نظام المحاسبة ISPCare

دليل استخدام مدير النظام

الإشعارات

ابتداء من الإصدار 5.6.0

جدول المحتويات

مقدمة:.....2
أنواع الإشعارات.....3
الإشعارات العامة.....3
سياق الدعم الفني.....4
سياق نقطة البيع.....4
سياق المنتج.....5
سياق الموظف.....5
سياق الاشتراك.....5
إشعارات الاشتراك.....6
متغيرات النص في إشعارات الاشتراك.....7
إشعارات الدورة المحاسبية.....8
إشعارات الاستهلاك.....10
قنوات الإرسال.....10
إشعارات البريد الإلكتروني.....10
إشعارات الرسائل القصيرة.....11
إشعارات الواتساب.....13
إشعارات تطبيق الموبايل.....14
خدمة الإرسال ispcared.....14
سجل الإشعارات لدى المشترك.....15
تعليم الإشعار مقروءاً.....15
صلاحيات مجموعة الاشتراك.....16
ظهور الإشعارات في تطبيق الموبايل.....16
بعد أول تسجيل دخول.....16
السجل داخل التطبيق.....17

مقدمة:

يسمح نظام ISPCare لمدير النظام بالتحكم بكافة الإشعارات الصادرة من النظام من خلال عدة واجهات تعريف بسيطة، حيث يدعم النظام حالياً إرسال الإشعارات عبر القنوات التالية:

- رسائل قصيرة عبر أي مقدم خدمة رسائل قصيرة بما فيها MTN و Syriatel
- رسائل واتساب عبر خدمة Rasel
- بريد الكتروني
- الإشعارات الداخلية ضمن لوحة التحكم
- الإشعارات عبر تطبيق الموبايل

يتم تعريف مختلف أنواع الإشعارات في نظام المحاسبة من خلال لوحة تحكم المدير::قوائم المعلومات

تقسم الإشعارات إلى عدة أنواع:

- الإشعارات العامة: وتضم إشعارات نظام الدعم الفني عبر البطاقات Ticketing System وإشعارات الموظفين، ونقاط البيع، وبعض إشعارات الاشتراك العامة الغير مرتبطة بحالة الاشتراك أو الاستهلاك
- إشعارات الاشتراك: وهي إشعارات خاصة بمسار عمل الاشتراك Subscription Workflow وتضم الإشعارات التي يتم إرسالها عند تغير حالة الاشتراك ويتم تعريفها بحسب نوع الخدمة وحالة الاشتراك
- إشعارات الدورة المحاسبية: وهي الإشعارات التي يتم إرسالها عند تنفيذ الدورات المحاسبية بمختلف حالاتها ويتم تعريفها بحسب نوع الخدمة بمعنى أن النظام يسمح بتعريف إشعارات مختلفة بحسب نوع الخدمة ADSL, Hosting, Leased Line, ...
- إشعارات الاستهلاك: وهي الإشعارات التي يتم إرسالها للمشتركين عند وصول قيم الاستهلاك لأحد الموارد عند عتبات محددة يقوم بتعريفها مدير النظام، وتدعم أي نوع من الموارد التي يتم تقديمها للمشتركين عبر مجموعات الاشتراك؛ حالياً يتم استخدامها لتعريف الإشعارات الخاصة باستهلاك حجم التنزيل عند وصول الاستهلاك لكل مشترك عند عتبات مختلفة مثل 50%، 80% ...

أنواع الإشعارات

الإشعارات العامة

تشمل كافة مسارات العمل والأحداث في النظام وهي منظمة بحسب السياق ولدينا حالياً:

- helpdesk: سياق الدعم الفني: ويتضمن الإشعارات المتبادلة في نظام الدعم الفني عبر بطاقات المساعدة
- pos: سياق نقطة البيع: ويتضمن الإشعارات المتبادلة في منظومة نقاط البيع
- product: سياق المنتج: ويتضمن الإشعارات الخاصة بالمستودع والمنتجات
- staff: سياق الموظف: ويتضمن الإشعارات الخاصة بالموظفين
- subscriber: سياق الاشتراك: ويتضمن الإشعارات الخاصة بالاشتراك (ما عدا اشعارات مسار تغيير حالة الاشتراك)

سياق الدعم الفني

الإشعار	الشرح	متغيرات النص
بطاقة مساعدة جديدة – للمشترك	يرسل للمشترك عند فتح بطاقة جديدة	
متابعة لبطاقة مساعدة	يرسل للمشترك عند الرد على بطاقة المساعدة من قبل موظف الدعم الفني	

كافة الرسائل الخاصة بقسم الدعم الفني المرتبط ببطاقة المساعدة تصل على واجهة لوحة تحكم المدير ضمن الإشعارات بالنسبة للموظفين في قسم الدعم الفني (في الإصدارات السابقة الإشعارات الخاصة بأقسام الدعم الفني كانت تُرسل عبر البريد الإلكتروني وهو ما تم الاستعاضة عنه بإشعارات داخل لوحة التحكم اعتباراً من الإصدار 5.7.0)

سياق نقطة البيع

الإشعار	الشرح	متغيرات النص
دفعة مالية من نقطة بيع	رسالة نصية ترسل للموبايل المحدد في إعدادات النظام بالمتحول عند أي عملية مالية من نوع تحويل من نقطة بيع	
رصيد نقطة البيع	يرسل الرصيد الحالي إلى موبايل نقطة البيع. وهو القالب الوحيد المتاح من شاشة الإشعارات في نقطة البيع عند تفعيل خيار الإشعارات.	

