|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| اکتورها | گام‌ها و سناریوهای جایگزین | توضیحات | اسم مورد کاربرد |
| مشتری |  | در این بخش کاربر اطاعات هویتی خود را پر می‌کند و گزینه ثبت اطلاعات را می‌زند. | ثبت نام |
| سامانه یا وب سروی ارسال پیامک یا ایمیل | نمایش ارور عدم تایید اطلاعات | با توجه به اینکه کاربر ایمیل یا شماره همراه خود را وارد کرده است برای او از طریق وب سرویس یک ایمل و یا پیامک کد تایید ارسال می‌شود و کاربر باید آنرا وارد کند که در صورت غلط وارد شدن، **ارور عدم تایید اطلاعات** برای کاربر نمایش داده می‌شود و به کاربر اجازه داده می‌شود دوباره تلاش کند. | تایید کردن |
| مشتری |  | سامانه به صورت پیش‌فرض به کاربران یک صفحه نمایش می‌دهد که در آن لیست فروشگاه‌ها و قیمت ارسال پیک آورده شده که کاربر فروشگاه مد نظر خود را انتخاب می‌کند و کالاهای موجود را مشاهده می‌کند. | انتخاب فروشگاه نمایش کالاهای موجود |
| مشتری |  | سپس کاربر کالاهای مد نظر خود و تعدادشان را مشخص می‌کند و در سبد خریدش قرار می‌گیرند. | چیدن سبد خرید |
| مشتری |  | کاربر پس از چینش سبد خود روی گزینه ثبت نهایی کلیک می‌کند تا سفارش توسط سیستم بررسی شود و در صورت نبود مشکل کاربر به صفحه پرداخت هدایت شود. | ثبت نهایی سبد خرید |
| سامانه |  | در این قسمت سامانه لیست بررسی می‌کند؛ از این جهت که تمامی کالاهای درخواستی در فروشگاه مدنظر موجود باشد یا زمان سفارش در محدوده زمان کاری فروشگاه قرار داشته باشد. | بررسی کالاهای  سفارش مشتری |
| سیستم | رد سفارش | در این قسمت سیستم پس از بررسی کالاهای سفارش مشتری سفارش را تایید می‌کند هم در صورتی که بررسی مشکلی را مشاهده کند با **رد سفارش** روبرو خواهیم شد. و کاربر باید سفارش خود را عوض کند. | تایید سفارش |
| مشتری  بانک | پرداخت ناموفق | پس از تایید سفارش، مشتری به در گاه پرداخت بانک منتقل می‌شود و وجه را واریز می‌کند؛ در صورتی که این کار به درستی انجام نشود **پرداخت ناموفق** می‌شود و عملیات خرید متوقف می‌شود ولی لیست خرید کاربر نگه داشته می‌شود. | انتقال به درگاه  پرداخت و واریز وجه |
| سامانه  فروشگاه لباس |  | در صورتی که پرداخت موفق باشد سامانه لیست سفارش را به فروشگاه اعلام می‌کند. | اعلام سفارش به  به فروشگاه |
| فروشگاه لباس |  | پس از اعلام سفارش به فروشگاه، فروشگاه سفارشات را آماده سازی و بسته بندی می‌کند. | آماده سازی  سفارش |
| سامانه  پیک موتوری | عدم تایید درخواست | پس از پرداخت موفق توسط مشتری سامانه به صورت هم‌زمان بااعلام سفارش به فروشگاه، سامانه بر روی پیک‌های موتوری آنلاین و در دسترس جستجویی انجام می‌دهد تا نزدیک‌ترین موتور برای ارسال سفارش انتخاب شود. در این قسمت یک درخواست برای پیک ارسال می‌شود و آدرس فروشگاه نمایش داده می‌شود؛ پیک می‌تواند درخواست را قبول کند یا ممکن است بر روی گزینه **عدم تایید درخواست** کلیک کند، در این صورت جستجویی دیگر توسط سامانه انجام می‌شود. | تخصیص نزدیکترین پیک |
| پیک موتوری  فروشگاه لباس |  | درصورتی که پیک قبول کند اطلاعات سفارش برای او ارسال می‌شود تا برود و کالا را تحویل بگیرد. | دریافت و ارسال  سفارش |
| پیک موتوری  مشتری |  | بعد از تحویل کالا از فروشگاه توسط پیک، پیک باید برود و کالا را به مشتری تحویل دهد. | تحویل سفارش به  مشتری |
| مشتری  امور پشتیبانی |  | پس از تحویل کالا توسط مشتری، می‌تواند در صورت نارضایتی یا ایراد کالا و ... کالا را مرجوع کند. به همین جهت در این قسمت مشتری با تیم پشتیبانی تماس می‌گیرد و دلایل خود را جهت مرجوعی توضیح می‌دهد. | تماس با پشتیبانی  جهت مرجوعی کالا |
| امور پشتیبانی | عدم تایید مرجوعی | در صورتی که دلایل مطرح شده توسط مشتری برای تیم پشتیبانی قابل قبول باشند؛ مرجوعی تایید می‌شود و درصورتی که دلایل کافی نباشند مشتری با **عدم تایید مرجوعی** روبرو می‌شود و به صورتی پیامکی بهش اطلاع داده می‌شود. | تایید مرجوعی |
| امور پشتیبانی  پیک موتوری  مشتری |  | پس از تایید مرجوعی توسط تیم پشتیبانی، امور پشتیبانی یک پیک را مسئول می‌کند تا به منزل مشتری رفته و کالا را تحویل بگیرد. | تخصیص پیک و  دریافت کالا از مشتری |
| پیک موتوری  فروشگاه لباس |  | پس از تحویل کالای مشتری توسط پیک، پیک موتوری کالا را به فروشگاه لباس مربوطه تحویل می‌دهد و فرایند مرجوعی پایان می‌پذیرد. | تحویل کالا به فروشگاه |
| امور فروشندگان  فروشگاه لباس |  | فروشگاه‌ها برای ثبت نام و ثبت اطلاعات شرکت به صورت حضوری به امور فروشندگان مراجعه می‌کنند و ثبت نام می‌شوند تا پنل در اختیارشان قرار بگیرد. | ثبت نام و ثبت  اطلاعات فروشگاه |
| فروشگاه لباس |  | فروشگاه‌ها پس از ثبت نام و فعال شدن پنلشان می‌توانند اقداماتی همچون اضافه و ویرایش لیست کالاها و ... را انجام دهند. | اضافه و ویرایش  لیست کالاها |
| امور حمل و نقل  پیک موتوری |  | پیک‌های موتوی برای ثبت نام و ثبت اطلاعات وسیله نقلیه و ... به صورت حضوری به امور حمل و نقل مراجعه می‌کنند و ثبت نام می‌شوند و سپس امکان فعالیت در سامانه برایشان فراهم می‌شود. | ثبت نام و ثبت  اطلاعات پیک |
| مشتری |  | پس از خرید هر مشتری و تحویل کالا، برای مشتری یک نظر سنجی ارسال می‌شود تا به آن پاسخ بدهد. | اجرای نظر سنجی |
| مشتری  فروشگاه لباس |  | در یک بخش از نظر سنجی مشتری به ارزیابی فروشگاه لباس وکالای خود می‌پردازد و نظر برای فروشگاه نیز ارسال می‌شود. | نظر به فروشگاه لباس |
| مشتری  پیک موتوری |  | در بخش دیگر از نظر سنجی مشتری به ارزیابی پیک موتوری می‌پردازد و نظر برای پیک نیز ارسال می‌شود. | نظر به پیک |