

اطلاعات زیر در زمینه تولید و طراحی برنامه سی تلکام فراهم شده است و امیدوارم که توانسته باشم کمکی در روند طراحی این نرم افزار کرده باشم.

از نظر من طراحی این اپلیکیشن ابتدا باید بر روی سایت انجام گیرد و مراحل آزمون و خطا بر روی سایت انجام شود هم به دلیل اینکه همه افراد دسترسی به سایت دارند ولی تمام افراد دسترسی به نرم افزار را ندارند و پس از تکمیل شدن همین قالب طراحی شده سایت تبدیل به نرم افزار شود.

اطلاعات و توضیحات داده شده نظر شخصی من بوده و نیاز به تکمیل شدن توسط سایرین و نقد و نظر دارد

نرم افزار بخش خدمات شامل دو بخش می باشد که شامل داشبورد کاربر یا مشتری و بخش دیگر داشبورد مدیر سیستم می باشد.

تصاویر زیر مربوط به داشبورد کاربر می باشد :

فرشید اسکندری

farshid\_es@yahoo.ca | ۰۹۱۲۳۷۷۹۶۹۰



ثبت دستگاه جدید



وضعیت دستگاه ها



پرو فایل



تراکنش ها



پیام ها



پشتیبانی



خروج



بخش ثبت دستگاه جدید شامل موارد زیر می باشد

پس از کلیک روی این گزینه صفحه قوانین و مقررات نمایش داده شود و با تایید کاربر وارد مرحله بعد شود

تایید نهایی    محل تحویل    اطلاعات دستگاه    ایراد دستگاه

انتخاب وضعیت ظاهری

لطفاً تقاطعی از دستگاه که از نظر ظاهری آسیب دیده اند علامت بزنید.

پشت گوشی    جلوی گوشی

مدل دستگاه :

کد IMEI دستگاه :

نمونه: ۳۳۴۴۵۵۶۶۷۷۸۸۹۹

چطور IMEI دستگاه را پیدا کنم؟

رنگ دستگاه :

انتخاب حافظه دستگاه :

انتخاب حافظه

از لیست زیر نزدیکترین گروه به مشکل دستگاه خود را انتخاب کنید :

انتخاب گروه ایراد

انتخاب حداقل یک مورد از لیست ایرادات اجباری است.

ایراد دستگاه را شرح دهید :

شرح ایرادات دستگاه

در تصویر فوق اطلاعات دستگاه و وضعیت ظاهری و ایرادات توسط کاربر ثبت می شود که در قسمت شماره سریال سیستم باید توانایی تشخیص گارانتی بودن و نبودن دستگاه رو از روی شماره سریال داشته باشد و به کاربر اطلاع دهد

قسمت مدل دستگاه شامل موارد زیر می باشد:

مدل دستگاه :

انتخاب حافظه دستگاه :

انتخاب حافظه

خاب کنید :

انتخاب

انتخاب حداقل یک مورد از لیست ایرادات اجباری است.

Samsung

جستجو...

Samsung

Honor

Nokia

Xiaomi

Lava

Apple

Oppo

Realme

پس از انتخاب مدل دستگاه سیستم به طور هوشمند لیست دستگاه های مربوط به اون مدل رو در فیلد بعد لیست می کند که کاربر انتخاب نماید

مدل دستگاه :

Samsung

▼

کد IMEI دستگاه :

نمونه: ۳۳۳۴۴۵۵۶۶۷۷۷۸۸۹۹

چطور IMEI دستگاهم را پیدا کنم؟

رنگ دستگاه :

انتخاب رنگ

▼

از لیست زیر نزدیکترین گروه به مشکل دستگاه خود را انتخاب کنید

انتخاب گروه ایراد

انتخاب حداقل یک مورد از لیست ایرادات اجباری است.

جستجو...

Galaxy A50s (SM-A507FN)

Galaxy A20 (SM-A205G)

Galaxy A30s (SM-A307GN)

Galaxy M10s (SM-M107F)

Galaxy A51 (SM-A515F)

Galaxy J6 (SM-J600G)

Galaxy A51 (SM-A515FN)

فیلد انتخاب رنگ و حافظه هم دقیقاً همانند فیلد قبلی می باشد

پس از انتخاب رنگ و حافظه کاربر از لیست ایرادات مشخص شده باید قابلیت انتخاب چند ایراد به صورت همزمان رو داشته باشه

رنگ دستگاه :

انتخاب رنگ

اندازه حافظه دستگاه :

انتخاب حافظه

از لیست زیر نزدیکترین گروه به مشکل دستگاه خود را انتخاب کنید :

انتخاب

نمایشگر / پیکسل سوخته

جستجو...

