

# 2023

## Refqa - Admin User stories



Eng. Walaa Elnozahy

G7 Software House

## قائمة المحتويات

1	قائمة المحتويات
1	مقدمة
1	المتطلبات الفنية للوحة التحكم
1	1. إدارة الدخول للوحة التحكم
1	a. تسجيل الدخول
1	b. تسجيل الخروج
2	c. نسييت كلمة المرور
2	2. إدارة الحساب
2	a. عرض الحساب
2	b. تعديل الحساب
3	c. تغيير كلمة المرور
4	3. عرض لوحة التحكم
4	a. عرض اجمالي الحركات في النظام
4	b. عرض رسم بياني (تفاصيل الدخل اليومي للتطبيق )
4	c. عرض مقدمي الخدمة المميزين
5	4. إدارة الدول
5	a. عرض الدول
5	b. إضافة وتعديل الدول
6	c. حذف الدول
6	5. إدارة المدن
6	a. عرض المدن
7	b. إضافة وتعديل المدن
7	c. حذف المدن
8	6. إدارة العملات
8	a. عرض قائمة العملات
8	b. إضافة عملة جديدة
8	c. الإعدادات المالية
9	7. إدارة اللافتات
9	a. عرض قائمة اللافتات
10	b. إضافة وتعديل اللافتات
11	c. تفعيل وتعطيل اللافتات
11	d. حذف اللافتات
11	8. الإعدادات العامة
11	a. إعدادات الإشعارات
11	b. إعدادات أسباب الشكاوي
12	c. إعدادات رسائل التنبيه
12	9. إدارة النسخ الاحتياطي
12	a. قائمة النسخ الاحتياطية

- 12 b. ضبط النسخ التلقائي
- 13 c. بدء نسخ
- 13 **10. إدارة الصفحات العامة**
- 13 a. تحديث الشروط والاحكام
- 13 b. ماذا عنا
- 14 c. سياسة الخصوصية
- 14 d. روابط التواصل الإجتماعي
- 14 **11. إدارة المستخدمين**
- 14 a. عرض قائمة المستخدمين
- 15 b. إضافة وتعديل مستخدم
- 16 c. حذف مستخدم
- 16 **12. إدارة الأدوار والصلاحيات**
- 16 a. عرض الأدوار والصلاحيات
- 17 b. إضافة الأدوار والصلاحيات
- 17 c. حذف الدور
- 17 d. تعطيل/تنشيط الأدوار
- 18 **13. إدارة مقدمي الخدمة**
- 18 a. عرض طلبات انضمام مقدمي الخدمة
- 19 a. قبول أو رفض طلب إنضمام مقدم الخدمة
- 19 b. عرض قائمة مقدمي الخدمات
- 20 c. إضافة وتعديل مقدم الخدمة
- 21 **14. إدارة العملاء**
- 21 a. عرض العملاء
- 22 b. إضافة وتعديل العملاء
- 22 c. تفعيل وتعطيل العملاء
- 22 d. حذف العملاء
- 23 **15. إدارة الطلبات والخدمات**
- 23 a. عرض الخدمات
- 23 b. إضافة وتعديل الخدمات
- 24 c. معايير الخدمات
- 24 d. إعدادات أكواد الخصم
- 25 e. عرض قائمة الطلبات
- 26 f. عرض تفاصيل الحجز
- 28 **16. إدارة المدفوعات**
- 28 a. عرض سجل الدخل
- 28 b. محفظة العميل
- 29 c. إيصال استلام نقدية
- 29 d. سجل مدفوعات العميل
- 29 e. محفظة مقدم الخدمة
- 30 f. سجل مدفوعات مقدم الخدمة

30	g. سجل الضرائب
31	h. سجل المرتجع
<b>31</b>	<b>17. إدارة الدعم الفني</b>
31	a. عرض الشكاوي
32	b. عرض تفاصيل الشكاوى
32	c. متابعة الشكاوي
<b>34</b>	<b>18. إدارة التقييمات</b>
34	a. تقييمات مقدمي الخدمات
34	b. تقييمات العملاء

## مقدمة

في الاجزاء القادمة سيتم شرح وتعريف النظام بكل خصائصه والتفاصيل الفنية المتعلقة والتي تشتمل على خصائص لوحة تحكم الإدارة

## المتطلبات الفنية للوحة التحكم

تنقسم متطلبات لوحة التحكم للأجزاء التالية:

### 1. إدارة الدخول للوحة التحكم

#### a. تسجيل الدخول

كمسؤول يستطيع الدخول للوحة التحكم حتى يتمكن من استخدام الخصائص المتاحة لي.

##### Acceptance Criteria

- العنوان [تسجيل الدخول]
  - البريد الإلكتروني [Text field]
  - كلمة المرور - Text field
  - زر تسجيل الدخول
- اضغط على المستخدم تسجيل الدخول:
  - تحقق النظام من صحة البيانات Validation & Authentication
    - إذا نجحت -> تسجيل الدخول وانتقل إلى الصفحة الرئيسية للتطبيق
    - في حالة الفشل -> إظهار الرسالة ["بريدك الإلكتروني أو كلمة المرور غير صحيحة، يرجى المحاولة مرة أخرى"]
    - إذا لم يتم إدخال أي بيانات والضغط على تسجيل الدخول -> ["بريدك الإلكتروني أو كلمة المرور غير صحيحة، يرجى المحاولة مرة أخرى"]

#### b. تسجيل الخروج

كمستخدم، يمكنني تسجيل الخروج من حسابي.

##### Acceptance Criteria

- يسجل النظام خروج المستخدم من النظام ويزيل بياناته.
- لن يتمكن المستخدمون الجدد من الوصول إلى البيانات القديمة للمستخدم السابق.
- إذا قام مستخدم آخر بتسجيل الدخول (سيرى بياناته الخاصة، فلن تظهر أي بيانات مخزنة مؤقتًا للمستخدم الآخر)

## c. نسيت كلمة المرور

كمستخدم، يمكنني الحصول على كلمة مرور جديدة في حالة نسيان كلمة المرور الحالية، لذلك يمكنني عادةً تسجيل الدخول إلى التطبيق مرة أخرى

### Acceptance Criteria

- اسم الصفحة: نسيت كلمة المرور
- البريد الإلكتروني (التسمية - حقل النص - البريد الإلكتروني الموجود)
- إرسال زر
- الرسالة: "تم إرسال بريد إلكتروني لاستعادة كلمة المرور إليك، يرجى التحقق من بريدك الإلكتروني لإكمال العملية"
- أرسل بريدًا إلكترونيًا يحتوي على كلمة المرور الجديدة الذي سيتم استخدامه للسماح للمستخدم بإعادة تعيين كلمة المرور الخاصة به

