

بسم الله الرَّحمن الرَّحيم



جامعة بوليتكنيك فلسطين
كلية العلوم الإدارية و نظم المعلومات

نظام معلوماتي لإدارة الحجوزات في مراكز التجميل "Beauty Bridge Online "

فريق العمل :

ولاء مخامرة

رزان أبو عزيزة

حنين ربايعة

إشراف :

أ. رامي الدراويش

قُدم هذا المشروع استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص نظم المعلومات

ديسمبر ٢٠٢١

الشكر والتقدير

إلى العظيم واهب العقول إلى الله الكريم له الحمد والشكر على كرمه وفضله العظيم الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل "وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ" سورة يوسف آية ٧٦....صدق الله العظيم. وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافئتموه (..... "رواه أبو داود .

وبعد حمد الله تعالي وشكره على إنهائنا مقدمة مشروع التخرج أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان للأستاذ :رامي الدراويش على ما قدمه لنا من علم نافع وعتاء متميز وإرشاد مستمر ، وعلى ما بذله من جهد متواصل ونصح وتوجيه من بداية مرحلة حتى إتمام المقدمة.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى والدي العزيزين اللذين غرسا في حب العلم من الصغر . وقدما لي كل غالي ونفيس ، وكان لهما الفضل بعد الله فيما وصلت إليه الآن فلا أملك إلا الدعاء لهما بطول العمر وحسن العمل وبلوغ الجنان .

ويسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من مد لي يد العون ، أو أسدى لي معروفا ، أو قدم لي نصيحة ، أو كانت له إسهامه صغيرة أو كبيرة في إنجاز هذا العمل فله مني خالص الشكر والتقدير .

والحمد لله رب العالمين أولا وآخرة ، ظاهرا وباطنا ، عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته ، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

فريق المشروع

الإهداء

تُهدي هذا العمل المتواضع إلى:

معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد ابن عبد الله (صلى الله عليه وسلم) ، وإلى أمهاتنا و آبائنا الذين ساندونا ووقفوا بجانبنا، و إلى أساتذتنا الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، و إلى الذين رَووا بدمائهم ثرى فلسطين إلى من هم أفضل منا جميعاً، و إلى الذين ارتقوا إلى السموات إلى شهداء فلسطين و إلى الأسرى خلف القضبان وإلى أصدقائنا .

فريق المشروع

Abstract

A social project committed to using technology that makes the process of choosing services and booking appointments in beauty centres, women's salons and specialized clinics, faster than it was previously, and keeping pace with smart device technologies within reach.

Work to provide all the information and visuals about beauty centres and women's salons in some areas and display them in a distinct and unique way, so that the Beauty Bridge system is an ideal advertising and marketing method that allows everyone to get acquainted with the salons of the region and give the feeling of a virtual visit.

Where the system is the ideal choice for all women in meeting their needs to know everything related to the world of beauty centres and to be a platform for connecting them with the providers of cosmetic services in the areas close to clients.

المخلص

نظام Beauty Bridge Online مشروع إجتماعي مُلتزم بإستخدام التكنولوجيا يجعل عملية إختيار الخدمات وحجز المواعيد في مراكز التجميل والصالونات النسائية العيادات المتخصصة أسهل وأسرع مما كانت عليه سابقاً ومواكباً لتقنيات الأجهزة الذكية المتوفرة في متناول اليد .

العمل على توفير جميع المعلومات والمرئيات الخاصة بمراكز التجميل والصالونات النسائية في بعض المناطق وعرضها بطريقة مميزة وفريدة من نوعها ليكون نظام Beauty Bridge وسيلة إعلانية وتسويقية مثالية يُتيح للجميع التعرف على صالونات المنطقة ومنح شعور الزيارة الافتراضية.

حيث يكون النظام الخيار الأمثل لجميع النساء في تلبية إحتياجاتهن لمعرفة كل مايتعلق في عالم مراكز التجميل وأن يكون منصة وصل بينهم وبين مقدمي الخدمات التجميلية في المناطق القريبة من العملاء .

الفهرس

٨ الفصل الأول	١
٨ الإطار العام للدراسة	
٩ المقدمة :	1.1
١٠ الاهداف:	1.2
١٠ أهمية المشروع :	1.3
١٠ أهمية المشروع بالنسبة للشركة :	1.3.1
١٠ أهمية النظام بالنسبة لمدير النظام :	1.3.2
١١ أهمية النظام بالنسبة للعملاء :	1.3.3
١١ أهمية المشروع بالنسبة لفريق العمل :	١,٣,٤
١١ المنهجية :	١,٤
١١ الفئة المستهدفة :	١,٥
١٢ المردود المالي للمشروع :	١,٦
١٣ الهيكل التنظيمي للمشروع :	١,٧
١٥ مخطط جاننت (GANT CHART) للمشروع بالكامل	١,٨
١٦ الفصل الثاني	٢
١٦ تحليل النظام	
١٧ المقدمة :	٢,١
١٧ النظام المقترح :	2.2
١٧ ايجابيات النظام الإلكتروني المقترح:	٢,٣
١٧ تحليل عمليات النظام :	٢,٤
١٩ قواعد حجز المواعيد والإلغاء:	2.5
١٩ التقييم والملاحظات:	٢,٦
١٩ تحديد الضمانات:	٢,٧
٢٠ تحديد المسؤولية:	٢,٨
٢٠ تحديات النظام :	٢,٩
٢١ التحديات التكنولوجية:	2.9.1
٢١ التحديات المالية :	٢,٩,٢
٢١ التحديات الزمنية:	2.9.3
٢١ التحديات البشرية :	٢,٩,٤
٢١ الحلول المقترحة :	٢,١٠