معلومات دخول نقطة البيع	لا يُرسل من شاشة الإشعارات لأن كلمة السر المخزّنة مشفّرة. يُرسل تلقائياً عند إنشاء نقطة البيع (ما عدا نوع hotspot) أو عند إعادة تعيين كلمة السر وإرسالها. جهة الاستلام بحسب نوع القالب pos_logininfo: رسالة قصيرة إلى الموبايل أو بريد إلكتروني إلى عنوان نقطة البيع.	username: اسم الدخول password: كلمة السر الجديدة fullname: الاسم الكامل company_name: اسم مزود الخدمة company_domain: نطاق مزود الخدمة

لإعادة إرسال معلومات دخول نقطة البيع:

- من لوحة تحكم المدير::نقاط البيع افتح نقطة بيع بحالة نشطة ثم اختر «إعادة تعيين وإرسال كلمة السر». يولّد النظام كلمة سر جديدة ويرسلها عبر القالب pos_logininfo بعد التأكيد. إذا كان القالب معطّلاً أو لم تتوفر جهة الاتصال المناسبة لنوع القالب فلن تُغيَّر كلمة السر.
- من سطر الأوامر استخدم ispc pos genpass اسم_الدخول ثم القيمة 1 لإعادة التعيين والإرسال. لا تستخدم ispc pos notify مع القالب pos_logininfo كون هذا القالب لم يعد متاحاً للاستخدام بشكل مباشر بل هو مرتبط بتصفير كلمة السر في البداية ثم يُستخدم للإرسال.

سياق المنتج

الإشعار	الشرح	متغيرات النص
إشعار بحالة منتج	يرسل إلى البريد الإلكتروني المحدد ضمن إعدادات النظام بالمتحول عند نقص موجودات المستودع عن حد معين من منتج معين.	

سياق الموظف

الإشعار	الشرح	متغيرات النص
معلومات دخول الموظف	يرسل إلى موبايل الموظف المحدد في ملفه الشخصي يحتوي معلومات الدخول، بعد تصفير كلمة السر	

سياق الاشتراك

الإشعار	الشرح	متغيرات النص
إعلام بالرصيد	يُرسل من شاشة إرسال الإشعارات في الاشتراك عندما يكون القالب balance_notify مفعّلاً وإجراءه notify. القناة بحسب نوع القالب. لا يُرسل تلقائياً عند إصدار الفاتورة. المتغير due_date الظاهر في النص الافتراضي لا يُستبدل.	abalance: الرصيد بالقيمة المطلقة balance: الرصيد الحالي phone: رقم الهاتف username: اسم المستخدم fullname: الاسم الكامل pkg_desc: وصف مجموعة الاشتراك company_name: اسم مزود الخدمة company_domain: نطاق مزود الخدمة mobile: رقم الموبايل svctype: نوع الخدمة now: التاريخ والوقت الحالي
إعلام تسديد دفعة	يُرسل عند تسديد نقدي أو تحويل مصرفي أو دفع مسبق إلى حساب المشترك، عبر القالب payment_receipt. القناة بحسب نوع القالب.	amount: قيمة الدفعة bond_id: معرف القيد payment_id: معرف الدفعة date: تاريخ العملية details: وصف العملية المالية balance: الرصيد الحالي abalance: الرصيد بالقيمة المطلقة phone: رقم الهاتف username: اسم المستخدم fullname: الاسم الكامل
التذكير بكلمة سر مشترك	يُرسل عند الضغط على زر التذكير بكلمة السر من واجهة مدير	username: اسم المستخدم

	النظام، عبر القالب password_sms. القناة بحسب نوع القالب.	password: كلمة السر، وتُترك فارغة إذا كان إعداد SMS_PLAINTEXT_PASSWORD متوقفاً fullname: الاسم الكامل phone: رقم الهاتف mobile: رقم الموبايل company_name: اسم مزود الخدمة company_domain: نطاق مزود الخدمة
تغيير مجموعة الاشتراك	القالب order_notify. يُرسل للمشترك عند اكتمال طلب خدمة وبعد نجاح الاشتراك، وعند تنفيذ طلب حد من واجهة الميزات والخدمات. القناة بحسب نوع القالب.	order_type: نوع الطلب order_item: بند الطلب order_category: تصنيف الطلب pkg_desc: وصف البند username: اسم المستخدم fullname: الاسم الكامل phone: رقم الهاتف company_name: اسم مزود الخدمة
إعلام تفعيل الحساب	القالب activation_order_sms. يُرسل عند تنفيذ طلب تفعيل الحساب المؤقت إذا كان القالب مفعّلاً. القناة بحسب نوع القالب.	order_type: نوع الطلب order_item: بند الطلب pkg_desc: وصف المجموعة username: اسم المستخدم fullname: الاسم الكامل phone: رقم الهاتف

إشعارات الاشتراك

يتم تعريف الإشعارات ضمن تطبيق قوائم المعلومات::إشعارات الاشتراك في لوحة تحكم المدير.

يجب تحديد نوع الخدمة والحالة التي سيتم إرسال الإشعار بها عند انتقال الاشتراك إليها.

