

지구냥이 수거서비스 프로세스 정의서

사용자

지구냥이 사용자에게 제공되는 서비스는 아래와 같다.

A. 수거서비스 수거권 구매

B. 수거서비스 이용

1. 수거서비스 신청
2. 수거서비스 수거일정 변경
3. 수거서비스 사용내역 확인
4. 수거서비스 수거권 환불

1-1. 수거권 환불 신청

- 현재 남아있는 수거권 모두, 정기결제 취소

1-2. 정기결제 해지

- 현재 남아있는 수거권은 사용, 정기결제 취소

A. 수거서비스 이용권 구매

1. 로그인된 사용자가 메인 페이지에 접근하여 모래 수거 이용권 상품 페이지로 이동한다.
2. 이동 후 원하는 모래수거 수거권 상품을 골라 상세 페이지로 이동한다.
3. 상세 페이지 내의 구매하기 버튼을 통해 배송정보 및 결제 정보를 입력 후 결제를 완료한다.
4. 이용권 구매는 정기 결제의 형태로 구매일로부터 4주 뒤에 재결제가 이뤄진다.
 - a. 결제일 기준 한 달 뒤 재결제가 이루어진다
 - b. 전월 결제일이 내달에 없을 경우 내달 마지막 일 결제
 - c. 구매한 사용권은 기간에 대한 제한 없음
 - i. EX) 1월 구매 12월 신청 가능

사용자 기준 구매 프로세스

1. 지구냥이 홈페이지에 접속
2. 로그인 버튼 눌러 로그인하기
3. 메인 화면으로 이동
4. 쇼핑 카테고리 선택
5. 모래수거 수거권 상품선택
6. 구매하기
 - 6-1. 취소하면 다시 쇼핑으로 되돌아간다
 - 6-2. 계속
7. 배송 정보 입력
8. 결제 정보 입력
9. 결제 진행
 - 9-1. 결제 실패 시 다시 구매하기로 되돌아간다
 - 9-2. 결제 완료

B. 수거 서비스 이용

1. 수거서비스 신청

1. 수거 서비스를 신청하기 위해서는 수거권이 존재하는 유저만 신청이 가능하다.
2. 신청하기 위해 메인 페이지에서 수거 요청 버튼을 눌러 수거 요청리스트로 이동
3. 수거요청 등록 버튼을 통해 등록
4. 수거가 가능한 수거일을 지정한다. 이후 수거 이용에 따른 고지 내용을 확인 및 동의
5. 수거 신청이 완료된다.
 - a. 수거일
 - 현재 날짜 기준 이후의 날짜만 가능 (제약사항)
 - 수거권의 개수 만큼 지정 가능 (제약사항)
 - 1일 1회 수거 가능 (제약사항)
 - b. 수거 권한
 - 수거 서비스 이용자만 사용 가능
 - 수거권을 모두 소진하면 다음 결제까지 수거 신청 불가
 - c. 수거 이용에 따른 고지 내용 (안내사항)

- 올바른 형태의 수거 신청 방법
- 수거 서비스 이용에 대한 물품 구비에 대한 안내
- 정해진 형식의 배출 방법
 - 수거권 구매 시 관리자가 사용자에게 수거 서비스에 필요한 물품
(예- 상자, 수거용 비닐 등) 배송
 - 고양이 배변을 수거용 비닐에 넣는다
 - 비닐을 상자 안에 넣는다
 - 정해진 위치(현관문 앞)에 둔다
 - 수거일 지정 신청

사용자 기준 수거 서비스 신청 프로세스

1. 지구냥이 홈페이지에 접속
2. 로그인 버튼 눌러 로그인하기
3. 메인 화면으로 이동
4. 수거 요청 버튼
5. 수거 요청 내역 리스트
 - 5-1. 수거 요청 등록
 - a. 수거일 지정
 - b. 수거가 가능한 날인지 확인
 - b-1. 아니면 다시 수거일 지정
 - b-2. 맞으면 다음 페이지
 - c. 수거 이용 동의 확인
 - d. 수거 신청 완료
 - 5-2. 수거 요청 수정
 - a. 수거일 변경 가능 여부
 - a-1. 아니면 다시 리스트로 넘김
 - a-2. 가능하면 수거일 지정
 - a-2-1. 수거 가능한 날인지 확인
 1. 아니면 다시 수거일 지정
 2. 맞으면 다음 페이지
 - a-3. 수거 이용 동의 확인
 - a-4. 수거 신청 완료

2. 수거서비스 수거일정 변경

1. 수거서비스 신청한 수거일정변경은 수거일정 당일 00:00 까지 이뤄져야 한다.
2. 메인페이지에서 수거요청 버튼을 이용하여 리스트 페이지로 이동

3. 변경하고자 하는 수거 신청 내역을 수정 버튼을 통해 가능한 수거일정을 수정한다.

