**تحليل متطلبات نظام البطل للتشغيل والصيانة:**

9/3/ 2023

Version 1.0

**Table of contents:**

[ نبذة عن النظام: 7](#_Toc129270155)

[ متطلبات الأدمن الرئيسي: 8](#_Toc129270156)

[1 إدارة المستخدمين: 8](#_Toc129270157)

[2 إدارة الفنيين: 10](#_Toc129270167)

[3 إدارة محفظة الفنيين: 12](#_Toc129270176)

[4 إدارة محفظة العملاء: 13](#_Toc129270180)

[5 إدارة الأقسام: 14](#_Toc129270184)

[6 إدارة الخدمات: 15](#_Toc129270188)

[7 إدارة الطلبات: 16](#_Toc129270192)

[8 إدارة الحجوزات: 18](#_Toc129270201)

[9 إدارة الرسائل القصيرة SMS: 20](#_Toc129270212)

[10 إدارة الدردشة المباشرة: 21](#_Toc129270215)

[11 إعدادات النظام: 22](#_Toc129270222)

[12 إدارة وحدات القياس: 25](#_Toc129270243)

[13 إدارة التنبيهات (الإشعارات): 26](#_Toc129270247)

[14 إدارة التقييمات: 28](#_Toc129270256)

[15 إدارة الإحصائيات (داشبورد): 32](#_Toc129270263)

[16 الإدارة المالية: 33](#_Toc129270269)

[17 إدارة البنرات المتحركة: 35](#_Toc129270282)

[18 إدارة الأسئلة الشائعة: 36](#_Toc129270285)

[19 إدارة الخصومات: 37](#_Toc129270288)

[20 إدارة الكوبونات: 39](#_Toc129270295)

[21 إدارة الشكاوى والمقترحات: 40](#_Toc129270298)

# نبذة عن النظام:

هو عبارة عن نظام صيانة يقدم مجموعة من الخدمات المنزلية (مثل الصيانة والتنظيف والكهرباء والسباكة والمكيفات).

الفكرة بشكل مختصر: نظام فنيين وعمال بالسيارات.

# متطلبات الأدمن الرئيسي:

# إدارة المستخدمين:

## المستخدمين:

### عرض قائمة المستخدمين في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المستخدمين يبدأ من 1)
* نوع المستخدم (او الصلاحية)
* الاسم
* الايميل
* الجوال
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة مستخدم جديد:

* الاسم الأول
* الاسم الأخير
* رقم الجوال
* الايميل
* كلمة المرور
* نوع المستخدم (قائمة منسدلة مثلا: فني كهرباء، فني صيانة، فني سباكة، فني مكيفات، فني نظافة)

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## الصلاحيات:

### عرض قائمة الصلاحيات في النظام:

* الرقم (أي ترقيم الصلاحيات يبدأ من1)
* اسم الصلاحية
* عمليات:
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة صلاحية جديدة في النظام:

* الرقم (أي ترقيم الصلاحيات يبدأ من 1)
* اسم الصلاحية
* تحديد الصلاحيات الممنوحة لها من القائمة

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## إدارة OTP

# إدارة الفنيين:

## الفنيين:

### عرض قائمة الفنيين في النظام:

* الرقم (أي ترقيم الفنيين يبدأ من 1)
* الاسم
* الايميل
* الجوال
* نوع المحفظة
* مجموعة الفنيين (أي الى أي مجموعة فنيين ينتمي) ///قائمة منسدلة تعرض مجموعات الفنيين الموجودة في النظام
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض (عرض كافة بيانات الفني)
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة فني جديد:

* الاسم
* الايميل
* الجوال
* التخصص
* الجنسية
* رقم الهوية
* تاريخ الميلاد
* الصورة
* العنوان
* الحالة الاجتماعية
* نوع المحفظة
* مجموعة الفنيين (أي الى أي مجموعة فنيين ينتمي) ///قائمة منسدلة تعرض مجموعات الفنيين الموجودة في النظام

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## مجموعات أو فرق الفنيين:

### عرض قائمة مجموعات في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المجموعة يبدأ من1)
* اسم المجموعة او الفريق
* عمليات:
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة مجموعة فنيين جديدة في النظام:

* الرقم (أي ترقيم الصلاحيات يبدأ من 1)
* اسم المجموعة او الفريق
* تحديد الصلاحيات الممنوحة لها من القائمة

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة محفظة الفنيين:

## عرض قائمة محفظة الفنيين:

* الرقم (أي ترقيم المحفظات يبدأ من 1)
* اسم المحفظة
* نقاط المحفظة
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إضافة نوع محفظة جديد:

* اسم المحفظة
* نوع النقاط (اختيار اما نسبة أو مبلغ ثابت)
* المبلغ او النسبة

## البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة محفظة العملاء:

## عرض قائمة محفظة الفنيين:

* تفعيل نقاط الولاء (check box)
* اسم العميل
* رقم الجوال
* المبلغ المنفق لكل نقطة
* المبلغ المسترد لكل نقطة
* فترة صلاحية النقاط
* الحد الأدنى لعدد النقاط المستبدلة
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

],

## إضافة نوع محفظة جديد:

* اسم المحفظة
* نوع النقاط (اختيار اما نسبة أو مبلغ ثابت)
* المبلغ او النسبة

## البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة الأقسام:

## عرض قائمة الأقسام في النظام:

* الرقم (أي ترقيم الأقسام يبدأ من 1)
* اسم القسم
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض
  + تعديل
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)

## إضافة قسم جديد:

* اسم القسم (قسم الصيانة، قسم التنظيف، قسم السباكة، قسم المكيفات، قسم الكهرباء)
* صورة القسم
* الوصف

## البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة الخدمات:

## عرض قائمة الخدمات:

* الرقم (أي ترقيم الخدمات يبدأ من 1)
* اسم الخدمة
* الصورة
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض
  + تعديل
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)

## إضافة خدمة جديدة:

* اسم الخدمة
* القسم (عن طريق قائمة منسدلة يظهر فيها جميع الأقسام التي تمت اضافتها من قبل)
* الوصف
* صورة الخدمة
* السعر
* نوع (تقديري، ثابت)
* الشروط والأحكام للخدمة

## البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة الطلبات:

## الطلبات:

### عرض قائمة الطلبات:

* الرقم (رقم الطلب تلقائي)
* حالة الطلب (إذا تم سداد جزء من السعر او كله يتم الطلب و الحجز في آن واحد,, أما اذا لم يتم تسديد شيء فسوف يخزن الطلب و لكن لا يتم الحجز)
* عمليات
  + عرض
  + تعديل
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
* ملاحظة: يمكن ان يكون للطلب الواحد أكثر من حجز (حجوزات متعددة لطلب واحد)

### إضافة طلب جديد:

* القسم (تظهر قائمة منسدلة بالأقسام)
* الخدمة (تظهر قائمة منسدلة بالخدمات التابعة للقسم الذي تم اختياره في الخطوة السابقة)
* السعر (سعر الخدمة)
* بيانات السداد بالبطاقة
* ملاحظات

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## حالات الطلب:

### عرض قائمة حالات الطلبات:

* الرقم (أي ترقيم الحالات يبدأ من 1)
* اسم الحالة
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض
  + تعديل
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)

### إضافة حالة طلب جديدة:

* اسم حالة الطلب (الطلبات الجديدة، الطلبات التي قيد التنفيذ، الطلبات المنتهية، الطلبات الملغية، طلبات الضمان، الطلبات المتأخرة، الطلبات غير المسددة، الطلبات التي نفذ وقتها)
* الوصف

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة الحجوزات:

## الحجوزات:

### عرض قائمة الحجوزات في النظام:

* رقم الحجز (تلقائي)
* رقم الطلب
* اسم العميل
* الخدمة المطلوبة
* التاريخ
* الوقت
* الفريق الفني
* حالة الحجز
* ملاحظات
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة حجز جديد:

* رقم الحجز (تلقائي تكون له بادئة تم اختيارها في الاعدادات حتى يتميز انه من الباكند)
* رقم الطلب(عند انشاء الطلب يتم الحجز في نفس الشاشة // اذا كان تم سداد قسم من السعر او كله يتم تأكيد الطلب و انشاء الحجز,, أما اذا لم يقم العميل بتسديد شيء فإن الطلب يخزن و لكن لا يتم الحجز)
* اسم العميل
* الخدمة المطلوبة
* التاريخ
* الوقت
* الفريق الفني
* حالة الحجز (عرض قائمة منسدلة بحالات الحجز التي تم اضافتها في الاعدادات)
* مصدر العميل
* ملاحظات
* إرسال إخطار عبر الرسائل القصيرة إلى العميل (Check box)

### فلاتر:

* حسب اسم العميل
* حسب الفريق الفني
* حسب التاريخ
* حسب نوع الخدمة
* حسب حالة الحجز

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## إعدادات الحجوزات:

### الأيام:

* الأيام المسموح فيها الحجز (اختر من قائمة منسدلة فيها جميع أيام الاسبوع)
* عرض فقط الأيام المتاحة للحجز (check box)

### الأوقات:

* إضافة الأوقات المسموح فيها الحجز (ورديات العمل)
* عرض فقط الأوقات المتاحة للحجز (check box)

### أخرى:

* بادئة رقم الحجز من النظام.
* بادئة رقم الحجز من التطبيق.
* إضافة حالات الحجز (قيد الانتظار، مؤكد، منجز، ملغي, مؤجل)

## إعدادات SMS:

* نص الرسالة (رسالة تأكيد الحجز)

# إدارة الرسائل القصيرة SMS:

## عرض الرسائل النصية:

* الرقم (أي ترقيم الرسائل يبدأ من 1)
* عنوان الرسالة
* عمليات
  + عرض (تفاصيل الرسالة)
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إنشاء رسالة نصية:

* عنوان الرسالة
* نوع الرسالة (قائمة منسدلة: رسالة إعلانية، رسالة تواصل)
* اسم المرسل (حسب نوع الرسالة يتم اختيار اسم المرسل)
  + إعلانية/Albatal-AD
  + تواصل/ Albatal
* المرسل اليه (قائمة منسدلة بأسماء العملاء /// إما اختيار عميل معين، او كل العملاء)
* نص الرسالة

# إدارة الدردشة المباشرة:

## المحادثات مع العملاء:

### شاشة الدردشة المباشرة:

* عرض شاشة الدردشة المباشرة مع العملاء

### إعدادات الدردشة المباشرة:

* اختر موظفي الدعم (قائمة مستخدمين من نوع دعم فني)
* سيتم قفل المحادثة إذا لم يقوم أي من موظف الدعم او العميل بأي إجراء في المحادثة لأكثر من 30 دقيقة (check box)
* نص زر المحادثة (اكتب نص الرسالة)
* رسالة الترحيب (اكتب نص الرسالة)
* رسالة شكر في نهاية المحادثة (اكتب نص الرسالة)

## المحادثات مع الفنيين:

### شاشة الدردشة المباشرة:

* عرض شاشة الدردشة المباشرة مع الفنيين

### إعدادات الدردشة المباشرة:

* اختر موظفي الدعم (قائمة مستخدمين من نوع دعم فني)
* سيتم قفل المحادثة إذا لم يقوم أي من موظف الدعم او الفني بأي إجراء في المحادثة لأكثر من 30 دقيقة (check box)
* نص زر المحادثة (اكتب نص الرسالة)
* رسالة الترحيب (اكتب نص الرسالة)
* رسالة شكر في نهاية المحادثة (اكتب نص الرسالة)

# إعدادات النظام:

## الدول:

### عرض قائمة الدول في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المدن يبدأ من 1)
* اسم الدولة
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + تعديل (الاسم)
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)

### إضافة دولة:

* الاسم

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## المدن:

### عرض قائمة المدن في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المدن يبدأ من 1)
* اسم المدينة
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل (الاسم)