## 2. إدارة الحساب

### a. عرض الحساب

كمستخدم، يمكنك عرض تفاصيل ملف التعريف الخاص بي

### Acceptance Criteria

- عرض المستخدم معلومات التسجيل الخاصة به
  - الاسم كامل
  - بريد إلكتروني
  - رقم الهاتف
  - الدولة / المدينة
  - الدور
  - الجنس (ذكر / أنثى)
  - صورة
  - تظهر كلمة المرور على شكل نجوم
- إجراءات:
  - تعديل الملف الشخصي
  - تغيير كلمة المرور

### b. تعديل الحساب

كمستخدم، يمكنني تعديل تفاصيل ملف التعريف الخاص بي

### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بفتح تفاصيل الملف الشخصي ثم يقوم بالضغط على تعديل
- يمكن للمستخدم تحديث المعلومات التالية
  - الاسم كامل
  - بريد إلكتروني
  - رقم الهاتف
  - الدولة / المدينة
  - الدور
  - الجنس (ذكر / أنثى)
  - صورة
- يقوم المستخدم بتحديث معلوماته والضغط على إرسال
- تم تغيير معلومات التحقق من صحة النظام:
  - تحقق من أن كل شيء مضاف
  - تحقق من أن البريد الإلكتروني لن يتم ادخاله مسبقا في النظام
  - إذا تحققت الشروط يتم تعديل بيانات الحساب

### c. تغيير كلمة المرور

كمستخدم، يمكنني تغيير كلمة المرور الخاصة بي.

#### Acceptance Criteria

- من تفاصيل ملفي الشخصي -> تغيير كلمة المرور
- العنوان تغيير كلمة المرور
  - كلمة المرور الحالية - تطابق كلمة المرور الحالية
  - كلمة المرور الجديدة
  - تأكيد كلمة المرور - تطابق كلمة المرور الجديدة
- يتم ادخال البيانات والضغط على زر تغيير كلمة المرور
  - يتم التحقق من صحة كلمة مرور المستخدم [تتكون كلمة المرور من 8 أرقام على الأقل، وتحتوي على أرقام وأحرف خاصة وحروف كبيرة وصغيرة. ويجب أن يتطابق كل من حقلي كلمة المرور]
  - إذا تحققت الشروط يتم تغيير كلمة المرور.
- يمكن للمستخدم إلغاء العملية
- يمكن لمدير النظام تغيير كلمة المرور في حالة الطوارئ
  - من بيانات المستخدم -> الضغط على تعديل البيانات وإدخال كلمة المرور الجديدة وتأكيد كلمة المرور الجديدة والضغط على إدخال

### 3. عرض لوحة التحكم

#### a. عرض اجمالي الحركات في النظام

كمستخدم له الحق في عرض لوحة التحكم،استطيع الاطلاع على أرقام النظام

##### Acceptance Criteria

- يتم عرض البيانات التالية:
  - عدد مقدمي الخدمة الرجال
  - عدد مقدمي الخدمة السيدات
  - عدد مقدمي الخدمة المعلقين
  - إجمالي الطلبات
  - عدد الطلبات الفعالة
  - عدد العملاء المسجلين
  - إجمالي الدخل ( يومي / أسبوعي / شهري / سنوي)
- يتم تحديث بيانات لوحة التحكم بطريقة مستمرة عندما يتم تغيير أي شئ بالنظام خاص بالبيانات المعروضة
- يمكن عرض و تصنيف البيانات بلوحة التحكم حسب الدولة

#### b. عرض رسم بياني (تفاصيل الدخل اليومي للتطبيق )

كمستخدم له الحق في عرض بيانات الرسم البياني لوحة التحكم

##### Acceptance Criteria

- يتم عرض رسم بياني للتقارير ويحتوي على:
  - إجمالي مبلغ الدخل ويتم عرض رسم بياني يتكون من:
    - المحور س من آخر 12 شهر انتهاء بالشهر الحالية
    - المحور الصادي يعبر عن إجمالي الدخل في هذه الأشهر
- يتم تحديد الفترة الزمنية الشهر الحالي by default
- يمكن للمستخدم تغيير المدة الزمنية المراد عرضها عن طريق اختيار فتره تاريخيه (من والي)
- يتم عرض التالي مع الرسم البياني
  - إجمالي الطلبات
  - إجمالي المبلغ

#### c. عرض مقدمي الخدمة المميزين

كمستخدم له الحق في عرض مقدمي الخدمة المميزين بالنظام

##### Acceptance Criteria



- يتم عرض البيانات التالية لكل مقدم خدمة
  - اسم مقدم الخدمة
  - نوع الخدمات المقدمة
  - سعر الساعة
  - السن
  - المدينة
  - صورة مقدم الخدمة
  - تقييم مقدم الخدمة
- يمكن القيام بالإجراءات التالية:
  - عرض الطلبات الخاصة به

التصميم: [صفحة لوحة التحكم](#)

## 4. إدارة الدول

### a. عرض الدول

كمستخدم يمكنني إدارة وعرض الدول بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة ببيانات الدول الآتية:
  - اسم الدولة بأكثر من لغة (عربية - إنجليزية )
  - عملة الدولة المستخدمة
- كما يمكن القيام بالإجراءات التالية:
  - تنشيط / تعطيل
  - تعديل
  - حذف
  - عرض بيانات الدولة
- يمكن البحث النصي باسم الدولة
- يمكن تنقية وعرض الدول حسب إسم الدولة و حالة الدولة

التصميم: [صفحة إدارة الدول](#)

### b. إضافة وتعديل الدول

كمستخدم يمكنني إضافة دولة جديدة بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة دول ليظهر إستمارة إضافة دولة جديدة تحتوي على البيانات الآتية:
  - اسم الدولة بأكثر من لغة (عربية - إنجليزية )
  - عملة الدولة المستخدمة (يتم إختيار الدولة من قائمة العملات المتاحة بالتطبيق)
- يضغط المستخدم إضافة دولة
- يقوم النظام بفحص إذا كانت الدولة مضافة بالفعل
  - في حالة الدولة مضافة بالفعل يظهر رسالة ( الدولة موجودة بالفعل)
  - في حالة الدولة غير مضافة يتم إضافة الدولة بنجاح وتظهر رسالة ( تم إضافة الدولة )
- في حالة تعديل الدولة يظهر للمستخدم إستمارة محدثه بيانات الدولة التالية:
  - اسم الدولة
  - عملة الدولة
- يقوم المستخدم بضغط زر حفظ
- يقوم النظام بتحديث بيانات الدولة بالنظام

