|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| نام مورد کاربرد | گام‌ها | توضیحات | سناریوهای جایگزین |
| ثبت نام مشتری | 1. ثبت اطلاعات در سامانه 2. ارسال ایمیل یا پیامک احراز هویت 3. تایید ثبت نام | مشتری در سامانه اطلاعاتش را وارد کرده و ثبت‌نام می‌کند. سپس ایمیل یا پیامک تایید ثبت‌نام برای وی ارسال می‌شود، پس از احراز هویت، ثبت‌نام تایید و نهایی می‌شود. | در صورت عدم احراز هویت، امکان درخواست ارسال مجدد پیام تایید فراهم است و فرد میتواند دوباره احراز هویت شود. در صورتی که مجددا با مشکل مواجه شد لازم است اطلاعات خود را بررسی کرده و در صورت نیاز تغییر دهد و دوباره ثبت‌نام را انجام دهد. |
| ثبت نام فروشگاه | 1. مراجعه حضوری 2. دریافت اطلاعات 3. عقد قرارداد 4. ثبت فروشگاه در سامانه 5. تخصیص حساب به فروشگاه | صاحب فروشگاه حضورا برای ثبت‌نام مراجعه کرده و پس از دریافت اطلاعات فروشگاه، قرارداد عقد شده و فروشگاه در سامانه ثبت می‌شود. سپس به منظور فراهم کردن امکان ویرایش لیست کالاها و مشخصاتشان برای صاحب فروشگاه، به فروشگاه حساب تخصیص داده می‌شود. |  |
| ثبت نام پیک موتوری | 1. مراجعه حضوری 2. ثبت اطلاعات 3. عضویت پیک در سامانه 4. ثبت وسیله ردیابی | پیک حضورا مراجعه کرده و اطلاعات خود و و سیله‌ی نقلیه‌اش را ثبت می‌کند. سپس پیک موتوری در سامانه عضو شده و امکان فعالیت در آن را خواهد داشت. ضمنا در این مرحله لازم است که پیک موتوری وسیله‌ای برای ردیابی موقعیت خود معرفی کند تا سامانه بتواند موقعیت لحظه‌ای وی را رهگیری کند. |  |
| تکمیل سبد خرید | 1. ورود به سامانه 2. پیشنهاد‌دهی فروشگاه‌ها 3. نمایش اجناس فروشگاه انتخابی 4. تکمیل سبد خرید | با ورود مشتری به سایت، سامانه متناسب با مشخصات مشتری، فروشگاه‌‌ها را به وی پیشنهاد داده و پس از انتخاب فروشگاه، باید اجناس آن فروشگاه به مشتری نمایش داده‌شوند.  به هر مشتری باید یک سبد خرید اختصاص داده شود تا محصولات انتخابی‌اش به همراه تعداد آن‌ها در سبد ذخیره شوند. |  |
| ثبت سفارش | 1. تکمیل سفارش 2. تایید سفارش | پس از اینکه کاربر سبد خریدش را نهایی کرد،باید از وی بخواهیم که زمان ارسال را تعیین کند. پس از وارد کردن این اطلاعات و تایید مشتری، سفارش مربوطه تکمیل می‌شود.  پس از تکمیل سفارش، سیستم باید سبد خرید را بررسی کند. در صورتی که تمامی کالاها در فروشگاه موجود بودند و زمان سفارش در حیطه ساعت کاری فروشگاه قرار داشته باشد؛ سفارش تایید می‌شود. | در صورت عدم تایید سفارش، با نمایش پیغام متناسب به مشتری اطلاع میدهیم که خرید ممکن نیست مگر اینکه در کالاهای انتخابی یا زمان دریافت بسته تجدید نظر کند.این پیغام به معنی لغو سفارش فعلی است. مشتری می‌تواند سفارش خود را ویرایش کند تا مجددا مراحل ثبت و تایید سفارش طی شوند یا ممکن است کلا از خرید منصرف شود که در این حالت عملیات متوقف شده اما سبد خرید حفظ می‌شود. |
