****

**سند مرور مدل مورد كاربرد سامانه باشگاه مشتریان**

|  |  |
| --- | --- |
| شناسه سند | DPV.LYS.UCM |
| نگارش | 1.0 |
| تاريخ ارائه | 18/03/1395 |
| شرح سند | **اين سند، مرور مدل مواردكاربرد پروژه ی سامانه باشگاه مشتریان ورانگر است. در بخش اول اين سند ابتدا كنشگرها و موارد كاربرد را شرح داده سپس به سازماندهي آنها مي­پردازيم. بخش دوم سند نيز شامل شرح دقيق موارد كاربرد در قالب گردش رخدادها، شرط­ها، نيازمندي­ها، سناريوي كلي و نقاط گسترش است. چنانچه نياز به وجود سند جداگانه­اي با عنوان اطلاعات تكميلي وجود داشته باشد، اين سند نيز در راستاي تكميل سند مدل موارد كاربرد سامانه باشگاه مشتریان تهيه خواهد گرديد.** |

شركت داده کاوان پیشرو ایده ورانگر

اين سند جهت استفاده در شركت داده کاوان پیشرو ایده ورانگر تهيه شده است و هرگونه تكثير از اين سند در خارج از محدوده مورد توافق ممنوع مي‏باشد.

**سوابق نگارش و مرور**

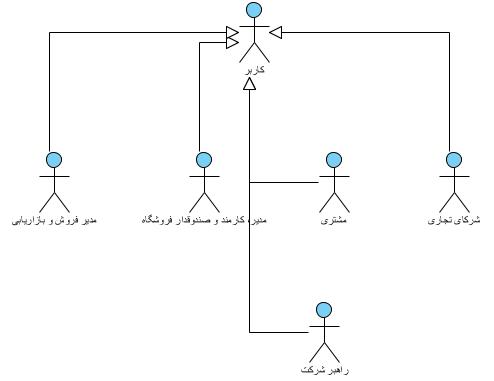
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تاريخ | نام | سمت | شرح |
| 18/03/95 | مريم شاكري | تحليل**­**گر | تهيه نسخه 1.0 (پيش نويس) |
| 23/03/95 | فرید ظفرحیدری | مدير محصول | مرور و بازبینی نسخه 1.0 |
| 24/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | تهیه نسخه 1.1 |
| 25/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | ادامه نگارش نسخه 1.1 |
| 26/03/95 | فرید ظفرحیدری | مدیر محصول | مرور و بازبینی نسخه 1.1 |
| 26/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | تهیه نسخه 1.2 |
| 29/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | ادامه نگارش نسخه 1.2 |
| 30/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | نگارش نسخه 1.3 |
| 31/03/95 | مریم شاکری | تحلیل گر | نگارش نسخه 1.4 |
|  | آرمان فضلی | مدیر عامل |  |

# مرور مدل مورد كاربرد

در اين بخش به بررسي كنشگرها و مواردكاربرد مختص آنها در پروژه سامانه باشگاه مشتریان ورانگر مي‌پردازيم. با مطالعه اين بخش شما مي‌توانيد قابليت‌ها،‌ محدوديت‌ها و خصوصيات كيفي كنشگرها و موارد كاربرد را مرور كنيد.

# كنشگرها

* **نمودار كنشگرها**



شکل 1- نمودار کنشگرها

* **راهنمای جدول**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **رنگ مورد کاربرد** | **نسخه** | **پیاده سازی رابط کاربری** | **پیاده سازی در پایگاه داده** |
| 1 | سبز | MVP | ☑ | ☑ |
| 2 | آبی | MVP | - | ☑ |
| 3 | زرد | MVP | - | - |
| 4 | توجه : موارد کاربری که در کنار آنها عدد 2 ذکر شده، قبلا تعریف شده اند و در محل فعلی ذکر مجدد شده است. | | | |

* **ليست كنشگرها**

| رديف | نام كنشگر | شرح مختصر | مورد كاربرد |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | راهبر شرکت | کاربر سامانه است که وظیفه تنظيم اطلاعات پایه و اعطای دسترسی به امکانات نرم افزار را در اختیار سایر کاربران قرار میدهد. (مطابق با BR00x کاربر راهبر سیستم، دارای کلمه عبور مشخص و دسترسی کامل به تمام امکانات نرم افزار را به صورت پیش فرض دارد.) | * ورود به سامانه * ثبت نام کاربر * معرفی شرکت، مرکز فعالیت و ترمینال * معرفی شرکای تجاری * تعریف ویژگی خاص مشتری * معرفی نقش کاربری * تعریف گروه کارت * مدیریت مشتری * اطلاعات کارت * مدیریت سابقه فعالیت * مدیریت سطح دسترسی نقش کاربری * تعریف کالا * تعریف گروه کالا * گروه بندی مشتری |
| 2 | مدیر فروش و بازاریابی | کاربری است که وظیفه تعریف و مدیریت قوانین و برنامه های وفاداری را بر عهده دارد. | * ورود به سامانه (2) * تعریف ویژگی خاص برنامه * مدیریت قوانین * مدیریت برنامه * مدیریت گروه برنامه |
| 3 | مدیر،کارمند و صندوقدار فروشگاه | کاربری است که مشاهده و کنترل نتایج سامانه باشگاه مشتریان را بر عهده دارد. | * ورود به سامانه (2) * مدیریت مشتری (2) * اطلاعات کارت (2) * مدیریت سابقه فعالیت (2) |
| 5 | مشتری | اعضای باشگاه که توسط (راهبر / صندوقدار) تعریف میشوند و قابلیت تکمیل مشخصات و مشاهده سابقه فعالیت را دارند. | * مدیریت مشتری (2) * اطلاعات کارت (2) * مدیریت سابقه فعالیت (2) * ورود به سامانه (2) |
| 6 | شرکای تجاری | کاربری است که کار تعریف، محاسبه، مشاهده و انتقال امتيازات را انجام میدهد و نتایج برنامه های وفاداری بين شرکتی را مشاهده میکند. | * مدیریت برنامه های مشترک با شرکت اصلی |

