

User Journey – Owner المالك / أبو فيصل

الدخول للنظام 🗝️

1. يدخل بحساب واحد فقط (Owner User)
2. النظام يفتح مباشرة Owner Dashboard نظرة عامة على كل الفروع

🔔 المرحلة الأولى: التنبيهات الذكية (أول دقيقة)

3. يراجع التنبيهات الذكية المجمعة من جميع الفروع:

- اشتراكات قربت تخلص (مع اسم الفرع)
- موظفين متأخرين أو غياب (مع الفرع والقسم)
- فرع دخله نازل عن المعدل الطبيعي
- خدمة ضعيفة أو عليها شكاوى
- عقد / إيجار / تسجيل تجاري قرب ينتهي

🇸🇦 المرحلة الثانية: ملخص الإيرادات (على مستوى جميع الفروع)

4. يفتح ملخص الإيرادات العام:

- أعلى فرع إيرادات
- أقل فرع إيرادات
- أعلى خدمة طلبًا (على مستوى جميع الفروع)
- أقل خدمة طلبًا

👉 يقدر يفلتر:

- فرع محدد
 - فترة زمنية
 - نوع خدمة (جيم / مسبح / كاراتيه / صالون)
-

تحليل وتشخيص فرع معين (Drill Down)

5. يضغط على:

• "أقل فرع إيرادات"
أو

• أي فرع يحب تحليله

6. النظام يفتح Dashboard الفرع المختار بنفس منطق مدير الفرع، ويعرض:

• دخل الجيم

• دخل المسبح:

○ تعليم

○ ترفيه

• عدد الداخلين الفعلي بالبصمة

• الالتزام الوظيفي (حضور / تأخير / غياب)

• عدد الشكاوى ونوعها

المرحلة الثالثة: تقييم الأفراد (عبر كل الفروع)

8. يدخل على أفضل المدربين (All Branches)

9. يشوف ترتيب المدربين:

• مدرب: A

○ دخله عالي

○ عملاؤه بيجددوا

• مدرب: B

○ دخله ضعيف

○ العملاء بتمشي

👉 نفس المنطق ينطبق على:

• الرئيسشن

👤 المرحلة الرابعة: القرارات المالية (على مستوى كل الفروع)

11. يفتح المنظومة المالية الكاملة ويشوف:

- جميع الحسابات والأرقام
- تقارير العروض (مع / بدون عرض)
- كروت الإهداء:
 - عددها
 - صافي الربح منها
- طرق الدفع:
 - كاش
 - شبكة
 - حوالة

👤 المرحلة الخامسة: تشغيل الفروع (كأنه مدير فرع)

12. من داخل نفس الفرع المختار، يراجع:

- حضور الموظفين بالبصمة
- مين غاب
- مين متأخر (بالدقائق)

المرحلة السادسة: تشغيل اليوم (Operational View) 🏠

14. يراجع:

- جدول الكلاسات
- حصص السباحة
- الطاقة الاستيعابية للجيم والمسبح

15. يتأكد:

- مفيش دخول بدون كلاس
- المسبح منقسم صح:
 - تعليم
 - ترفيه

المرحلة السابعة: متابعة المبيعات 📊

16. يشوف:

- اشتراكات جديدة
- تجديلات
- اشتراكات موقوفة (مع السبب)

17. لو اشتراك اتوقف:

- النظام يوضح:
 - البصمة اتقفلت تلقائيًا ✓

✂️ المرحلة الثامنة: الشكاوى والتشغيل

18. يشوف الشكاوى المفتوحة (من كل الفروع):

- جهاز
- مسبح
- نظافة
- خدمة

← نهاية رحلة المالك END

20. يقفل النظام وهو:

- شايف كل فرع بالتفصيل
- عارف مصدر الربح والخسارة
- محدد مين يستاهل مكافأة ومين محتاج تصحيح
- ماسك النادي من غير ما يسأل حد

مدير الفرع يكون نفس الكلام بتاع المالك ولكن على مستوى فرع واحد

موظف الاستقبال

الدخول للنظام

1. يدخل بحساب Front Desk User

2. النظام يفتح مباشرة شاشة العمليات اليومية

شاشة العمليات اليومية بتعرض:

- عدد العملاء اليوم
- اشتراكات جديدة
- تجديدات
- اشتراكات قربت تخلص (48 ساعة)
- تنبيه لو في عميل موقوف

سيناريو (1): إضافة عميل جديد

تسجيل العميل

3. يضغط "تسجيل مشترك جديد"