يسمح النظام بتعريف نوعين من الإشعارات حالياً:

- رسالة القصيرة إلى رقم الموبايل الخاص بالاشتراك
- بريد الإلكتروني إلى البريد الإلكتروني الخاص بالاشتراك

يمكن تعريف الإشعار بأكثر من لغة

يمكن إضافة جهات أخرى غير صاحب الاشتراك لإرسال إشعار لها ضمن حقل المرسل لهم (وهو حقل اختياري) مثلاً يمكن إرسال بريد إلكتروني عند تحويل الاشتراك إلى جاهز للتركيب إلى عنون بريدي معين مخصص لقسم خدمات ما بعد البيع ضمن المزود للمباشرة بالتأكد من وصول الخدمة والقيام بمكالمة الترحيب الأولى بالمشترك.



متغيرات النص في إشعارات الاشتراك

اسم المتحول	المعنى
id	معرف الاشتراك
username	اسم المستخدم
fullname	الاسم (الثلاثي الكامل)
password	كلمة السر
svctype	نوع الخدمة: ADSL، عمومي، استضافة، دارة مؤجرة ...
balance	الرصيد الحالي للحساب المالي المرتبط وهو عبارة عن عدد صحيح قد يكون موجباً أو سالباً
abalance	الرصيد الحالي بالقيمة المطلقة
pkg_desc	وصف مجموعة الاشتراك الأساسية
company_name	اسم مزود الخدمة
company_domain	نطاق مزود الخدمة
modifier	اسم الموظف الذي قام بالتعديل
dslam_id	الوصف النصي الكامل للمقسم متضمناً المدينة ونوع التجهيزة
phone	رقم الهاتف
mobile	رقم الموبايل

إشعارات الدورة المحاسبية

يمكن لمدير النظام إعلام المشتركين عند اصدار الفاتورة الدورية، أو استحقاقها للدفع، أو عند استحقاق الإلغاء بسبب عدم الدفع وتحديد تاريخ الإشعار قبل أو بعد أي من الأحداث المذكورة وذلك عبر تحديد عدد الأيام قبل أو بعد.

مثال لتذكير المشتركين بالفاتورة قبل صدورها:



عند تحقق شرط إرسال التذكير أي قبل إصدار الفاتورة بحسب عدد الأيام المرسلة يقوم النظام بإضافة رسالة تعميم وتظهر ضمن تطبيق الدعم الفني::رسائل التعميم



يبدأ الإرسال وفق الزمن المحدد في تعريف الإشعار ويتم تحديث بيانات الإرسال بحيث يمكن متابعتها من تطبيق رسائل التعميم أو من ضمن تقرير الإشعارات.



إشعارات الاستهلاك

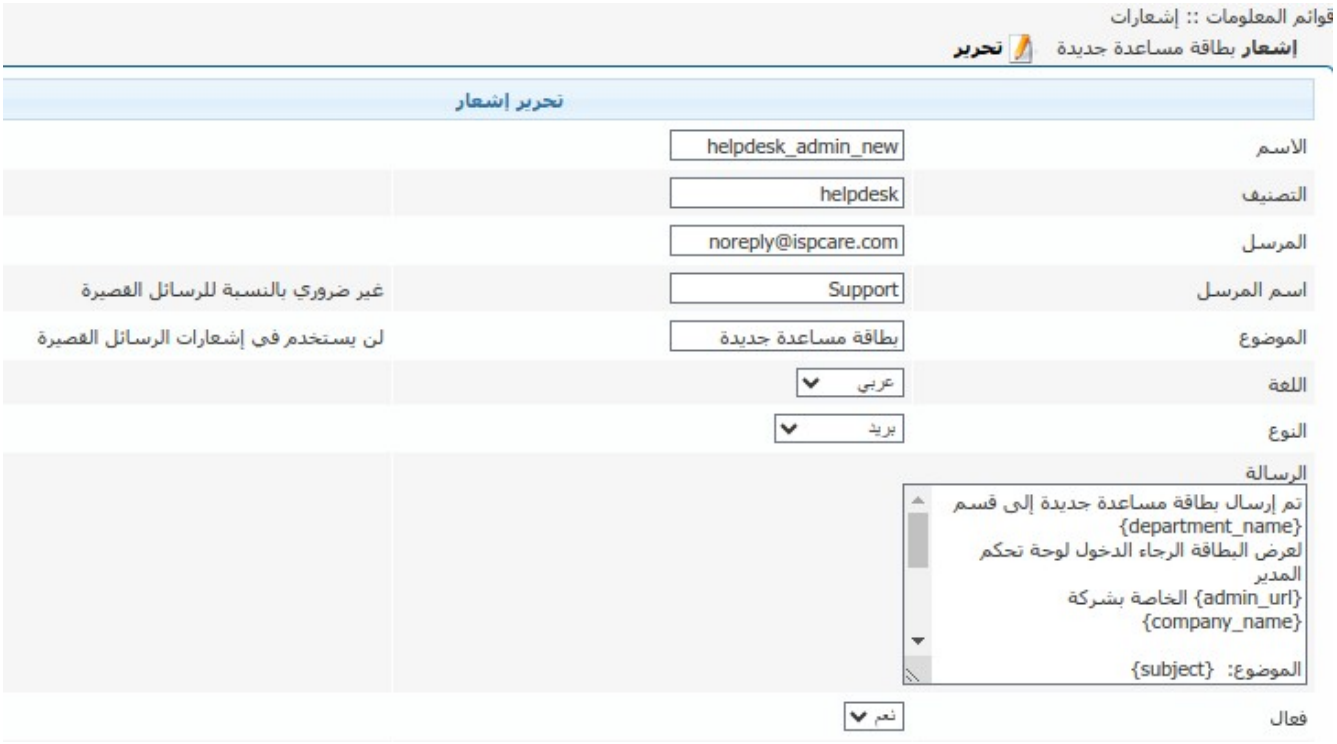
وهي الإشعارات المرتبطة باستهلاك أحد الموارد ضمن مجموعة خدمات المشترك مثل حجم التنزيل المستخدمة حالياً في أغلب المزودات.

