مستند رسمی آموزش و راه‌اندازی پنل

نسخه ۳.۰ — ویرایش جامع

راهنمای جامع کاربری و فروش GramCRM

دستیار هوشمند ۲۴ ساعته فروش در دایرکت اینستاگرام: پاسخگویی کلیدواژه‌ای و ایجنت هوش مصنوعی، پایگاه دانش فروشگاه، درگاه زرین‌پال، تطبیق خودکار پیامک کارت‌به‌کارت و مدیریت انبارداری اتمیک مبتنی بر API رسمی Meta و Zernio.

اتصال رسمی ضد مسدودی | ایجنت فروش هوشمند + پایگاه دانش | تسویه کارتی با پیامک بانک + زرین‌پال | اعلان خودکار وضعیت سفارش

۱ راه‌اندازی اولیه (/setup) و ورود به پنل مدیریت (/panel/)

شروع سریع و امن

۱ **ویزارد نصب خودکار (`/setup`):** در اولین اجرای سامانه، آدرس `/setup` باز می‌شود تا پایگاه داده (PostgreSQL یا SQLite)، کلید لایسنس، نام کاربری، رمز عبور ادمین و توکن زرنیو را گام‌به‌گام ثبت کنید.

۲ **ورود به داشبورد (`/panel/`):** از طریق مرورگر کامپیوتر یا موبایل وارد پنل شوید. رمزها به‌صورت هش‌شده (`PBKDF2`) ذخیره می‌شوند و ورود در برابر حملات Brute-force محافظت می‌شود.

نام کاربری پیش‌فرض (نسخه آماده): admin

رمز عبور پیش‌فرض: admin123

در اولین فرصت از تب **تنظیمات** ← **امنیت** رمز پیش‌فرض را تغییر دهید.

۲ اتصال پیج اینستاگرام در ۲ دقیقه (Zernio API)

تشخیص خودکار پیج

۱ وارد سایت **Zernio.com** شوید و پیج کاری (Business یا Creator) خود را متصل کنید.

۲ از بخش **API Keys** کلید اختصاصی خود که با `sk_...` شروع می‌شود را کپی کنید.

۳ در پنل GramCRM، وارد تب **تنظیمات** شده، کلید را در فیلد **Zernio API Key** ذخیره کنید و دکمه **تست زنده اتصال** را بزنید تا نام پیج و شناسه‌ها خودکار دریافت شوند.

مقایسه GramCRM با ربات‌های سنتی و پسوردی

استاندارد رسمی متا

شاخص	GramCRM	ربات‌های قدیمی (شبیه‌ساز موبایل)
امنیت پیج و ریسک مسدودی	صفر — بدون نیاز به رمز پیج	بسیار بالا (خطر شادوبن و دیسیبل شدن)
سرعت پاسخ و پردازش وب‌هوک	زیر ۱ ثانیه (Webhook لحظه‌ای)	تاخیر چنددقیقه‌ای و نیاز به لاگین مکرر
تطبیق پرداخت و هوش مصنوعی	زرین‌پال + پیامک بانک + ایجنت AI	فقط پاسخ متنی ساده بدون فروش و فاکتور

۳ تعریف کلمات کلیدی و پاسخ خودکار (تب کلمات کلیدی)

سقف استاندارد ۶۴۰ کاراکتر

۱. در تب **کلمات کلیدی** روی **کلمه کلیدی جدید** بزنید و کلمه یا عدد محرک را ثبت کنید (مثلاً: `قیمت` ، `کاتالوگ` یا عدد `7`).

۲. **متن پاسخ دایرکت + پیوست محصول:** می‌توانید کلیدواژه را به یک محصول متصل کنید تا نام، قیمت و موجودی آن خودکار درون متن قرار بگیرد.

۳. **ریپلای عمومی کامنت:** متنی که بلافاصله زیر کامنت کاربر در پست یا ریلز درج می‌شود (مثلاً: «*جزئیات کامل براتون دایرکت شد* 🌸 ») تا نرخ تعامل پست بالا برود.

۴. **پیوست تصویر یا رسانه (Media Attachment):** امکان ارسال خودکار تصویر محصول، ویدئو یا کاتالوگ همراه متن دایرکت با وارد کردن لینک رسانه.

۵. **تست آنلاین قبل از ذخیره:** با دکمه تست در همان صفحه، نحوه تطابق کلمات عربی/فارسی و خروجی نهایی را قبل از انتشار بررسی کنید.

