

3. نظام إدارة الطلبات (Request Management System)

كل طلب يحتوي على:

العنصر	الوصف
Request ID	رقم الطلب الفريد
Seller ID	رقم البائع
نوع الطلب	...Campaign / Promo / Product / Withdrawal
البيانات المطلوبة	JSON/Form Data
الحالة	Pending / Under Review / Approved / Rejected
Logs	سجل التغييرات
مرفقات	Attachments
تعليقات فريق المراجعة	Admin Comments
موعد إنشاء الطلب	Created At
SLA	مدة الرد المتوقعة

4. حالات الطلب (Request States)

الحالة	الوصف
Pending	الطلب أنشأه البائع ولم يبدأ فريق المراجعة
Under Review	الطلب قيد المراجعة
Approved	تمت الموافقة
Rejected	تم الرفض مع سبب
Cancelled	البائع قام بإلغاء الطلب
Need More Info	مطلوب معلومات إضافية

5. إشعارات الطلبات

يجب أن يصل للبائع:

إشعار عند تقديم الطلب

إشعار عند بدء المراجعة

إشعار بالرفض مع سبب

إشعار بالموافقة

إشعار للطلبات التي تتجاوز الـ SLA

✓

✓

✓

✓

✓

6. متطلبات إضافية للبائعين (Other Seller Requests)

طلبات إضافية:

- ✓ طلب تفعيل / إيقاف متجر بالكامل
- ✓ طلب تغيير بيانات الضريبة (Tax Update Request)
- ✓ طلب تغيير بيانات الشركة (Legal Entity Update)
- ✓ طلب إضافة مندوب تسليم (Delivery Agent Add Request)
- ✓ طلب التحقق (KYC Verification (ID – License – Documents))

7. لوحة تحكم الطلبات (Requests Dashboard)

للبيع:

- ✓ عرض جميع طلباتي
- ✓ فلتر حسب النوع
- ✓ فلتر حسب الحالة
- ✓ تفاصيل كل طلب
- ✓ إلغاء طلب
- ✓ إضافة معلومات إضافية

للإدارة:

- ✓ عرض جميع الطلبات
- ✓ فلترة حسب البائع
- ✓ فلترة حسب النوع
- ✓ فلترة حسب الحالة
- ✓ فلترة حسب التاريخ
- ✓ الموافقة / الرفض مع سبب
- ✓ طلب معلومات إضافية
- ✓ تعيين الطلب لموظف
- ✓ SLA Tracking

8. SLA (Service Level Agreement) ⌚

مدة الرد المتوقعة لكل نوع طلب:

نوع الطلب	SLA
طلب حملة	48 ساعة
طلب برومو كود	24 ساعة
طلب منتج جديد	72 ساعة
طلب تعديل منتج	48 ساعة
طلب سحب رصيد	24-48 ساعة
طلب رفع حدود	5-7 أيام
طلب مراجعة تعليق	24-72 ساعة
طلب فحص جودة	3-5 أيام


9. الأمان والصلاحيات (Security & Permissions)



قواعد الأمان:



- ✓ البائع يرى طلباته فقط
- ✓ لا يمكن تعديل طلب بعد تقديمه (إلا إذا كان Need More Info)
- ✓ الإدارة فقط يمكنها تغيير حالة الطلب
- ✓ كل تغيير يتم تسجيله في Audit Log
- ✓ إشعار تلقائي عند أي تغيير في الحالة

10. التقارير والإحصائيات (Reports & Analytics)

تقارير النظام:



عدد الطلبات حسب النوع  

عدد الطلبات حسب الحالة  

متوسط وقت الاستجابة  

نسبة الموافقة / الرفض  

الطلبات المتأخرة عن الـ SLA  

أكثر البائعين طلبات  

أكثر أنواع الطلبات شيوعًا 