٢١.....	الحلول المقترحة للتحديات التكنولوجية :	2.10.1
٢٢.....	الحلول للتحديات المادية:	2.10.2
٢٢.....	الحلول للتحديات الزمنية:	2.10.3
٢٢.....	محددات بناء المشروع:	٢,١١
٢٢.....	المحددات المشروع:	٢,١١,١
٢٣.....	بدائل النظام المقترح :	٢,١٢
٢٣.....	البديل الأول: الهاتف الثابت أو الأجهزة الخلوية.	٢,١٢,١
	البديل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي ان	٢,١٢,٢

٢٣

وجدت صفحات للمراكز

٢٥.....	الدراسات السابقة:	٢,١٣
٢٥.....	المقدمة:	٢,١٣,١
٢٥.....	الدراسات العربية:	٢,١٣,٢
٢٨.....	الدراسات الاجنبية :	٢,١٣,٣
٣١.....	تكاليف النظام المقترح :	٢,١٤
٣٢.....	التكاليف التطويرية :	٢,١٤,١
٣٣.....	التكاليف التشغيلية :	٢,١٤,٢

٣٦.....	الفصل الثالث	٣
٣٦.....	وصف وتحليل متطلبات المشروع.....	
٣٧.....	المقدمة.....	٣,١
٣٧.....	يقوم النظام بتحقيق المهام الرئيسية التالية:	٣,٢
٣٨.....	مستخدمي النظام :	3.3
٣٨.....	وصف النظام:	3.4
٣٨.....	وصف متطلبات النظام الإلكتروني.	٣,٥
٣٨.....	المتطلبات الوظيفية:	3.5.1
٣٩.....	نموذج الاستخدام: USE CASE DIAGRAM	3.6
٤٤.....	تحليل النظام الجديد:	3.7

وصف المتطلبات الوظيفية المشتركة بين جميع

٤٤

المستخدمين:

٤٧.....	وصف المتطلبات الوظيفية بالنسبة لمدير النظام (Admin) :	٣,٧,٢
٤٩.....	المتطلبات الوظيفية لصاحب العمل (الخدمة)	٣,٧,٣
٥٣.....	المتطلبات الوظيفية الخاصة بمسؤول النظام:	٣,٧,٤
٥٦.....	المتطلبات الوظيفية الخاصة بالعميل	3.7.5
٦١.....	المتطلبات الغير وظيفية للنظام	٣,٧,٦
٦٤.....	خطة فحص النظام	٣,٨
٦٥.....	ملخص الفصل	٣,٩

٦٦	الفصل الرابع	4
٦٦	تصميم النظام	
٦٧	المقدمة	٤,١
٦٨	مخطط تسلسل العمليات (SEQUENCE DIAGRAM)	4.2
٦٨	Sequence diagram (المخطط التسلسلي للنظام)	٤,٢,١
٧٨	مخطط تسلسل النشاطات (ACTIVITY DIAGRAM)	٤,٣
٨٥	مخطط CLASS DIAGRAM	4.4
٨٦	قاعدة بيانات النظام:	٤,٥
٩٣	وصف شاشات النظام	4.6
٩٣	تصميم مخرجات النظام:	4.6.1
٩٩	الفصل الخامس	٥
١٠٠	المقدمة:	٥,١
١٠٠	متطلبات بناء النظام المادية والبرمجية	٥,٢
١٠٢	وصف الأجزاء الرئيسية للنظام	٥,٣
١٠٣	برمجة النظام:	٥,٤
١٠٤	صور لبرمجة النظام المشتركة بين المستخدمين:	٥,٥
١١٠	فحص أجزاء النظام حسب خطة الفحص (TEST PLAN)	٥,٦
١١٠	المرحلة الأولى: "Alpha test"	٥,٦,١
١١٢	المرحلة الثانية "Beta test"	٥,٦,٢
١١٢	ملخص الفصل	٥,٧
١١٣	الفصل السادس	٦
١١٤	المقدمة	٦,١
١١٤	تشغيل النظام	٦,٢
١١٤	خطة صيانة المشروع	٦,٣
١١٤	صيانة قاعدة بيانات الموقع (MySQL):	٦,٣,١
١١٤	صيانة (Application Server):	٦,٣,٢
١١٤	صيانة الموقع من حيث الوظائف:	٦,٣,٣
١١٥	الصيانة العامة للنظام:	٦,٣,٤

١١٦ الفصل السابع	٧
١١٧ المقدمة	٧,١
١١٧ النتائج	٧,٢
١١٧ التوصيات	٧,٣
١١٨ اعمال تطويرية مستقبلية	٧,٤
١١٩ المصادر والمراجع	٧,٥
١١٩ الملحق	٧,٦