پیش‌نمایش تعامل واقعی در گوشی مشتری

خروجی لحظه‌ای دایرکت و کامنت

دایرکت اینستاگرام (ربات GramCRM) • آنلاین

قیمت

سلام دوست عزیز 🌸
عطر مگاماره ارتو پاریسی
قیمت: **۱,۸۵۰,۰۰۰ تومان** (موجودی: ۱۲ میل)
برای خرید سریع از دکمه‌های زیر استفاده کنید 👇

خرید آنلاین | مشاوره با ما

ریپلای عمومی زیر پست و ریلز — پاسخ در ۰.۴ ثانیه

@customer_user: قیمت و نحوه سفارشو بفرستید لطفاً

@customer_user your_shop: جزئیات کامل و لینک خرید براتون دایرکت شد 🌸 دایرکت رو چک کنید.

۴ دکمه‌های شیشه‌ای تعاملی زیر پیام (Glass Buttons)

حداکثر ۳ دکمه در هر پاسخ

نوع دکمه	عملکرد در دایرکت	نمونه کاربرد
باز کردن لینک (URL)	هدایت مشتری با یک لمس به صفحه محصول، لینک پرداخت زرین‌پال یا سایت	«پرداخت آنلاین» ➜ `https://shop.ir/pay`
ارسال پیام سریع (Message)	ارسال خودکار متن از پیش تعریف‌شده توسط کاربر بدون نیاز به تایپ	«مشاهده کاتالوگ» ➜ ارسال خودکار کلمه «کاتالوگ»

۵ کاتالوگ محصولات، واحد سنجش و متغیرهای داینامیک

همگام با انبار

در تب **محصولات**، کالاهای خود را با واحد سنجش دقیق ثبت کنید. با اتصال محصول به کلمات کلیدی، هر تغییری در قیمت یا موجودی انبار فوراً در پاسخ‌های دایرکت اعمال می‌شود.

واحد سنجش (Unit)	کاربرد مناسب	مثال ثبت در کاتالوگ
عدد	پوشاک، ساعت، اکسسوری، لوازم دیجیتال	ساعت مچی کلاسیک، قاب گوشی
میل / گرم	عطر، ادکلن دست‌ریز، زعفران، قهوه	دکانت مگاماره ۵۰ میل
بسته / باکس	پک‌های هدیه و فروش عمده	باکس ۶ عددی مینی عطر

متغیرهای داینامیک در متن پاسخ کلمه کلیدی:

متغیر	مقدار جایگزین‌شده	خروجی در دایرکت
`{product_name}`	نام محصول ثبت‌شده در کاتالوگ	عطر تام فورد بلک ارکید
`{price}`	قیمت با فرمت سه‌رقمی (تومان)	۲,۴۰۰,۰۰۰
`{stock}`	موجودی لحظه‌ای انبار	۱۸
`{unit}`	واحد کالا (عدد، میل، گرم، بسته)	میل
`{description}`	توضیحات تکمیلی کالا	رایحه گرم و شرقی با ماندگاری بالا

۶ دروازه فالو و پاسخ به غیرفالورها (Follow-Gate)

تبدیل کامنت به فالوور

۱ **ریپلای عمومی برای ۱۰۰٪ افراد:** زیر کامنت همه کاربران (فالور و غیرفالور) پاسخ عمومی ثبت می‌شود تا الگوریتم اینستاگرام پست را به اکسپلور بفرستد.

۲ **قفل دایرکت برای غیرفالورها:** اگر کاربر پیج را فالو نداشته باشد، به جای لینک یا کد تخفیف، پیام دعوت به فالو همراه دو دکمه «مشاهده پیج» و «فالو کردم» ارسال می‌شود.

۳ **بررسی و باز شدن خودکار:** به محض لمس دکمه «فالو کردم»، ربات وضعیت فالو را چک کرده و محتوای اصلی را در همان لحظه آزاد می‌کند.

چرا فالوگیت نرخ تبدیل بالایی دارد؟

کاربر نیازی به تایپ دوباره کلمه ندارد؛ تنها با یک لمس روی دکمه تایید، ربات فالوور بودن را احراز و اطلاعات خرید یا هدیه را تحویل می‌دهد.

