

به نام خداوند

سند مورد کاری

اعضای گروه :
✓ نوید مالک
✓ امید چهره گشا
✓ رضا رحیمی

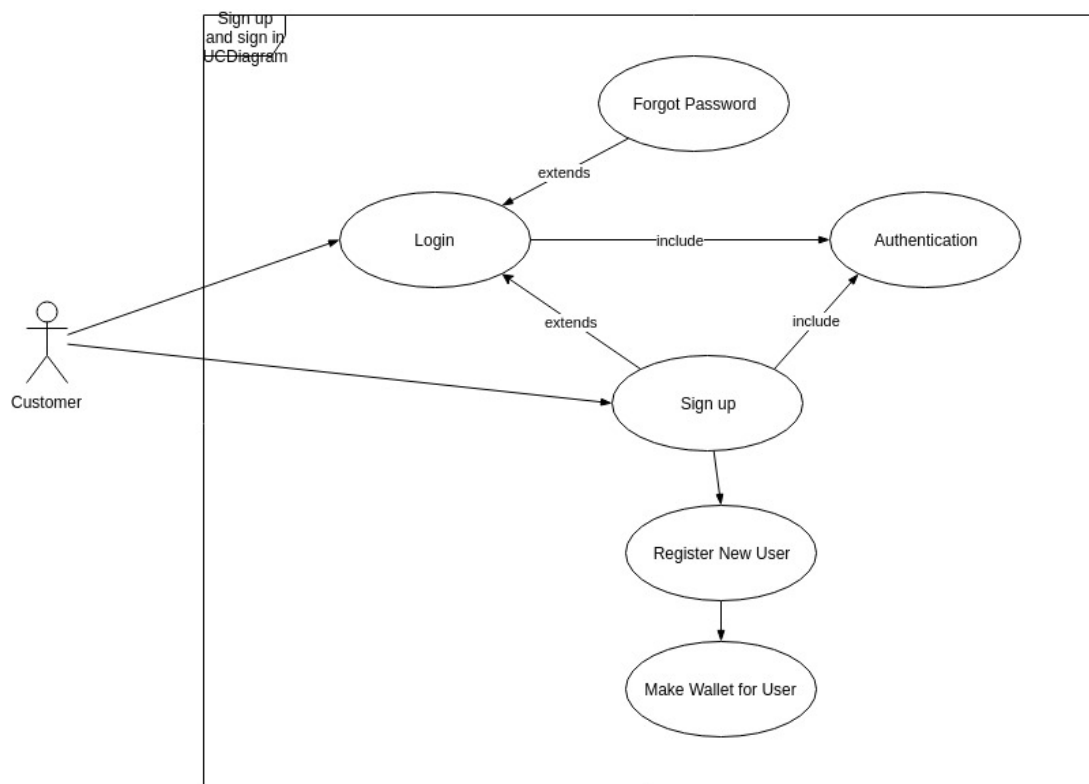
فصل ۱. سند مورد کاربرد

۱. معرفی کنشگرها
کنشگرهای شناخته شده در سامانه به شرح زیر هستند:

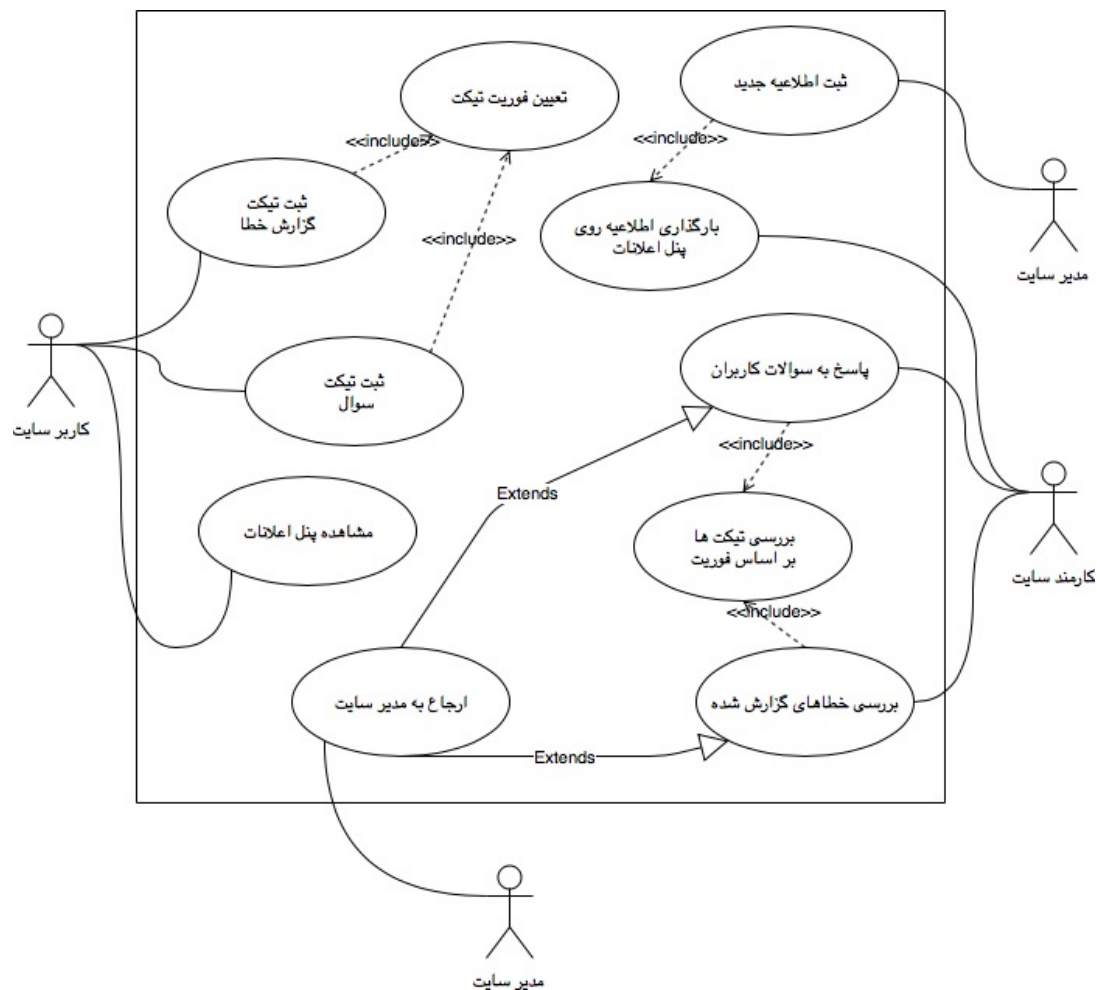
| نام کنشگر | توضیحات |
|-----------|---|
| مدیر | مدیر سامانه، ابرکاربر سامانه محسوب میشود و تمامی اجازهها را در بالاترین سطح دارد. وظایف مدیر سامانه، مشاهده ی تراکنش های مشتری ها، کنترل و نظارت بر کارمندان و سایر کار های نظارتی و کنترلی دوره ها و امکانات سامانه است. |
| کاربر | همه ی کنشگرهای انسانی که به عنوان مشتری به سامانه مراجعه کرده و ثبت نام می شوند. امکان ثبت نام در دوره ها و پرداخت و تبدیل ارز از ویژگی های اصلی کاربر است. |
| کارمند | اصلی ترین وظیفه ی کارمندان در سازمان وظیفه ی بررسی تراکنش های مشتری ها و تأیید و یا رد آنها است. |

جدول ۱.۱ - کنشگرهای سامانه

۲. نمودار و توضیحات موارد کاربرد



| مورد کاربرد: ثبت نام کاربر | |
|--|-----------------|
| ۱ | شناسه |
| ثبت نام یک کاربر | توضیح اجمالی |
| کاربر | کنشگر اصلی |
| ندارد | کنشگر فرعی |
| در سامانه ثبت نام نکرده باشد | شرایط اولیه |
| ۱. این مورد با درخواست کاربر برای ثبت نام در سامانه رخ میدهد. ۲. سامانه پیام خوش آمدگویی و قوانین و ضوابط سامانه و نرخ کارمزد را به کاربر نمایش میدهد. ۳. سامانه فرم ثبت نام که شامل پست الکترونیکی و نام کاربری و گذرواژه است، را به کاربر نمایش میدهد. ۴. کاربر اطلاعات خواسته شده توسط فرم را وارد میکند و سپس درخواست ثبت نام را به سامانه میدهد. ۵. سامانه صحت اطلاعات وارد شده (محدودیت‌ها و) را بررسی میکند. ○ در صورت تأیید اطلاعات به گام ۹ می‌رویم. ○ در صورت عدم تأیید به گام ۶ می‌رویم. ۶. در صورت عدم تأیید صحت اطلاعات، پیام اخطار برای کاربر به نمایش درمی‌آید. ۷. کاربر فرم را از ابتدا تکمیل میکند و درخواست ثبت نام را به سامانه میدهد. ۸. به گام ۵ می‌رویم. ۹. اطلاعات کاربر در سامانه ثبت می‌شود. ○ در صورت ثبت نام موفق پیغام «ثبت نام با موفقیت انجام شد» بر روی صفحه نمایش داده می‌شود و به گام ۱۰ می‌رویم. ○ در صورت عدم ثبت نام موفق پیغام «خطایی در ثبت نام رخ داده» بر روی صفحه نمایش داده می‌شود و به گام ۵ می‌رویم. ۱۰. سامانه بعد از ثبت اطلاعات کیف پولی برای کاربر درست می‌کند. ۱۱. سپس کاربر به صفحه تغییر مشخصات برای ثبت اطلاعات کامل‌تر منتقل می‌شود. | روند اصلی |
| مشتری در سامانه به عنوان کاربر ذخیره می‌شود و کیف پولی برای او ساخته می‌شود و داخل می‌شود. | شرایط پایانی |
| در داخل روند اصلی آمده است. | روندهای جایگزین |