قائمة الجداول

٣٢	جدول ٢ تكاليف الأجهزة والمعدات المستخدمة
٣٢	جدول ٣. التكاليف التطويرية البرمجية
٣٣	جدول ٤ التكاليف التطويرية البشرية
٣٣	جدول ٥ مجموع التكاليف التطويرية
٣٣	جدول ٦ التكاليف التشغيلية المادية
٣٤	جدول ٧ التكاليف التشغيلية البشرية
٣٤	جدول ٨ مجموع التكاليف التشغيلية الكلية
٣٥	جدول ٩ مجموع التكاليف الكلية
٤٤	جدول ١٠ طباعة الاشعارات
٤٥	جدول ١١. تعديل البيانات الشخصية
٤٥	جدول ١٢ اختيار الخدمات من القائمة
٤٦	جدول ١٣. حجز الخدمة المطلوبة
٤٦	جدول ١٤ الاتصال والتواصل
٤٧	جدول ١٥ اضافة زبون
٤٨	جدول ١٦ ادارة حسابات الزبائن
٤٨	جدول ١٧ اضافة خدمة
٤٩	جدول ١٨ انشاء حساب للعميل
٤٩	جدول ١٩ اضافة او حذف الخدمة
٥٠	جدول ٢٠. اضافة او حذف العروض الخاصة بالخدمات
٥١	جدول ٢١ استقبال الرسائل من العملاء
٥١	جدول ٢٢ اضافة الخارطة الخاصة بالعمل
٥٢	جدول ٢٣ استقبال الاقتراحات والشكاوي
٥٣	جدول ٢٤ متابعة اقتراحات وشكاوي مستخدمي الموقع
٥٣	جدول ٢٥ إدارة المستخدمين
٥٤	جدول ٢٦ إدارة صلاحيات مستخدمي النظام
٥٥	جدول ٢٧ متابعة اقتراحات مستخدمي الموقع
٥٥	جدول ٢٨ إدارة الأسئلة الشائعة
٥٦	جدول ٢٩ الدعم الفني والصيانة
٥٦	جدول ٣٠ انشاء حساب خاص بالعميل
٥٧	جدول ٣١. تعديل البيانات الشخصية
٥٨	جدول ٣٢ اختيار الخدمات من القائمة
٥٨	جدول ٣٣. اختيار واستعراض المراكز التجميلية
٥٩	جدول ٣٤. استعراض الخدمات الخاصة بالمركز
٥٩	جدول ٣٥. تحديد الخدمة المطلوب
٦٠	جدول ٣٦ حجز الخدمة المطلوب
٦١	جدول ٣٧ الاتصال والتواصل
٨٦	جدول ٣٨ قاعدة بيانات النظام
٨٧	جدول ٣٩ USERS
٨٨	جدول ٤٠ SALONS

٨٩ SERVICES	جدول ٤١
٨٩ CATEGORIES	جدول ٤٢
٩٠ SALON_IMAGES	جدول ٤٣
٩٠ RESERVATIONS	جدول ٤٤
٩١ LIKES	جدول ٤٥
٩١ SALON_RATES	جدول ٤٦
٩٢ SUGGESTIONS	جدول ٤٧
٩٢ MESSAGES	جدول ٤٨
٩٣ BUSINESS HOURS	جدول ٤٩
١٠٠ مواصفات جهاز حاسوب	جدول ٥٠
١١٢ المتصفحات المستخدمة	جدول ٥١

١ الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- أهداف المشروع.
- أهمية المشروع.
- المنهجية .
- الفئة المستهدفة .
- الهيكل التنظيمي للمشروع .
- مخطط جاننت (Gant chart) للمشروع بالكامل

١,١ المقدمة :

تلعب التكنولوجيا الحديثة اليوم دورًا فعالاً في جميع المجالات دون جدال، فلقد أصبحت هي عصب الحياة في مختلف مجالات العمل إذ أصبح تقدم البلدان يقاس بمدى تقدمها في مجال التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات ، ومع التطور التكنولوجي السريع أصبح هناك تقنيات جديدة أثرت على قطاع الخدمات بشكل خاص .

لذلك فإن التطور التكنولوجي عملية سريعة وتزداد تطوراً ، وبالطبع هذا التطور يؤثر على ما تقدمه الشركات من خدمات حيث تسهم هذه الخدمات في تنشيط الأعمال ورفع كفاءتها و تقديم افضل خدمة من خلال تصميم بنية تنظيمية مرتكزة على الخدمة، بالإضافة إلى أنظمة متطورة المعدة.

وإذا تحدثنا عن الجمع بين العلوم والتكنولوجيا وخدمات التجميل فإننا هنا نذكر أنه يجب الدقة في العمل أثناء تصميم موقع الخدمة بعناية وذلك من أجل الاستفادة من الزخم الحاصل في سوق مواد التجميل وتسهيل العمليات التي تكون جزء كبير من وجود أي مشروع خدماتي حيث أن أصحاب الأعمال يجب أن يقوموا بالعمل بدون وجود أي عائق ، كل ما عليهم هو التركيز على تقديم افضل خدمة للزبائن .

ومن هنا جاءت فكرت مشروعنا بناء منصة إلكتروني تقدم خدمة على شبكة الإنترنت كوسيط ومنبر إعلاني/ تسويق للغير يجمع بين عملاء خدمات التجميل النسائية ومزودي الخدمات من صالونات نسائية ومراكز متخصصة بالتجميل، لتتمكن السيدات والفتيات من رؤية جميع المعلومات والصور والخدمات والأسعار والعروض الخاصة بالمزودين والخدمات وإمكانية طلب حجز تلك الخدمات بطريقة مباشرة ، نحن نسعى جاهدين باختيار أفضل الخدمات التجميلية التي تهتم بها الفتيات والنساء ووضعها في منصتنا لسهولة وصولهم لما يريدون مع امكانيه معرف الاماكن والاسعار لاختيار ما يناسبهم .