قنوات الإرسال

إشعارات البريد الإلكتروني

يتم تعريف إشعارات البريد الإلكتروني بتحديد كافة أجزاء الرسالة: ايميل واسم المرسل، الموضوع Subject، نص الرسالة ويدعم عدة متغيرات للنص يتم وضعها ضمن أقواس { } بحيث تستبدل عند الإرسال ولكل اشعار متغيرات نص مختلفة.

مثال



كما يمكن تعطيل وتفعيل أي نوع من الإشعارات بدلاً من حذفه في حال عدم الرغبة بإرساله

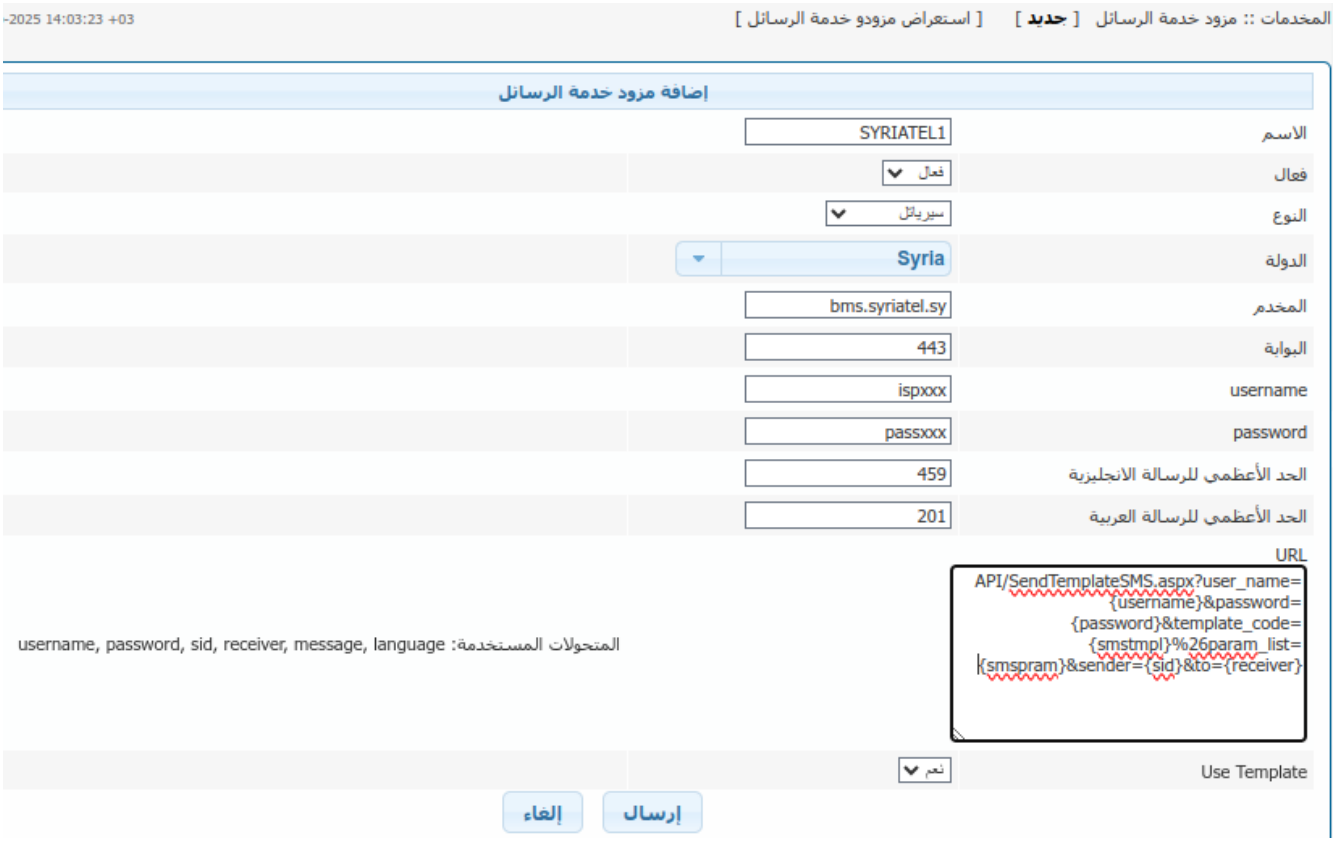
يتم ارسال البريد الالكتروني عبر مخدم نظام المحاسبة وبحسب الإعدادات المثبتة في نظام التشغيل

إشعارات الرسائل القصيرة

بداية يجب تعريف معلومات مزود خدمة الرسائل القصيرة ضمن لوحة تحكم المدير::المخدمات

يدعم نظام المحاسبة ISPCare حالياً عدة أنواع من مزودي خدمة الرسائل القصيرة مثل: سيريتل، MTN كما يدعم آلية الإرسال عبر القوالب الخاصة بمزود خدمة الرسائل سيريتل.

