## فكرة نظام Quick Link System

هدف النظام: إدارة طلبات العملاء لربط حساباتهم بخدمة دفع إلكتروني (مثل PayTabs) عبر مسار موحّد وآمن يحتوي على تحقق من الهوية، تفويضات قانونية، فصل صلاحيات بين الموظف والعميل، وتتبع كامل لكافة التغييرات، مع قوالب مركزية للمستندات وتنبيهات ذكية وإجراءات حماية للبيانات.

المشكلة الحالية:

* **أخطاء إدخال** في الاسم/الهوية أو اختيار نموذج تفويض خاطئ.
* **عدم فصل الصلاحيات** بين من يجمع بيانات العميل ومن يوافق أو يدفع.
* **غياب سجل تدقيق** ومركزية السجلات والقوالب.
* **فقدان الطلبات** وعدم وجود ملف عميل مركزي دائم.
* **التباسات هوية** وتشابه أسماء وعدم ربط ثابت بالموظف المسؤول.
* **حذف/إخفاء أرقام** وغياب حقوق وصول ذكية ونسخ احتياطي.

الحل المقترح باختصار:

* **مسار طلب موحّد** لكل عميل ولكل طلب برقم مرجعي مثل QL-2025-001.
* **فورمات مركزية** وقوالب قانونية مع Checklist قبل الإرسال.
* **التكامل مع بوابة الدفع** لدفع الرسوم مركزيًا مع منع التعديل بعد الدفع.
* **ملف عميل مركزي دائم** يحوي كل الطلبات والمرفقات وسجل الحالات.
* **سجل تدقيق (Audit Trail)** لكل عملية وتعديل، بالأختام الزمنية وهوية المنفّذ.
* **فصل الصلاحيات**: موظف إدخال، موظف مراجعة/تفويض، مدير يمتلك إشرافًا شاملًا.
* **تحقق تلقائي من الهوية** (صيغة الرقم الوطني)، والتقاط التعارضات وتنبيه فوري.
* **تنبيهات ذكية** عند التأخير أو اختلاف الهوية أو اسم مكرر.
* **سياسات بيانات**: عدم إظهار الأرقام كاملة، منع النسخ/المشاركة، نسخ احتياطي مشفّر على تخزين سحابي.

الكيانات الأساسية:

* **Customer**: بيانات الهوية، الاسم الرباعي، تاريخ الميلاد، وسائل التواصل.
* **Request (QuickLinkRequest)**: نوع الطلب، الحالة، الرقم المرجعي، الرسوم والدفع، الروابط والمرفقات.
* **Authorization/Delegation Template**: قوالب قانونية مع إصدار/نسخة.
* **AuditLog**: كل حدث أو تعديل مع الوقت والمستخدم والقيم السابقة/اللاحقة.
* **User/Role**: أدوار وصلاحيات دقيقة (viewer, intake, reviewer, manager, admin).
* **Notification**: تنبيهات وآليات تذكير بالمهام والتعارضات.

النتيجة المتوقعة:

* تقليل الأخطاء، منع فقدان الطلبات، توحيد المستندات، شفافية كاملة عبر سجل التدقيق، أمان أعلى للبيانات، وتجربة عملاء أسرع وأكثر احترافية.

فكرة النظام بشكل نهائي

نظام Quick Link System هو نظام مركزي لإدارة طلبات العملاء الخاصة بربط حساباتهم مع خدمات الدفع (زي PayTabs).

الهدف منه هو أتمتة دورة الطلب بالكامل من إدخال بيانات العميل → التحقق → التفويض → الدفع → أرشفة الطلب → تتبع كل حركة.

🔍 الفكرة التشغيلية (Workflow)

1. بدء الطلب

موظف يبدأ طلب جديد للعميل.

النظام يولد رقم مرجعي تلقائيًا (مثلاً: QL-2025-001).

يتم تعبئة بيانات العميل (اسم، هوية، ميلاد، تواصل...).

تحقق تلقائي من الهوية (صيغة الرقم الوطني أو الإماراتي مثل 784-XXXX-XXXXXXX-X).

2. تحقق وتفويض

النظام يحمّل قائمة قوالب قانونية (Authorization Templates) ليختار منها الموظف.

عند اختيار القالب، يتم ملء النموذج بنسخة رسمية ومحدّثة من القالب.

النظام يمنع استخدام أي قالب خارجي أو قديم.

3. مراجعة قبل الإرسال

قبل الإرسال النهائي، يظهر Checklist للتأكد من:

جميع البيانات مكتملة.

رقم الهوية مطابق للتنسيق.

لا يوجد أخطاء في الأسماء أو توكيل ناقص.

تم اختيار القالب الصحيح.

4. الدفع

النظام يفتح واجهة PayTabs أو أي بوابة دفع.

يتم الدفع مركزيًا من النظام فقط.

بعد الدفع → الطلب يصبح "مغلق للدفع" ولا يمكن تعديله.

لا يمكن تنفيذ أي إجراء إلا من خلال المدير (صلاحية خاصة).

5. تتبع ومتابعة

كل عملية (إدخال، تعديل، إرسال، دفع، حذف، مراجعة...) تسجل تلقائيًا في Audit Trail.

يتم تخزين هوية الموظف، الزمن، والتفاصيل القديمة والجديدة.

6. ملف العميل المركزي

النظام ينشئ Customer File لكل عميل يحتوي على:

بياناته الدائمة.

كل الطلبات السابقة.

المرفقات، التفويضات، الفواتير.

حالة الطلبات (قيد المراجعة، مدفوع، مرفوض...).

7. الصلاحيات

Intake User (جامع البيانات): فقط يُدخل الطلب ولا يوافق عليه.

Reviewer (مراجع/مدقق): يراجع الطلب ويعتمده.

Manager (مدير النظام): يملك صلاحية الدفع، الإغلاق، أو إلغاء الطلب.

Admin (مشرف أعلى): إعداد القوالب والسياسات.

8. التنبيهات والذكاء

النظام يرسل تنبيهات ذكية في الحالات التالية:

رقم هوية مكرر أو غير مطابق.

بيانات ناقصة.

تأخير في المراجعة.

تطابق في أسماء العملاء (تعارض هوية).

9. سياسات الحماية

الأرقام الحساسة تُعرض بشكل جزئي فقط (مثلاً: 784-XXXX-XXXXXXX-X).

لا يُسمح بنسخ أو تحميل ملفات خارج النظام.

حفظ تلقائي ونسخ احتياطي مشفّر على التخزين السحابي.

منع إدخال بيانات يدوية من خارج النظام (مثل WhatsApp أو Excel).

هو نظام Workflow آمن ومؤتمت يربط العميل ببوابة دفع، ويتأكد أن كل خطوة من الطلب (من الإدخال حتى التنفيذ) تمت بتحقق، تفويض، ومراجعة مع سجل تدقيق مركزي.