حيث توفر منصتنا للمستخدمين خدمات في مجال التجميل وكل ما تحتاجه المرأة حيث تساعدهم بالتعرف والبحث عن الصالونات النسائية، ومراكز التجميل، عيادات التجميل المتخصصة (المشار إليها فيما يلي باسم الشركاء أو مزودي الخدمات) المتواجدة في السوق ليتم من خلالها اتخاذ القرار المناسب، وتحديد المكان المناسب لعمل الخدمات التي يريدون القيام بها ومن ثم القيام بطلب للحجز دون الحاجة إلى تكبد عناء الاتصال أو الانتظار أو الدفع.

و من خلال المنصة يسمح لأي عميلة تقييم الخدمات والتجربة بشكل عام وكتابة الملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة والحصول عليها.

١,٢ الاهداف:

يسعى فريق المشروع الى بناء منصة الكترونية لتقديم وعرض خدمات التي تحتاجه المرأة في المجتمع حيث نضع الخيارات أمامها .

١. عرض الخدمات وأفضل الخيارات على الصفحة الرئيسية للنظام.
٢. تقديم المعلومات الكافية بأقل وقت و جهد.
٣. انجاز عمليات الحجوزات دون الحاجة إلى تكبد عناء الاتصال أو الانتظار أو الدفع
٤. تسهيل التواصل مع المراكز التي تقوم بعرض خدماتها والزبائن و مدير النظام.
٥. تحقيق رضا الزبائن ورضا اصحاب العمل.
٦. المساهمة في عملية تعريف الزبائن على مراكز جديدة وتفعيل دور المجموعات المحلية.
٧. التحكم الكامل في المحتوى من قبل صاحب العمل من خلال لوحة التحكم الخاصة به .
٨. استخدام منصتنا سوف تلبي احتياجات و متطلبات المرأة .
٩. استخدام منصتنا سيكون دون انقطاع، مناسب لوقتكم أو مكانكم .
١٠. تطوير النظام بشكل كامل متكامل و متناسب مع التطور التكنولوجي .
١١. تطبيق ما تم تعلمه خلال سنوات الدراسة السابقة.

١,٣ أهمية المشروع :

١,٣,١ أهمية المشروع بالنسبة للشركة :

أصبحت الوسائل التكنولوجية الحديثة من أهم الوسائل التي تساعد في التواصل وتقديم الخدمات والحصول عليها بشكل اسهل وأسرع، وتتركز أهمية هذا النظام في :

١,٣,٢ أهمية النظام بالنسبة لمدير النظام :

١. يسهل عملية إدارة العمليات .
٢. يسمح بآتمة اضافة الخدمات واطافة المزودين الخدمات .
٣. يسهل عملية التواصل مع العملاء و مزودين الخدمة .

٤. تنظيم وتسهيل وتوفير الوقت والجهد.

٥. يسمح بطباعة التقارير .

١,٣,٣ أهمية النظام بالنسبة للعملاء :

١. إمكانية حجز أي الخدمة في أي وقت بدون مواعيد محددة.
٢. توفير الوقت والجهد في عمليات البحث عن مراكز التجميل .
٣. يسمح للعملاء اختيار الخدمة حسب المواصفات التي تناسبه.

١,٣,٤ أهمية المشروع بالنسبة لفريق العمل :

١. استكمال الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص نظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين.
٢. التطبيق العملي لما تم تعلمه خلال المرحلة الدراسية في الجامعة .
٣. زيادة القدرة و الخبرة في مجال العمل.
٤. تطبيق الفكرة حيث تتناسب مع ميول الأعضاء.

١,٤ المنهجية :

سيتبع فريق المشروع في تحليل و تطوير هذا النظام منهجية دورة حياة النظام (SDLC) ومنهجية (waterfall) وتتألف هذه المنهجية من عدة مراحل أساسية، حيث تبدأ بمرحلة التخطيط، تحليل النظام، التصميم، و تجهيز النظام و في هذه المرحلة يتم عمل فحص واختبار وصيانة وفحص ما بعد التجهيز، حيث أن هذه المنهجية تحتوي على اختبار لكل مرحلة قبل الانتقال إلى المرحلة التي تليها، وسيتم تجميع البيانات المتعلقة بتحليل هذا النظام من خلال الدراسات السابقة .

١,٥ الفئة المستهدفة :

يستهدف موقعنا الإلكتروني وتطبيق الجوال الخاص بنا كوسيط للغير يجمع بين عملاء خدمات التجميل النسائية ومزودي الخدمات والشركاء من صالونات نسائية ومراكز متخصصة بالتجميل، لتتمكن السيدات والفتيات من رؤية جميع المعلومات والصور والخدمات والأسعار والعروض الخاصة بالمزودين / الشركاء وإمكانية طلب حجز تلك الخدمات بطريقة مباشرة.

حيث نسعى جاهدين باختيار أفضل المراكز التجميلية المتواجدة في المنطقة وتوفير المعلومات بشفافية لتفادي حدوث أي مشاكل بين المستخدمين والشركاء .

١,٦ المردود المالي للمشروع :

تم تصميم وبناء نظام ادارة حجز الخدمات من اجل ادارة مراكز وصالونات التجميل المنتشرة , يعتبر هذا النظام نظاماً متخصصاً يهتم بإدارة حجوزات مراكز التجميل, والعيادات المتخصصة . حيث تم ربط هذا النظام بنظام ادارة الحسابات من اجل ادارة الحسابات المالية للمركز .