۷ سیستم سفارشات و انبارداری اتمیک (Orders Lifecycle)

قفل هم‌زمانی Optimistic Lock

در تب **سفارش‌ها**، تمامی سفارش‌ها با نام گیرنده، شماره تماس، آدرس و تعداد مدیریت می‌شوند و موجودی انبار به‌صورت خودکار و اتمیک کنترل می‌گردد:

۱ **pending** — در انتظار تأیید
← ۲ **confirmed** — تأیید و کسر انبار
← ۳ **shipped** — ارسال و کد رهگیری
← ✕ **cancelled** — لغو و برگشت انبار

وضعیت	رفتار خودکار سیستم	امکانات ادمین
pending (در انتظار)	سفارش ثبت شده و منتظر پرداخت است	تأیید، لغو، یا ساخت لینک پرداخت زرین‌پال
confirmed (تأییدشده)	**موجودی کالا بلافاصله از انبار کسر می‌شود**	آماده‌سازی مرسوله و ثبت ارسال
shipped (ارسال‌شده)	کد رهگیری مرسوله در تاریخچه سفارش ذخیره می‌شود	ارسال خودکار کد رهگیری برای مشتری
cancelled (لغوشده)	**در صورت تأیید قبلی، موجودی به انبار برمی‌گردد**	ثبت دلیل لغو در تاریخچه کارت

۸ اعلان خودکار وضعیت سفارش در دایرکت مشتری

تنظیمات ← اعلان خودکار

به محض تغییر وضعیت سفارش (تأیید، ارسال یا لغو)، پیام اطلاع‌رسانی به‌صورت خودکار برای مشتری در دایرکت فرستاده می‌شود. متن هر سه وضعیت کاملاً قابل ویرایش است:

متغیرهای قابل استفاده در متن اعلان

`{product}` نام محصول • `{quantity}` تعداد • `{unit}` واحد
`{total}` مبلغ کل • `{tracking}` کد رهگیری
`{recipient}` نام گیرنده • `{order_id}` شماره سفارش

رعایت قانون ۲۴ ساعته اینستاگرام:

اگر بیش از ۲۴ ساعت از آخرین پیام مشتری گذشته باشد، اعلان در صف می‌ماند (نشانگر ⏳ کنار سفارش) و به محض اولین پیام جدید مشتری خودکار ارسال می‌شود.

مدیریت امن فیش واریزی و قفل هم‌زمانی

PNG / JPG تا ۵ مگابایت

آپلود و نگهداری پایدار در دیتابیس

تصویر رسید بانکی روی هر سفارش یا فاکتور بارگذاری شده و با فرمت اصلی قابل مشاهده و دانلود است.

جلوگیری از تداخل دو ادمین (`version`)

با قفل خوش‌بینانه، اگر دو ادمین هم‌زمان یک سفارش را تغییر دهند، سیستم از کسر دوبرابر انبار جلوگیری می‌کند.

۹ تسویه خودکار کارت‌به‌کارت با پیامک بانک (تب تسویه کارتی)

ضد فیش جعلی

در تب **تسویه کارتی** می‌توانید بدون نیاز به بررسی دستی عکس فیش، واریزهای کارت‌به‌کارت را با خواندن خودکار پیامک واریز بانک تأیید و وصول کنید:

۱. **ثبت کارت بانکی:** در بخش «کارت‌های بانکی»، نام بانک، نام صاحب کارت و شماره کارت ۱۶ رقمی را ثبت کنید.

۲. **دریافت توکن وب‌هوک یک‌بارمصرف:** پس از ساخت کارت، سیستم یک توکن اختصاصی نمایش می‌دهد. این توکن را همراه آدرس `/api/payment/bank-sms` در اپلیکیشن خواننده پیامک روی گوشی خود قرار دهید.

۳. **تطبیق هوشمند مبلغ و زمان (Regex Engine):** به محض رسیدن پیامک واریز بانکی (پشتیبانی از پیامک بانک‌های ملت، ملی، بلو، رسالت و...)، مبلغ دقیق با فاکتورهای در انتظار تطبیق داده شده، سفارش خودکار تأیید می‌شود و موجودی انبار کسر می‌گردد.

مدیریت و فیلتر فاکتورهای کارتی

در لیست «فاکتورهای کارتی» وضعیت تمام فاکتورها قابل فیلتر است: **در انتظار پرداخت**، **پرداخت‌شده**، **منقضی‌شده** و **ناموفق/لغو**.

امنیت توکن کارت:

توکن وب‌هوک هر کارت فقط یک‌بار هنگام ساخت یا چرخش (Rotate) نمایش داده می‌شود؛ آن را در جای امن کپی کنید.

۱۰ درگاه پرداخت آنلاین زرین‌پال (ZarinPal Checkout)

تبدیل خودکار تومان به ریال

۱. **تنظیم مرچنت کد:** در تب **تنظیمات ← درگاه پرداخت**، کد ۳۶ رقمی مرچنت زرین‌پال خود را وارد و ذخیره کنید.

۲. **ساخت لینک پرداخت از سفارش:** در تب «سفارش‌ها»، برای هر سفارش در انتظار می‌توانید با یک کلیک لینک پرداخت اختصاصی زرین‌پال بسازید و برای مشتری در دایرکت بفرستید.

۳. **تأیید آنی و حالت آزمایشی (Sandbox):** پس از پرداخت موفق مشتری در درگاه، سفارش خودکار به وضعیت تأییدشده منتقل می‌شود. برای تست بدون پول واقعی می‌توانید سوییچ **Sandbox** را روشن کنید.

تبدیل دقیق واحد پولی:

قیمت محصولات در پنل GramCRM به **تومان** ثبت می‌شوند، اما هنگام ارسال تراکنش به درگاه زرین‌پال به‌صورت خودکار در ۱۰ ضرب شده و به **ریال** ارسال می‌گردند تا هیچ خطای محاسباتی رخ ندهد.

مقایسه دو روش دریافت وجه در GramCRM

روش پرداخت	نحوه تأیید	بهترین کاربرد
کارت‌به‌کارت با پیامک بانک	خودکار از طریق پیامک واریز به گوشی فروشنده	مشتریانی که رمز پویا ندارند یا کارت‌به‌کارت را ترجیح می‌دهند
درگاه پرداخت زرین‌پال	تایید مستقیم وب‌سرویس زرین‌پال بعد از تراکنش	فروش سریع با لینک مستقیم در دایرکت و کسر آنی انبار

۱۱ ایجنت فروش هوشمند (AI) و پایگاه دانش فروشگاه (تب دستیار دانش)

Gemini مستقیم یا گیت‌وی 9Router

پایگاه دانش ایجنت (تب دستیار دانش)

قوانین ارسال، هزینه پست، نحوه انتخاب سایز/رایحه و سوالات پرتکرار را با برچسب (Tag) ثبت کنید. با ابزار **پیش‌نمایش بازیافت** بدون هزینه AI چک کنید کدام متن‌ها برای سوال مشتری پیدا می‌شوند.

دکمه «✨ پیشنهاد» در گفتگوها

کنار کادر پاسخ در چت‌ها، با یک کلیک متن جواب پیشنهادی بر اساس کاتالوگ و تاریخچه گفتگو آماده می‌شود و **بدون تأیید شما ارسال نمی‌شود**.

پاسخگویی خودکار AI

دایرکت‌هایی که کلیدواژه ندارند با اطلاعات واقعی انبار و دانش پاسخ داده می‌شوند (با نشان 🤖 در چت).

سقف روزانه و ساعات سکوت

تنظیم سقف پاسخ روزانه کل پیج و هر مشتری، به همراه ساعات سکوت شبانه از `23:30` تا `08:00`.

تحویل به ادمین (`NEED_HUMAN`)

در کلیدواژه‌های حساس مثل «شکایت» یا «مرجوعی»، ربات پرونده را به شما ارجاع می‌دهد.

ⓘ **انتخاب ارائه‌دهنده AI:** در **تنظیمات ← هوش مصنوعی** می‌توانید **Google Gemini مستقیم** یا **گیت‌وی سازگار با OpenAI (مثل 9Router روی VPS)** را برای دسترسی به مدل‌های مختلف (Gemini، Claude، GPT) انتخاب کنید.

۱۲ صندوق پیام‌های زنده (WebSocket)، کنترل ربات و بکاپ خودکار

کنترل کامل و بدون تداخل

۱. **گفتگوی زنده WebSocket:** پیام‌های جدید مشتریان در تب «گفتگوها» بدون رفرش صفحه نمایش داده می‌شوند.

۲. **توقف موردی (`bot_paused`) و سوییچ سراسری:** می‌توانید ربات را فقط برای یک مشتری خاص متوقف کنید تا خودتان چت کنید، یا با سوییچ وضعیت در تنظیمات، کل اتوماسیون را بدون مصرف توکن متوقف نمایید.

۳. **بکاپ خودکار JSON + (`pg_dump`) PostgreSQL:** سیستم طبق زمان‌بندی از دیتابیس نسخه پشتیبان فشرده می‌گیرد و بکاپ‌های قدیمی را مدیریت می‌کند؛ همچنین از تنظیمات فایل JSON قابل دانلود است.

۴. **لایسنس و دانلود راهنما:** وضعیت لایسنس در پنل پایش می‌شود و آخرین نسخه این راهنما همیشه از مسیر `/guide.pdf` و دکمه بالای پنل قابل دریافت است.

با GramCRM، تمام فرآیند پاسخگویی، مشاوره فروش، تایید واریز و انبارداری پیج شما ۲۴ ساعته و خودکار کار می‌کند.

GramCRM Automation Platform • نسخه ۳.۰