### c. حذف الدول

كمستخدم يمكنني حذف الدولة من النظام

#### Acceptance Criteria

- من قائمة الدول يضغط المستخدم على زر حذف
- يظهر للمستخدم رسالة تأكيد بحذف الدولة
  - في حالة الرفض - يتم إلغاء حذف الدولة والعودة للقائمة
  - في حالة القبول - يتم حذف الدولة من النظام وتحديث قائمة الدول

## 5. إدارة المدن

### a. عرض المدن

كمستخدم يمكنني إدارة وعرض المدن بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة ببيانات المدن الآتية:
  - اسم المدينة بأكثر من لغة (عربية - إنجليزية )
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية:
  - تعديل
  - تنشيط / تعطيل
  - حذف

- عرض المدينة
- يمكن البحث النصي باسم الدول والمدينة
- يمكن تنقية وعرض المدن حسب
  - الدولة
  - الحالة

## b. إضافة وتعديل المدن

كمستخدم يمكنه إضافة مدينة جديدة بالنظام

### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة مدينة ليظهر إستمارة إضافة مدينة جديدة تحتوي على البيانات الآتية:
  - اسم المدينة بأكثر من لغة (عربية - إنجليزية )
- يضغط المستخدم إضافة مدينة
- يقوم النظام بفحص إذا كانت المدينة مضافة بالفعل بالنظام أم لا:
  - في حالة المدينة مضافة بالفعل يظهر رسالة ( المدينة موجودة بالفعل)
  - في حالة المدينة غير مضافة يتم إضافة المدينة بنجاح ويظهر رسالة ( تم إضافة المدينة بنجاح)
- في حالة تعديل المدن يظهر للمستخدم إستمارة محدثة ببيانات المدينة الآتية:
  - اسم المدينة باللغة العربية
  - اسم المدينة باللغة الإنجليزية
- يقوم المستخدم بضغط زر حفظ
- يقوم النظام بتحديث بيانات المدينة المعدلة بالنظام

## c. حذف المدن

كمستخدم يمكنني حذف المدن من النظام

### Acceptance Criteria

- من قائمة المدن يضغط المستخدم على زر حذف
- يظهر للمستخدم رسالة تأكيد بحذف المدينة
  - في حالة الرفض - يتم إلغاء حذف المدينة والعودة لقائمة المدن
  - في حالة القبول - يتم حذف المدينة من النظام وتحديث قائمة المدن

## 6. إدارة العملات

### a. عرض قائمة العملات

كمستخدم له الحق في إدارة العملات

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بالضغط على المدن من قائمة الإعدادات العامة ليظهر الآتي:
  - اسم العملة باللغة (العربية والإنجليزية)
  - شعار العملة
  - معدل التحويل
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية:
  - تعديل الاسم
  - تنشيط / تعطيل العملة
  - حذف
- يمكن البحث النصي كتابا عن أي عملة بالنظام

### b. إضافة عملة جديدة

كمستخدم يمكنني إضافة عملة جديدة بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بالضغط على زر إضافة عملة ليظهر إستمارة إضافة عملة بالبيانات الآتية:
  - اسم العملة باللغة (العربية - الإنجليزية)
  - شعار العملة
  - معدل تحويل العملة
- يقوم النظام بفحص إذا كانت العملة مضافة بالفعل بالنظام أم لا:
  - في حالة العملة مضافة يظهر رسالة (العملة موجودة بالفعل)
  - في حالة العملة غير مضافة يتم إضافة العملة بنجاح ويظهر رسالة ( تم إضافة العملة بنجاح)

### c. الإعدادات المالية

كمستخدم يمكنني إدارة الإعدادات المالية بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض الإعدادات المالية الآتية:
  - تحديد ميعاد تحويل الأموال (يومي -أسبوعي -شهري)
  - إعدادات العمولة

- عمولة التطبيق (نسبة - مبلغ ثابت)
  - أقصى حد للعمولة
  - الحد الأدنى للعمولة
  - مدة السماح بالإلغاء للعميل
  - مبلغ غرامة الإلغاء للعميل
  - حد السن المسموح به لخدمات ذوي الهمم
  - حد السن المسموح به لخدمات كبار السن
  - إعدادات إلغاء الإيجار للعميل والسائق لكل من الحالات التالية:
    - غرامة في حالة الإلغاء في وقت أقل من 12 ساعة
    - غرامة في حالة الإلغاء في وقت بين 12 و 24 ساعة
    - غرامة في حالة الإلغاء في وقت أكثر من 24 ساعة
  - إعدادات الضريبة
    - تحديد نسبة ضريبة القيمة المضافة
  - يقوم المستخدم بظبط الإعدادات المالية ثم الضغط على زر حفظ
  - يقوم النظام بحفظ الإعدادات بالتطبيق
- التصميم: [صفحة الإعدادات المالية](#)

## 7. إدارة اللافتات

### a. عرض قائمة اللافتات

كمستخدم له الحق في عرض قائمة اللافتات

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على اللافتات من الإعدادات العامة
- يظهر البيانات الآتية:
  - اسم اللافتة ( يتم وضعه بأكثر من لغة )
  - عدد الشرائح المعروضة
  - موقع عرض اللافتة
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية:
  - تعديل
  - تنشيط / تعطيل
  - حذف
- يمكن تنقية وعرض اللافتات حسب الموقع المعروضة به

## b. إضافة وتعديل اللافتات

كمستخدم يمكنك إدارة وإضافة أو تعديل اللافتات

### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة لافتة ليظهر له إستمارة اللافتات
- يقوم المستخدم بإدخال البيانات الآتية :
  - اسم اللافتة - يتم إدخال الاسم بأكثر من لغة من لغات التطبيق (عربي - إنجليزي)
  - تحديد مكان اللافتة - يتم عن طريق إختيار
    - تحديد الصفحة المراد عرض اللافتة بها (يظهر قائمة يتم تحديد صفحة العرض )
    - تحديد موقع العرض باي قسم داخل الصفحة المختارة (يظهر قائمة يتم تحديد موقع العرض داخل الصفحة)
  - رفع وإضافة صور اللافتات
    - يمكن للمستخدم إضافة أكثر من صورة لافتة
    - يمكن للمستخدم إزالة صورة أو أكثر من صور اللافتة
- تحديد صفحة الانتقال للمستخدم التي سينتقل إليها المستخدم عند الضغط على اللافتة
  - يتم اختيار الصفحة من قائمة الصفحات
- في حالة التعديل يظهر البيانات الآتية مملوئة للمستخدم للتعديل:
  - اسم اللافتة - يتم تعديل الاسم بأكثر من لغة من لغات التطبيق (عربي - إنجليزي)
  - تغيير مكان اللافتة - يتم عن طريق إختيار
    - تحديد الصفحة المراد عرض اللافتة بها (يظهر قائمة يتم تحديد صفحة العرض )
    - تحديد موقع العرض باي قسم داخل الصفحة المختارة (يظهر قائمة يتم تحديد صفحة العرض )
  - رفع وإضافة صور اللافتات
    - يمكن للمستخدم إضافة أكثر من صورة لافتة
    - يمكن للمستخدم إزالة صورة أو أكثر من صور اللافتة
- تحديد صفحة الانتقال للمستخدم التي سينتقل إليها المستخدم عند الضغط على اللافتة
  - يتم اختيار الصفحة من قائمة الصفحات