يهدف هذا النظام الى أتمته عمليات ادارة المراكز بجميع انواعها وكذلك الى تسهيل عمليات الحجز والرقابة المالية. يتميز هذا النظام بسهولة استخدامه وحدائه تصميمية. ايضاً يقوم النظام بإرسال رسالة تأكيد حجز الخدمات للعميل . لدى النظام القدرة العالية والمرونة الكافية للتعامل مع جميع انواع المناسبات (افراح ، حفلات تخرج،...) التي يمكن للمراكز تقديم الخدمة المناسبة .

كذلك يوفر نظام ادارة الحسابات (المرتبط مع المركز) جميع العمليات الحسابية للحجوزات المرتبطة بنشاطات المراكز ، مع امكانية المراقبة المالية اللازمة وطباعة جميع المستندات الحسابية.

الموقع يحصل على نسبة من قيمة الحجز عن كل عملية حجز مكتملة تظهر تفاصيلها بعد الحصول على الخدمة

يوفر نظام ادارة الحسابات (المرتبط مع المركز) جميع العمليات الحسابية للحجوزات المرتبطة بنشاطات المراكز ، مع امكانية المراقبة المالية اللازمة وطباعة جميع المستندات الحسابية.

الموقع يحصل على نسبة من قيمة الحجز عن كل عملية حجز مكتملة تظهر تفاصيلها بعد الحصول على الخدمة

حيث تم حساب المردود المالي من خلال حساب الدخل الشهري للمركز واخذ نسبة الربح 5% من كل عملية حجز تم تقديمها / الحصول عليها للمركز الواحد وتحديد مبلغ الربح .

مبلغ الربح للخدمة = سعر الخدمة التي تم حجزها * 5%

الدخل الشهري = (مبلغ الربح للخدمة 1 + مبلغ الربح للخدمة 2 +)

١,٧ الهيكل التنظيمي للمشروع :

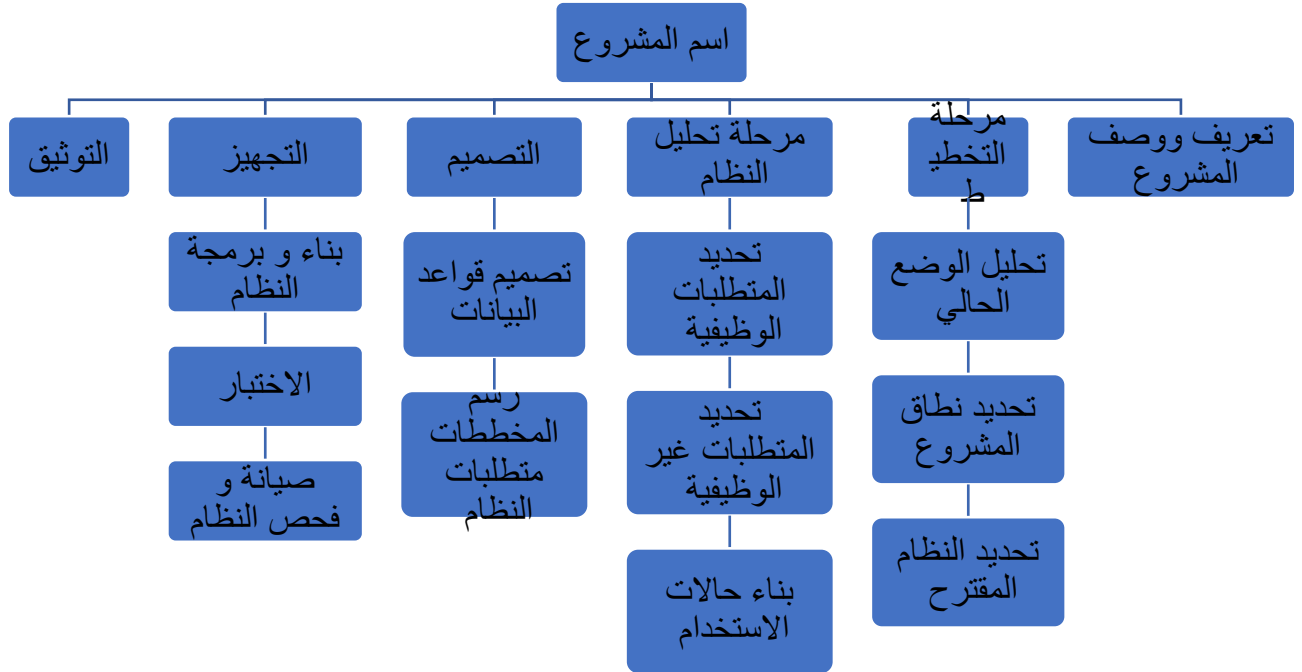
من الأمور التي يسهل عملها هي البدء بتنفيذ وتطوير المشروع من غير تخطيط مسبق، ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار بأن هذا البدء سيعود على المشروع وفريق العمل بالنتائج السلبية من هدر لوقت وجهد الفريق ومن حدوث الاخطاء الصغيرة وظهور العقبات سينتج موقع غير فعال وغير صالح للاستخدام، لذلك يجب على فريق العمل اتباع خطوات ومراحل مقسمة وموزعة على مراحل وفترات زمنية من أجل اتمام المشروع المقترح، ومن أهم هذه المراحل:

يقوم فريق العمل بإنجاز ثلاثة فصول خلال أربعة أشهر ضمن مساق مقدمة في مشروع التخرج على النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .
- الفصل الثاني: تحليل النظام .
- الفصل الثالث: متطلبات النظام .