صفحه لمسی / قسمتی از صفحه لمسی کار نمی کند

صفحه لمسی / صفحه لمسی بطور کامل کار نمی کند

صفحه لمسی / کلید لمسی کار نمی کند

صفحه لمسی / صفحه لمسی جابجا عمل می کند

صفحه لمسی / صفحه لمسی شکسته است

صفحه لمسی / گاهی صفحه لمسی کار نمی کند

صفحه لمسی / بقیه اشکالات صفحه لمسی

صوتی / ایراد صدای گوشی (مکالمه)

به عنوان مثال در زیرچند ایراد به صورت همزمان انتخاب شده است

رنگ دستگاه :

انتخاب رنگ

اندازه حافظه دستگاه :

انتخاب حافظه

از لیست زیر نزدیکترین گروه به مشکل دستگاه خود را انتخاب کنید :

انتخاب

صفحه لمسی / صفحه لمسی جابجا عمل می کند

ارتباط بی سیم / عملکرد بلوتوث فعال نمی شود

سیم کارت / سیم کارت اصلاً شناخته نمی شود

صوتی / دریافت صدا همراه با نویز

نمایشگر / پیکسل سوخته

صفحه لمسی / صفحه لمسی جابجا عمل می کند

ایراد دستگاه را شرح دهید :

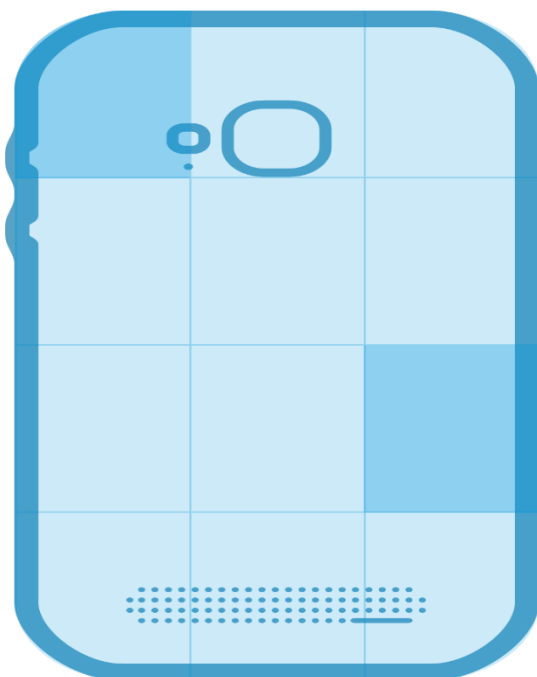
شرح ایرادات دستگاه

پس از انتخاب ایرادات گزینه شرح ایراد هم باید اجباری باشد تا کاربر توضیحات مربوطه را بنویسد برای کمک بیشتر به تکنسین پس از تکمیل این قسمت وضعیت ظاهری دستگاه باید توسط کاربر مشخص شود همانند تصویر زیر که عکسی از پشت و جلو دستگاه قرار گیرد و قابلیت انتخاب قسمت های مختلف تصویر وجود داشته باشد و در انتها فیلد شرح وضعیت دستگاه هم قرار گیرد و اجباری باشد تا توضیحات کاربر ذکر شود

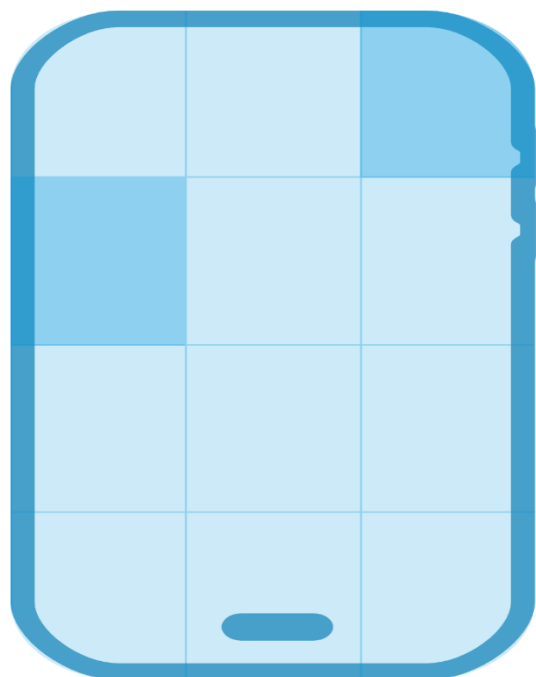
#### انتخاب وضعیت ظاهری

لطفاً نقاطی از دستگاه که از نظر ظاهری آسیب دیده اند علامت بزنید.