| پرداخت هزینه | 1. انتقال به درگاه بانکی 2. پرداخت هزینه 3. بررسی پرداخت 4. تایید پرداخت | پس از تایید سفارش، مشتری به درگاه بانکی منتقل می‌شود تا هزینه خرید را پرداخت کند.  سپس سامانه باید از طریق ارتباط با درگاه بانکی از موفقیت یا عدم موفقیت پرداخت آگاه شود و در صورت موفقیت‌آمیز بودن، پرداخت تایید شود. | در صورت عدم تایید پرداخت هزینه، به مشتری پیغام می‌دهیم که خرید موفق نبوده و عملیات متوقف می‌شود اما سبد خرید حفظ می‌شود. |
| مرجوع کردن کالا | 1. تماس با تیم پشتیبانی 2. درخواست مرجوعی 3. بررسی درخواست 4. تایید درخواست | کاربر با تیم پشتیبانی تماس گرفته و درخواست مرجوع کردن کالا را مطرح می‌کند. تیم پشتیبانی با توجه به شرایط خرید و سیاست فروشگاه مربوطه، درخواست مشتری را بررسی میکند.  در صورتی که از مهلت ارجاع کالا نگذشته باشد و این موضوع با قوانین و سیاست‌های فروشگاه مربوطه تناقضی نداشته باشد، درخواست مرجوعی تایید و ثبت می‌شود. | در صورتی که هر یک از شرایط ذکر شده برای ارجاع کالا برقرار نباشد، درخواست مشتری رد شده و کالا مرجوع نمی‌شود و مشتری از طریق سامانه از این موضوع مطلع خواهد شد. |
| بازگشت هزینه مرجوعی | 1. تایید صاحب فروشگاه 2. بازگشت هزینه | پس از تحویل کالای مرجوعی به فروشگاه توسط پیک، صاحب فروشگاه باید سالم بودن و ارجاع کالا را در سامانه تایید کند و سپس هزینه به حساب بانکی مشتری واریز میشود. | در صورت عدم تایید صاحب فروشگاه به دلیل سالم نبودن کالا یا دلایل دیگر، هزینه واریز نشده و اقدامات لازم صورت میگیرد. |
| ارسال نظر | 1. ورود به سامانه 2. نوشتن نظر 3. امتیازدهی | پس از تحویل سفارش، امکان امتیاز دادن به پیک‌های موتوری و فروشگاه برای مشتریوجود خواهد داشت. همچنین نظرات مشتریان نیز دریافت و ذخیره می‌شوند.  صاحب فروشگاه و پیک موتوری نیز امکان پاسخ به نظرات مشتری را دارند.  به طور کلی کاربران سیستم(مشتری، صاحب فروشگاه و پیک) امکان ارسال و تبادل نظر را دارند. به همین منظور بین این سه اکتور و اکتور والد کاربر، یک رابطه ارث بری برقرار است. |  |
| مشاهده نظرات | 1. ورود به سامانه 2. مشاهده نظرات و امتیازات | صاحب فروشگاه می‌تواند نظرات و امتیازاتی که مشتریان داده‌اند را مشاهده کند.  ‌پیک می‌تواند نظرات و امتیازاتی که مشتریان داده‌اند را مشاهده کنند.  همچنین نظرات مشتریان نیز برای سایر مشتریان نشان داده میشود.  به طور کلی کاربران سیستم(مشتری، صاحب فروشگاه و پیک) امکان مشاهده نظرات را دارند. به همین منظور بین این سه اکتور و اکتور والد کاربر، یک رابطه ارث بری برقرار است. |  |
| اضافه کردن کالا | 1. ورود به سامانه 2. اضافه کردن کالا به لیست کالاها | پس از تخصیص حساب به مدیر فروشگاه توانایی اضافه کردن کالا به لیست کالاها را خواهد داشت. |  |