و يقوم فريق العمل بإنجاز أربعة فصول خلال أربعة أشهر ضمن مساق مشروع التخرج كالتالي :

- الفصل الرابع: تصميم النظام .
- الفصل الخامس: بناء النظام .
- الفصل السادس: تشغيل النظام .
- الفصل السابع: الاستنتاجات و التوصيات .



رسم توضيحي ١،١ الهيكل التنظيمي للمشروع

١,٨ مخطط جانت (Gant chart) للمشروع بالكامل

جدول ١.١ خطط جانت (Gant chart)

الوقت بالأسبوع														المرحلة									
الفصل الدراسي الثاني							الفصل الدراسي الاول																
١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		
																							التخطيط (الإطار العام للدراة)
																							تحليل النظام
																							وصف متطلبات النظام
																							تصميم النظام
																							بناء النظام
																							تطبيق النظام
																							الفحص
																							التوثيق

٢ الفصل الثاني

تحليل النظام

- المقدمة
- النظام المقترح
- الدراسات السابقة
- النظام المقترح
- البدائل المقترحة
- تكاليف النظام المقترح
- المخاطر أثناء بناء وتشغيل النظام الإلكتروني
- خطط لتجنب المخاطر أثناء بناء وتشغيل النظام الإلكتروني
- تكاليف النظام المقترح

٢,١ المقدمة :

سوف يقوم فريق العمل خلال هذا الفصل بعرض اهم الدراسات السابقة المتعلقة بهذا المشروع ،ومن ثم نبذة عن النظام المقترح وعرض الدراسات الميدانية التي قام بها فريق العمل ودراسة الجدوى الاقتصادية وأخيرا تحديد مخاطر بناء النظام.

٢,٢ النظام المقترح :

تم اقتراح هذا النظام لحل المشاكل التي تواجه الزبون في حجز لمراكز التجميل وتحسين الخدمة المقدمة حيث يهدف هذا النظام الى عرض بيانات المركز و موقعه وتسهيل عملية الحجز وعرض المعلومات اللازمة للزبون ، فان النظام المقترح يتمثل في بناء نظام والذي بدوره سيقوم بجمع المراكز التي تقدم خدمات توصيل التجميل للسيدات ، وعرض الخدمات التي يقدمها كل مركز ، وامكانية معرفة أي المراكز القريبة من مكان الزبون وأيضا اظهار أي معلومات يحتاج اليها الزبون .

حيث سيقوم فريق العمل بتصميم وانشاء هذا النظام الالكتروني بطريقة سهلة وسريعة تمكن جميع الاطراف المعنية من الوصول اليه وتحقيق رغباتها والتوفير عليها ماديا ومعنويا.

٢,٣ ايجابيات النظام الإلكتروني المقترح:

١. تقليل الوقت والجهد المطلوب للحصول على الخدمة .
٢. تخفيف العبء على الزبائن وتوفير المعلومات الكافية.
٣. لا يحتاج الى تكاليف مرتفعة بالبحث عن افضل الخدمات .
٤. يعد الأول من نوعه في الأسواق .

٢,٤ تحليل عمليات النظام :

البشر يعشقون الجمال والشباب، إذ ليس من بيننا من لا يرغب في الاحتفاظ برونق الشباب لأطول فترة ممكنة. تفرقنا التجاعيد وتفزعنا، ونعشق الجمال ونتغنى به. ولطالما بحثت النساء عن كافة أنواع الوصفات التي تتيح لهن الظهور بأجمل اطلالة كل هذا سعياً وراء جمال الوجه الذي يمنحهن الثقة بالنفس، ويغدق عليهن من فيض المديح والإعجاب في مختلف الأوساط والمجتمعات. ومع التقدم الطبي في مجال عمليات التجميل وتطور ، أصبح للجمال منظور آخر. وصار من الممكن التخلص من غالبية المشكلات التي تواجه المرأة

ومنذ القدم والعديد من النساء يستخدمن الوصفات الطبيعية والطرق المختلفة للحصول على وجه جميل وجذاب، وكانت الحاجة لأن تظل المرأة جميلة وتتمتع بوجه شاب هي الدافع للبحث الدائم والمستمر عن طرق حديثة ومتجددة لمعالجة العلامات المزعجة بالوجه والتي تجعل المرأة غير راضية عن مظهر وجهها.

يوجد العديد من مراكز وصالونات التجميل التي يتم فيها الحجز بصورة تقليدية وذلك ، بحضور الشخص الي الموقع ومقابلة مدير المراكز/صالون ويوجد العديد من المشاكل في هذه الطريقة منها التكلفة المادية للوصول إلى المكان و تستغرق الكثير من الوقت ولم تكن نتائجها بالجودة المتوقعة كما أن آثارها لم تدم طويلا.

الحجز الإلكتروني لخدمات المقدمة المتعلقة بالمراكز التجميلية بديل للحجز التقليدي والذي حل ،مشكلة ضياع الزمن الناتج من عدم معرفة الزبون لموقع الخدمة المطلوبة هذه المنصة تعرض مجموعة من المراكز المتواجدة ويمكن للزبون اختيار الخدمة والحجز مبدئياً عن طريق ، الموقع ومقابلة مزود الخدمة ويعرض الموقع خريطة توضح موقع المكان مما أدى إلى توفير الوقت والجهد .