| مورد کاربرد: مشاهده پنل اعلانات | |
|---------------------------------|---|
| شناسه | ۲ |
| توضیح اجمالی | لیستی از اعلانات و اطلاعیه ها به کاربر نمایش داده میشود. |
| کنشگر اصلی | کاربر |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | کاربر وارد حساب کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. کاربر در حساب کاربری خود به قسمت پنل اعلانات مراجعه میکند. ۲. سیستم اعلانات بروز رسانی شده را به ترتیب زمانی نمایش میدهد. |
| شرایط پایانی | ندارد |
| روندهای جایگزین | ندارد |

| مورد کاربرد: ثبت تیکت سوال | |
|----------------------------|---|
| شناسه | ۳ |
| توضیح اجمالی | کاربر در صفحه کاربری خود میتواند تیکت سوالی طرح کند. |
| کنشگر اصلی | کاربر |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | کاربر وارد حساب کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. کاربر به بخش پشتیبانی حساب کاربری مراجعه میکند. ۲. اقدام به ثبت تیکت سوال میکند. ۳. سوال خود را به همراه فوریت آن مطرح میکند. ۴. کنشگر تیکتی با اطلاعات درج شده در سیستم ثبت میکند. |
| شرایط پایانی | تیکت برای بررسی روی سیستم برای کارمندان ارسال میشود. |
| روندهای جایگزین | ندارد |

| مورد کاربرد: ثبت تیکت گزارش خطا | |
|---------------------------------|--|
| شناسه | ۴ |
| توضیح اجمالی | کاربر در صفحه کاربری خود میتواند تیکت گزارش خطا طرح کند. |
| کنشگر اصلی | کاربر |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | کاربر وارد حساب کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. کاربر به بخش پشتیبانی حساب کاربری مراجعه میکند. ۲. اقدام به ثبت تیکت گزارش خطا میکند. ۳. سوال خود را به همراه فوریت آن مطرح میکند. ۴. کنشگر تیکتی با اطلاعات درج شده در سیستم ثبت میکند. |
| شرایط پایانی | اعلان جدید برای کارمندان فرستاده می شود. |
| روندهای جایگزین | ندارد. |

| مورد کاربرد: ثبت اطلاعیه جدید | |
|-------------------------------|---|
| شناسه | ۵ |
| توضیح اجمالی | مدیر سایت اخبار و اطلاعیه های جدید را برای اعلان ثبت میکند. |
| کنشگر اصلی | مدیر سایت |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | مدیر سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. مدیر در بخش ثبت اعلان جدید ، اطلاعیه جدید را ثبت میکند. ۲. کنشگر اطلاعیه ای با اطلاعات وارد شده میسازد. ۳. سیستم اطلاعیه جدید را برای اعلان به کاربران ، به کارمندان سایت میفرستد. |
| شرایط پایانی | اعلان جدید برای کارمندان فرستاده می شود. |
| روندهای جایگزین | ندارد |

| مورد کاربرد: پاسخ به سوالات کاربران | |
|--|-----------------|
| ۶ | شناسه |
| کارمند سایت با توجه به حیطه کاری خود به سوالات کاربران پاسخ می دهد. | توضیح اجمالی |
| کارمند سایت | کنشگر اصلی |
| ندارد | کنشگر فرعی |
| کارمند سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. | شرایط اولیه |
| ۱. کارمند سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت سوالات کاربران وارد می شود. ۳. به سوالات بر حسب اولویت فوریت پاسخ می دهد. ۴. پاسخ سوال برای کاربر مربوطه فرستاده می شود. | روند اصلی |
| پاسخ سوال برای کاربر مربوطه فرستاده می شود. | شرایط پایانی |
| ندارد | روندهای جایگزین |

| مورد کاربرد: بررسی خطاهای گزارش شده | |
|---|-----------------|
| ۷ | شناسه |
| کارمند سایت به بررسی خطاهای گزارش شده می پردازد. | توضیح اجمالی |
| کارمند سایت | کنشگر اصلی |
| ندارد | کنشگر فرعی |
| کارمند سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. | شرایط اولیه |
| ۱. کارمند سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت خطاهای گزارش شده وارد می شود. ۳. به گزارشات بر حسب اولویت فوریت رسیدگی می کند. ۴. پیامی با مضمون بررسی خطای گزارش شده برای کاربر مربوطه فرستاده می شود. | روند اصلی |
| در صورت نیاز پیامی برای مدیر سایت برای بررسی خطای گزارش شده ارسال می شود. | شرایط پایانی |
| ندارد | روندهای جایگزین |

| مورد کاربرد: ارجاع به مدیر سایت | |
|--|-----------------|
| ۸ | شناسه |
| تیکت های ثبت شده برای مدیر سایت ارسال می شوند. | توضیح اجمالی |
| کارمند سایت | کنشگر اصلی |
| ندارد | کنشگر فرعی |
| کارمند سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. | شرایط اولیه |
| ۱. کارمند سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت سوالات کاربران/ بررسی خطاهای گزارش شده وارد می شود. ۳. تیکت مورد بررسی در دو حالت زیر قرار می گیرد: اگر کارمند قادر به پاسخگویی بود به مرحله ۴ می رویم. اگر پاسخ تیکت خارج از حیطه اختیارات و اطلاعات کارمند بود به مرحله ۵ می رویم. ۴. پاسخ تیکت برای کاربر مربوطه فرستاده می شود و فرایند تمام می شود. ۵. تیکت به همراه توضیحات برای مدیر سایت ارسال می شود و فرایند تمام می شود. | روند اصلی |
| مدیر سایت تیکت های ارسالی را بررسی کرده و پاسخ می دهد. | شرایط پایانی |
| ندارد | روندهای جایگزین |

| مورد کاربرد: بررسی تیکت ها براساس فوریت | |
|--|-----------------|
| ۹ | شناسه |
| کارمند سایت تیکت ها را براساس فوریت آن ها پاسخ می دهد. | توضیح اجمالی |
| کارمند سایت | کنشگر اصلی |
| ندارد | کنشگر فرعی |
| کارمند سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. | شرایط اولیه |
| ۱. کارمند سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت سوالات کاربران / بررسی خطاهای گزارش شده وارد می شود. ۳. به تیکت ها بر حسب اولویت فوریت پاسخ می دهد. ۴. پاسخ تیکت برای کاربر مربوطه فرستاده می شود. | روند اصلی |
| پاسخ سوال برای کاربر مربوطه فرستاده می شود. | شرایط پایانی |
| ندارد | روندهای جایگزین |

| مورد کاربرد: تعیین فوریت تیکت | |
|-------------------------------|---|
| شناسه | ۱۰ |
| توضیح اجمالی | کاربر سایت می تواند برای تیکت خود فوریت تعیین کند. |
| کنشگر اصلی | کاربر سایت |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | کاربر سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. کاربر سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت ثبت تیکت سوال/گزارش خطا وارد می شود. ۳. به تیکت مربوطه فوریتی اختصاص می دهد. ۴. تیکت برای بررسی توسط کارمندان به پنل آن ها ارسال می شود. |
| شرایط پایانی | اعلان جدید روی پنل اعلانات قرار می گیرد. |
| روندهای جایگزین | ندارد |

| مورد کاربرد: بارگذاری اطلاعیه روی پنل اعلانات | |
|---|---|
| شناسه | ۱۱ |
| توضیح اجمالی | کارمند سایت اعلانات مدیر سایت را در پنل کاربری تمامی کاربران قرار می دهد. |
| کنشگر اصلی | کارمند سایت |
| کنشگر فرعی | ندارد |
| شرایط اولیه | کارمند سایت وارد پنل کاربری خود شده باشد. |
| روند اصلی | ۱. کارمند سایت وارد پنل کاربری خود می شود. ۲. در پنل خود به قسمت اعلانات جدید وارد می شود. ۳. اعلانات را با توجه به توضیحات مدیر سایت در پنل اعلانات کاربران قرار می دهد. |
| شرایط پایانی | اعلان جدید روی پنل اعلانات قرار می گیرد. |
| روندهای جایگزین | ندارد |