

# فرآیند خرید

## توضیحات

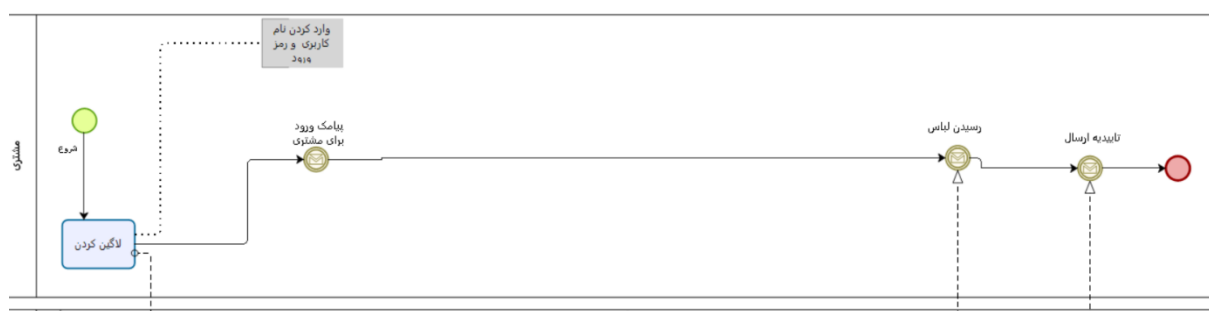
در این مدل از ۴ Pool مشتری، سایت، فروشنده و پیک استفاده شده که بخش سایت شامل دو lane خرید و بخش مالی می باشد.

Task ها و فرایندهای مربوط به این ۴ بخش را در ادامه می بینیم:

## مشتری

به محض ورود مشتری به سایت فرض شده که قبلا در سایت مراحل ثبت نام را طی کرده است، به محض ورود لازم به وارد کردن نام کاربری و رمز عبور می باشد

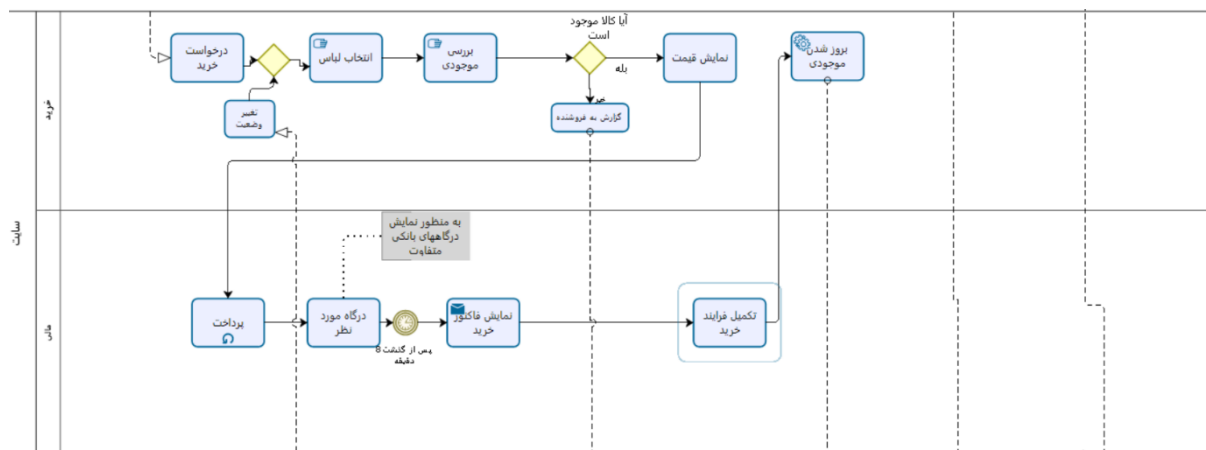
در این بخش message event های زیادی بین سایت و پیک با مشتری ردوبدل می شود.