يعتبر موقعنا الإلكتروني وتطبيق الجوال الخاص بنا كوسيط ومنبرٍ إعلاني/ تسويقٍ للغير يجمع بين عملاء خدمات التجميل النسائية ومزودي الخدمات والشركاء من صالونات نسائية ومراكز متخصصة بالتجميل، لتتمكن السيدات والفتيات من رؤية جميع المعلومات والصور والخدمات والأسعار والعروض الخاصة بالمزودين / الشركاء وإمكانية طلب حجز تلك الخدمات بطريقة مباشرة. نحن نحصل على عمولة من خلال الحجزات التي تجري بين الزبائن والشركاء ، يتم تسجيل مزودي الخدمات والشركاء في موقعنا وضع جميع البيانات والصور والخدمات المقدمة من قبلهم وتعد تلك البيانات والمعلومات والصور تحت مسؤوليتهم الكاملة، وتقع المسؤولية الكاملة في تحديث تلك البيانات والمعلومات والأسعار والصور على مزودي الخدمة والشركاء فقط دون أدنى مسؤولية على موقعنا .

نحن نسعى جاهدين باختيار أفضل المزودين الخدمات التجميلية المتواجدة في المنطقة وتوفير المعلومات بشفافية لتفادي حدوث أي مشاكل بين المستخدمين والشركاء ونرحب بأي ملاحظات قد نستطيع المساهمة في تطويرها أو لفت انتباه مزودي الخدمات ليتم تجنبها.

في حال قيامك بطلب الحجز من خلال موقعنا الإلكتروني أو التطبيق فأنت تدرك بأننا نقوم نحن بدور الوسيط بينك وبين مزود الخدمة حيث نقوم بتسهيل عملية الحجز فقط من خلال المنصة وبالتالي إرسال معلوماتك الشخصية ومعلومات الحجز إلى مزود الخدمة وتأكيد عملية الحجز أو إلغائها من خلال رسائل نصية وإلكترونية .

من أجل الوصول إلى المنصة، قد تكون هناك حاجة لتقديم بعض المعلومات عن نفسك (مثل تحديد الهوية، وتفاصيل الاتصال، وما إلى ذلك) كجزء من عملية التسجيل، أو كجزء من قدرتك على استخدام المنصة. أنت توافق على أن أي معلومات تقدمها ستكون دائماً دقيقة وصحيحة ومحدثة. علماً أن يمكنك رؤية جميع المعلومات والصور دون الحاجة إلى التسجيل في الموقع أو التطبيق وسيتم طلب التسجيل في الحالات التالية على سبيل المثال لا الحصر (طلب حجز خدمة، إضافة تعليق أو تقييم، إضافة إلى المفضلة، طلب الحصول على الأخبار الجديدة وخلافه) .

٢,٥ قواعد حجز المواعيد والإلغاء :

يمكن لأي مستخدمة رؤية المحتوى والصور و جميع المعلومات الخاصة بالشركاء من صالونات ومراكز تجميل وغيرها من مزودين خدمات التجميل النسائية ولكن عملية الحجز تتطلب أن يكون المستخدم مُسجلاً من خلال موقعنا الإلكتروني أو التطبيق.

في حال الحجز عن طريق الموقع الإلكتروني أو التطبيق فإنك تقبلي سياسة الخصوصية وشروط العلاقة التعاقدية مع الشريك/مزود الخدمة.

إن عملية دفع المبلغ المطلوب للخدمات سيكون بشكل كامل ومباشر عند الشريك/مزود الخدمة ويمكنك تعديل الحجز المؤكد أو إلغائه قبل ثلاث ساعات من الموعد المحدد وذلك من خلال المنصة

يجب على العميلة الحضور قبل الموعد المحدد بمدة عشرة دقائق على الأقل. ويحق لمزود الخدمة/الشريك بإلغاء الحجز أو عدم تقديم الخدمة المطلوبة أو تقديم الخدمة في وقت أقل من المحدد لها على الموقع في حال عدم الالتزام بأوقات المواعيد.

يحق لمزود الخدمة/الشريك باستخدام الاتصال المباشر مع العميلة (خاصية الشات - الجوال) بعد القيام بعملية الحجز وذلك في حال ضرورة مناقشة تفاصيل الحجز أو الخدمة المطلوبة.

٢,٦ التقييم والملاحظات:

من خلال المنصة يسمح لأي عميلة تقييم الخدمات والتجربة بشكل عام وكتابة الملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة والحصول عليها. ويعتمد هذا التقييم على أسئلة معينة تحتوي كل منها على تقييم (نجوم) ليتم بعدها حساب معدل لكل التقييمات الممنوحة لخدمات الصالون من قبل عملاء حقيقيين قاموا بتجربة تلك الخدمات.

جميع التقييمات سيتم وضعها أسفل اسم كل شريك أو مزود خدمة على موقعنا الإلكتروني والتطبيق ليتسنى لجميع العملاء المستقبليين معرفة مدى جودة ومستوى الخدمة المقدمة.

٢,٧ تحديد الضمانات:

باستخدام الموقع على الإنترنت أو التطبيق على العملاء الإدراك والموافقة على أن جميع محتويات الموقع من خدمات ومعلومات هي مقدمة من قبل الشركاء (الصالونات، مراكز التجميل، أو أي شريك آخر) وتقع تحت مسؤولية مزودين الخدمة

الكاملة وأنها مجرد وسيط ومنبر إعلاني وتسويقي يجمع بين الشركاء وبين المستخدمين. وهذا يعني أننا نمثل ما يلي:

استخدام الموقع سيقوم بتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء بالشكل المناسب .