## c. تفعيل وتعطيل الافات

كمستخدم يمكن تعطيل أو تفعيل الافات في النظام

### Acceptance Criteria

- من قائمة الافات يتم الضغط على Toggle Button وتغيير حالة التفعيل لافته معينة
  - عند تعطيل الافته تختفي من تطبيق الموبايل وتطبيق الويب
  - عند تنشيط الافته تظهر مرة اخرى في المكان المحدد لها

## d. حذف الافات

كمستخدم يمكنني حذف الافات في النظام

### Acceptance Criteria

- من قائمة الافات يتم الضغط على حذف
- يظهر رسالة تأكيد الحذف للمستخدم
- عند التأكيد تختفي الافته من مكان العرض إذا كانت مفعلة ولا تظهر لمستخدم التطبيق

## 8. الإعدادات العامة

### a. إعدادات الإشعارات

كمستخدم له الحق في إدارة التنبيهات بالنظام وتحديد وجهات الإشعارات

### Acceptance Criteria

- من قائمة إعدادات التنبيهات
- يتم عرض قائمة بكل الرسائل ومحتواها كالآتي:
  - إشعار عند طلب مقدم خدمة
  - إشعار عند تأكيد طلب
  - إشعار عند بدء الرحلة
  - إشعار عند الوصول وبدء الخدمة
  - إشعار عند إنتهاء الخدمة
  - إشعار عند طلب استكمال خدمة
- يستطيع المستخدم تعديل محتوى الرسالة في كل حالة باللغة العربية والإنجليزية

### b. إعدادات أسباب الشكاوي

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة أسباب الشكاوى لكلا من مقدم الخدمة والعميل

### Acceptance Criteria

- يتم عرض أسباب الشكاوى باللغة (العربية والإنجليزية)
- يمكن إضافة سبب جديد عن طريق الضغط على زر إضافة سبب:

- يتم إضافة السبب باللغة العربية والإنجليزية
- يتم اختيار نوع الخدمة Dropdown Menu
- يمكن حذف أسباب الشكاوى عن طريق الضغط على علامة حذف الشكاوى

### c. إعدادات رسائل التنبيه

كمستخدم له الحق في إدارة التنبيهات، يمكنني تحديد الأرقام التي سيصل إليها تنبيهات النظام

#### Acceptance Criteria

- من قائمة إعدادات التنبيهات
- يتم عرض قائمة بكل الرسائل ومحتواها:
  - بالنسبة لمقدم الخدمة
    - رسائل إرسال طلب
    - رسائل قبول الطلب وإرسال اليوزر والباسورد
    - رسائل رفض الطلب
  - بالنسبة للعميل
    - رسالة ترحيب عند التسجيل
- يستطيع المستخدم تعديل محتوى الرسالة في كل حالة باللغة ( الإنجليزية والعربية)

### 9. إدارة النسخ الاحتياطي

#### a. قائمة النسخ الاحتياطية

كمستخدم له الحق في إدارة النسخ الاحتياطي يمكن عرض قائمة النسخ الاحتياطي

#### Acceptance Criteria

- يستطيع المستخدم عرض قائمة بكل النسخ السابقة المتواجدة في النظام وتتكون من التالي
  - تاريخ النسخ
  - اسم النسخة
  - الوقت والنوع
  - يمكن تحميل النسخة أو استعادتها أو حذفها

#### b. ضبط النسخ التلقائي

كمستخدم له الحق في إدارة النسخ الاحتياطي يمكن ضبط إعدادات النسخ التلقائي

#### Acceptance Criteria

- يستطيع المستخدم تعديل الضبط التلقائي كي يكون
  - اسبوعي
    - في هذه الحالة يتم اختيار أيام الأسبوع المطلوب بها عمل النسخ بشكل تلقائي



- يتم اختيار يوم او اكثر وتحديد وقت النسخ المطلوب في كل يوم
  - شهري
- يتم اختيار يوم او اكثر وتحديد وقت النسخ المطلوب لكل
  - يومي
- يتم اختيار الوقت الخاص بالنسخ

### c. بدء نسخ

كمستخدم له الحق في إدارة النسخ الاحتياطي يمكن بدء نسخ النظام مباشرة

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بالضغط على زر النسخ الان
  - يتم عمل نسخة من جميع الخصائص والبيانات المتواجدة في النظام
  - فور الانتهاء من النسخ تظهر النسخة الجديدة في قائمة النسخ
  - يمكن تحميل النسخة أو استعادتها او الغائها

## 10. إدارة الصفحات العامة

### a. تحديث الشروط والاحكام

كمستخدم له الحق في تحديث الشروط والاحكام

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بكتابة الشروط والأحكام في الحقل المخصص
- يجب كتابة الشروط والأحكام بكل لغات التطبيق المتاحة
- يضغط المستخدم زر حفظ
  - يتم حفظ التعديلات وإظهارها في الجزء المخصص من تطبيق العميل ومقدم الخدمة وتطبيق الويب

التصميم: [إدارة الصفحات العامة](#)

### b. ماذا عنا

كمستخدم له الحق في تحديث ماذا عنا

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بكتابة ماذا عنا في الحقل المخصص له
- يجب كتابة الشروط والأحكام بكل لغات التطبيق المتاحة
- يضغط المستخدم زر حفظ

- يتم حفظ التعديلات وإظهارها في الجزء المخصص من تطبيق العميل ومقدم الخدمة وتطبيق الويب

### c. سياسة الخصوصية

كمستخدم له الحق في تحديث سياسة الخصوصية

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بكتابة ضوابط مقدمي الخدمات في الحقل المخصص
- يجب كتابة الشروط والأحكام بكل لغات التطبيق المتاحة
- يضغط المستخدم زر حفظ
- يتم حفظ التعديلات وإظهارها في الجزء المخصص من تطبيق العميل ومقدم الخدمة وتطبيق الويب

