|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| اکتورها و نقش‌ها | توضیحات موردکاربرد | نام مورد کاربرد |
| * مشتری * سیستم | در این قسمت، مشتری وارد سایت می‌شود، مشخصات خود را وارد می‌کند، سیستم برای وی پیامک یا ایمیل تایید ارسال می‌کند و مشتری پس از کانفرمیشن، ثبت‌نام خود را تایید و تکمیل می‌کند. | تایید و تکمیل ثبت‌نام مشتری |
| * صاحب فروشگاه * تیم عقد قرارداد * سیستم | در این قسمت، فروشگاه از طریق قرارداد با تیم مربوطه‌، وارد پلتفرم شده و اطلاعات فروشگاهی خود را در سیستم تکمیل می‌کند. | فرآیند ثبت‌نام فروشگاه در پلتفرم |
| * پیک موتوری * تیم عقد قرارداد | در این قسمت، پیک موتوری، با قراردادی که با تیم مربوطه می‌بندد، وارد پلتفرم می‌شود. | فرآیند ثبت‌نام پیک موتوری در پلتفرم |
| * مشتری * صاحب فروشگاه * درگاه بانکی * پیک موتوری * سیستم | مشتری، ابتدا سبد خرید را در سایت ایجاد می‌کند، پس از بررسی سبد خرید توسط سیستم، مشتری به درگاه بانکی انتقال داده می‌شود و پرداخت خود را انجام می‌دهد. درصورت پرداخت موفق، لیست سفارشات برای فروشگاه مربوطه ارسال می‌شود و همچنین جستجویی برای پیک موتوری توسط سیستم نیز آغاز می‌شود. درصورت پذیرش سفارش از پیک، مشخصات مشتری و فروشگاه برای پیک ارسال می‌شود. | فرآیند خرید از پلتفرم توسط مشتری |
| * مشتری * صاحب فروشگاه * پیک موتوری | پیک سفارشات مشتری را پس از آماده‌سازی، از صاحب فروشگاه دریافت کرده، آن را به مشتری تحویل می‌دهد، سپس مشتری می‌تواند در پلتفرم نظر و امتیاز خود اعلام دارد. | فرآیند تحویل سفارش |
| * مشتری * تیم پشتیبانی * پیک موتوری * صاحب فروشگاه | در این قسمت، ابتدا مشتری، درخواست مرجوعی خود را به تیم پشتیبانی اعلام می‌کند، تیم پشتیبانی پس از بررسی و در صورت تایید، پیکی جهت دریافت کالا به سمت مشتری ارسال می‌کند، کالای مرجوعی را به فروشگاه تحویل داده و هزینه توسط تیم پشتیبانی به حساب مشتری بازمی‌گردد. | فرآیند مرجوع کردن کالا |