| حذف کالا | 1. ورود به سامانه 2. حذف کردن کالا از لیست کالاها | پس از تخصیص حساب به مدیر فروشگاه توانایی حذف کالا از لیست کالا‌ها را خواهد داشت. |  |
| ویرایش کالا | 1. ورود به سامانه 2. ویرایش لیست کالا | از طریق حساب تخصیص داده شده به صاحب فروشگاه، وی توانایی ویرایش لیست کالاها به همراه مشخصاتشان)اعم از قیمت، تعداد موجودی، توضیحات کالا، میزان تخفیف و...) را خواهد داشت. |  |
| ویرایش مشخصات | 1. ورود به سامانه 2. ویرایش مشخصات 3. ذخیره تغییرات | به طور کلی کاربران اعم از مشتری، فروشگاه‌ها و پیک می‌توانند پس از ورود به سامانه مشخصات خود(برای مثال رمز عبور، ساعات کاری فروشگاه، آدرس و غیره) را ویرایش کنند و سپس تغییرات را در سامانه ذخیره کنند.  به همین منظور بین این سه اکتور و اکتور والد کاربر، یک رابطه ارث بری برقرار است. | ممکن است کاربر پس از ویرایش مشخصات از این کار منصرف شود، که در این صورت تغییرات را ذخیره نمی‌کند. |
| آماده‌سازی سفارش | 1. ارسال لیست خرید به فروشگاه 2. آماده‌سازی لیست خرید 3. اعلام آماده‌شدن سفارش | پس از تایید پرداخت، لیست سفارشات مشتری به فروشگاه مربوطه ارسال می‌شود تا آماده‌سازی خرید صورت گیرد. | درصورت مغایرت موجودی فروشگاه با اطلاعات سامانه و موجود نبودن کالای موردنظر در فروشگاه، فروشگاه این مسئله را اطلاع داده و سفارش را لغو میکند. سپس از طریق سامانه این موضوع به مشتری اطلاع داده میشود و باتوجه به خواست مشتری، برای این مشکل تصمیم‌گیری میشود. |
| ارسال سفارش | 1. جستجو پیک موتوری 2. ارسال درخواست به پیک 3. ارسال اطلاعات محموله به پیک | ابتداجستجویی بر روی پیک‌های موتوری آنلاین و در دسترس به منظور انتخاب نزدیکترین موتور برای ارسال سفارش به مشتری صورت میگیرد. سپس درخواست به پیک منتخب ارسال می‌شود. در صورت قبول درخواست، اطلاعات لازم برای وی ارسال می‌شود.  اطلاعات شامل آدرس فروشگاه، آدرس خریدار و لیست خرید هستند. | در صورت عدم قبول درخواست توسط پیک منتخب، مجددا جستجو آغاز می‌شود. |
| بازگرداندن کالای مرجوعی | 1. جستجو پیک موتوری 2. ارسال درخواست به پیک 3. ارسال اطلاعات محموله به پیک | ابتداجستجویی بر روی پیک‌های موتوری آنلاین و در دسترس به منظور انتخاب نزدیکترین موتور برای دریافت کالا از مشتری صورت میگیرد. سپس درخواست به پیک منتخب ارسال می‌شود. در صورت قبول درخواست، اطلاعات لازم برای وی ارسال می‌شود.  اطلاعات شامل آدرس مشتری، آدرس فروشگاه مربوطه و مشخصات کالای مرجوعی هستند. | در صورت عدم قبول درخواست توسط پیک منتخب، مجددا جستجو آغاز می‌شود. |
| تبادل مالی با فروشگاه | 1. محاسبه سهم طرفین 2. تسویه حساب | در انتهای مدت مشخص در قرارداد، با توجه به کالاها و سود آن مدت، با فروشگاه تسویه حساب میشود. |  |
| پرداخت حقوق پیک موتوری | 1. محاسبه سهم طرفین 2. تسویه حساب | در انتهای مدت مشخص شده در قرارداد، درصد معینی از هزینه‌های محموله‌های ارسالی پیک، به .وی تعلق میگیرد. |  |