### d. روابط التواصل الإجتماعي

كمستخدم له الحق في تغيير وتعديل روابط التواصل الإجتماعي

#### Acceptance Criteria

- يمكن تعديل البيانات الآتية:
  - البريد الإلكتروني
  - رقم الجوال
  - العنوان
  - رابط الفيسبوك
  - رابط تويتر
  - رابط لينكد إن
  - رابط انستغرام
  - رابط سناب شات
  - رابط اليوتيوب
- بعد تعديل الروابط يضغط المستخدم على زر حفظ
- يقوم النظام بتحديث روابط التواصل بالنظام كله

## 11. إدارة المستخدمين

### a. عرض قائمة المستخدمين

كمستخدم لي الحق في عرض وإدارة قائمة المستخدمين

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة بجميع المستخدمين الحاليين بالنظام تحتوي على البيانات التالية:

- ID المستخدم
- الاسم بالكامل
- البريد الإلكتروني
- رقم الجوال
- الدور
- الحالة (تنشيط / تعطيل)
- إجراءات
  - تعديل
  - حذف
  - عرض
- يمكن البحث النصي باستخدام
  - اسم المستخدم
  - رقم الجوال
  - البريد الإلكتروني
- يمكن تنقية وعرض المستخدمين حسب
  - الدور
  - الدولة
  - المدينة
  - الحالة

#### **b. إضافة وتعديل مستخدم**

كمستخدم يمكنني إضافة وتعديل المستخدمين بالنظام

#### **Acceptance Criteria**

- يضغط المستخدم على زر إضافة مستخدم ليظهر له إستمارة تسجيل مستخدم جديد بالبيانات التالية:

- البيانات الشخصية
  - الاسم بالكامل
  - رقم الجوال
  - البريد الإلكتروني
  - تاريخ الميلاد
  - الدولة
  - المدينة

- صورة شخصية
- النوع
- الدور
- تعيين كلمة المرور
- كلمة المرور
- تأكيد كلمة المرور
- في حالة تعديل المستخدم يظهر استمارة التعديل مليئة ببيانات المستخدم التصميم: إضافة مستخدم (إزالة رقم طوارئ من التصميم)

### c. حذف مستخدم

كمستخدم له الحق في حذف إحدى المستخدمين بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على حذف المستخدم من القائمة
- أظهر التأكيد: "هل أنت متأكد أنك تريد حذف هذا المستخدم نهائياً"
- نعم: حذف المستخدم من النظام
- لا: إغلاق التأكيد ولا يتم الحذف

## 12. إدارة الأدوار والصلاحيات

### a. عرض الأدوار والصلاحيات

كمستخدم لي الحق في عرض وإدارة الأدوار والصلاحيات بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة الأدوار والصلاحيات بالنظام تحتوي على البيانات الآتية:
  - ID الدور
  - اسم الدور
  - وصف الدور
  - صلاحيات الدور
  - إجراءات
- تنشيط / تعطيل
- تعديل
- حذف
- عرض

- يمكن البحث النصي في الأدوار باستخدام [اسم الدور والصلاحيات]
- يمكن تنقية وعرض الأدوار حسب الحالة

## b. إضافة الأدوار والصلاحيات

كمستخدم يمكنني إضافة وتعديل الأدوار والصلاحيات بالنظام

### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة دور ليظهر له إستمارة تسجيل دور جديد بالبيانات التالية:
  - اسم الدور (EN / AR) - إلزامي
  - وصف الدور (EN / AR) - اختياري
  - يتم البدء في اعطاء الصلاحيات
- يقوم النظام بعرض جميع الخصائص المتاحة في النظام (لوحة التحكم، إدارة المستخدمين (تعديل / إضافة, حذف وهكذا..)
- في حالة تحديد الأدوار يمكن للمستخدم السماح بالتعديل في أدوار محددة يتم اختيارها
- يستطيع المستخدم اختيار الصلاحيات المراد اعطاؤها للدور
- يتم اضافة او تعديل البيانات السابقة ثم اعتمادها
  - يقوم النظام بالتأكد من البيانات وأنها تطابق المطلوب
  - في حالة المطابقة يتم حفظ البيانات والاستمرار إلى القائمة

## c. حذف الدور

كمستخدم له الحق في إدارة الأدوار، يمكنني حذف احدى الادوار في النظام

### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على حذف الدور من القائمة
- أظهر التأكيد: "هل أنت متأكد أنك تريد حذف هذا الدور نهائيًا"
  - نعم: حذف الدور من النظام
  - لا: إغلاق التأكيد ولا يتم الحذف

## d. تعطيل/تنشيط الأدوار

كمستخدم له الحق في إدارة الأدوار، يمكنني تعطيل/تنشيط الأدوار في النظام (يجب ألا يكون مرتبط بأي مستخدم)

### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على تعطيل الدور النشط عن طريق تغيير ال toggle
  - يعرض النظام رسالة تأكيد تؤكد أنه سيتم إلغاء تنشيط الدور
- إذا تم التأكيد ← فلن يمكن تعيين الدور لأي مستخدم في التطبيق

- إلغاء → يبقى القسم نشط
- يمكن تنشيط الدور المعطل بالضغط على نفس ال toggle
  - أظهر التأكيد: "يظهر النظام رسالة تأكيد تأكيد أنه سيتم تنشيط الدور"
  - إذا تم التأكيد ← يتم تنشيط الدور
  - إلغاء ← إغلاق التنبيه ولا يتم التنشيط

## 13. إدارة مقدمي الخدمة

### a. عرض طلبات انضمام مقدمي الخدمة

كمستخدم له الحق في إدارة طلبات انضمام مقدمي الخدمة

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة بجميع طلبات الإنضمام تحتوي على الآتي:
  - الاسم بالكامل
  - رقم الجوال
  - الجنس
  - الدولة
  - المدينة
  - الخدمات
  - حالة الطلب
- يمكن القيام بالإجراءات الآتية
  - عرض بيانات الطلب
  - (قبول- رفض)
- يمكن البحث النصي باستخدام
  - ID الطلب
  - اسم مقدم الخدمة
  - رقم الجوال
  - البريد الإلكتروني
- يمكن تنقية وعرض الطلبات حسب
  - الجنس
  - الدولة
  - المدينة
  - الحالة

## a. قبول أو رفض طلب إنضمام مقدم الخدمة

كمستخدم يمكنني قبول أو رفض طلبات انضمام مقدمي الخدمة

### Acceptance Criteria

- من قائمة عرض الطلبات يمكن للمستخدم القيام بإجراء رفض أو قبول الطلب
- في حالة ضغط المستخدم لقبول الطلب
  - يتم تغيير حالة الطلب من في إنتظار الموافقة على طلب معتمد
  - تنتقل بيانات مقدم الخدمة مع بيانات مقدمي الخدمات الحاليين