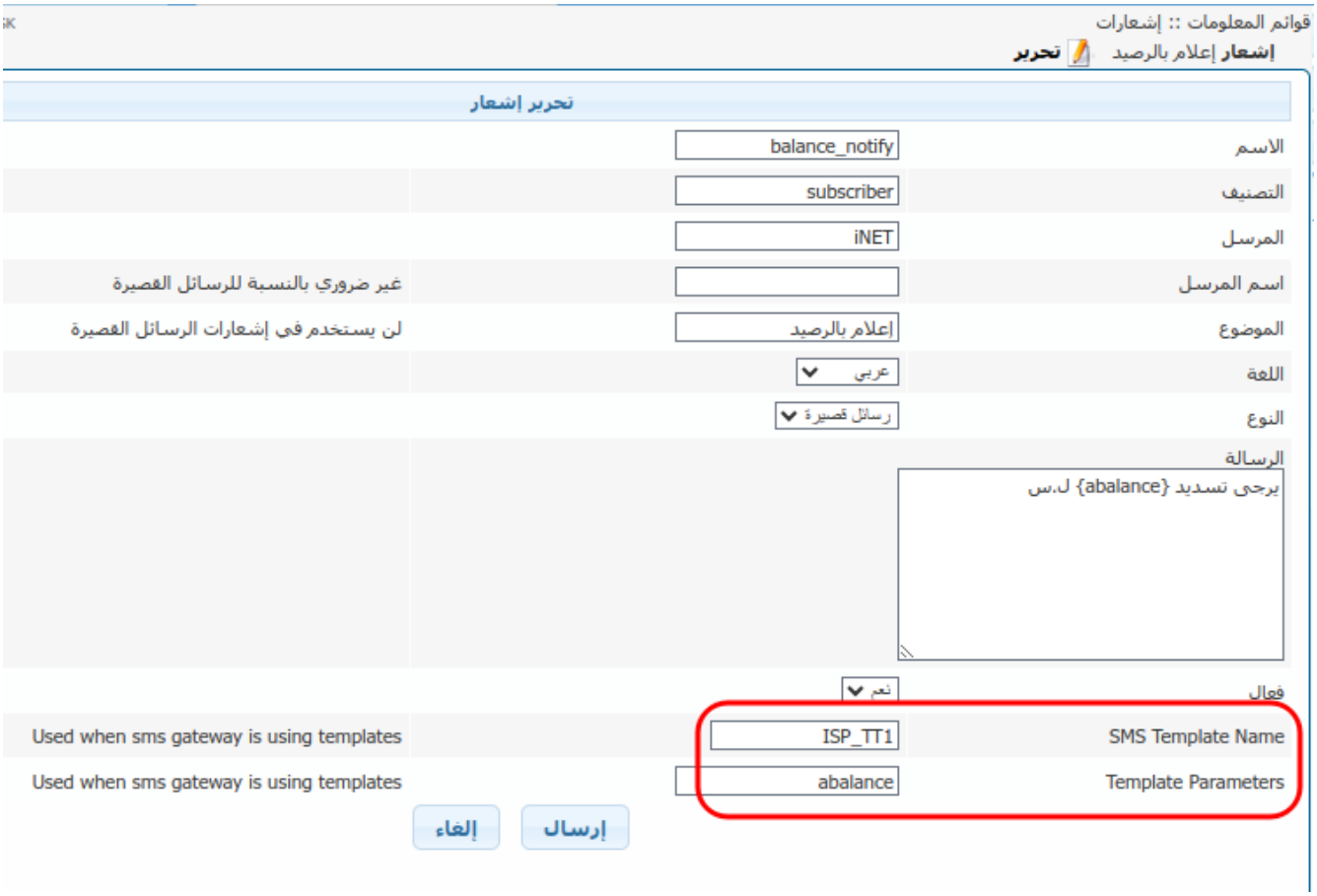
يمكن تعريف أي عدد من مزودي خدمة الرسائل على أن يتم تفعيل مزود خدمة رسائل واحد فقط في نفس الوقت



في حال كان مزود خدمة الرسائل يعتمد على القوالب بدلاً من النص الصريح للرسالة كما هو متاح لدى مزود خدمة سيريتل يتم تفعيل الخيار Use Template

وضمن كل إشعار يتم تعريف اسم القالب وبارامتراته من دون وضعها بين { } ويجب الفصل بينها بفاصلة منقوطة

مثال:



إشعارات الواتساب

لإرسال إشعارات واتساب يجب تفعيل القناة whatsapp ضمن إعداد النظام NOTIFICATIONS_BACKEND، ثم تعريف مزود الخدمة في لوحة تحكم المدير::المخدمات::WhatsApp Backends.

يدعم النظام عدة مزودين منها خدمة راسل: https://raselsms.com/. يمكن تعريف أكثر من مزود، لكن يجب تفعيل مزود واحد فقط في نفس الوقت؛ تفعيل مزود يعطّل البقية تلقائياً.

يتم إرسال الإشعار إلى رقم الموبايل المعرّف في ملف الاشتراك (أو نقطة البيع بحسب مصدر الإشعار). يعتمد بعض المزودين قوالب معتمدة لدى واتساب: يُعبَّأ اسم القالب في حقل قالب الرسالة وبارامتراته مفصولة بفاصلة دون أقواس {}، كما في إشعارات سيريتل الخاصة بالقوالب. بينما يُرسل باقي المزودين نص الرسالة المعرّف في القالب مع استبدال متغيرات {}.

يتم إضافة الرسائل إلى رتل الإشعارات وتُعالَج عبر خدمة ispcared كبقية القنوات. إذا لم يتم تفعيل قناة whatsapp في إعدادات النظام فلن يُرسل الإشعار حتى لو كانت الرسالة من نوع واتساب.