### إضافة مدينة:

* الاسم

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## المناطق:

### عرض قائمة المناطق في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المدن يبدأ من 1)
* اسم المنطقة
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل (الاسم)

### إضافة منطقة:

* الاسم

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## المواقع:

### عرض قائمة المواقع في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المدن يبدأ من 1)
* اسم الموقع
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل (الاسم)

### إضافة موقع:

* الاسم

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

## التخصصات:

### عرض قائمة التخصصات في النظام:

* الرقم (أي ترقيم المدن يبدأ من 1)
* اسم التخصص
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة تخصص:

* الاسم

### البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة وحدات القياس:

## عرض قائمة وحدات القياس:

* الرقم (أي ترقيم الوحدات يبدأ من 1)
* اسم الوحدة
* رمز الوحدة (أي اختصارها)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إضافة وحدة قياس جديدة:

* اسم الوحدة (مثل: حبة، متر)
* رمز الوحدة (أي اختصارها)

## البحث:

* يوجد زر البحث في اعلى الشاشة، يمكننا من خلاله البحث.

# إدارة التنبيهات (الإشعارات):

## إشعارات الفنيين:

### إشعارات لفني معين:

* اسم الفني
* القسم
* نوع الإشعار (ترحيب، مهمة جديدة،....)
* التاريخ

### إشعارات لكل الفنيين:

* القسم
* نوع الإشعار (ترحيب، مهمة جديدة،....)
* التاريخ

### نوع الإشعارات:

#### عرض أنواع الإشعارات:

* عنوان الإشعار
* نص الإشعار
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة نوع إشعار جديد:

* عنوان الإشعار
* نص الإشعار

## إشعارات العملاء:

### إشعارات لعميل معين:

* اسم العميل
* رقم الجوال
* نوع الإشعار (ترحيب، تأكيد حجز،....)
* التاريخ

### إشعارات لكل العملاء:

* نوع الإشعار (ترحيب، تأكيد حجز،....)
* التاريخ

### نوع الإشعارات:

#### عرض أنواع الإشعارات:

* عنوان الإشعار
* نص الإشعار
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة نوع إشعار جديد:

* عنوان الإشعار
* نص الإشعار

# إدارة التقييمات:

## التقييمات:

### تقييم الفنيين:

#### عرض قائمة تقييمات الفنيين:

* الرقم (أي ترقيم التقييمات يبدأ من1)
* اسم الفني
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات
* عمليات:
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة تقييم فني جديد:

* أولا اختيار نوع نموذج التقييم (مثلا: تقييم فني، تقييم خدمة)
* اسم الفني
* جوال العميل
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات

#### فلاتر:

* حسب العميل
* حسب الفني
* حسب التاريخ

### تقييم الخدمات:

#### عرض قائمة تقييمات الخدمات:

* الرقم (أي ترقيم التقييمات يبدأ من1)
* نوع الخدمة
* اسم الخدمة
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات
* عمليات:
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة تقييم خدمة جديد:

* أولا اختيار نوع نموذج التقييم (مثلا: تقييم فني، تقييم خدمة)
* نوع الخدمة
* اسم الخدمة
* جوال العميل
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات

#### فلاتر:

* حسب نوع الخدمة
* حسب الخدمة
* حسب التاريخ

## نماذج التقييمات:

### تقييم الفنيين:

#### عرض قائمة نماذج تقييم الفنيين:

* الرقم (أي ترقيم المستخدمين يبدأ من 1)
* اسم النموذج
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة نموذج تقييم فني جديد:

* رقم جوال العميل
* اسم الفني
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات

### تقييم الخدمات:

#### عرض قائمة نماذج تقييم الخدمات:

* الرقم (أي ترقيم المستخدمين يبدأ من 1)
* اسم النموذج
* الحالة (مفعل - غير مفعل)
* عمليات
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

