

سلام وقت بخیر،

ما به دنبال یک توسعه‌دهنده متخصص وردپرس برای پیاده‌سازی یک پلتفرم آنلاین هستیم. هدف این پلتفرم، مدیریت و هماهنگی درخواست‌های خدماتی بین چندین گروه کاربری مختلف است.

۱. مفهوم اصلی پروژه (Core Concept):

پلتفرم یک سیستم مدیریت گردش کار است. فرآیند اصلی به این صورت است:
یک «بازاریاب»، درخواستی را به نمایندگی از یک «مشتری» در سیستم ثبت می‌کند. این درخواست توسط یک «ادمین ناظر» بررسی و به یک «کارشناس» متخصص ارجاع داده می‌شود. کارشناس درخواست را پیگیری و به اتمام می‌رساند.

۲. نقش‌های کاربری و دسترسی‌ها:

نیاز به ساخت ۴ نقش کاربری سفارشی با داشبوردهای اختصاصی در محیط کاربری سایت داریم (این پنل‌ها نباید پیشخوان پیش فرض وردپرس باشند).

• بازاریاب (Marketer):

- می‌تواند مشتریان جدیدی را به سیستم اضافه کند.
- می‌تواند برای مشتریان خود، «درخواست» جدید ثبت کند.
- فقط لیست درخواست‌های ثبت‌شده توسط خودش را مشاهده می‌کند.
- می‌تواند با «کارشناسان» از طریق سیستم پیام‌رسان داخلی چت کند.

• مشتری (Customer):

- فقط می‌تواند تاریخچه و وضعیت درخواست‌هایی که برایش ثبت شده را ببیند.
- اطلاعات تماس بازاریاب و کارشناس مربوط به هر درخواست را مشاهده می‌کند.

• ادمین ناظر (Admin/Supervisor):

- تمام درخواست‌های جدید با وضعیت «در انتظار تایید توسط ناظر» را مشاهده می‌کند.
- درخواست‌ها را تایید و به یک «کارشناس» مشخص ارجاع می‌دهد یا آن‌ها را رد می‌کند.
- به لیست تمام کاربران (بازاریاب‌ها، کارشناسان، مشتریان) دسترسی دارد.

• کارشناس (Expert):

- فقط درخواست‌هایی که توسط ناظر به او ارجاع داده شده را می‌بیند.
- می‌تواند وضعیت درخواست را به «شروع شده» و «پایان یافته» تغییر دهد.
- می‌تواند با «بازاریاب‌ها» از طریق سیستم پیام‌رسان داخلی چت کند.

• نقش‌های مدیریتی:

- مدیر سایت: دسترسی کامل به پیشخوان وردپرس.
 - پشتیبان فنی: دسترسی محدود به بخش افزونه‌ها، قالب‌ها و ابزارها در پیشخوان.
-

۳. مشخصات فنی و عملکردی:

الف) سیستم مدیریت درخواست‌ها:

- یک نوع محتوای سفارشی (Custom Post Type) به نام «درخواست» باید ایجاد شود.
- این Post Type باید دارای ۴ وضعیت (Status) سفارشی زیر باشد:
 1. ثبت شده توسط بازاریاب
 2. در انتظار تایید توسط ناظر
 3. شروع شده
 4. پایان یافته

ب) پنل‌های کاربری اختصاصی:

- پنل بازاریاب:
 - صفحه اصلی پنل با دکمه‌های «افزودن مشتری» و «ثبت درخواست جدید».
 - فرم افزودن مشتری: (فیلدها: نام، کد ملی، شماره تماس).
 - فرم ثبت درخواست: (فیلدها: انتخاب مشتری از لیست، موضوع درخواست، توضیحات).
 - صفحه «پیگیری درخواست‌ها» با لیست درخواست‌های خودش و وضعیت هر کدام.
 - صفحه پیام‌رسان برای چت با کارشناسان.
- پنل مشتری:
 - صفحه ساده برای نمایش لیست تمام درخواست‌هایش به همراه وضعیت.
 - با کلیک روی هر درخواست، جزئیات و اطلاعات تماس کارشناس و بازاریاب نمایش داده شود.
- پنل ادمین (ناظر):
 - صفحه اصلی شامل لیست تمام درخواست‌ها با وضعیت «در انتظار تایید».
 - صفحه جزئیات درخواست که در آن می‌تواند درخواست را به یک کارشناس از لیست کشویی ارجاع دهد یا آن را رد کند.

- پیل کارشناس:

- صفحه اصلی شامل لیست درخواست‌های ارجاع‌شده به خودش.
- صفحه جزئیات درخواست با اطلاعات کامل مشتری و بازاریاب.
- وجود دکمه‌هایی برای تغییر وضعیت درخواست به «شروع شده» و «پایان یافته».
- صفحه پیام‌رسان برای چت با بازاریاب‌ها.

(ج) سیستم پیام‌رسان داخلی:

- نیاز به یک سیستم چت خصوصی فقط بین نقش‌های «بازاریاب» و «کارشناس» داریم.
- این سیستم باید در پیل کاربری آن‌ها قابل دسترس باشد.

(د) ثبت‌نام و ورود:

- ورود و ثبت‌نام تمام کاربران باید از طریق شماره موبایل و کد تایید (OTP) انجام شود.

۴. فناوری‌های پیشنهادی مورد نظر (Suggested Stack):

انتظار می‌رود پروژه با استفاده از افزونه‌های استاندارد و بهینه پیاده‌سازی شود. پیشنهادهای ما (شما می‌توانید گزینه‌های بهتری را نیز پیشنهاد دهید):

- ورود با موبایل: افزونه **Digits**.
- ایجاد نقش‌های کاربری: افزونه **User Role Editor**.
- ساخت فرم‌ها: **Fluent Forms** یا **Gravity Forms**.
- طراحی پیل‌های کاربری: **Elementor Pro** یا **Gutenberg** به همراه بلوک‌های **Kadence/GenerateBlocks** (برای استفاده از قابلیت نمایش شرطی بر اساس نقش کاربری).
- پیام‌رسان داخلی: نسخه رایگان افزونه **Front-End PM**.
- پلاگین‌های استاندارد: **Rank Math** (سنو)، **WP-Parsi** (فارسی‌سازی)، **LiteSpeed Cache/WP Rocket** (کش)، **Wordfence** (امنیت) و **UpdraftPlus** (بکاپ).

۵. موارد خارج از محدوده این پروژه (MVP Exclusions):

- هیچ‌گونه درگاه پرداخت یا فرآیند مالی آنلاین نیاز نیست.
- سیستم رزرو آنلاین و تقویم نیاز نیست.
- بخش پرسش و پاسخ (Q&A)، محاسبه‌گرها و وبلاگ نیاز نیست.
- سیستم امتیازدهی و ثبت نظر مشتری نیاز نیست.

۶. صفحات عمومی

- طراحی صفحات عمومی سایت (صفحه اصلی، درباره ما و تماس با ما) مورد نیاز هستند.

۷. موارد مورد نیاز برای ارسال پیشنهاد:

لطفاً در پیشنهاد خود موارد زیر را ذکر کنید:

- نمونه کارهای مرتبط (به خصوص پروژه‌هایی که در آن داشبورد سفارشی یا منطق پیچیده پیاده‌سازی کرده‌اید).
- رویکرد پیشنهادی شما برای اجرای پروژه.
- تخمین زمان و هزینه برای تکمیل پروژه.
- هرگونه سوال یا ابهامی که در مورد شرح پروژه دارید.

لطفاً در صورت امکان لینک زنده مربوط به نمونه کارهای خود را در پیشنهادتان قرار دهید.

با تشکر از توجه شما.