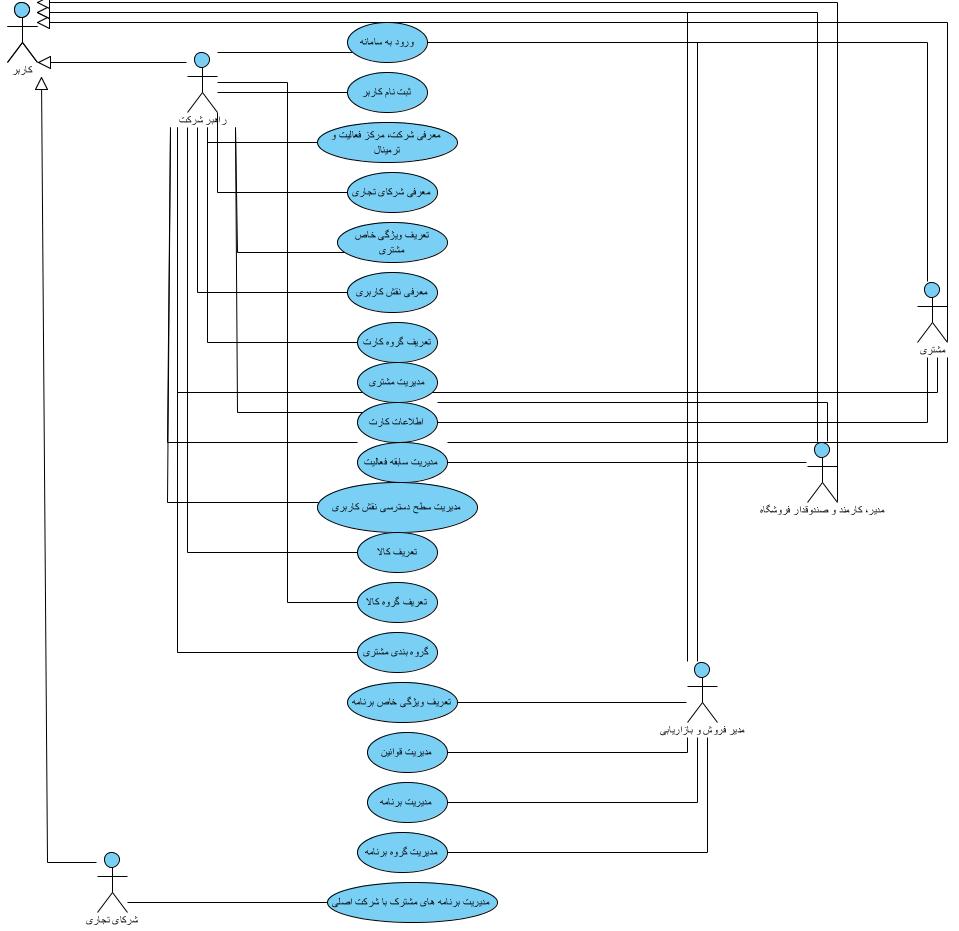
# موارد کاربرد

* **سازماندهي مدل مورد كاربرد**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | گروه سازماندهي | **رديف** | گروه سازماندهي |
| 1 | مدیریت راهبری سامانه | 2 | مدیریت مشترییت |
| 3 | مدیریت شرکای تجاری | 4 | مدیریت قوانین |
| 5 | مدیریت برنامه های وفاداری | 6 | مدیریت پردازش و محاسبات |
| 7 | لایه یکپارچه باشگاه مشتریان (وب / موبایل / TPS) | 8 | مدیریت سطح دسترسی |

# 

* **نمودار موارد کاربرد**



شکل 2- نمودار کنشگر ها و موارد کاربرد مربوط به آنها

* **لیست موارد كاربرد**

| **رديف** | نام موردكاربرد | شرح مختصر | كنشگر | گروه | اولويت |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ورود به سامانه | این مورد کاربرد فرآیند ورود کاربر به سامانه را مدیریت میکند. | * راهبر شرکت * مدیر فروش و بازاریابی * مدیر، کارمند و صندوقدار فروشگاه | مدیریت راهبری سامانه(1) | 1 |
| 2 | ثبت نام کاربر | این مورد کاربرد، فرآیند ثبت کاربر را سامانه را مدیریت میکند. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 3 | معرفی شرکت، مرکز فعالیت و ترمینال | این مورد کاربرد جهت مدیریت ثبت شرکت، مراکز فعالیتها و ترمینالها ایجاد شده است. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 4 | معرفی شرکای تجاری | شرکای تجاری شرکت توسط این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت شرکای تجاری(3) | 3 |
| 5 | تعریف ویژگی خاص مشتری | ویژگی های خاص مورد نظر برای هر شرکت توسط این مورد کاربرد تعریف و مقدار دهی میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 6 | معرفی نقش کاربری | نقش های کاربری جهت اعمال دسترسی های گروهی به ویژگی های سامانه از طریق این مورد کاربرد تعریف و مدیریت میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت سطح دسترسی(8) | 2 |
| 7 | تعریف گروه کارت | گروه های مختلف برای کارتهای باشگاه مشتریان در این موردکاربرد نام گزاری میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 8 | مدیریت مشتری | فرآیند معرفی مشتری در باشگاه مشتریان و تکمیل مشخصات در این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت * مدیر،کارمند و صندوقدار فروشگاه * مشتری باشگاه مشتریان (وب / موبایل) | مدیریت مشتری(2) | 1 |
| 9 | اطلاعات کارت | فرآیند مشاهده، تخصیص و ابطال کارت مشتری در این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت * مدیر،کارمند و صندوقدار فروشگاه * مشتری باشگاه مشتریان (وب / موبایل) | مدیریت مشتری(2) | 1 |
| 10 | مدیریت سابقه فعالیت | فرآینه مشاهده و درج سابقه فعالیت مشتری در این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت * مدیر،کارمند و صندوقدار فروشگاه * مشتری باشگاه مشتریان (وب / موبایل) | مدیریت مشتری(2) | 1 |
| 11 | مدیریت سطح دسترسی نقش کاربری | اعمال سطح دسترسی اعم از مشاهده، ویرایش، ثبت و ... برای کاربر و یا گروه کاربران در این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت سطح دسترسی(8) | 1 |
| 12 | تعریف ویژگی خاص برنامه | تعریف نوع ها و مقادیر آنها برای استفاده در قوانین، در این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * مدیر فروش و بازاریابی | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 13 | تعریف کالا | تعریف کالا برای استفاده در قوانین و یا محدودیت های قوانین در این مورد کاربرد تعریف و یا خوانده میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 14 | تعریف گروه کالا | تعریف گروه کالا برای استفاده در قوانین و یا محدودیت های قوانین در این مورد کاربرد تعریف و یا خوانده میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 15 | تعریف گروه بندی مشتری | تعریف گروه برای گروه بندی اعضا توسط این مورد کاربرد مدیریت میشود. | * راهبر شرکت | مدیریت راهبری سامانه(1) | 2 |
| 16 | مدیریت قوانین | قوانین سامانه در این مورد کاربرد تعریف و مدیریت میشوند. | * مدیر فروش و بازاریابی | مدیریت قوانین(4) | 1 |
| 17 | مدیریت برنامه | برنامه های وفاداری در این مورد کاربرد تعریف و مدیریت میشوند. | * مدیر فروش و بازاریابی | مدیریت برنامه های وفاداری(5) | 1 |
| 18 | مدیریت گروه برنامه | گروه برنامه های وفاداری در این مورد کاربرد تعریف و مدیریت میشوند. | * مدیر فروش و بازاریابی | مدیریت برنامه های وفاداری(5) | 2 |
| 19 | مدیریت برنامه های مشترک با شرکت اصلی | این مورد کاربرد جهت مدیریت ارتباط با شرکا در فازهای بعدی پروژه تقسیم بندی میشود. | * شرکای تجاری | مدیریت شرکای تجاری(3) | 3 |

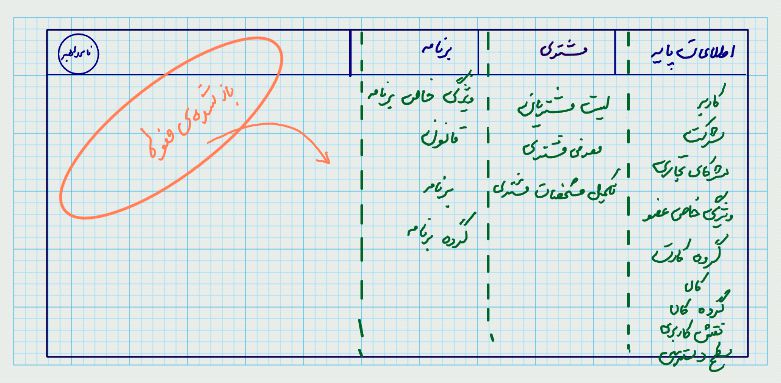
# مدیریت مشتری

هدف از ارائه­ي اين موردكاربرد، شرح فرآیند معرفی مشتری و تکمیل مشخصات آن در سامانه باشگاه مشتریان ورانگر مي­باشد.