#### إضافة نموذج تقييم خدمة جديد:

* نوع الخدمة (قائمة منسدلة مثلا: كهرباء، صيانة، سباكة، مكيفات، نظافة)
* اسم الخدمة (قائمة منسدلة مثلا: خدمة المكيفات: فيها خدمات تنظيف مكيف او تغيير فريون))
* جوال العميل
* رقم الطلب
* التقييم (عدد النجوم)
* ملاحظات
* نوع المستخدم

# إدارة الإحصائيات (داشبورد):

## عرض مخطط //الزيارات حسب الشهور//:

* شهور السنة
* عدد الزيارات لكل شهر

## عرض مخطط //الخدمات الأكثر طلباً//:

* شهور السنة
* الخدمات الأكثر طلبا في كل قسم

## عرض مخطط //الطلبات المنجزة حسب الشهور//:

* شهور السنة
* عدد الطلبات المنجزة لكل شهر

## عرض مخطط //تقييم الفنيين (كل فني كم معدل تقييمه خلال الشهر)//:

* الشهر الحالي
* معدل التقييم لكل فني خلال الشهر

## عرض مخطط //تقييم الخدمات (كل خدمة كم معدل تقييمها خلال الشهر)//:

* الشهر الحالي
* معدل التقييم لكل خدمة خلال الشهر

# الإدارة المالية:

## الإحصائيات:

### :



### :

### :

## الإيرادات اليومية:

### :



### :

### :

## إيرادات كل قسم على حدى:

### :



### :

### :

# إدارة البنرات المتحركة:

## عرض البنرات:

* الرقم (أي ترقيم البنرات يبدأ من 1)
* عنوان البنر
* عمليات
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إضافة بنر جديد:

* عنوان البنر
* صور البنر
* إضافة نصوص
* تعديل التصميم

# إدارة الأسئلة الشائعة:

## عرض الأسئلة:

* الرقم (أي ترقيم الأسئلة يكون تلقائي)
* السؤال
* الإجابة
* الحالة (عرض - إخفاء)
* عمليات
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إضافة أسئلة:

* السؤال
* الإجابة

# إدارة الخصومات:

## عرض الخصومات:

### عرض قائمة الخصومات في النظام:

* اسم الفني
* نوع الخصم
* عمليات
  + عرض
  + تعديل
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)

### إضافة خصم جديد:

* اسم الفني
* القسم
* نوع الخصم
* ملاحظات

## أنواع الخصومات:

### عرض أنواع الخصومات:

* العنوان
* نسبة الخصم
* الفترة
* عمليات
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

### إضافة نوع خصومات جديد:

* العنوان
* القسم (قائمة منسدلة تعرض الأقسام)
* نسبة الخصم (مثلا 10% على معدل التقييم المنخفض)
* معدل التقييم المنخفض (مثلا إذا كان معدل التقييم الشهري نجمتين او اقل يعتبر تقييم منخفض ويسجل له خصم حسب النسبة)
* الفترة (شهريا او اسبوعيا)
* مثلا عندنا نوع خصم جديد (العنوان خصم فني نظافة، القسم النظافة, نسبة الخصم 2% على التقييم المنخفض , التقييم منخفض اذا كان المعدل نجمتين او اقل, و الفترة أسبوعيا) هذا يعني يتم الخصم على فني النظافة 2% اذا كان معدل تقييمه نجمتين او اقل خلال الاسبوع

# إدارة الكوبونات:

## عرض الكوبونات:

* الرقم (أي ترقيم للكوبونات يكون تلقائي)
* العنوان (عنوان الكوبون)
* الكود
* القيمة
* تاريخ التفعيل
* تاريخ الانتهاء
* هل نشط (check box)
* عمليات
  + عرض
  + حذف (عرض رسالة تأكيد الحذف)
  + تعديل

## إضافة كوبون:

* العنوان (عنوان الكوبون)
* الخدمة (الخدمة التي يشملها الكوبون)
* الوصف
* النوع (استفسار ما هو النوع)
* الكود
* القيمة
* تاريخ التفعيل
* تاريخ الانتهاء
* عدد مرات الاستخدام
* هل نشط (check box)

# إدارة الشكاوى والمقترحات:

## الشكاوى:

### :



### :



## المقترحات: