

- app/Services : الخدمات الخارجية (مثل AIService مع Gemini).

3. المميزات والوحدات الأساسية (Core Modules & Features)

A. جوهر النظام - وحدة إدارة العملاء (Lead Management)

هذا هو الجزء الذي يتعامل معه موظفو المبيعات يومياً.

- تسجيل البيانات الشامل: (الاسم، الشركة، الهاتف، البريد، المسمى الوظيفي).
- التصنيف الذكي:
 - Lead Status: (جديد، تم التواصل، مؤهل، تم البيع، ضائع).
 - Lead Source: (تتبع مصدر العميل (فيسبوك، موقع، يدوي).
 - Lead Type: (تصنيف الجودة: Hot🔥, Warm🟡, Cold❄️).
- تقييم العميل من 0-100 بناءً على جودة بياناته وتفاعله (Scoring): نظام النقاط.
- توزيع العملاء على موظفين محددين (Assignment): التكليف.

B. الأتمتة والذكاء الاصطناعي (Automation & AI Workflow)

أقوى ميزة في النظام، وتعمل كالتالي عند إضافة أي عميل جديد:

1. LeadCreated . يتم إطلاق حدث (Event): الحدث.
2. هذا الحدث TriggerIntegrations يلتقط (Listener): المستمع.
3. المعالجة (Processing):
 - AIService عبر Google Gemini API إرسال بيانات العميل لـ (AI Analysis): الخطوة 1.
 - بقراءة الملاحظات والبيانات AI يقوم الـ.
 - يحدد نوع العميل (Hot/Warm/Cold).
 - "يقترح" الإجراء التالي (Suggested Action).
 - يحدث بيانات العميل في قاعدة البيانات تلقائياً.
 - أخرى أو CRM لربطها بأنظمة n8n إرسال البيانات للمعالجة إلى منصة (n8n Webhook): الخطوة 2 Google Sheets.
 - إرسال إشعار فوري لمدير المبيعات يحتوي على تقرير العميل + تحليل الذكاء (Telegram): الخطوة 3 الاصطناعي.

C. نظام الشركات والاشتراكات (Multi-tenancy & Plans)

- Super Admin: (Tenants) لوحة خاصة لك كمالك للنظام لإضافة شركات جديدة.
- Tenants (الشركات): كل شركة لها بياناتها المنفصلة تماماً، ولا ترى بيانات الشركات الأخرى.
- من لوحة التحكم (API Keys, Webhooks) الإعدادات: كل شركة يمكنها ضبط إعداداتها الخاصة.

4. قاعدة البيانات والعلاقات (Database Schema & Relationships)

إليك شرح لأهم الجداول والعلاقات التي تربط أجزاء النظام:

1. جدول الشركات (tenants)

(SaaS Root) الجدول الأم لكل البيانات في النظام.

- **الأعمدة:** id , name , domain , plan_id , settings (JSON holds tokens), status .
- **العلاقات:**
 - hasMany Users : الشركة لديها عدة موظفين .
 - hasMany Leads : الشركة تملك قاعدة بيانات عملاء .
 - belongsTo Plan : الشركة مشتركة في باقة محددة .

2. جدول المستخدمين (users)

- **الأعمدة:** id , tenant_id , name , email , password , role .
- **العلاقات:**
 - belongsTo Tenant : المستخدم يتبع شركة واحدة .
 - hasMany Leads : المستخدم قد يكون مسؤولاً عن عدة عملاء (Assigned To).

3. جدول العملاء (leads)

الجدول الأضخم والأكثر نشاطاً.

- **الأعمدة:**
 - tenant_id : لعزل البيانات (Foreign Key).
 - assigned_to : (Foreign Key to Users) الموظف المسؤول.
 - status , source : (Enums).
 - lead_type : (Enum: Hot, Warm, Cold).
 - score : (Integer 0-100).
 - internal_comments : تخزين تحليل الذكاء الاصطناعي .
 - estimated_value : القيمة المالية المتوقعة .
- **العلاقات:**
 - belongsTo Tenant .
 - belongsTo User (assigned_to).
 - hasMany Activities : سجل حركات العميل .

4. جدول الأنشطة (lead_activities)

(Audit Log) لتتبع كل ما يحدث للعميل.

- **الأعمدة:** lead_id , user_id , type (call, email, status_change), description , metadata .
- **الهدف:** معرفة من قام بتعديل العميل ومتى.

5. دورة حياة البيانات (Data Flow Scenario)

"لنأخذ سيناريو عملي "من البداية للنهاية

1. **الإدخال:** يقوم العميل بملء نموذج "اتصل بنا" على الموقع، أو يقوم الموظف بإدخاله يدوياً.
2. **NEW** بحالة leads العميل في جدول Laravel **التخزين:** يحفظ.
3. **"الذكاء الاصطناعي:** في الخلفية، يقرأ النظام ان العميل كتب في الملاحظات "أحتاج شراء 50 قطعة فوراً".
 - (Intent: High) يفهم أن النية شرائية عالية AI الـ.
 - **HOT** يصنف العميل.
 - يعطيه نقاط 95/100.
4. **"التنبيه:** يصل إشعار لمدير المبيعات على تليجرام: "عميل ساخن جداً! الإجراء المقترح: اتصل فوراً لإغلاق الصفقة.
5. يقوم بالاتصال، ثم يغير حالته إلى **(Hot)** **المتابعة:** يدخل الموظف على اللوحة، يجد العميل مميزاً باللون الأحمر.
6. أن الشركة حققت مبيعات بقيمة الصفقة **Dashboard التحليل:** يظهر هذا في الـ.

6. ملاحظات للمستقبل (Future Scope)

- **CRM Pipeline View:** (سحب وإفلات) Kanban Board تحويل عرض الجدول إلى.
- **Email Sequences:** AI إرسال إيميلات ترحيبية تلقائية بناءً على تصنيف الـ.
- **Reporting:** تقارير أداء لكل موظف (كم عميل أغلق؟ سرعة الاستجابة؟).

السوق العربي يعتمد بشكل كبير على واتساب WhatsApp Business API Integration: ميزات مقترحة للتطوير للتواصل التجاري

واجهة عربية كاملة لأن المراكز التدريبية والعيادات الطبية غالباً بتفضل العربي Arabic language support:

Mobile app: من الميدان leads تطبيق موبايل لمندوبي المبيعات لتسجيل الـ

Payment gateway integration: للسوق المصري Paymob ربط مع فوري و

Pipeline visualization: Kanban board view الـ ما ذكرت في الـ future scope مهمة Security & Compliance للعملاء الأوروبيين GDPR compliance أضف

Data encryption (emails، أرقام تليفونات) للبيانات الحساسة

Role-based permissions (موجودة لكن أكد عليها في التسويق)

Performance Rate limiting عشان ما تخسرش في التكاليف AI API calls على الـ

Caching strategy لـ dashboard analytics

Queue management في حالة الضغط العالي webhooks للـ