4. يدخل البيانات الأساسية:

- الاسم
- رقم الجوال (أساسي - مفتاح البحث)
- الطول
- الوزن
- العمر
- الجنس

5. النظام يطلع تلقائيًا تقرير صحي يشمل:

- مؤشر كتلة الجسم (BMI)
- معدل الحرق
- السرعات اليومية
- الوزن المثالي

- الفرق بين الوزن الحالي والمثالي

6. يظهر تنبيه واضح:

- محتاج تخس

- محتاج تزود وزن

- وضعك ممتاز

📌 التقرير:

- يظهر للرئيسبشن

- يقدر يطبعه / يبعته واتس

- المدرب يشوفه بعد كده

اختيار الاشتراك

7. يختار نوع الاشتراك:

- جيم

- سباحة:

- تعليم

- ترفيه

- كاراتيه

- أو باقة مشتركة

8. النظام يوضح:

- مدة الاشتراك

- عدد الأيام

- عدد الحصص (لو تعليم)

- الأيام المسموح الدخول فيها

الدفع

9. يحدد طريقة الدفع:

- كاش
- شبكة
- حوالة

10. النظام:

- يسجل العملية المالية
- يربطها:

- بالفرع
- بالخدمة
- بموظف الريسبشن
- بطريقة الدفع

❌ لا يمكن تفعيل الاشتراك بدون تسجيل طريقة دفع

التفعيل والبصمة

11. يضغط "تفعيل الاشتراك"

12. النظام:

- يفعل الاشتراك
- يفتح صلاحية الدخول
- يطلب تسجيل البصمة

سيناريو (2): تجديد اشتراك

تنبيه ذكي

14. النظام يظهر تنبيه:

- "الاشتراك باقٍ له 48 ساعة"

التجديد

16. بعد التواصل مع العميل لو وافق ع التجديد

- يختار مدة التجديد

- يحدد طريقة الدفع

- يضغط "تجديد"

17. النظام:

- يمد الاشتراك

- يحافظ على نفس البصمة

- يسجل عملية مالية جديدة

الرفض

18. لو العميل رفض:

- الريسبشن يسجل سبب الرفض:

○ سعر

○ وقت

○ خدمة

○ سبب شخصي

الأسباب دي بتطلع في تقارير المالك

● سيناريو (3): إيقاف اشتراك

الإيقاف

19. الرئيسيشن يضغط "إيقاف اشتراك"

20. النظام يطلب:

- سبب الإيقاف (اختياري / إجباري حسب السياسة)

نتيجة الإيقاف

21. النظام تلقائيًا:

- يوقف الاشتراك
- يقفل البصمة فورًا
- يمنع أي دخول

22. اسم المشترك:

- يظهر في Dashboard المالك
- مع سبب الإيقاف
- وتاريخ الإيقاف

📅 سيناريو (4): الحجز والمتابعة (لو موجود)

23. الرئيسيشن يقدر:

- يحجز كلاس
- يحجز حصة سباحة تعليم او ترفيه

✂ سيناريو (5): شكوى العملاء

24. العميل:

- يفتح شكوى من رابط
- أو عن طريق الريسبشن

25. الريسبشن يحدد نوع الشكوى:

- جهاز
- مسيح
- نظافة
- خدمة

26. النظام:

- يسجل الشكوى
- يربطها بالفرع
- يبعثها للمدير

🇸🇦 نهاية يوم الريسبشن

27. الريسبشن يعمل إقفال يومي (View Only)

- عدد الاشتراكات الجديدة
- عدد التجديدات
- إجمالي المبيعات
- طريقة الدفع

28. يسلم الكاش (لو موجود)

29. النظام:

- يقارن الكاش المسجل بالكاش الفعلي
- يسجل أي فرق

User Journey – Accountant المالية

هدف المحاسب

- مراجعة كل العمليات المالية
- التأكد إن مفيش بيع خارج النظام
- مطابقة الكاش / الشبكة / الحوالات
- إخراج تقارير دقيقة للمالك

الدخول للنظام

1. يدخل بحساب Accountant User

2. النظام يفتح Finance Dashboard

أول ما يدخل يشوف:

- إجمالي مبيعات اليوم
- إجمالي مصروفات اليوم
- فرق الكاش (إن وجد)
- تنبيهات مالية

نوع المحاسب (Branch vs Central)

محاسب فرع (Branch Accountant)

صلاحياته:


- يشوف فرعه فقط
- يراجع مبيعات الفرع
- يراجع مصروفات الفرع
- يقلل اليوم مالياً للفرع

B محاسب مركزي (Central Accountant)

صلاحياته:

- يشوف كل الفروع
 - يفلتر:
 - حسب الفرع
 - حسب الخدمة
 - حسب طريقة الدفع
 - حسب الفترة الزمنية
 - يطلع تقارير مقارنة بين الفروع
-

رحلة المحاسب اليومية (Daily Flow)


بداية اليوم 

3. يختار:

- اليوم
- الفرع (أو كل الفروع)

4. يراجع:

- مبيعات الأمس
 - الإقفال اليومي لكل ريسبشن
 - فروقات الكاش
-

مراجعة الإيرادات 

5. يدخل على Sales Transactions

6. يشوف:

- كل عملية بيع
- اسم المشترك
- الخدمة

- الفرع
 - موظف الريسبشن
 - طريقة الدفع
 - 7. يعمل فلترة:
 - فرع = نادي التنين
 - طريقة دفع = كاش
 - خدمة = سباحة تعليم
-

مراجعة المصروفات

8. يدخل على **Expenses**

9. يراجع:

- نوع المصروف
 - المبلغ
 - الفرع
 - التاريخ
 - مين سجله
 - 10. لو مصروف محتاج اعتماد:
 - يرفعه للمالك أو مدير الفرع
-

الإقفال اليومي (Daily Closing)

محاسب الفرع:

11. يعمل:

- مطابقة الكاش الفعلي مع النظام
- اعتماد إقفال اليوم

المحاسب المركزي:

12. يراجع:

- إقفالات كل الفروع
- أي فرع ما قفلش
- أي فرق غير مبرر

التقارير الأسبوعية / الشهرية

13. يختار الفترة

14. يختار:

- فرع واحد
- أو كل الفروع

15. يطلع تقارير:

- إجمالي الإيرادات
 - إجمالي المصروفات
 - صافي الربح
 - مقارنة الفروع
 - مقارنة الخدمات
 - طرق الدفع
-

User Journey – Customer المشترك

ملهوش شاشة

المرحلة الأولى: التسجيل

1. العميل يسجل عن طريق الريسبشن حسب الباقة
2. يتم إدخال بياناته:
 - الاسم
 - الجوال
 - الطول / الوزن / العمر / الجنس
3. النظام يولّد تقرير صحي - BMI – سعرات – وزن مثالي
4. العميل يستلم التقرير (طباعة أو واتس)

المرحلة الثانية: الدخول

5. العميل يدخل بالبصمة

النظام يتحقق:

- الاشتراك فعال
- الاشتراك مش موقوف
- الاشتراك مش مجمّد
- اليوم مسموح بالدخول

❌ في حالة التجميد:

- الدخول ممنوع
- لكن الاشتراك لا يُخصم منه أيام

المرحلة الثالثة: الكلاسات

6. يحضر فقط لو:

- في كلاس اليوم
- مسجل فيه

- الاشتراك غير مجمّد
-

❄️ المرحلة الرابعة: التجميد (Freeze)

كيف يحصل التجميد؟

7. العميل يطلب تجميد من الريسبشن

8. الريسبشن:

- يدخل على حساب العميل
 - يختار "تجميد اشتراك "
-

شروط التجميد (قابلة للتخصيص حسب الباقة):

- عدد مرات التجميد:
 - مرة واحدة / مرتين في الاشتراك
 - أقصى مدة:
 - 7 أيام / 14 يوم / شهر
 - التجميد:
 - مدفوع أو مجاني (حسب سياسة النادي)
-

عند تفعيل التجميد:

9. النظام تلقائيًا:
- يوقف الدخول بالبصمة
 - يوقف حضور الكلاسات
 - يوقف عدّاد الأيام
 - يسجل:
 - تاريخ بداية التجميد
 - تاريخ نهايته
 - سبب التجميد

أثناء التجميد:

10. العميل:

- لا يدخل النادي
 - لا يحضر كلاسات
 - لا يُخصم من اشتراكه
-

انتهاء التجميد:

11. عند انتهاء مدة التجميد:

- الاشتراك يعود تلقائيًا
 - البصمة تتفعل تلقائيًا
 - الأيام تكمل من حيث توقفت
-

🔔 المرحلة الخامسة: التنبيهات والتجديد

12. الريسبشن يبعث تنبيه:

قبل انتهاء الاشتراك بـ 48 ساعة

13. العميل:

- يجدد
- أو يوقف