## b. عرض قائمة مقدمي الخدمات

كمستخدم له الحق في عرض قائمة مقدمي الخدمات الحاليين بالنظام

### Acceptance Criteria

- عرض قائمة بجميع مقدمي الخدمات الذين تم إضافتهم في النظام بالتفاصيل التالية:
  - ID مقدم الخدمة
  - الاسم بالكامل
  - رقم الجوال
  - البريد الإلكتروني
  - النوع
  - المدينة
  - الدولة
  - عدد الطلبات
  - يدعم خدمات كبار السن (نعم / لا)
  - يدعم خدمات ذوي الهمم (نعم / لا)
- يمكن القيام بالإجراءات الآتية على هذه القائمة
  - عرض
  - تعديل
  - حذف
- يمكن البحث النصي باستخدام
  - ID الطلب
  - اسم مقدم الخدمة
  - رقم الجوال
  - البريد الإلكتروني
- يمكن تنقية وعرض الطلبات حسب

- الجنس
- الدولة
- المدينة
- الحالة

### c. إضافة وتعديل مقدم الخدمة

كمستخدم له الحق في إدارة مقدمي الخدمات ويمكنني إضافة أو تعديل بيانات مقدمي الخدمات في النظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة مقدم خدمة جديد ليظهر له إستمارة إضافة مقدم خدمة بالبيانات التالية:

#### ○ البيانات الشخصية

- الاسم بالكامل
- البريد الإلكتروني
- رقم الجوال
- الجنس
- الدولة
- المدينة
- تاريخ الميلاد
- صورة شخصية
- كلمة المرور
- تأكيد كلمة المرور

#### ○ البيانات المالية

- سعر الساعة
- سعر اليوم ( في حالة السفر )
- اسم البنك
- رقم الحساب
- IBAN

#### ○ بيانات الخدمات

- يدعم خدمات كبار السن
- يدعم خدمات ذوي الهمم

#### ○ تفاصيل الخدمات



- تقديم خدمات للسيدات
- تقديم خدمات للرجال
- متاح لخدمات القيادة
- متاح للخدمات الداخلية
- متاح لخدمات الخارج
  - بيانات مقدم الخدمة
  - رفع صورة رقم الهوية
  - رفع شهادة الخبرة
  - تحديد أوقات العمل
- يظهر للمستخدم كل أيام الأسبوع مع إمكانية تعطيل اليوم أو تفعيله
- يمكن إضافة أكثر من ميعاد باليوم الواحد ويتم تحديد الوقت (من - إلى) بكل ميعاد
- في حالة التعديل يتم ملء الحقول بشكل تلقائي بالبيانات المدخلة سابقا
- يتم اضافة او تعديل البيانات السابقة ثم اعتمادها

## 14. إدارة العملاء

### a. عرض العملاء

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة قائمة العملاء الحاليين بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض بيانات العميل الآتية بالقائمة:
  - ID العميل
  - اسم العميل
  - السن
  - البريد الإلكتروني
  - رقم الجوال
  - الجنس
  - الدولة
  - المدينة
  - عدد الخدمات
- يمكن القيام بالإجراءات الآتية
  - عرض بيانات العميل

○ تعديل بيانات العميل

○ حذف العميل

### b. إضافة وتعديل العملاء

كمستخدم يمكن إضافة عميل جديد للنظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة عميل
- يتم عرض إستمارة تسجيل عميل جديد تحتوي على البيانات الآتية:

○ اسم العميل بالكامل **حقل إلزامي**

○ رقم الجوال **حقل إلزامي**

○ رقم الطوارئ

○ البريد الإلكتروني

○ الجنس

○ الدولة

○ المدينة

○ تاريخ الميلاد

○ رقم الهوية / الإقامة

○ رفع صورة الهوية

○ رفع صورة شخصية

○ كلمة المرور **حقل إلزامي**

○ تأكيد كلمة المرور **حقل إلزامي**

- يقوم المستخدم بإدخال البيانات ثم الضغط على زر حفظ
- يقوم النظام بتسجيل بيانات العميل الجديد بالنظام وعرضها بقائمة العملاء

### c. تفعيل وتعطيل العملاء

يمكن للمستخدم تفعيل وتعطيل العملاء

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بالضغط على Toggle Button من قائمة عرض العملاء
- يتم تغيير حالة العميل من مفعل إلى معطل ويختفي من قائمة العملاء الحاليين والعكس
- يذهب إشعار للعميل بأن حسابه معطل يحصل على إشعار آخر في حالة التفعيل

### d. حذف العملاء

كمستخدم له الحق في إدارة العملاء يمكن حذف العميل من النظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على أيقونة حذف العميل من قائمة عرض العملاء
- أظهر التأكيد: "هل أنت متأكد أنك تريد حذف هذا العميل نهائيًا"
  - نعم: حذف العميل من النظام
  - لا: لا يتم حذف العميل ويتم غلق النافذة

## 15. إدارة الطلبات والخدمات

### a. عرض الخدمات

كمستخدم له الحق في إدارة وعرض الخدمات بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة بالخدمات الحالية موضحا بها البيانات التالية:
  - ID معرف الخدمة
  - اسم الخدمة
  - صورة الخدمة
  - التصنيف الفرعي
  - التصنيف الرئيسي
- كما يمكن القيام بالإجراءات التالية لكل خدمة
  - عرض
  - تعديل
  - حذف
- يمكن البحث النصي باستخدام
  - اسم الخدمة
- يمكن تنقية وعرض الطلبات حسب
  - التصنيف الفرعي
  - التصنيف الرئيسي

### b. إضافة وتعديل الخدمات

كمستخدم له الحق في إضافة وتعديل الخدمات بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يضغط المستخدم على زر إضافة خدمة من صفحة إدارة الخدمات
- يتم عرض إستمارة إضافة خدمة موضحا بها البيانات التالية:
  - اسم الخدمة (باللغة العربية والإنجليزية)
  - صورة الخدمة

- التصنيف الفرعي - Dropdown
- التصنيف الرئيسي - Dropdown
- يقوم المستخدم بإدخال البيانات ثم الضغط على زر حفظ
- يقوم النظام بتسجيل بيانات الخدمة الجديدة بالنظام وعرضها بقائمة الخدمات
- في حالة التعديل تظهر الإستمارة مملوئة ببيانات الخدمة ويقوم المستخدم بتعديل البيانات
- يضغط المستخدم زر حفظ يقوم النظام بمراجعة البيانات وحفظها بالنظام

### c. معايير الخدمات

كمستخدم له الحق في تحديث معايير الخدمات (كبار السن / ذوي الهمم) بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يقوم المستخدم بكتابة المعايير في الحقل المخصص له
- يجب كتابة معايير الخدمات بكل لغات التطبيق المتاحة
- يضغط المستخدم زر حفظ
- يتم حفظ التعديلات وإظهارها في الجزء المخصص من تطبيق العميل ومقدم الخدمة وتطبيق الويب