## سایت

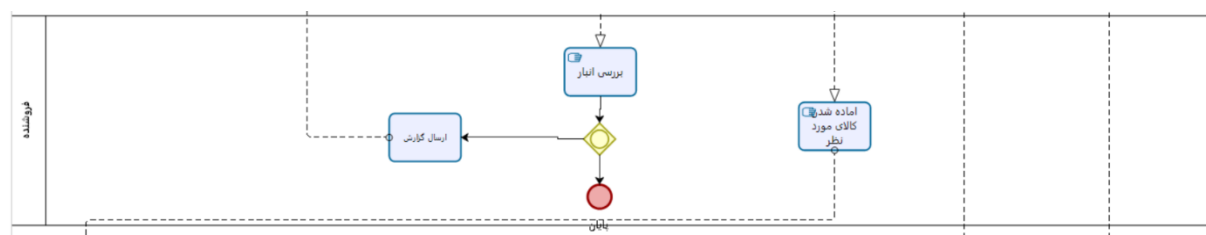
این pool به دو نوع lane خرید و مالی تقسیم می شود، همانطور که مشاهده می کنید مشتری بعد از ورود مراحل لاگین کردن، درخواست خرید، انتخاب لباس مورد نظر، بررسی موجودی (که باید موجود بودن لباس مورد نظر بررسی شود، لازم به ذکر است که در بعضی از فروشگاه های آنلاین این مورد از قبل بررسی می شود و در صورت موجود بودن لباس، نمایش داده می شود) و نمایش قیمت. بعد از نمایش قیمت توسط سایت، مشتری وارد مراحل پرداخت می شود که شامل پرداخت (از نوع loop)، انتخاب درگاه مورد نظر (که این event حدودا بعد از گذشت زمان ۸ دقیقه است)، نمایش فاکتور خرید و تکمیل فرایند می باشد.

پس از تکمیل فرایند، سایت می بایست به منظور حذف کالای خریداری شده از لیست، موجودی را بروزرسانی کند.



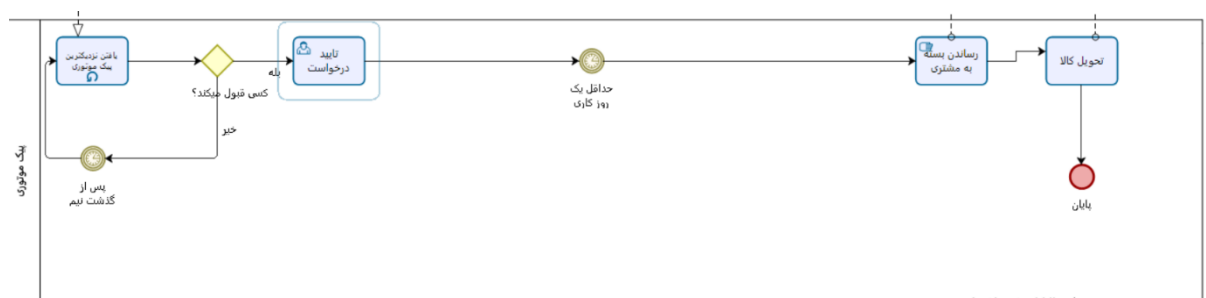
## فروشنده

در این صورت که کالا در انبار فروشنده موجود نباشد، مشتری از خرید منصرف شده و مدل پایان می‌یابد، در غیر این صورت مشتری با تغییر درخواست لباس دیگری انتخاب می‌کند. پس از تکمیل فرایندهای پرداخت در مراحل قبل فروشنده می‌بایست لباس انتخابی را بسته‌بندی کرده و برای تحویل به پیک آن را آماده کند.