باشگاه مشتریان در دو نسخه وب اپلیکیشن و موبایل اپلیکیشن تهیه میشود.

نسخه وب دارای ویژگی متمایز، معرفی "مشتری" و تخصیص و ابطال "کارت مشتری" است. معرفی مشتری جدید از طریق کاربر (راهبر / صندوقدار) شرکت، بصورت ورود اطلاعات مشتری و همینطور ورود لیست اطلاعات مشتری ها، با فرمت اکسل بصورت دسته ای انجام میگیرد.

هر دو نسخه وب و موبایل قابلیت تکمیل مشخصات مشتری در باشگاه مشتریان را توسط کاربر (راهبر / صندوقدار / مشتری) دارند.



شکل 3- صفحه اصلی و محتوای منو و زیرمنوها

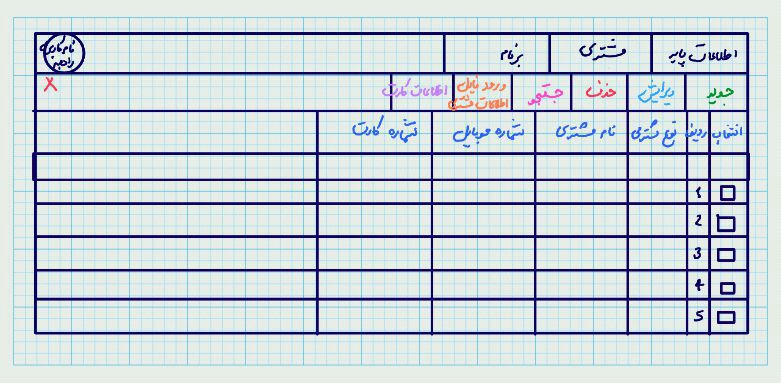
# گردش اصلي

### معرفی مشتری (معرفی سریع)

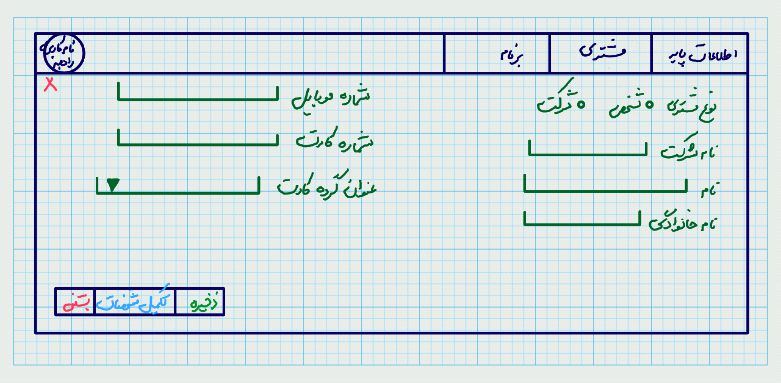
* كاربر (راهبر / صندوقدار) سامانه باشگاه مشتریان (تحت وب)، از گزینه "مشتری"، گزینه "معرفی مشتری" و یا از گزینه "لیست مشتریان"، گزینه "جدید" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه معرفی مشتری حاوی اطلاعات ذیل را نمایش میدهد؛

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **دسته مشخصات** | **نام مشخصات** | **حداقل طول** | **حداکثر طول** | **نوع** | **اجباری** | **پیش فرض** | **توضیحات** |
| 1 | عمومی | نوع مشتری | - | - | صفر و یکی | ☑ | شخص | * محتوا: شخص / شرکت |
| 2 | عمومی | نام شرکت | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | * اجباری فقط برای شرکت |
| 3 | عمومی | نام | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | - |
| 4 | عمومی | نام خانوادگی | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | - |
| 5 | عمومی | شماره موبایل | 14 کاراکتر | 14 کاراکتر | حرفی | ☑ | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 6 | عمومی | شماره کارت | - | - | حرفی | - | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 7 | عمومی | عنوان گروه کارت | - | - | فهرستی | - | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |

* کاربر مقادیر ویژگی های موجود در صفحه را وارد کرده و گزینه "ذخیره" را انتخاب میکند.
* سیستم یک کاربر با نقش مشتری و نام کاربری (تعیین شده در اطلاعات شرکت)، به سامانه باشگاه مشتریان شرکت، اضافه میکند که پس از فعالسازی و احراز هویت این کاربر فعال خواهد شد و پیغام "معرفی مشتری با موفقیت انجام شد. <نام کاربر> به باشگاه مشتریان <نام شرکت> خوش آمدید." را به کاربر نمایش میدهد.



شکل 4- صفحه لیست مشتری ها



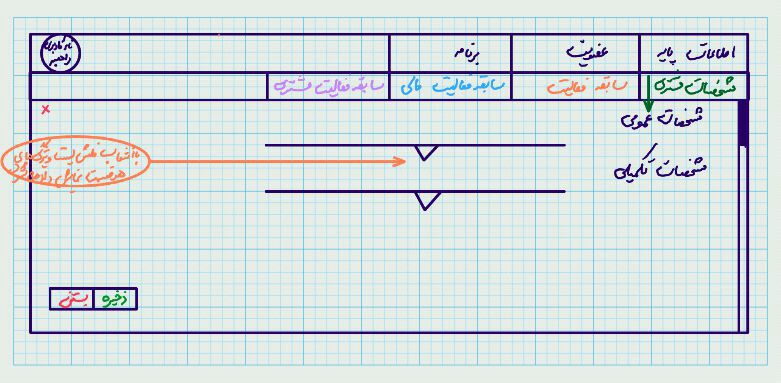
# گردش جايگزين

### تکمیل مشخصات مشتری (توسط کاربر راهبر)

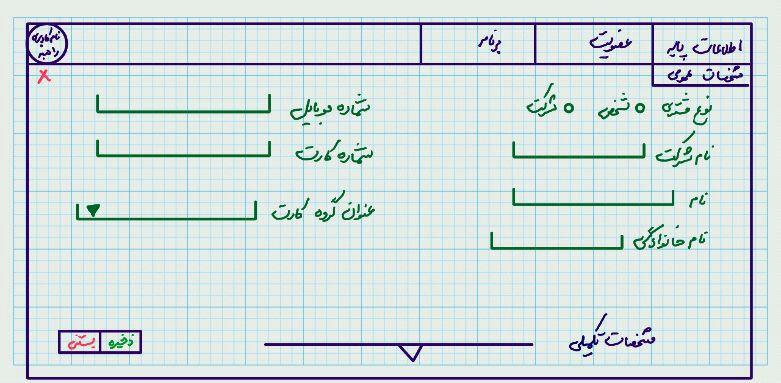
* كاربر (راهبر / صندوقدار) در گردش اصلي و قبل از ذخیره و بستن صفحه "معرفی مشتری" و یا در مراجعه به گزینه "تکمیل مشخصات مشتری" قادر به تکمیل مشخصات وی خواهد بود.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **دسته مشخصات** | **نام مشخصات** | **حداقل طول** | **حداکثر طول** | **نوع** | **اجباری** | **پیش فرض** | **توضیحات** |
| 1 | عمومی | نوع مشتری | - | - | صفر و یکی | ☑ | شخص | * محتوا: شخص / شرکت |
| 2 | عمومی | نام شرکت | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | * اجباری فقط برای شرکت |
| 3 | عمومی | نام | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | - |
| 4 | عمومی | نام خانوادگی | 3 کاراکتر | - | حرفی | ☑ | - | - |
| 5 | عمومی | شماره موبایل | 14 کاراکتر | 14 کاراکتر | حرفی | ☑ | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 6 | عمومی | شماره کارت | - | - | حرفی | - | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 7 | عمومی | عنوان گروه کارت | - | - | فهرستی | - | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 8 | تکمیلی | جنسیت | - | - | صفر و یکی | - | - | محتوا: مرد / زن |
| 9 | تکمیلی | کد مشتری | - | - | عددی | - | - | * بر اساس تنظیمات شرکت |
| 10 | تکمیلی | شماره ملی | 10 رقم | 10 رقم | حرفی | ☑ | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت |
| 11 | تکمیلی | آدرس ایمیل | - | - | ایمیلی | ☑ | - | * اجباری بر اساس تنظیمات شرکت * بررسی اعتبار پسوند(.com,.ir …) * بررسی وجود @ |
| 12 | تکمیلی | نام کاربری | - | - | - | ☑ | - | * تعیین پیش فرض بر اساس تنظیمات شرکت: شماره ملی / شماره موبایل / آدرس ایمیل / سایر |
| 13 | تکمیلی | شماره تلفن | 3 کاراکتر | 8 کاراکتر | حرفی | - | - | - |
| 14 | تکمیلی | کشور | - | - | فهرستی | - | ایران | * لیست کشورهای فعال به ترتیب حروف الفبا * بعد از تکمیل پیش شماره کشور، مقدار میگیرد. |
| 15 | تکمیلی | شهر | - | - | فهرستی | - | تهران | * لیست شهرهای فعال به ترتیب حروف الفبا * بعد از تکمیل پیش شماره شهر، مقدار میگیرد. |
| 16 | تکمیلی | منطقه | - | - | فهرستی | - | - | - |
| 17 | تکمیلی | محله | - | - | فهرستی | - | - | - |
| 18 | تکمیلی | شرح آدرس | 3 کاراکتر | - | حرفی | - | - | - |
| 19 | تکمیلی | کد پستی | 10 رقم | 10 رقم | عددی | - | - | - |
| 20 | تکمیلی | گروه مشتری | - | - | فهرستی | - | - | * انتخاب از درخت گروه بندی مشتری * نمایش این ویژگی فقط برای کاربر راهبر است. |
| 21 | تکمیلی | سطح مشتری | - | - | فهرستی | - | - | * انتخاب از درخت سطح بندی مشتری شامل؛ طلایی، نقره ای و ... * نمایش این ویژگی فقط برای کاربر راهبر است. |
| 22 | تکمیلی | نام معرف | - | - | فهرستی | - | - | * قابلیت جستجو (بر حسب پارامترهای کد مشتری، شماره موبایل) |
| 23 | تکمیلی | دریافت خبرنامه | - | - | صفر و یکی | - | انتخاب شده | * محتوا: انتخاب شده / انتخاب نشده |
| 24 | تکمیلی | پیامک تبلیغاتی | - | - | صفر و یکی | - | انتخاب شده | * محتوا: انتخاب شده / انتخاب نشده |
| 25 | تکمیلی | تاریخ تولد | - | - | تقویم شمسی | - | - | - |
| 26 | تکمیلی | تاریخ سالگرد ازدواج | - | - | تقویم شمسی | - | - | - |
| 27 | تکمیلی | تاریخ فارغ التحصیلی | - | - | تقویم شمسی | - | - | - |
| 28 | تکمیلی | نام فروشگاه / شعبه | - | - | فهرستی | - | - | - |
| 29 | تکمیلی | وضعیت | - | - | صفر و یکی | - | فعال | * محتوا: فعال / غیر فعال * نمایش این ویژگی فقط برای کاربر راهبر است. |

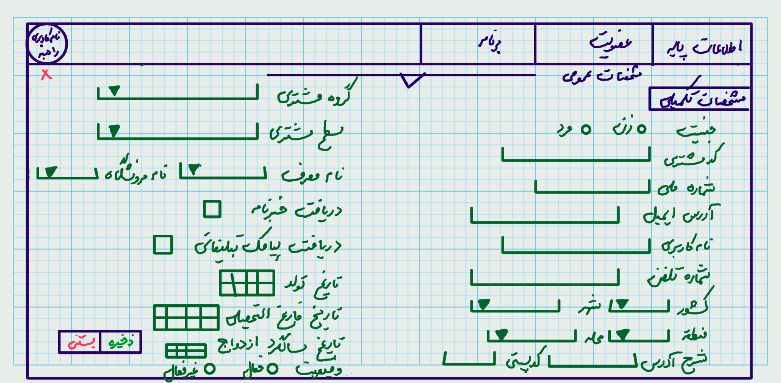
* کاربر ویژگیهای مورد نظر مشخصات مشتری، در بخش عمومی و تکمیلی را وارد و یا ویرایش میکند و گزینه "ذخیره" را انتخاب میکند.
* سیستم تغییرات اعمال شده برای مشتری مورد نظر را ذخیره کرده و پیغام "تکمیل مشخصات با موفقیت انجام شد." را نمایش میدهد.
* کاربر ضمن مشاهده پیغام نمایش داده شده، امکان ورود به بخش "سابقه فعالیت"، "سابقه فعالیت مالی"، "سابقه فعالیت مشتری"، "اطلاعات کارت" و یا بستن صفحه را دارد.



شکل 5- صفحه تکمیل مشخصات مشتری



شکل 6- صفحه تکمیل و ویرایش مشخصات مشتری – بخش مشخصات عمومی



شکل 7- صفحه تکمیل مشخصات مشتری- بخش مشخصات تکمیلی

### تکمیل مشخصات مشتری (توسط کاربر مشتری)

* كاربر (مشتری) در مراجعه به صفحه "مشخصات من" قادر به تکمیل مشخصات خود خواهد بود.
* کاربر گزینه "مشخصات من" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه "مشخصات من" را نمایش میدهد.
* کاربر ویژگیهای مورد نظر مشخصات مشتری، در بخش تکمیلی و خاص را تکمیل و یا ویرایش میکند و گزینه "ذخیره" را انتخاب میکند.
* سیستم تغییرات اعمال شده برای مشتری مورد نظر را ذخیره کرده و پیغام "تکمیل مشخصات با موفقیت انجام شد." را نمایش میدهد.
* کاربر ضمن مشاهده پیغام نمایش داده شده، امکان ورود به بخش "سابقه فعالیت"، "اطلاعات کارت" و یا بستن صفحه را دارد.

### جستجوی مشتری

* كاربر (راهبر / صندوقدار) در گردش اصلي و قبل از بستن صفحه "مشترییت در باشگاه" و یا در مراجعه به صفحه "مشترییت در باشگاه" قادر به جستجوی اعضا خواهد بود.
* کاربر گزینه "جستجو" را انتخاب کرده و بر اساس یکی از ویژگی های ذیل، عملیات جستجو را محدود میکند. سپس عبارت مورد نظر را مینویسد؛
* نوع مشتری
* نام مشتری
* شماره موبایل
* شماره کارت
* سیستم نتایج جستجو را در جدول پایین صفحه نمایش میدهد.

### ورود لیست اعضا

* كاربر (راهبر) در گردش اصلي و قبل از بستن صفحه "مشترییت" قادر به اضافه کردن لیست اعضای جدید به سامانه خواهد بود.
* کاربر گزینه "ورود لیست اعضا" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه انتخاب فایل اعضا را نمایش میدهد.
* کاربر فایل مربوط را از مسیر آن انتخاب میکند.
* سیستم فرمت فایل و صحت اطلاعات موجود در آن را بررسی میکند و در صورت صحیح بودن موارد، اگر نام کاربری اعضای موجود در فایل، در سیستم موجود نباشد، لیست اعضا را در سیستم ثبت کرده و به ازای هر مشتری یک کاربر غیر فعال ایجاد میکند. سپس پیغام "ورود اعضا با موفقیت انجام شد" را نمایش میدهد.

### بروزرسانی لیست اعضا

* كاربر (راهبر) در گردش اصلي و قبل از بستن صفحه "مشترییت" قادر به بروزرسانی لیست اعضا در سامانه خواهد بود.
* سیستم پس از بررسی لیست و وجود نام کاربری در سامانه، اطلاعات جدید موجود در فایل را برای هر نام کاربری بروزرسانی میکند. سپس پیغام "بروزرسانی اطلاعات اعضا با موفقیت انجام شد" را نمایش میدهد.

### ورود و بروزرسانی لیست اعضا

* كاربر (راهبر) در گردش اصلي و قبل از بستن صفحه "مشترییت" قادر به ورود و بروزرسانی لیست اعضا بصورت هم زمان، در سامانه خواهد بود.
* سیستم پس از بررسی لیست و وجود برخی از نام های کاربری در سامانه و همینطور عدم وجود برخی دیگر، اطلاعات جدید موجود در فایل را برای هر نام کاربری بروزرسانی و نام های کاربری جدید را به عنوان مشتری جدید معرفی میکند. سپس پیغام "ورود و بروزرسانی اطلاعات اعضا با موفقیت انجام شد" را نمایش میدهد.

### ورود لیست اعضا- خطای فرمت فایل

* كاربر (راهبر) در زیرگردش ورود لیست اعضا ممکن است با خطای فرمت فایل مواجه شده و از ادامه روند کار باز بماند.
* سیستم فرمت فایل را بررسی میکند و در صورت صحیح نبودن آن، لیست اعضا را در سیستم ثبت نکرده و پیغام "فرمت فایل ورودی صحیح (اکسل) نیست" را نمایش میدهد.

### ورود لیست اعضا- خطای اطلاعات موجود در فایل

* كاربر (راهبر) در زیرگردش ورود لیست اعضا ممکن است با خطای فرمت اطلاعات موجود در فایل مواجه شده و از ادامه روند کار باز بماند.
* سیستم پس از بررسی فرمت فایل، فرمت اطلاعات موجود در آن را بررسی میکند و در صورت صحیح نبودن آن، لیست اعضا را در سیستم ثبت نکرده و پیغام "فرمت اطلاعات موجود در فایل صحیح نیست" را نمایش میدهد.

### بستن فرم – عدم ایجاد تغییرات

* كاربر در گردش اصلي و قبل از اعمال و یا ذخیره تغییرات در صفحه "مشترییت" قادر به بستن آن میباشد.
* سیستم صفحه را بدون اعمال تغییرات ذخیره میکند.

# پیش شرط

* ورود به سامانه
* دسترسی به امکانات سامانه

# پس شرط

* ایجاد یک کاربر غیر فعال با نقش مشتری به ازای هر نام کاربری در سامانه

# اطلاعات کارت

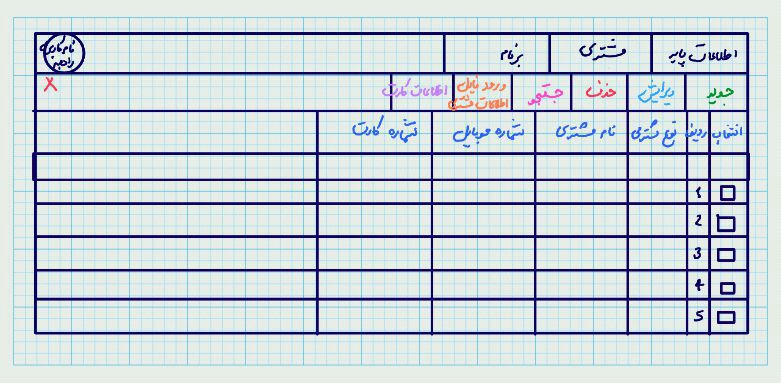
هدف از ارائه­ي اين موردكاربرد، شرح فرآیند مشاهده، تخصیص و ابطال کارت مشتری در سامانه باشگاه مشتریان ورانگر مي­باشد.

فرآیند تخصیص و ابطال فقط توسط کاربر (راهبر / صندوقدار) شرکت قابل انجام میباشد.

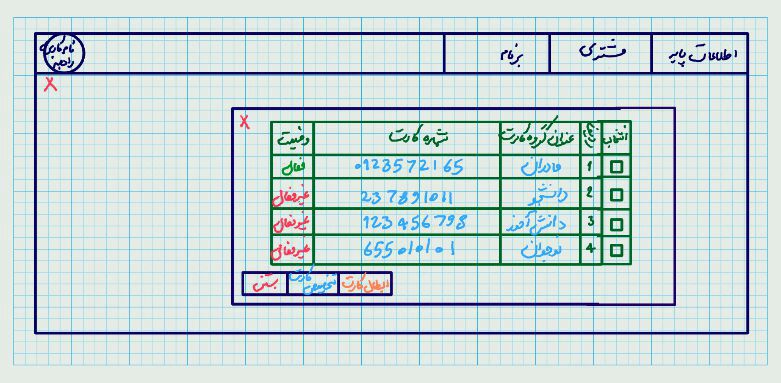
# گردش اصلی

### مشاهده اطلاعات کارت

* كاربر (راهبر / صندوقدار / مشتری) از گزینه "مشتری"، گزینه "لیست مشتریان" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه لیست مشتریان را نمایش میدهد.
* کاربر مشتری مورد نظر را انتخاب میکند.
* سیستم گزینه اطلاعات کارت را که تا پیش از این غیر فعال بوده را فعال میکند.
* کاربر گزینه "اطلاعات کارت" را انتخاب میکند.
* سیستم جدول گزارش کارتهای منصوب شده به کاربر را به همراه وضعیت فعلی آنها نمایش میدهد.



شکل 8- اطلاعات کارت



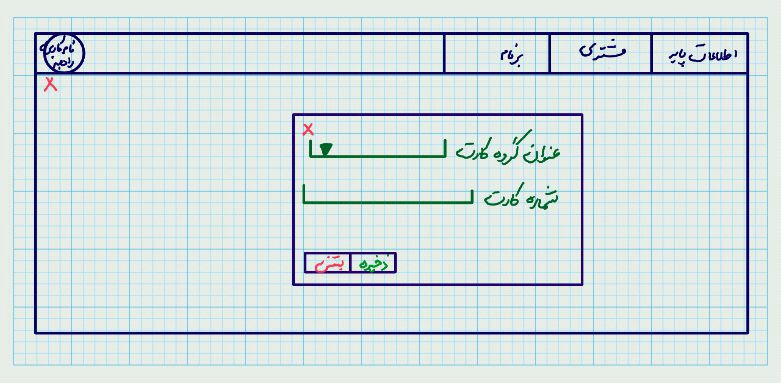
شکل 10- مشاهده جدول کارتهای مشتری

### تخصیص کارت به مشتری

* كاربر (راهبر / صندوقدار) در گردش اصلي و قبل از بستن صفحه "اطلاعات کارت" قادر به تخصیص کارت برای مشتری مورد نظر خواهد بود.
* کاربر گزینه "تخصیص کارت" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه تخصیص کارت را نمایش میدهد. این صفحه حاوی ویژگی های ذیل میباشد؛

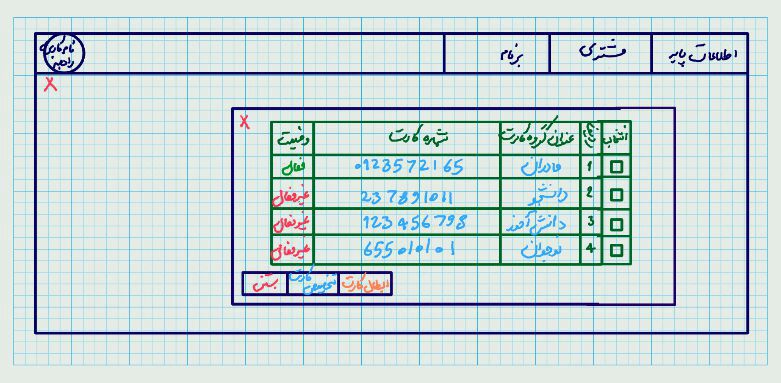
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **جدول اطلاعات کارت** | **نوع** | **اجباری** | **پیش فرض** | **توضیحات** |
| 1 | عنوان گروه کارت | فهرستی | ☑ |  |  |
| 2 | شماره کارت | عددی | ☑ |  |  |

* کاربر عنوان گروه کارت را از فهرست موجود انتخاب کرده و شماره کارت را وارد میکند و گزینه "ذخیره" را انتخاب میکند.
* سیستم کارت را به مشتری مورد نظر تخصیص داده، وضعیت آن را فعال در نظر میگیرد و در محاسبه ها لحاظ میکند.



شکل 9- تخصیص کارت

### ابطال کارت

* كاربر (راهبر / صندوقدار) در گردش اصلي و قبل از ذخیره و بستن صفحه "اطلاعات کارت" قادر به ابطال کارت برای مشتری مورد نظر خواهد بود.
* کاربر کارت مورد نظر با وضعیت فعال را انتخاب کرده و گزینه ابطال کارت را انتخاب میکند.
* سیستم کارت منتخب را باطل کرده، وضعیت آن را در جدول کارتها غیر فعال نمایش داده، در محاسبات آتی، نبود آن را لحاظ میکند و پیغام "کارت با <شماره کارت> برای مشتری <نام مشتری> باطل شد." را نمایش میدهد.
* 
* شکل 11- ابطال کارت

# پیش شرط

* ورود به سامانه
* دسترسی به امکانات سامانه

# پس شرط

* در هم زمان برای هر مشتری فقط یک کارت "فعال" وجود داشته باشد

# مدیریت سابقه فعالیت مشتری

هدف از ارائه­ي اين موردكاربرد، شرح فرآیند مشاهده و درج سابقه فعالیت مشترییت در سامانه باشگاه مشتریان ورانگر و امكانات آن مي­باشد.

فرآیند درج فقط توسط کاربر راهبر شرکت قابل انجام میباشد.

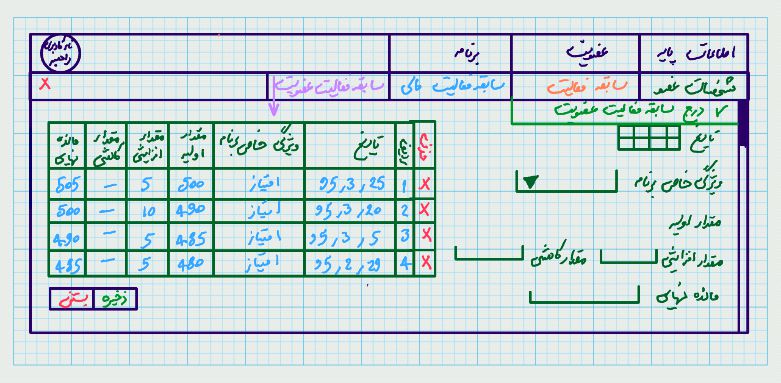
# گردش اصلي

### مشاهده سابقه فعالیت مشتری

* كاربر (راهبر / صندوقدار / مشتری) از گزینه های اصلی نرم افزار، گزینه "مشتری" و زیرگزینه "مدیریت مشتری" را انتخاب میکند.
* سیستم لیست اعضای موجود را نمایش میدهد.
* کاربر با دبل کلیلک بر روی مشتری مورد نظر آن را انتخاب میکند.
* سیستم لیست اطلاعات مربوط به مشتری را نمایش میدهد.
* کاربر گزینه "مدیریت سابقه فعالیت مشتری" را انتخاب میکند.
* سیستم جدول سابقه فعالیت مشترییت مشتری، حاوی اطلاعات ذیل را نمایش میدهد.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **اطلاعات جدول سابقه فعالیت مشتری** | **نوع** | **اجباری** | **پیش فرض** | **توضیحات** |
| 1 | تاریخ | تقویم شمسی | ☑ |  |  |
| 2 | ویژگی خاص برنامه | فهرستی | ☑ |  |  |
| 3 | مقدار اولیه |  | ☑ |  |  |
| 4 | مقدار افزایشی |  | ☑ |  |  |
| 5 | مقدار کاهشی |  | ☑ |  |  |
| 6 | مانده نهایی |  | ☑ |  |  |

* کاربر اطلاعات مربوط به سابقه فعالیت مشترییت مربوط به مشتری را در جدولی مشاهده میکند.



شکل 12- جدول مشاهده و درج سابقه فعالیت مشترییت

# گردش جايگزين

### درج سابقه فعالیت مشتری

* كاربر (راهبر) در گردش اصلی و قبل از بستن صفحه "سابقه فعالیت مشتری" قادر به درج و اضافه کردن سابقه فعالیت برای مشتری خواهد بود.
* کاربر گزینه "جدید" را انتخاب میکند.
* سیستم یک ردیف به بالای جدول سابقه فعالیت مشترییت با امکان ورود اطلاعات اضافه میکند.
* کاربر گزینه های موجود در صفحه را پر کرده و گزینه "ذخیره" را انتخاب میکند.
* سیستم اطلاعات ایجاد شده توسط راهبر را ذخیره کرده و ردیف ایجاد شده را نمایش میدهد.

# پیش شرط

* ورود به سامانه
* دسترسی به امکانات سامانه
* ورود به مدیریت مشترییت

# پس شرط

* ندارد.

# مدیریت قوانین

هدف از ارائه­ي اين موردكاربرد، شرح فرآیند مدیریت قوانین در سامانه باشگاه مشتریان ورانگر و امكانات آن مي­باشد.

فرآیند مدیریت قوانین فقط توسط کنشگر مدیر فروش و بازاریابی قابل تعریف و مدیریت است. از قوانین تعریف شده در این مورد کاربرد، در مورد کاربرد برنامه استفاده میشود.

**گردش اصلی**

### تعریف قانون

* كاربر (مدیر فروش و بازاریابی) سامانه باشگاه مشتریان (تحت وب)، از گزینه "برنامه"، زیرگزینه "قانون" را انتخاب میکند.
* سيستم صفحه لیست قوانین را نمایش میدهد.
* کاربر گزینه "جدید" را انتخاب میکند.
* سیستم صفحه ایجاد قانون را که دارای 12 بخش به شرح ذیل میباشد را نمایش میدهد؛
  + مشخصات قانون

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **مشخصات قانون** | **نوع** | **اجباری** | **پیش فرض** | **توضیحات** |
| 1 | شرکت | فهرستی | ☑ | نام شرکت | انتخاب از لیست شرکتهای قابل نمایش برای کاربر |
| 2 | عنوان قانون | حرفی | ☑ | - | - |
| 3 | گروه قانون | فهرستی | - | - | انتخاب از لیست گروه قوانین که قبلا تعریف شده است. |
| 4 | اولویت | عددی | ☑ | - | - |
| 5 | وضعیت | صفر و یکی | ☑ | فعال | محتوا: فعال / غیر فعال |

* + تراکنشهای فعال کننده قانون

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | **دسته بندی تراکنش** | **تراکنش فعال کننده قانون** |
| 1 | موجودیت مشتری | معرفی مشتری |
| 2 | تکمیل مشخصات مشتری |
| 3 | غیر فعال کردن مشتری |
| 4 | تعریف کارت جدید |
| 5 | غیر فعال کردن کارت |
| 6 | تاریخ تولد |
| 7 | تاریخ فارغ التحصیلی |
| 8 | تاریخ سالگرد ازدواج |
| 9 | فاکتور فروش | ثبت فاکتور فروش |
| 10 | ابطال فاکتور فروش |
| 11 | تسویه فاکتور فروش |
| 12 | فاکتور برگشتی | ثبت فاکتور برگشتی |
| 13 | ابطال فاکتور برگشتی |
| 14 | تسویه فاکتور برگشتی |
| 15 | مانده حساب | به روز رسانی مانده حساب |
| 16 | مشاهده مانده حساب |
| 17 | پرس و جو مانده حساب |
| 18 | انتقال مانده حساب |
| 19 | افزایش مانده حساب |
| 20 | کاهش مانده حساب |
| 21 | صدور  امتیاز / هدیه / بن | صدور امتیاز |
| 22 | صدور هدیه |
| 23 | صدور بن |
| 24 | بازخرید  امتیاز / هدیه / بن | بازخرید امتیاز |
| 25 | بازخرید هدیه |
| 26 | بازخرید بن |
| 27 | زمان مشخص | در زمان ثبت یک برنامه و اجرای قانون بصورت دسته ای |

* + شرایط قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **شرط قانون** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | اولویت شرط | عدد صحیح | - |
| 2 | انتخاب نوع ورودی | همیشه درست | - |
| شرط ساده | مقدار ویژگی های عمومی / تکمیلی / خاص مشتری و ویژگی های خاص برنامه برابر با مقدار (حرفی / عددی / تقویم شمسی) باشد. |
| شرط پلکانی | انتخاب یکی از متغیرهای مبلغ خالص فاکتور/ مبلغ ناخالص فاکتور/ مقدار محصولات سطر / مقدار محصولات کل فاکتور/ تعداد سطرهای فاکتور/ انواع مقادیر خاص برنامه |
| 3 | تعریف پلکان | - | برای هر نوع ورودی انتخاب شده، از مقدار (عدد صحیح) تا مقدار (عدد صحیح) و گام محاسبه (عدد صحیح) |
| نکته : بین شرطهای مختلف یک قانون باید بتوان AND/OR/XOR تعریف نمود. | | | |

* + نتایج قانون

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **نتیجه قانون** | **نوع** | **مقدار فهرست** | **توضیحات** |
| 1 | اولویت | عدد صحیح | - | - |
| 2 | حداکثر تعداد بار تحقق نتیجه | عدد صحیح | - | پیش فرض : 1 |
| 3 | تاریخ انقضای نتیجه | تقویم شمسی | - | (در صورت عدم استفاده/ بازخرید) (اختیاری) |
| 4 | انتخاب یک نتیجه | فهرستی | افزودن مقدار ثابت | (عدد با دو رقم اعشار) به نوع مقدار ((لیست انواع مقادیر شرکت)) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) |
| کاهش مقدار ثابت | (عدد با دو رقم اعشار) از نوع مقدار ((لیست انواع مقادیر شرکت)) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) |
| افزودن درصد مشخص | (عدد با دو رقم اعشار) از محل ((مبلغ خالص فاکتور/ مبلغ ناخالص فاکتور/ مقدار محصولات سطر / مقدار محصولات کل فاکتور/ مانده حساب مشتری/ مانده مقدار خاص شرکت)) به نوع مقدار ((لیست انواع مقادیر شرکت)) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) با روند ((بالا / پایین/ نشود)) |
| کاهش درصد مشخص | (عدد با دو رقم اعشار) از محل ((مبلغ خالص فاکتور/ مبلغ ناخالص فاکتور/ مقدار محصولات سطر / مقدار محصولات کل فاکتور/ مانده حساب مشتری/ مانده مقدار خاص شرکت)) به نوع مقدار ((لیست انواع مقادیر شرکت)) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر یک واحد مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) با روند ((بالا / پایین/ نشود)) |
| افزودن محصول (کالا/ خدمت) جایزه | جستجو و انتخاب محصول، به مقدار (عدد با دو رقم اعشار) به واحد سنجش (انتخاب یکی از واحدهای سنجش محصول) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر یک واحد مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) با قیمت فروش ((عدد درصد)) برابر قیمت فروش محصول (این نتیجه باید قابل انتقال اتوماتیک به سیستمهای دیگر نظیر POS/SDS باشد) |
| افزودن گروه محصول (کالا/ خدمت) جایزه | جستجو و انتخاب محصول، به مقدار (عدد با دو رقم اعشار) به واحد سنجش (انتخاب واحد سنجش مشترک بین همه محصولات گروه) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر یک واحد مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) از ((ارزانترین محصولات گروه/ گرانترین محصولات گروه/ دارای موجودی در فروشگاه/ دارای موجودی در شرکت/ برابر ارزانترین محصول فاکتور)) با قیمت فروش ((عدد درصد)) برابر قیمت فروش محصول (این نتیجه باید قابل انتقال اتوماتیک به سیستمهای دیگر نظیر POS/SDS باشد) |
| تنظیم سطح مشتری | سطح جدید مشترییت ((لیست انواع سطوح مشترییت شرکت)) |
| بازتنظیم مقدار مانده | Balance Reset نوع مقدار ((لیست انواع مقادیر شرکت)) به مقدار (عدد با دو رقم اعشار) |
| بن / کوپن تخفیف | تعداد (عدد صحیح) به مبلغ (عدد صحیح) به ازای ((کل فاکتور/ هر قلم فاکتور/ هر یک واحد مقدار قلم فاکتور/ گام شرط)) با شرح قابل متناسب سازی و استفاده از فیلدهای اطلاعاتی (نکته 2) |
| ایمیل | محدودیتهای زمانی (مشابه برنامه زمانبندی) از طرف (نام فرستنده) از آدرس (آدرس فرستنده) موضوع ایمیل (حرفی) و شرح قابل متناسب سازی و استفاده از فیلدهای اطلاعاتی (نکته 2) |
| پیامک | محدودیتهای زمانی (مشابه برنامه زمانبندی) و شرح قابل متناسب سازی و استفاده از فیلدهای اطلاعاتی (نکته 2) |
| پیام در نرم افزار موبایل | محدودیتهای زمانی (مشابه برنامه زمانبندی) و شرح قابل متناسب سازی و استفاده از فیلدهای اطلاعاتی (نکته 2) و لینک پیام |
| فراخوانی وب سرویس (POS/WebSite) | انتخاب نام وب سرویس و تنظیم پارامترهای آن به ازای هر وب سرویس (URL/ Data Set/…) |
| فراخوانی اجرای یک پروموشن / تخفیف در سیستم های دیگر | - |
| نکته 1 : امکان تعریف یک یا چند نتیجه برای هر قانون (نه هر شرط) با درج مشخصات بالا وجود دارد. | | | | |
| نکته 2 : فیلدهای اطلاعاتی شامل فیلدهای زیر می باشند؛   * نام * نام خانوادگی * نام شرکت * شماره کارت * نام برنامه * نام محل فعالیت * شماره تراکنش * زمان تراکنش * مبلغ تراکنش * مقدار مبلغ/ درصد نتیجه   مانده نوع مقدار متاثر در قانون (مانده امتیاز/ مانده مبلغ اعتبار/....) | | | | |

* + محدودیتهای قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **محدودیت قانون** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | حداکثر تعداد اجرا در دقیقه | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |
| 2 | حداکثر تعداد اجرا در ساعت | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |
| 3 | حداکثر تعداد اجرا در روز | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |
| 4 | حداکثر تعداد اجرا در هفته | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |
| 5 | حداکثر تعداد اجرا در ماه | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |
| 6 | حداکثر تعداد اجرا در کل برنامه | عددی | 0 به معنای عدم وجود محدودیت |

* + برنامه زمانبندی قانون

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **برنامه زمانبندی قانون** | **اجباری** | **روز هفته** | **ساعت شروع** | **ساعت پایان** |
| 1 | تاریخ شروع | ☑ | - | - | - |
| 2 | تاریخ پایان | ☑ | - | - | - |
| 3 | روز و زمان | - | شنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| یکشنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| دوشنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| سه شنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| چهارشنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| پنج شنبه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| جمعه | (hh:mm) | (hh:mm) |
| نکته : در صورت عدم تعریف برنامه زمانبندی قانون در همه روزها و ساعتها اجرا خواهد شد. | | | | | |

* + برنامه های وفاداری مرتبط با قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **برنامه وفاداری** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | برنامه وفاداری | فهرستی | انتخاب یک یا چند برنامه مرتبط از لیست برنامه های فعال مرتبط با شرکت تعیین شده ی قانون |
| نکته : در صورت عدم تعریف برنامه وفاداری مرتبط ، قانون در همه برنامه ها دیده خواهد شد و قابل انتخاب خواهد بود. | | | |

* + محل های فعالیت قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **محل فعالیت** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | محل فعالیت قانون | فهرستی | امکان انتخاب یک یا چند محل فعالیت فعال مرتبط با شرکت تعیین شده ی قانون |
| نکته : در صورت عدم تعیین محل های فعالیت قانون در همه محل های فعالیت شرکت مرتبط اجرا خواهد شد. | | | |

* + گروه محصولات مرتبط با قانون

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | **ویژگی های گروه محصولات** | **توضیحات** |
| 1 | جستجو و انتخاب نام گروه محصول | - |
| 2 | انتخاب حداکثر تعداد مشمول قانون | - |
| 3 | انتخاب واحد سنجش مشترک | از لیست واحدهای مشترک بین محصولات گروه |
| 4 | انتخاب نوع مقدار | از هر محصول یا از کل گروه محصول |
| نکته : در صورت عدم تعیین گروه محصولات مرتبط قانون همه گروه محصولات شرکت بدون محدودیت تعدادی شامل این قانون خواهند بود. | | |

* + محصولات مرتبط مرتبط با قانون

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ردیف | **ویژگی های محصولات** | **توضیحات** |
| 1 | جستجو و انتخاب نام محصول | - |
| 2 | انتخاب حداکثر تعداد مشمول قانون | - |
| 3 | انتخاب واحد سنجش محصول | - |
| نکته : در صورت عدم تعیین محصولات مرتبط قانون همه محصولات شرکت بدون محدودیت تعدادی شامل این قانون خواهند بود. | | |

* + گروه کارتهای مرتبط با قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **گروه کارت** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | گروه کارت قانون | فهرستی | امکان انتخاب یک یا چند گروه کارت فعال مرتبط با شرکت تعیین شده ی قانون |
| نکته : در صورت عدم تعیین گروه کارت مرتبط قانون همه گروه کارتهای شرکت مرتبط شامل این قانون خواهند بود. | | | |

* + سطوح / لایه های اعضای مرتبط با قانون

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **سطح بندی مشتری** | **نوع** | **توضیحات** |
| 1 | سطح بندی مشتری | فهرستی | امکان انتخاب یک یا چند سطح فعال مرتبط با شرکت تعیین شده ی قانون |
| نکته : در صورت عدم تعیین سطح مرتبط قانون همه سطوح مشتریان/اعضای شرکت مرتبط شامل این قانون خواهند بود. | | | |

* کاربر اطلاعات اجباری موجود در هر بخش را تکمیل میکند و گزینه ذخیره را انتخاب میکند.
* سیستم قانون تعریف شده توسط کاربر را ایجاد و ذخیره کرده و در بالای لیست قوانین نمایش میدهد.

# گردش جايگزين

### ورود لیست قوانین

* كاربر (راهبر) در گردش اصلی و قبل از بستن صفحه "قوانین" قادر به وارد کردن لیست قوانین خواهد بود.

### مشاهده قوانین

* كاربر (راهبر) در گردش اصلی و قبل از بستن صفحه "قوانین" قادر به مشاهده قانون خواهد بود.

### حذف قانون

* كاربر (راهبر) در گردش اصلی و قبل از بستن صفحه "قوانین" قادر به حذف قانون خواهد بود.

### جستجو قانون

* كاربر (راهبر) در گردش اصلی و قبل از بستن صفحه "قوانین" قادر به جستجوی قانون خواهد بود.