### d. إعدادات أكواد الخصم

كمستخدم له الحق في إدارة أكواد الخصم

#### Acceptance Criteria

- عرض قائمة أكواد الخصم تحتوي على البيانات الآتية:
  - اسم الكود
  - الكود
  - النسبة
  - تاريخ البدء
  - تاريخ الانتهاء
  - تم إستخدامه - عدد مرات إستخدام الكود
  - الدولة
  - اسم المرافق
- كما يمكن القيام بالعمليات الآتية:
  - تفعيل / تعطيل
  - مشاركة
  - تعديل

- حذف
- يمكن للمستخدم تصنيف الأكواد بالقائمة حسب إختيار أو إدخال:
  - نوع الكود (مبلغ ثابت / نسبة)
  - الدولة
  - المدينة
  - اسم المرافق
  - حالة كود الخصم

#### e. عرض قائمة الطلبات

كمستخدم لي الحق في عرض قائمة الحجوزات بالنظام

#### Acceptance Criteria

- يظهر للمستخدم قائمة بجميع الطلبات بالنظام تحتوي على البيانات الآتية:
  - ID الحجز
  - التاريخ
  - اسم العميل
  - اسم المرافق
  - سعر الخدمة
  - عدد ساعات الخدمة
  - العنوان (دولة+مدينة)
  - الخدمة المطلوبة
  - حالة الحجز
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية
  - عرض تفاصيل الحجز
- يمكن للمستخدم تصنيف الحجوزات بالقائمة حسب إختيار أو إدخال:
  - اسم المرافق
  - رقم الحجز
  - حالة الحجز
  - تاريخ الحجز ( من - إلى )
  - المدينة
  - اسم العميل

## f. عرض تفاصيل الحجز

كمستخدم لي الحق في عرض تفاصيل الحجز بالنظام

### Acceptance Criteria

- يتم عرض بيانات الحجز الآتية:
  - رقم الحجز
  - حالة الحجز
- بيانات مقدم الخدمة
  - اسم مقدم الخدمة
  - صورة مقدم الخدمة
  - تخصص مقدم الخدمة
  - سعر الساعة
  - سن مقدم الخدمة
  - المدينة
  - تقييمات مقدم الخدمة
  - عرض صفحة مقدم الخدمة
- بيانات العميل الذي قام بالحجز بالبيانات التالية
  - اسم العميل
  - الخدمة المطلوبة
  - سن العميل
  - مدينة العميل
  - تقييمات العميل
  - عرض صفحة العميل
- تفاصيل الطلب
  - توصيف الطلب
  - تاريخ الطلب
  - مدة الطلب (أيام أو ساعات حسب طلب أو حجز)
  - المدة الإضافية (إن وجد)
  - حالة الدفع لمدة إضافية (تم الدفع / في انتظار الدفع)
  - الإمكانيات المطلوبة
  - الوجهة
  - الخدمة المطلوبة

- العنوان
  - يتم إظهار كلمة خارج المدينة في حالة الطلبات الخارجية
- الدولة / المدينة
- تفاصيل الدفع
  - عدد أيام الرحلة
  - سعر اليوم الواحد
  - ضريبة القيمة المضافة
  - عمولة التطبيق
  - حصة المرافق
  - إجمالي التكلفة
- تقييم مقدم الخدمة والعميل
  - الاسم بالكامل
  - صورة
  - التقييم
  - تعليق التقييم
  - وقت وتاريخ التقييم
- التصميم: [صفحة تفاصيل الطلب](#)
- تتبع الطلب
  - يتم عرض خريطتان لكل طلب
    - الأولى يوضح عليها طريق الذهاب
    - الثانية يوضح عليها طريق العودة
  - يتم توضيح البيانات التالية على كل خريطة:
    - موقع مقدم الخدمة الحالي
    - موقع العميل
    - وجهة العميل
- التصميم: [صفحة تتبع الطلب](#)
- تاريخ الطلب
  - تاريخ الإجراء
  - حالة الطلب (تأكيد / بدء الرحلة/ تم الوصول وبدء الطلب /إنهاء الطلب)
  - تم بدء الطلب بواسطة (مقدم الخدمة / الموظف المسئول)
  - الموقع (الدولة / المدينة)

- عرض الموقع على الخريطة - Link
- الوقت
- التاريخ

التصميم: [صفحة تاريخ الطلب](#)

## 16. إدارة المدفوعات

### a. عرض سجل الدخل

كمستخدم له الحق في إدارة سجل الدخل في النظام

#### Acceptance Criteria

- عرض سجل الدخل الخاص بالتطبيق وتحتوي على البيانات الآتية:

- رقم الطلب
- اسم العميل
- اسم مقدم الخدمة
- تصنيف الخدمة
- الخدمة
- التاريخ
- إجمالي سعر الطلب
- نسبة العمولة
- مبلغ العمولة
- إجمالي الدخل

### b. محفظة العميل

كمستخدم لنظام له الحق في إدارة وعرض محفظة العميل

#### Acceptance Criteria

- عرض قائمة ببيانات طلبات المحفظة تحتوي على الآتي:

- اسم العميل
- البريد الإلكتروني
- رقم الجوال
- النوع (ذكر / أنثى)
- عدد الطلبات
- مدفوعات العميل
- رصيد المحفظة



- إجمالي المحفظة ( إجمالي دخل المستخدمين )
- كما يمكن القيام بالإجراءات التالية:
- تحويل أموال

### c. إيصال استلام نقدية

كمستخدم له الحق في عرض بيانات إيصال استلام النقدية

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض الإيصال يحتوي على البيانات التالية:
- شعار التطبيق
- تاريخ الإيصال
- رقم الفاتورة
- التحويل إلى (اسم المرسل إليه)
- العملة - Dropdown
- طريقة الدفع - Dropdown
- المبلغ

### d. سجل مدفوعات العميل

كمستخدم له الحق في إدارة وعرض سجل مدفوعات العميل

#### Acceptance Criteria

- عرض قائمة بسجل دخل مدفوعات العملاء تحتوي على الآتي:
- رقم الطلب
- تاريخ ووقت الطلب
- نوع العملية (استرداد / سحب)
- نوع التحويل (محفظة - بطاقة دفع - نقدي )
- من (اسم المرسل)
- إلى (اسم المستقبل)
- المبلغ
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية:
- عرض بيانات عملية التحويل