a. 수거일 수정

- 현재 날짜 기준 이후 날짜만 선택 가능 (제약사항)
- 금일 기준 수거일이 도래하지 않은 내역만 수정 가능 (제약사항)
- 수거 신청 후 당일만 수정 가능 (00:00)까지 (제약사항)

b. 수거 이용에 따른 고지 내용 (안내사항)

- 올바른 형태의 수거 신청 방법
- 수거 서비스 이용에 대한 물품 구비에 대한 안내
- 정해진 형식의 배출 방법
 - 수거권 구매 시 관리자가 사용자에게 수거 서비스에 필요한 물품
(예- 상자, 수거용 비닐 등) 배송
 - 고양이 배변을 수거용 비닐에 넣는다
 - 비닐을 상자 안에 넣는다
 - 정해진 위치(현관문 앞)에 둔다
 - 수거일 지정 신청

3. 수거서비스 사용내역 확인

1. 수거 서비스 사용내역 확인은 로그인된 사용자가 메인페이지에서 수거 요청 버튼을 눌러 리스트를 통해 확인할 수 있다.

a. 로그인 → 메인화면 → 수거 요청 → 리스트

b. 로그인 → 메인화면 → 마이냥냥(오른쪽 하단) → MY수거/배송관리 → 모래수거

사용자 기준 수거 서비스 이용 내역 확인

방법 1

1. 지구냥이 홈페이지에 접속
2. 로그인 버튼 눌러 로그인하기
3. 메인 화면으로 이동
4. 수거요청 버튼

5. 나의 모래 수거 내역
6. 내역 확인
 - 6-1. 해지요청
 - 6-2. 재구매 대기

방법 2

1. 지구냥이 홈페이지에 접속
2. 로그인 버튼 눌러 로그인하기
3. 메인 화면으로 이동
4. 마이냥냥 페이지 이동
5. MY수거/배송관리
6. 모래수거 선택
6. 내역 확인
 - 6-1. 해지요청
 - 6-2. 재구매 대기

4. 수거서비스 수거권 환불

1. 수거서비스 수거권 환불기능은 두 가지를 제공한다.

- a. 수거권 환불 신청 (현재 남아있는 수거권, 정기결제 예약 모두 취소)

1. 메인페이지 수거요청 리스트로 이동한다. (또는 마이냥냥 - MY수거/배송 - 모래수거)
2. 해지를 원하는 수거권 수량을 선택한다.
3. 환불 사유를 선택
4. 환불 신청을 완료한다.

- b. 정기 결제 해지 (현재 남아있는 수거권을 제외한, 정기결제 예약 취소)

1. 메인페이지에서 수거요청 리스트로 이동한다. (또는 마이냥냥 - MY수거/배송 - 모래수거)
2. 해지를 원하는 주문 데이터의 정기 결제 해지
3. 해지 사유를 선택
4. 정기 결제 해지 신청 완료한다.

- 유의사항

- a(수거권 환불 신청) 의 경우 사용자의 남은 수거권에 대해 관리자가 환불 금액을 판단하여 처리

- a의 경우 남아 있는 수거권이 없는 경우 0원으로 환불 처리 진행
- b(정기결제 해지)의 경우 현재 남아있는 수거권은 사용 가능 이후 예약 결제에 대한 취소 처리

사용자 기준 환불 및 정기 결제 해지 프로세스

1. 지구냥이 홈페이지에 접속
2. 로그인 버튼 눌러 로그인하기
3. 메인 화면으로 이동
4. 마이냥냥 페이지 이동
5. 해지 요청
6. 잔여 수거권 동시 환불 여부 선택
 - 6-1. 수거권 환불 신청
 - 6-2. 정기 결제 해지
7. 해지 사유 선택
8. 해지 완료

관리자

지구냥이 관리자는 수거 서비스를 이용 중인 유저에게 수거 서비스를 제공하기 위한 아래의 관리 시스템 기능을 관리자 페이지에서 제공한다.

A. 수거 요청 내역 확인

1. 수거 요청 상태 변경
2. 수거 기사 전달용 수거 요청 리스트 엑셀파일 다운로드
3. 수거권 복구

B. 수거권 환불

A. 수거요청 내역 확인

수거 요청 내역 확인은 관리자가
사용자의 수거권이 사용되며 발생한 수거 요청 내역 데이터를 확인하는 기능이다.

관리자 페이지 로그인 이후 주문관리 페이지에서
수거 요청 리스트 페이지에 이동하여 수거 요청 내역을 확인할 수 있다.
더불어 수거 요청 리스트 페이지에서는 아래의 기능을 제공한다.

1. 수거요청 상태 변경

관리자는 수거 서비스를 이용하는 사용자에게
사용자 본인의 수거 요청에 대한 진행 결과를 제공한다.
진행 결과를 제공하기 위해 관리자는 관리자 페이지의 수거 요청 리스트 페이지에서
사용자의 수거 요청 상태 값을 변경함으로써 사용자에게 진행 결과를 제공한다.

진행 결과를 판단하기 위해서는 두 가지의 경로가 존재한다.

1. 수거 기사로부터 전달받은 수거 내역 체크리스트를 통해 수거 완료 여부를 판단하여 변경한다.
2. 사용자로부터 문의사항을 전달받아 수거 완료 여부를 판단하여 변경처리를 진행한다.

위의 사항을 확인하여 수거서비스 요청 리스트 페이지에서 수거 서비스 요청의 상태값을 변경한다.

2. 수거기사 전달용 수거요청 리스트 엑셀 파일 다운로드

관리자는 사용자에게 실질적인 수거서비스를 제공하기 위해
사용자로부터 요청받은 수거요청 내역의 수거 방문 리스트를
수거기사에게 전달하기 위한 기능이다.

사용자로부터 요청받은 수거일들을 일자별로 리스트 된 내역을 수거요청 리스트페이지에서 엑셀파일 다운로드 버튼을 통해 다운로드를 할 수 있다.

3. 수거권 복구

수거권 복구 기능은 사용자의 수거 요청을 하면서 사용된 수거권을 복구시키는 기능이다.

해당 기능은 사용자의 수거 요청이 정상적으로 처리되지 않았을 때 사용자의 수거권을 복구하기 위해 사용된다.

정상적으로 처리되지 않는 경우는 아래와 같다.

1. 사용자가 수거에 필요한 기준 (수거 상품 이용규칙 등)을 지키지 못하였을 때
2. 수거 기사로부터 수거지 방문이 누락되었을 때
3. 수거 기사로부터 수거가 정상적으로 처리되었음을 확인하였으나 사용자로부터 정상 처리가 되지 않았다는 내용을 전달받았을 때

위의 경우를 관리자는 판단하여서 복구가 필요하다 판단한 수거 요청 건을 수거 요청 리스트 페이지에서 복구 버튼을 통해 복구를 진행한다.

관리자 기준 수거 권 복구 프로세스

1. 관리자 페이지 로그인
2. 주문관리
3. 모래수거 요청지
 - 3-1. 수거 상태 변경
 - a. 수거여부 확인
 1. 수거가 완료가 되었으면 수거 확인
 2. 미수거시 사유 확인
 - 3-2. 수거 복구
 1. 미수거 사유 확인하여 타당하면 복구
 2. 타당하지 않으면 수거확인으로 처리하여 수거권 1회 사용 처리
 - 3-3. 수거자 명단 확인 및 엑셀 다운로드

B. 수거권 환불

수거권 환불은 사용자가 보유한 수거권 환불 요청에 대한 환불 처리를 하는 기능이다.

환불 요청 내역은 주문관리 페이지에서 수거권 환불 요청 리스트 페이지에서 확인할 수 있다.

수거권은 사용자의 잔여 수거권 전부가 환불이 진행되며

잔여수거권과 연결되어 있는 주문번호가 환불리스트에 올라가게 된다.

이후 관리자는 주문별 결제된 금액과 주문별 사용된 주문권과 남은 수거권의 개수를 판단하여

환불금액을 산정 및 환불을 진행한다.

관리자 기준 수거권 환불 프로세스

1. 관리자 페이지 로그인
2. 주문관리
3. 주문 취소 리스트
4. 취소 사유 확인
5. 잔여 수거권 여부 확인
 - 5-1. 없으면 0원으로 환불
 - 5-2. 있으면 관리자가 남아있는 수거권을 판단하여 환불 진행
6. 환불 진행
7. 환불 완료

배송기사

지구냥이 수거서비스의 수거를 담당하는 배송기사

1. 관리자에게 수거 요청지 파일을 전달받는다
2. 수거지 방문
3. 수거 체크리스트 체크
4. 관리자에게 전달

- 유의사항

- 수거를 진행하면서 수거 체크리스트를 꼭 작성한다.
- 수거 요청지의 수거가 되었는지 미수거가 되었는지를 작성한다.
 - 미수거시 미수거에 대한 사유를 적는다
 - 예)
 - 수거 형식 올바르지 않음
 - 수거 신청했지만 배출하지 않음
 - 지정된 장소에 배출하지 않음
 - 집 주소 오류
 - 1층 비밀번호 다름으로 인한 수거 불가
 - ...

배송기사 관점에서 수거 프로세스

1. 관리자에게 수거지 명단 전달받기
2. 수거지 방문
3. 수거 가능 여부 판단
 - 3-1. 수거 가능 → 수거 체크
 - 3-2. 수거 불가능 → 미수거 체크
4. 다음 수거지가 있는지 판단
 - 4-1. 있으면 2번부터 반복
 - 4-2. 없으면 끝
5. 수거지 명단 정리
6. 관리자에게 다시 전달