## پیک

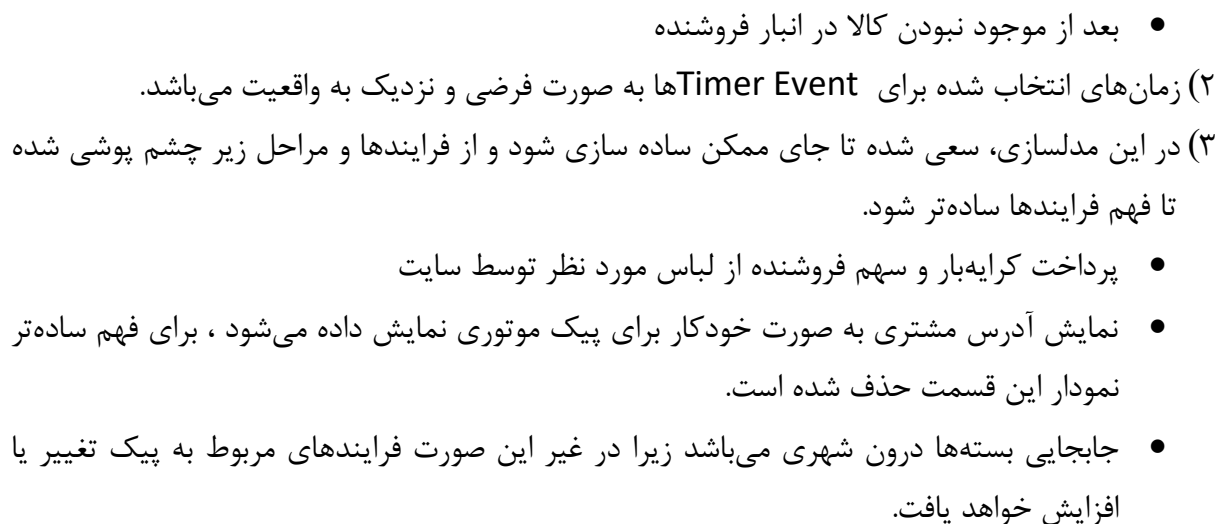
پس از یافتن پیک مورد نظر (که حدوداً نیم ساعت زمان می‌برد) و قبول درخواست توسط پیک، آدرس مشتری توسط سایت به پیک مورد نظر داده می‌شود و بعد از یک روز کاری بسته به دست مشتری خواهد رسید.