إشعارات تطبيق الموبايل

يدعم نظام المحاسبة إرسال إشعارات فورية إلى تطبيق الموبايل عبر Firebase Cloud Messaging. هذه القناة من نوع mobile وتُفعَّل بإضافة mobile إلى إعداد النظام NOTIFICATIONS_BACKEND، وهي متاحة بحسب نوع الترخيص المقدم لمزود الخدمة، وشروط التعاقد.

لا يُرسل الإشعار إلى رقم الموبايل بل إلى جهاز المشترك المرتبط بالتطبيق. عند تسجيل الدخول من التطبيق يتم حفظ رمز الجهاز لدى النظام. وفي حال عدم وجود جلسة تطبيق مرتبطة بالاشتراك فلن يُرسل إشعار الموبايل.

يتم تعريف نص الإشعار في قوالب الرسائل كبقية القنوات مع متغيرات {}، ويظهر كإشعار نظام على جهاز المشترك. يتم إضافة الرسائل إلى رتل الإشعارات وتُرسل عبر خدمة ispcared بعد تفعيل القناة في إعدادات النظام.

كيف يظهر الإشعار على الجهاز بعد أول تسجيل دخول، وكيف يراجعه المشترك من داخل التطبيق ومن الخدمة الذاتية، موضّح أدناه.

سجل الإشعارات لدى المشترك

يرى المشترك الإشعارات السابقة التي أُرسلت إلى اشتراكه من لوحة الخدمة الذاتية، في تطبيق «سجل الإشعارات». السجل هو رتل الإشعارات نفسه: تظهر فيه رسائل كل القنوات المرتبطة بهذا الاشتراك (رسالة قصيرة، بريد إلكتروني، واتساب، موبايل، وغيرها)، مرتبة من الأحدث. لا يقتصر السجل على إشعارات تطبيق الموبايل.

لا يُدرج التطبيق في القائمة الجانبية. يفتحه المشترك من جرس «إشعارات» في الشريط العلوي. إن وُجدت إشعارات غير مقروءة تظهر شارة على الجرس بالعدد، وبحد أقصى 99+. عند منح صلاحية الاستعراض يظهر التطبيق أيضاً كأيقونة في صفحة تطبيقات الخدمة الذاتية.

أعمدة القائمة: النوع، التاريخ، الموضوع، نص الرسالة، وحالة القراءة. غير المقروء يظهر باللون الأحمر وبعبارة «غير مقروء». المقروء يظهر تاريخ القراءة.



تعليم الإشعار مقروءاً

عند فتح سطر الإشعار يتم تعليمه أنه مقروء فوراً لصاحب الاشتراك، وتختفي الشارة عندما لا يبقى إشعار غير مقروء. يمكن من قائمة التطبيق اختيار «تحويل إلى مقروء» لتعليم كل إشعارات هذا الاشتراك دفعة واحدة. هذا الإجراء يظهر عندما تكون صلاحية التحرير ممنوحة على التطبيق.

عرض الموظف للسطر نفسه من لوحة المدير لا يغيّر علامة القراءة. العلامة تعني اطلاع المشترك على الإشعار.

نص بعض الرسائل المحمية (معلومات دخول الموظف، وطلبات المنتجات) يظهر في السجل كعبارة محتوى محمي، من دون كلمة السر.