يتم عرض إجمالي دخل المدفوعات أسفل القائمة

### e. محفظة مقدم الخدمة

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة محفظة مقدمي الخدمات

## Acceptance Criteria

- عرض قائمة محفظة مقدمي الخدمات تحتوي على البيانات الآتية:
  - اسم مقدم الخدمة
  - رقم الجوال
  - النوع
  - عدد الطلبات
  - إجمالي الدخل
  - رصيد المحفظة
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية
  - تحويل أموال من المحفظة
- يتم عرض إجمالي دخل مقدمي الخدمات أسفل القائمة

## f. سجل مدفوعات مقدم الخدمة

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة سجل مدفوعات مقدم الخدمة

## Acceptance Criteria

- عرض قائمة بها سجل مدفوعات مقدمي الخدمات تحتوي على البيانات الآتية:
  - رقم الإيصال
  - التاريخ والوقت
  - نوع العملية
  - من (اسم المرسل)
  - إلى (اسم المستقبل)
  - نوع التحويل (نقدي - بنكي)
  - نوع العملية
  - المبلغ
- كما يمكن القيام بالإجراءات الآتية:
  - عرض الإيصال
  - طباعة الإيصال

## g. سجل الضرائب

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة سجل الضرائب بالنظام

## Acceptance Criteria

- عرض قائمة بسجل الضرائب تحتوي على الآتي:

- التاريخ
  - اسم العميل
  - رقم الفاتورة
  - إجمالي الفاتورة
  - نسبة الضريبة
  - قيمة الضريبة
  - القيمة المضافة
- يتم عرض إجمالي القيمة المضافة أسفل القائمة بعملة الريال

#### h. سجل المرتجع

كمستخدم له الحق في عرض وإدارة سجل المرتجع بالنظام

##### Acceptance Criteria

- عرض قائمة بسجل المرتجع تحتوي على الآتي:
  - رقم الطلب
  - التاريخ
  - اسم العميل
  - اسم مقدم الخدمة
  - تصنيف الخدمة
  - الخدمة
  - إجمالي الطلب
  - سبب الإلغاء
  - هل يوجد غرامة (نعم / لا)
  - مبلغ الغرامة
- يتم عرض إجمالي مبلغ المرتجعات أسفل القائمة بعملة الريال

#### 17. إدارة الدعم الفني

##### a. عرض الشكاوي

كمستخدم له الحق في إدارة وعرض الشكاوي بالنظام

##### Acceptance Criteria

- عرض قائمة بجميع الشكاوي تحتوي على البيانات الآتية:
  - عنوان الشكاوي
  - المستخدم (يتم وضع اسم المستخدم مع إمكانية الانتقال إلى صفحة المستخدم)

- نوع مقدم الشكوى (مقدم الخدمة - عميل)
- التاريخ
- الحالة
- مسؤول الدعم الفني
- المدة
- كما يمكن القيام بالإجراءات التالية:
  - عرض الشكوى
  - تحديد تم الحل
  - تحديد مسؤول جديد

## b. عرض تفاصيل الشكوى

كمستخدم له الحق في عرض تفاصيل الشكاوى بالنظام

### Acceptance Criteria

- يتم عرض البيانات التالية :
  - رقم الشكوى
  - حالة الشكوى
  - وقت وتاريخ الشكوى
  - محتوى الشكوى
  - صورة مقدم الشكوى
  - اسم مقدم الشكوى
  - تعليقات الشكوى - يتم عرض تعليقات بين الموظف المسؤول ومقدم الشكوى
    - تاريخ ووقت التعليقات
    - اسم صاحب التعليق
    - صورة صاحب التعليق
    - التعليق
  - يمكن اضافة تعليق جديد في حالة الشكاوى غير منتهية

التصميم: [صفحة عرض الشكوى](#)

## c. متابعة الشكاوى

كمستخدم له الحق في متابعة شكاوى النظام

### Acceptance Criteria

- يتم عرض قائمة متابعة شكاوى النظام وتحتوي على البيانات الآتية:

- أسم موظف خدمة العملاء
- اسم مقدم الشكوى
- نوعية مقدم الشكوى (مستخدم - موظف)
- رقم متابعة الشكوى
- رقم الشكوى
- تاريخ المتابعة
- حالة المتابعة
- الموظف المسؤول
- التنبيه للإدارة
- تاريخ المتابعة القادم
- نوع المتابعة
- تعليق على المتابعة
- كما يمكن القيام بالإجراءات التالية:
  - تعيين
  - تعديل
- يمكن للمستخدم البحث السريع لمتابعة الشكاوى عن طريق تنقية البيانات التالية:
  - مستخدم خدمة العملاء
  - نوع مقدم الشكوى
  - مقدم الشكوى
  - الموظف المسؤول
  - التنبيه للإدارة
  - رقم الشكوى
  - من تاريخ المتابعة
  - إلى تاريخ المتابعة
  - حالة المتابعة
  - رقم المتابعة
  - من تاريخ المتابعة القادم
  - إلى تاريخ المتابعة القادم
- كما يتم عرض إجمالي عدد البيانات التالية بالنظام :
  - عدد إجمالي المتابعات
  - المتابعات المنتهية

- المتابعات المفتوحة
- المتابعات المتأخرة

التصميم: [صفحة لوحة التحكم](#)

## 18. إدارة التقييمات

### a. تقييمات مقدمي الخدمات

كمستخدم له الحق في إدارة تقييمات مقدمي الخدمات وعرض التقييمات في النظام

#### Acceptance Criteria

- عرض قائمة بجميع التقييمات التي تم إضافتها في النظام بالتفاصيل التالية:
  - اسم مقدم الخدمة بالكامل
  - التقييم (يتم عرض التقييمات على هيئة نجوم تقييم)
  - عدد الطلبات المنتهية
  - رقم الجوال
  - الجنس
  - الموقع (دولة + مدينة)
  - حالة مقدم الخدمة (متصل - غير متصل )
- يمكن القيام بالإجراءات التالية :
  - عرض بيانات التقييم
- يمكن البحث وتنقية التقييمات عن طريق [إختيار اسم مقدم الخدمة - اختبار تقييم مقدم الخدمة]

### b. تقييمات العملاء

كمستخدم له الحق في إدارة تقييمات العملاء يمكنه عرض التقييم الخاص بالعميل في النظام

#### Acceptance Criteria

- يتم عرض تفاصيل الخاصة بالتقييم
  - اسم العميل بالكامل
  - التقييم (يتم عرض التقييمات على هيئة نجوم تقييم)
  - عدد الطلبات
  - رقم الجوال
  - الجنس
  - الموقع (دولة + مدينة)
  - حالة العميل (متصل - غير متصل )

- يمكن القيام بالإجراءات التالية :
  - عرض بيانات التقييم
- يمكن البحث وتنقية التقييمات عن طريق [إختيار اسم المستخدم - اختيار تقييم المستخدم]