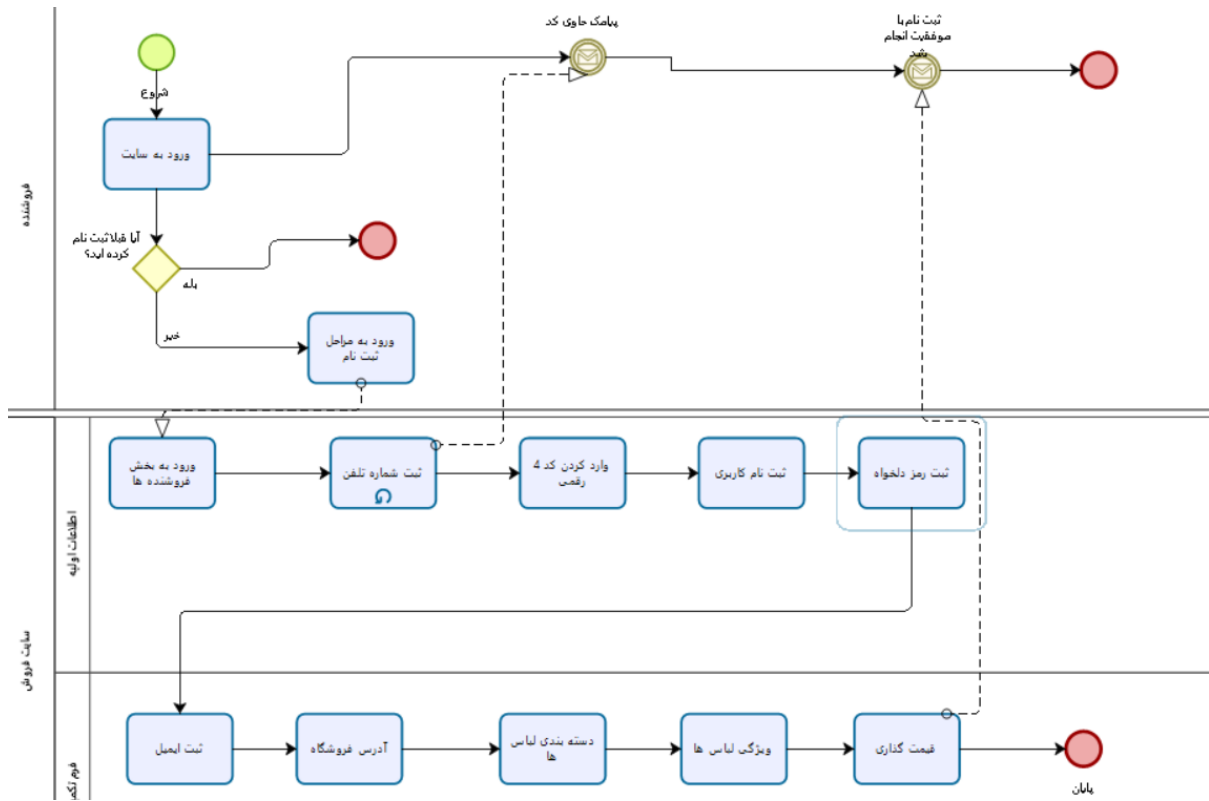
## فرضیات

(۱) دو بخش پایانی در سیستم در نظر گرفته شده‌است:

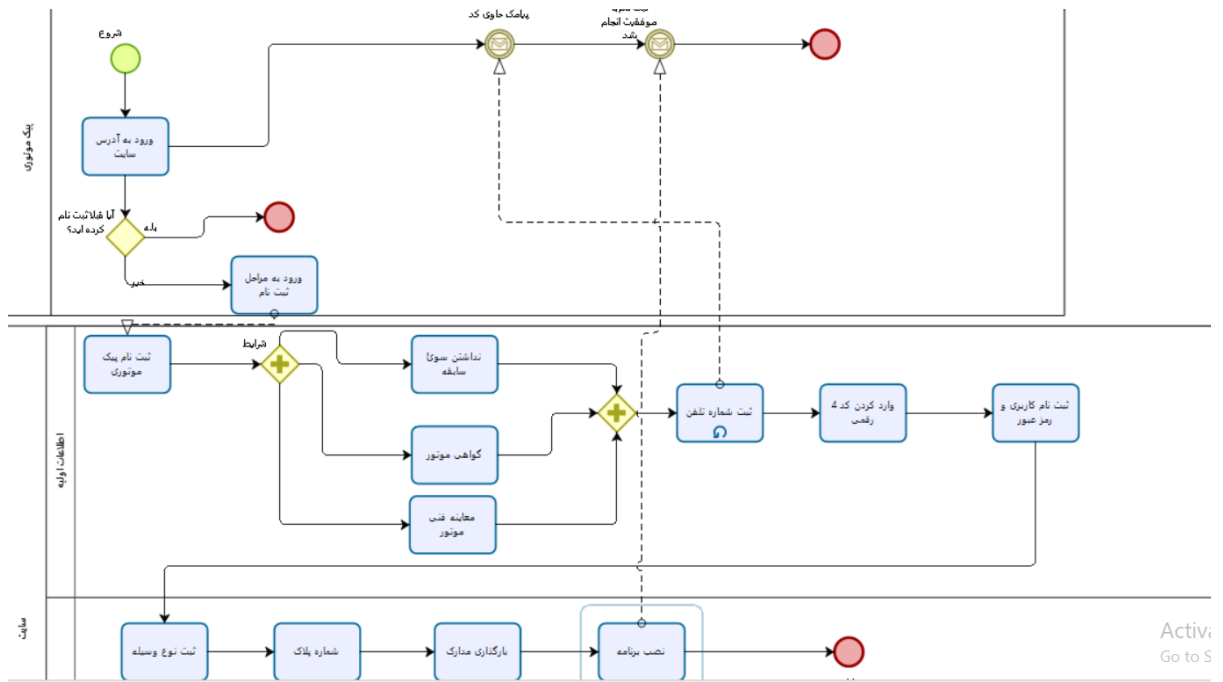
- با دریافت کالا توسط مشتری



## مدل مربوط به ثبت نام فروشنده



## مدل مربوط به ثبت نام پیک موتوری



## فرضیات مربوط به ثبت نام

(۱) ثبت نام پیک مشروط به داشتن موارد زیر است:

- گواهی نامه موتور
- داشتن معاینه فنی
- نداشتن سوء سابقه
- داشتن وسیله حمل و نقل

(۲) ثبت نام افراد فقط از طریق سایت مربوطه امکان پذیر است ، یعنی ثبت نام حضوری امکان ندارد.

(۳) از توضیحات و فرایندهای اضافی مانند، تعیین برند لباسها توسط فروشنده، ارائه مدارکی چون عکس و کارت ملی و... توسط افراد، صرف نظر شده است.

(۴) پس از قیمت گذاری لباسها توسط فروشنده، بار دیگر سایت هم بر روی اجناس قیمت می گذارد.

## فرآیند مرجوعی کالا

### فرضیات

(۱) فرایند مرجوعی به این صورت شروع می شود که مشتری در نرم افزار تا ۲۴ ساعت پس از سفارش می تواند گزینه مرجوعی را انتخاب کند. سپس این درخواست برای تیم پشتیبانی رفته و آنها با مشتری مورد نظر تماس خواهد گرفت.

(۲) اگر مشتری پاسخ تماس را نداد، باز هم با اون تماس گرفته خواهد شد.

(۳) اگر درخواست مشتری توسط تیم پشتیبانی رد شود، گزینه مرجوعی در نرم افزار برای سفارش مربوطه غیرفعال خواهد شد. البته در حقیقت این گزینه پس از انتخاب غیرفعال خواهد شد و اگر درخواست توسط تیم پشتیبانی رد شود دیگر این فرایند ادامه نخواهد یافت.

(۴) برای مرجوعی کالا با فروشنده هماهنگی خاصی صورت نمی گیرد.

### توضیحات

در این نمودار سه pool داریم که هر کدام مربوط به مشتری، شرکت و پیک موتوری است. شرکت نیز به دو lane نرم افزار و تیم پشتیبانی تقسیم می شود که در فرایند مرجوعی درگیر هستند. لازم به ذکر است در نمودار به فروشنده اشاره نشده چون تنها کاری که در طول این فرایند انجام می دهد، تحویل گرفتن کالا پس داده شده است.

در ارتباط با فعالیتهای انجام شده در ارتباط با هر یک از این بخشها نیز به طور مختصر توضیحات زیر داده می شود.

### **مشتری**

در حقیقت تنها کاری که مشتری انجام می دهد زدن گزینه مرجوعی در نرم افزار است و بعد از آن منتظر تماس از طرف تیم پشتیبانی است و با توجه به نتیجه تماس، منتظر پیک می ماند و سپس کالا را به پیک تحویل خواهد داد.

### **تیم پشتیبانی**

افراد این تیم پس از دریافت درخواست مرجوعی از نرم افزار، با مشتری تماس می گیرند. اگر مشتری جواب نداد، باز با اون تماس خواهند گرفت. اگر تماس برقرار شد، با توجه به نتیجه تماس یا فرایند به پایان خواهد رسید (رد درخواست) یا با درخواست تیم پشتیبانی، جست و جو توسط نرم افزار برای پیدا کردن پیک شروع می شود (تایید درخواست).

### **نرم افزار**

پس از آغاز جست و جو اگر پیک پیدا شده سفارش را نپذیرفت باز جست و جو انجام می شود؛ اما اگر پذیرفت اطلاعات مشتری و فروشگاه برای او ارسال خواهد شد.

### **پیک**

پیک پس از دریافت اطلاعات به سمت مکان مشتری رفته و کالا را از او می گیرد. سپس به سمت فروشگاه راه افتاده و کالا مرجوعی را به فروشنده پس خواهد داد.