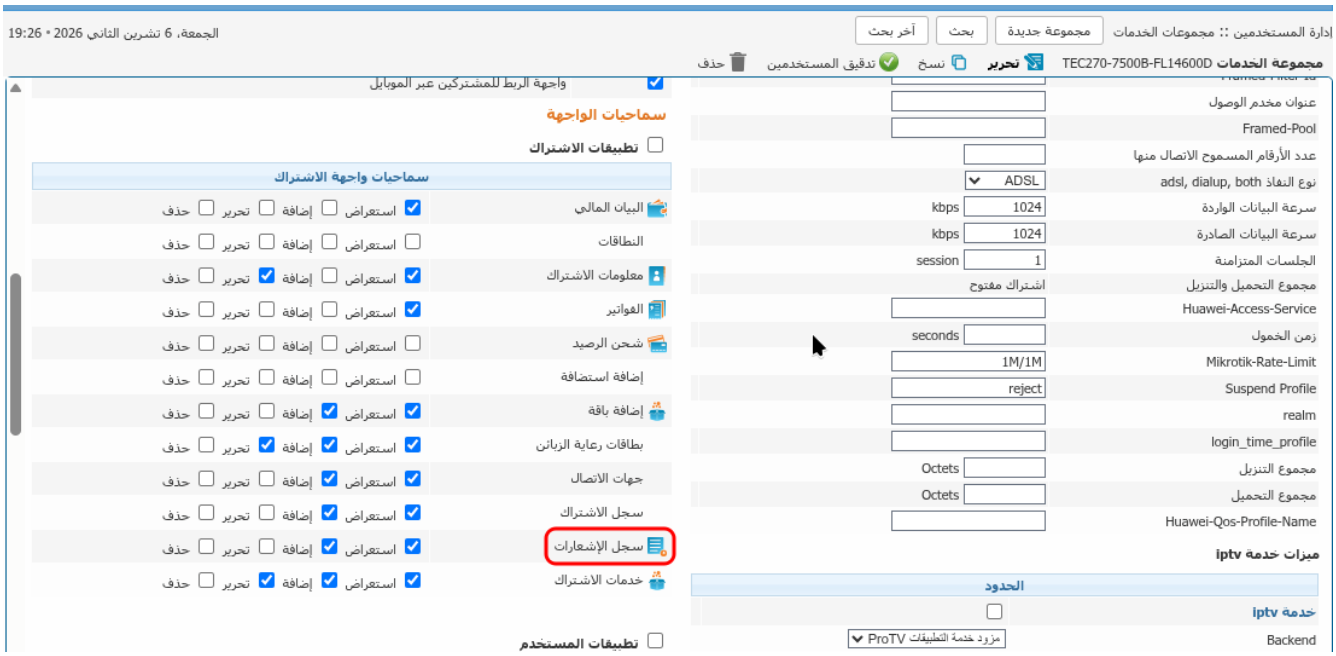
صلاحيات مجموعة الاشتراك

قد يظهر الجرس في الشريط أعلى الصفحة، لكن قد يتم رفض فتح السجل إذا لم تُمنح صلاحية الاستعراض. لتظهر القائمة والأيقونة بشكل صحيح، من لوحة تحكم المدير::مجموعات الخدمات افتح المجموعة الأساسية ثم تحرير. في جدول السماحيات، تحت «تطبيقات الاشتراك» ثم «سماحيات واجهة الاشتراك»، ابحث عن «سجل الإشعارات» وفعّل:

- استعراض: لفتح القائمة وصفحة التطبيق، وفتح السطر يحوله إلى مقروء.
- تحرير: يُظهر إجراء «تحويل إلى مقروء».
- الإضافة والحذف غير مستخدمين في هذا التطبيق.

يأخذ الاشتراك الصلاحية من مجموع مجموعاته: مجموعة الاشتراك الأساسية، ومجموعات الخدمات المرتبطة بحسابه. يكفي أن تمنحها مجموعة واحدة منها. وعادة نُسند الصلاحيات على كل مجموعة أساسية يفترض أن يرى مشتركوها السجل ولا نستخدم الصلاحيات في مجموعة الاشتراك الاختيارية إلا في حال الضرورة. حيث لا حاجة لتكرار منح الصلاحية على أي مجموعة اختيارية إلا إذا كانت تلك المجموعة وحدها هي التي يجب أن تمنح السجل.

لا تقرأ واجهة تطبيق الموبايل هذا الخيار. المشترك المسجّل دخوله من التطبيق يصل إلى سجله ويعلّمه مقروءاً حتى لو لم تُمنح الصلاحية على المجموعة.



ظهور الإشعارات في تطبيق الموبايل

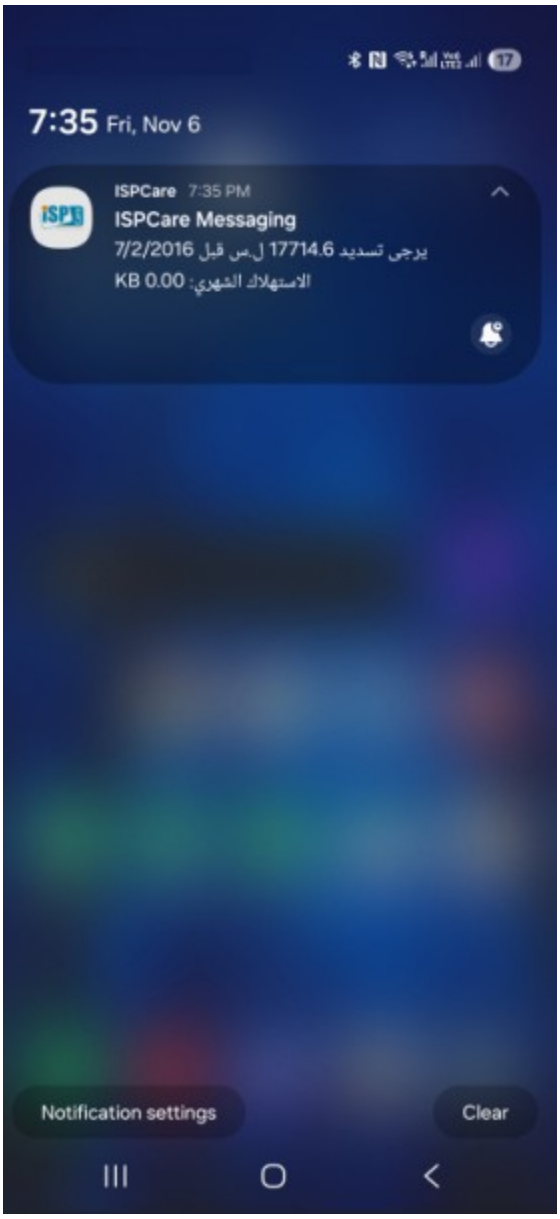
قسم «إشعارات تطبيق الموبايل» أعلاه يعرّف كيف تُرسَل الرسالة. هذا القسم يشرح ما يراه المشترك على جهازه وداخل التطبيق.

بعد أول تسجيل دخول

عند أول تسجيل دخول ناجح من التطبيق يُحفظ رمز الجهاز على الاشتراك. قبل حفظ هذا الرمز لا يمكن إرسال رسائل قناة الموبايل، لأن النظام لا يعرف جهازاً يوصل إليه الإشعار. القنوات الأخرى (رسالة قصيرة، بريد، واتساب) تستمر بحسب إعداداتها.