«پشت گوشی»



«جلوی گوشی»





در این قسمت در صورتی که دستگاه رمز عبور داشته باشد باید توسط کاربر وارد شود و یا به صورت الگو قابلیت رسم داشته باشد و موارد دیگر هم به صورت پیشنهادی قابلیت انتخاب داشته باشند برای ارائه خدمات بیشتر

بعد از این مرحله وارد مرحله محل تحویل می شویم

ایراد دستگاه

اطلاعات دستگاه

محل تحویل

تایید نهایی

شهر و استان را انتخاب کنید :

تهران

پردیس

آدرس دقیق محل دریافت دستگاه را مشخص کنید :

آدرس دقیق محل دریافت دستگاه

کد پستی

کد پستی

شماره تماس جایگزین :

شماره تماس جایگزین

کد شهر

برای شماره ثابت

لطفاً دستگاه را به همراه جعبه و یا در بسته بندی مناسب پست ارسال نمایید

زمان مراجعه را تعیین کنید :

زمان مراجعه پیک

موقعیت من

محل دریافت دستگاه

لطفاً محل دریافت دستگاه را روی نقشه مشخص کنید.

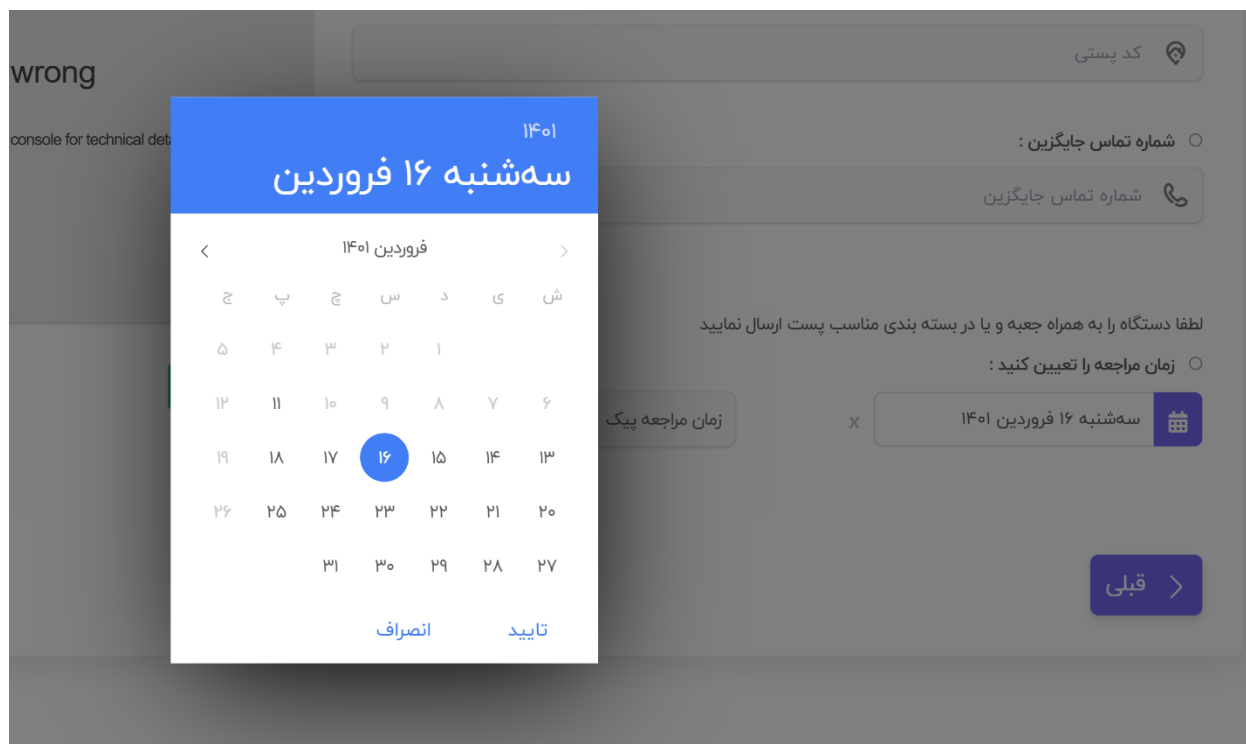
تهران پردیس

Oops! Something went wrong

This page didn't load Google Maps correctly. See the JavaScript console for technical details

این قسمت شامل ثبت اطلاعات مکانی کاربر و زمان و تاریخ تحویل دستگاه توسط پیک از کاربر می باشد که هم موقعیت بر روی نقشه ثبت می شود هم به صورت دستی توسط کاربر وارد شود

در قسمت زمان مراجعه تاریخ هایی که سیستم به کاربر نمایش می دهد را انتخاب میکند و زمان مراجعه پیک هم توسط سیستم به کاربر پیشنهاد می شود



پس از انتخاب این موارد وارد مرحله ثبت و تایید نهایی می شویم که خلاصه ای از اطلاعاتی که کاربر ثبت کرده را نشان می دهد و در صورتی که دستگاه گارانتی باشد و مواردی که شامل هزینه می باشد توسط کاربر انتخاب نشده باشد بدون پرداخت هزینه درخواست ثبت می گردد



در صورتی که دستگاه غیر گارانتی باشد نیز کاربر باید بتواند درخواست خود را ثبت نماید و پس از دریافت دستگاه توسط شرکت از کاربر و بررسی تکنسین اعلام هزینه توسط پنل مدیر سیستم برای کاربر صورت پذیرد و در صورت تایید نهایی و پرداخت از قسمت سفارشات مراحل تعمیر آغاز شود

توجه:  
کلیه اقلام اعم از (قلم ، سیم کارت ، مموری ، کاور...) نزد خود نگه دارید.  
شرکت مسئولیتی در قبال لوازم جانبی ارسالی مشتری ندارد.

☒ قوانین و ضوابط سایت را مطالعه کرده ام و هزینه تعمیرات را می پذیرم.

☐ از خرید دستگاه کمتر از یک هفته گذشته و شرایط تعویض را دارم.

ارسال درخواست

پرینت

جزئیات سفارش

- کد IMEI دستگاه: ۳۵۳۵۲۵۲۵۲۵۵۵۵۵۵۵
- مدل دستگاه: Samsung Galaxy Tab (GT-P1۰۰۰)
- وضعیت بدنه دستگاه: جلو : آسیب دیده پشت : آسیب دیده
- مشکل دستگاه: ارتباط بی سیم / عملکرد وای فای فعال نمی شود  
ارتباط بی سیم / عدم دریافت سیگنال وای فای توسط گوشی  
ارتباط بی سیم / اشکال در FM  
نمایشگر / پیکسل سوخته
- نصب برنامه جانبی و ایجاد اکانت Google: ۵۰۰,۰۰۰ ریال
- تهیه بکاپ از اطلاعات دستگاه: ۲۵۰,۰۰۰ ریال
- نصب گلس: ✓

در صورتی که دستگاه گارانتی باشد و شرایط تعویض یک ماهه را داشته باشد کاربر می تواند گزینه مربوط به آن را انتخاب نماید و تاریخ خرید و تصویر کارت ملی و فاکتور خرید را ارسال نماید و پس از بررسی نسبت به تاریخ فعال سازی شرایط تعویض به کاربر اطلاع داده شود

سربستستی در حال نوایم جایی ارسالی سسری دارد.

✓ [قوانین و ضوابط سایت](#) را مطالعه کرده ام و هزینه تعمیرات را می پذیرم.

✓ از خرید دستگاه کمتر از یک هفته گذشته و [شرایط تعویض](#) را دارم.

○ تاریخ خرید :

○ لطفا فایل های مورد نیاز را بارگزاری کنید :

لطفا گوشی خود را به همراه پک کامل و کلیه متعلقات (جعبه، شارژر، هندزفری،...) ارسال نمایید  
تایید نهایی تعویض بعد از بررسی ایراد دستگاه و تاریخ فعال سازی اعلام می گردد

📄 ارسال درخواست

موارد فوق تماما مربوط به ثبت دستگاه تعمیری توسط کاربر بود

گزینه بعد در داشبورد کاربر گزینه وضعیت دستگاه می باشد که شامل اطلاعات دستگاه ثبت شده و وضعیت تعمیر و پیگیری می باشد

ایجاد درخواست جدید

وضعیت

تاریخ ثبت

مدل دستگاه

کد پیگیری

وضعیت دستگاه ها

شما هیچ دستگاهی برای تعهیر ثبت نکرده اید.

گزینه بعد در داشبورد کاربر گزینه پروفایل می باشد که اطلاعات شناسنامه ای و سایر اطلاعات کاربر در ان نمایش داده می شود

فرشید

اسکندری

-

-

۲۳۳۴۶۱۴۵۵/۵۸/۵۲

farshid\_es@yahoo.ca

۰۹۱۲۳۷۷۹۶۹۰

مشخصات کاربر

نام:

نام خانوادگی:

کد ملی:

کد پستی:

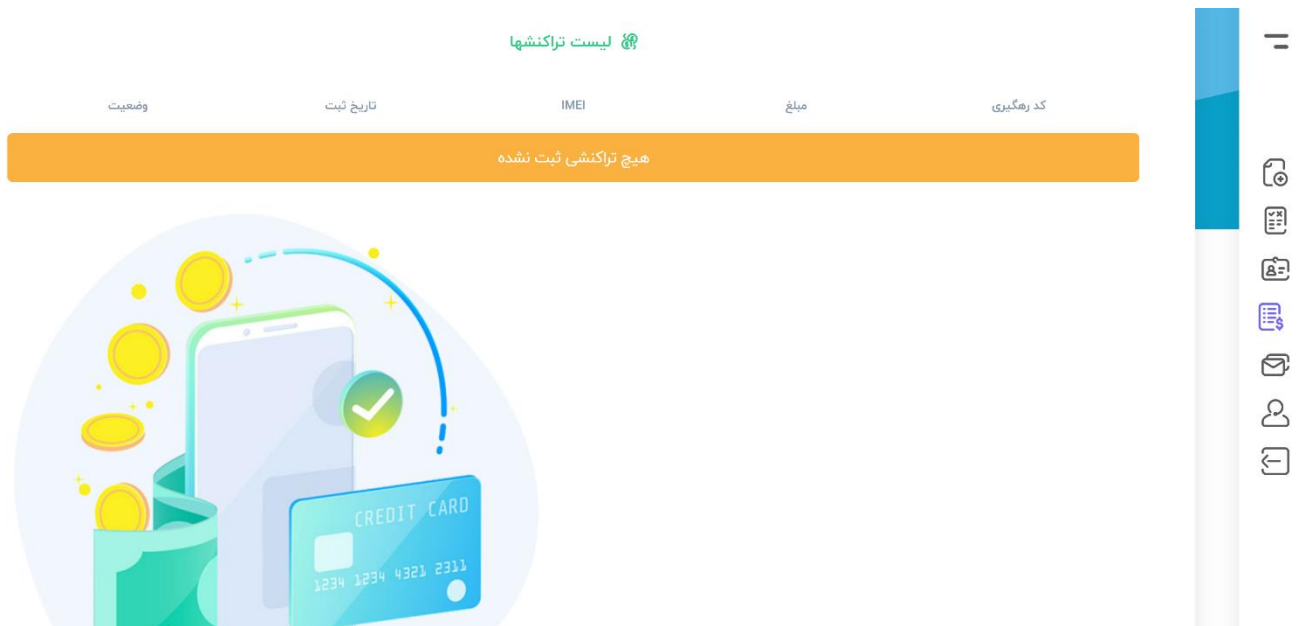
آخرین ورود:

ایمیل:

شماره موبایل:

تغییر کلمه عبور

گزینه بعدی در داشبورد کاربر تراکنش ها می باشد که شامل اطلاعات پرداختی کاربر مربوط به هر دستگاه ثبت شده می باشد  
در این گزینه باید امکان صدور فاکتور جدید توسط پنل مدیر سیستم برای هر دستگاه وجود داشته باشد که کاربر بتواند پرداخت نماید برای دستگاه های غیر گارانتی  
که شامل کد رهگیری ، مبلغ پرداختی ، شماره سریال ، تاریخ پرداخت و وضعیت می باشد



مورد بعدی در داشبورد کاربر گزینه پشتیبانی باید باشد که درخواست های پشتیبانی توسط کاربر ثبت شود

موارد دیگر شامل کد فعال سازی ، صحت و مدت زمان گارانتی ، ادرس مراکز خدمات پس از فروش ، نظر سنجی ، شرایط گارانتی و ... می تواند به صورت عمومی و خارج از داشبورد خصوصی کاربر باشد و تمام کاربران بدون ورود به داشبورد امکان دسترسی به موارد بالا را داشته باشند.

