|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| نام مورد کاربرد | گام‌ها | توضیحات | سناریوهای جایگزین |
| ثبت نام مشتری | 1. ثبت اطلاعات در سامانه توسط مشتری 2. ارسال ایمیل یا پیامک احراز هویت 3. تایید ثبت نام توسط سامانه | ثبت‌نام مشتریان، دریافت اطلاعات مشتری به صورت آنلاین و ثبت آن‌ها در پایگاه داده  تایید ثبت‌نام مشتریان، ارسال ایمیل یا پیامک تایید ثبت‌نام به صورت خودکار و نهایی کردن ثبت‌نام پس از تایید | 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. عقد قرارداد 2. ثبت فروشگاه در سامانه 3. تخصیص حساب به فروشگاه | ثبت‌نام صاحبان فروشگاه، دریافت اطلاعات فروشگاه، عقد قرارداد به صورت حضوری و ثبت فروشگاه در سامانه  تخصیص حساب به صاحبان فروشگاه، فراهم کردن امکان ویرایش لیست کالاها و مشخصاتشان برای صاحب فروشگاه |  |
| ثبت نام پیک موتوری | 1. مراجعه حضوری برای ثبت اطلاعات 2. عضویت پیک در سامانه | ثبت‌نام پیک‌های موتوری، دریافت اطلاعات پیک ها و وسیله نقلیه‌شان به صورت حضوری، ثبت پیک موتوری در سامانه  عضویت پیک‌های موتوری، فراهم کردن امکان فعالیت پیک ها در سامانه |  |
| ثبت و تایید سفارش | 1. انتخاب فروشگاه 2. تکمیل سبد خرید 3. تکمیل سفارش 4. تایید سفارش | 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.  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 | انتقال به درگاه بانکی  پرداخت هزینه | پس از تایید سفارش، مشتری به درگاه بانکی منتقل می‌شود تا هزینه خرید را پرداخت کند. | در صورت عدم تکمیل فرآیند پرداخت به بانک، در صورت برداشت پول، مبلغ طی 72 ساعت بازگردانده میشود و مشتری لازم است دوباره عملیات پرداخت را انجام دهد. |
| تایید پرداخت | ارتباط با درگاه پرداخت  بررسی فرآیند پرداخت  تایید پرداخت توسط سامانه | تایید پرداخت هزینه، سامانه باید از طریق ارتباط با درگاه بانکی از موفقیت یا عدم موفقیت پرداخت آگاه 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 | درخواست مرجوعی توسط تیم مشتری  بررسی و ثبت درخواست توسط تیم پشتیبانی  بازگشت هزینه کالای مرجوعی | کاربر قصد مرجوعی کالای خریداریشده را داشته باشد، از طریق سامانه این امکان برای وی فراهم خواهدشد.  کاربر ابتدا با تیم پشتیبانی تماسگرفته و در صورت تایید تیم پشتیبانی یک پیک موتوری مسئول میشود تا آن  کالا را بازگرداند.  واریز هزینه خرید به حساب بانکی مشتری پس از تحویل کالا مرجوعی توسط پیک و تایید فروشگاه مربوطه. |  |
| ارسال نظر |  | **ثبت نظرات مشتری درباره پیک موتوری:** پس از تحویل سفارش، امکان امتیاز دادن به پیک‌های موتوری برای مشتریوجود خواهد داشت. همچنین نظرات مشتریان نیز دریافت و ذخیره می‌شوند.  **ثبت نظرات مشتری درباره فروشگاه‌ها:** مشتریان می‌توانند به فروشگاه‌ها امتیاز دهند یا در صفحه مربوط به هر فروشگاه نظر خود را ارسال کنند. صاحب فروشگاه نیز می‌تواند به نظرات پاسخ دهد. امتیاز و نظرات مربوط به فروشگاه‌ها عمومی بوده و برای سایر مشتریان نمایش داده می‌شوند. |  |
| اضافه کردن کالا | ورود به سامانه  اضافه کردن کالا به لیست کالاها | پس از تخصیص حساب به مدیر فروشگاه توانایی اضافه لیست کالا را خواهد داشت. |  |
| حذف کالا | ورود به سامانه  حذف کردن کالا به لیست کالاها | پس از تخصیص حساب به مدیر فروشگاه توانایی حذف لیست کالا را خواهد داشت. |  |
| ویرایش کالا |  | از طریق حساب تخصیص دادهشده به صاحب فروشگاه، وی توانایی اضافه، حذف و ویرایش لیست کالاها به همراه مشخصاتشان)اعم از قیمت، تعداد موجودی، توضیحات کالا، میزان تخفیف و ... را خواهد داشت. |  |
| ویرایش مشخصات فروشگاه |  | ویرایش مشخصات در حساب فروشگاه، از جمله ساعت کاری و غیره |  |
| آماده‌سازی سفارش برای ارسال | ارسال لیست خرید توسط سامانه به فروشگاه  آماده‌سازی لیست خرید  اعلام آماده‌شدن سفارش | **ارسال لیست خرید به فروشگاه:** لیست سفارشات مشتری به فروشگاه مربوطه ارسال می‌شود تا آماده‌سازی خرید صورت گیرد. |  |
| مشاهده نظرات |  | صاحب فروشگاه می‌تواند نظرات و امتیازاتی که مشتریان داده‌اند را مشاهده کرده و نیز می‌تواند به نظرات پاسخ دهد.  ‌پیک می‌تواند نظرات و امتیازاتی که مشتریان داده‌اند را مشاهده کنند. |  |
| ارسال سفارش |  | **جستجو پیک موتوری:** جستجو بر روی پیک‌های موتوری آنلاین و در دسترس به منظور انتخاب نزدیکترین موتور برای ارسال سفارش به مشتری  **ارسال درخواست به پیک:** درخواست به پیک منتخب ارسال می‌شود. در صورت قبول درخواست، اطلاعات لازم برای وی ارسال می‌شود و در غیر اینصورت مجددا جستجو آغاز می‌شود.  **ارسال اطلاعات به پیک:** اطلاعات لازم به پیک ارسال می‌شوند. در حالت ارسال سفارش، آدرس فروشگاه، آدرس خریدار و لیست خرید لازم هستند. |  |
| بازگرداندن کالای مرجوعی | جستجو پیک موتوری | **جستجو پیک موتوری:** جستجو بر روی پیک‌های موتوری آنلاین و در دسترس به منظور انتخاب نزدیکترین موتور برای دریافت کالا مرجوعی از مشتری.  **ارسال درخواست به پیک:** درخواست به پیک منتخب ارسال می‌شود. در صورت قبول درخواست، اطلاعات لازم برای وی ارسال می‌شود و در غیر اینصورت مجددا جستجو آغاز می‌شود.  **ارسال اطلاعات به پیک:** اطلاعات لازم به پیک ارسال می‌شوند. برای دریافت کالا مرجوعی، آدرس مشتری ناراضی، مشخصات کالا مرجوع و آدرس فروشگاه مسئول لازم هستند. |  |
|  |  |  |  |

بازگشت پول کالای مرجوعی

حقوق پیک موتوری

سود صاحب فروشگاه

ارسال نظر و ویرایش اطلاعات به ساماتنه وصل بشن یا چی؟