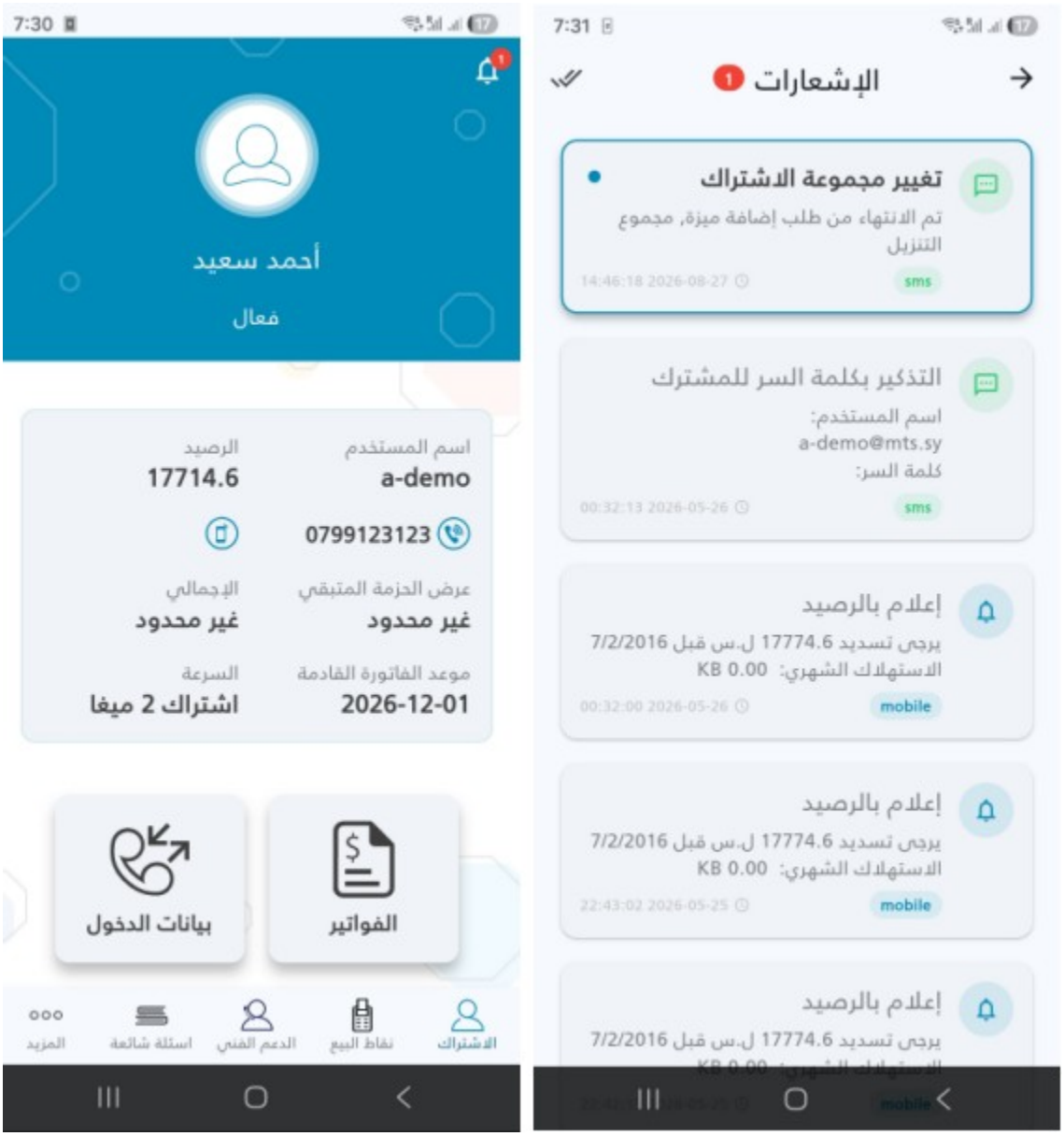
بعد الربط تُرسل رسائل قناة الموبايل حتى عندما يكون التطبيق مغلقاً أو غير شغّال. نظام الجهاز يعرضها كإشعار نظام، بعنوان ونص. لا يُشترط أن يفتح المشترك التطبيق كي يصل الإشعار.

يُحفظ رمز جهاز واحد لكل اشتراك. تسجيل الدخول من هاتف آخر يستبدل الرمز، فيصل إشعار الموبايل التالي إلى آخر جهاز سجّل الدخول.


7:35 Fri, Nov 6
ISPCare 7:35 PM
ISPCare Messaging
يرجى تسديد 17714.6 ل.س قبل 7/2/2016
الاستهلاك الشهري: 0.00 KB
Notification settings
Clear

السجل داخل التطبيق

التطبيق يعرض السجل نفسه الذي يراه المشترك في الخدمة الذاتية: رسائل الاشتراك بكل القنوات، الأحدث أولاً، عشرون إشعاراً في الصفحة. يظهر عداد غير المقروء، ويمكن تعليم إشعار واحد أو الكل مقروءاً. تعليم القراءة من التطبيق يحدّث الحالة في تطبيق الخدمة الذاتية، والعكس صحيح، لأن المصدر واحد.



خدمة الإرسال ispcared

يتم تخزين كل الإشعارات في رتل للانتظار ضمن قواعد المعطيات بحيث يتم معالجتها تباعاً بالزمن الحقيقي وإرسالها عبر الخدمة ispcared

- ملاحظة: اعتباراً من الإصدار 3.6.0 أصبح بالإمكان تعديل خدمة إرسال الرسائل بحيث يتم تشغيل أكثر من إجرائية بنفس الوقت (10 إجرائيات) بدلاً من وجود إجرائية واحدة وذلك للتغلب على حالات البطء في الاستجابة لدى مزود خدمة إرسال الرسائل بحيث يتم تشغيل الخدمات: ispcare-msgq0, ispcare-msgq1, ... بدلاً من الخدمة ispcared