

۲. سناریوی M به L را تا دریافت سالم، موجودی M، سفارش جایگزین، موجودی L و رهگیری ارسال ادامه دهید.

۳. مرجوعی بخشی، ثبت مالی و تأیید انتقال دستی را جداگانه بررسی کنید.

۴. با حساب‌های مستقل مشتری، مدیر، مالی و در صورت نیاز فروشنده و تکنسین آزمون کنید.

۵. فرم‌های موبایل، تقویم شمسی، لینک مهمان و تحویل واقعی پیام را در همان محیط هاست کنترل کنید.

بررسی محلی فایل‌ها جای آزمون نصب و عملکرد در ترکیب افزونه‌ها و قالب فروشگاه را نمی‌گیرد. هیچ سازگاری عمومی با تمام هاست‌ها و افزونه‌ها تضمین نشده است.

۳۴ / آموزش استفاده

عیب‌یابی سریع

اگر نتیجه مورد انتظار دیده نمی‌شود، ابتدا تنظیم، دسترسی و سابقه همان عملیات را کنترل کنید.

۱. فرم دیده نمی‌شود: دسترسی مشتری، مالک سفارش، مهلت و قانون کالا را بررسی کنید.

۲. جایگزین قابل انتخاب نیست: همان محصول مادر، موجودی، شرایط خرید و محدودیت پرونده را بررسی کنید.

۳. موجودی برنگشته: دریافت و نتیجه بازرسی سالم باید ثبت شده باشد؛ تغییر وضعیت تنها کافی نیست.

۴. پیام نمی‌رسد: شبیه‌سازی، سوییچ کانال، کلید، الگو، شماره، Cron و گزارش صف را بررسی کنید.

۵. خطای سفارش یا دسترسی: وضعیت HPOS، نقش کاربر و خطای ثبت‌شده ووکامرس را بررسی کنید؛ متن خطا را بدون کلید یا داده خصوصی برای پشتیبانی ارسال کنید.

برای خطای مالی یا موجودی، پیش از تکرار عملیات شماره سفارش جایگزین، بازپرداخت و سابقه پرونده را کنترل کنید تا اقدام تکراری انجام نشود.

۳۵ / آموزش استفاده

حدود محصول و مسیرهای سریع

پس‌یار برای مدیریت خدمات پس از فروش ووکامرس ساخته شده است. قابلیت‌های زیر را مطابق همین محدوده معرفی و استفاده کنید.

۱. تعویض: یک قلم و یک واحد، با تنوع دیگری از همان محصول؛ بدون رزرو موقت موجودی در زمان ثبت درخواست.

۲. بازپرداخت بانکی دستی است؛ اعتبار داخلی و کوپن با رضایت مشتری، انتقال وجه بانکی نیستند.

۳. گارانتی کد مستقل دارد؛ OTP پیامکی گارانتی و سازگاری کامل با Dokan Pro ارائه نشده است.

۴. مسیر مشتری: حساب من ← خدمات پس از فروش؛ مسیر مدیر: پیشخوان ← پس‌یار.

۵. شورت‌کد اصلی [pasyar]، مهمان [pasyar_guest]، گارانتی [pasyar_warranty] و اصالت [pasyar_authenticity].

پس‌یار یک محصول با نسخه ۱٫۰ است؛ نسخه پرو جداگانه ندارد. حساب و هزینه سرویس‌های پیام و شرایط پشتیبانی ژاکت مستقل‌اند.