## داشبورد مدیر سیستم :

این قسمت باید حتما قابلیت ارتباط و همگام سازی با نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت رو داشته باشد یعنی زمانی که دستگاه در این برنامه پذیرش می شود همان اطلاعات به صورت آنلاین در نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت گنجانده شود در حال حاضر دو نوع پذیرش در شرکت داریم پذیرش حضوری و شهرستان با طراحی این نرم افزار پذیرش آنلاین نیز به نرم افزار خدمات شرکت افزوده می شود و باید این برنامه قابلیت همگام سازی رو داشته باشد که بتوان دستگاهی رو که در این برنامه پذیرش می شود را نیز همانند سایر دستگاه ها سرویس داد یعنی امکان تخصیص به تکنسین ، ثبت قطعه ، روند تعمیر ، ثبت هزینه و اجرت ، کنترل کیفیت و سایر اقداماتی که در نرم افزار خدمات پس از فروش صورت می گیرد از طریق ارتباط و همگام سازی به صورت آنلاین در داشبورد مدیر سیستم نتیجه گنجانده شود یعنی داشبورد مدیر سیستم باید دارای امکانات زیر باشد که تمام اطلاعات باید به صورت آنلاین از نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت خوانده شود

لیست سفارشات (دستگاه های پذیرش شده) : کلیه اطلاعاتی که کاربر در داشبورد خود در قسمت ثبت دستگاه جدید وارد کرده است باید در این قسمت برای مدیر سیستم نمایش داده شود و پس از ورود دستگاه به شرکت اطلاعات به صورت خودکار با نرم افزار خدمات پس از فروش همگام سازی شود و پس از تخصیص دستگاه به تکنسین در نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت اطلاعات به برنامه همگام سازی شود و دستگاه از لیست سفارشات خارج شود و به گزینه وضعیت دستگاه ها در پنل مدیر انتقال پیدا کند.

**وضعیت دستگاه ها :** در این قسمت همانطور که در بالا توضیح داده شد دستگاه های پذیرش شده پس از همگام سازی با نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت و تخصیص به تکنسین در این لیست قرار می گیرند و مراحل تعمیر دستگاه در این قسمت نمایش داده می شود.

**تراکنش ها و فرایند های مالی :** کلیه تراکنش های پرداختی دستگاه های پذیرش شده در این قسمت لیست شوند (تراکنش های موفق ، ناموفق ، معلق و ...)

**تعریف محصولات :** شامل تعریف برند جدید، مدل جدید، رنگ ، حافظه ، ایرادات جدید و کلیه مواردی که نیاز به تعریف در سیستم دارند.

**کاربران :** لیست کلیه مشتریان ثبت نام شده با امکان تعریف ویژگی های خاص برای هر مشتری به عنوان مثال تخفیف

**سامانه نوبت دهی :** امکان تعریف روزهای قابل سرویس و زمان هایی که می شود به مشتریان سرویس داد در این قسمت تعریف شود که در داشبورد کاربر تاریخ و زمان آن نمایش داده شود برای انتخاب زمان تحویل دستگاه

**گزارشات :** شامل کلیه گزارشاتی که از سیستم می شود گرفت

**پیگیری تیکت پشتیبانی**

در کل نرم افزار در داشبورد مدیریت باید قابلیت همگام سازی با نرم افزار خدمات پس از فروش رو داشته باشد که کلیه اطلاعاتی که در سیستم خدمات پس از فروش بر روی یک دستگاه انجام می شود به صورت خلاصه در پنل مدیر سیستم نمایش داده شود.

در صورت عدم ارتباط دو نرم افزار با یکدیگر و عدم همگام سازی اطلاعات شرایط پنل مدیریت به طور کلی تغییر می کند و باید تمام امکانات یک نرم افزار خدمات پس از فروش رو داشته باشد که توضیح این مورد باید به صورت حضوری انجام شود تا در روند و مراحل کار خدمات پس از فروش قرار گیرید که در این جا قابلیت توضیح وجود ندارد.

در صورت آشنایی بیشتر با روند کار اینگونه نرم افزار ها می توانید به عنوان مثال از سایت <https://iranfixit.ir>

که سایتی برای تولید نرم افزارهای مدیریت تعمیرگاه با هزینه اندک می باشد و دمو آزمایشی هم در این زمینه موجود می باشد استفاده نمایید و قابلیت های برنامه را مشاهده نمایید.

تصویر زیر نمونه ای از تصویر پنل کاربری این نرم افزار می باشد