استخدام الموقع بما يتناسب مع وقت العملاء و مزودين الخدمة وأماكن تواجدهم .

المعلومات التي يتم الحصول عليها باستخدام الموقع تكون دقيقة أو موثوقة حيث أن جميعها تأتي من خلال الشركاء ولا نضمن خلوها من أي عيوب وخاصة فيما يتعلق بالأسعار حيث يكون تحديثها تحت مسؤولية الشركاء فقط .

أي عيوب في تشغيل الموقع أو أحد وظائفها وفي حال حدوث ذلك سيتم العمل على إصلاحها أو تصحيحها في أسرع وقت.

وعلاوة على ذلك، على العملاء الإدراك والموافقة :

أي محتوى يتم تحميله أو الحصول عليه من خلال استخدام الموقع يتم وفقاً لتقدير العملاء الخاص والمخاطر، وأن العميل مسؤول عن أي ضرر على جهاز الكمبيوتر الخاص به أو غيرها من الأجهزة الذكية عن أي فقدان للبيانات التي قد تنتج عن تحميل مثل هذا المحتوى.

لا يجوز لأي معلومات أو مشورة، سواء كانت صريحة أو ضمنية أو شفوية أو مكتوبة، تم الحصول عليها من خلال الموقع التي نقدمها، أن تنشئ أي ضمان أو شروط من أي نوع، باستثناء تلك المنصوص عليها صراحة في اتفاقية المستخدم هذه.

٢,٨ تحديد المسؤولية:

بالتزامن مع تحديد الضمانات كما هو موضح أعلاه، فإن العميل يدرك ويوافق صراحة على أن الموقع لا يقوم بطلب أي مبالغ مالية من قبل المستخدمين مقابل حجز الخدمات وأن جميع المبالغ تدفع بشكل كامل ومباشر لدى الشركاء وبذلك لا يحق للعميل المطالبة بأي مبلغ مالي، إن وُجد، لاستخدام الخدمات المعروضة في الموقع ولن نكون مسؤولين عن أي خسارة مباشرة أو غير مباشرة أو عرضية أو تبعية أو نموذجية أو الأضرار التي قد يتكبدها العميل نتيجة لاستخدام الموقع أو كنتيجة لأي تغييرات أو فقدان البيانات أو الفساد، أو فقدان الوصول، أو التوقف عن العمل إلى أقصى حد ينطبق فيه القيد المنطبق على قوانين المسؤولية.

نحن نحرص كل الحرص على جمع المعلومات والخدمات من قبل شركاء ذو كفاءة وجودة عالية حتى يتسنى للجميع من الاستفادة من تلك الخدمات بالطريقة المطلوبة والصحيحة ودون أدنى مسؤولية عن نوع الخدمة أو معلوماتها.

٢,٩ تحديات النظام :

إن هذا النظام كأى نظام آخر يواجه العديد من التحديات ومنها : التحديات التكنولوجية، بشرية، مادية، و الزمنية .

التحديات هي:

٢,٩,١ التحديات التكنولوجية:

تعرض النظام لخلل تقني.

تعرض مكونات النظام للتلف.

إمكانية تعرض النظام للاختراق، والفيروسات.

انقطاع التيار الكهربائي وخدمة الانترنت اثناء بناء وتشغيل النظام.

٢,٩,٢ التحديات المالية :

ضعف البنية التحتية التكنولوجية.

قلة الميزانية والتمويل.

٢,٩,٣ التحديات الزمنية:

عدم إنجاز المشروع ضمن الجدول الزمني المحدد.

ظهور متطلبات جديدة للمستخدمين غير المتطلبات التي تم تحديدها عند انشاء النظام.

٢,٩,٤ التحديات البشرية :

عدم تقبل الفئة المستهدفة للنظام.

ثقافة المجتمع في تقبل النظام المقترح.

الاختلاف في مهارات الافراد الذين سيستخدمون الموقع

٢,١٠ الحلول المقترحة :

٢,١٠,١ الحلول المقترحة للتحديات التكنولوجية :

تنصيب برامج الحماية من أجل زيادة حماية الموقع.

فحص النظام واجراء الصيانة الدورية له.

عمل نسخ احتياطي للنظام.

جعل النظام أكثر مرونة بحيث تصبح عملية التطوير والتعديل عليه في المستقبل أكثر سهولة.

٢,١٠,٢ الحلول للتحديات المادية:

العمل على تطوير البنية التحتية .

العمل على تخفيف التكاليف قدر الامكان.

٢,١٠,٣ الحلول للتحديات الزمنية :

عمل نموذج أولي (prototype) للتأكد من جميع متطلبات النظام.

الحل الامثل للحياض عن الوقت هو مضاعفة جهود فريق العمل وزيادة ساعات العمل حتى يتم الانجاز بالوقت المحدد، ام فيما يتعلق بالحياض عن الميزانية يجب ان يتم تقليل التكاليف قدر الامكان مع مراعاة المحافظة على الجودة.

٢,١١ محددات بناء المشروع :

قابلية النظام للتطوير والتعديل في حال وجود أخطاء .

انجاز العمل ضمن الميزانية والفترة الزمنية المحددة .

المعايير : وهي من أهم التحديات التي تواجه عملية تطوير النظام ، فهي تساعد على زيادة الثقة والتكامل ، وتقلل من الأخطاء والتكاليف وترفع من قيمة البحث العلمي وتزيد من تكامل جهود التطوير واستثماراته .

عدم تقبل الأعضاء الفكرة التحول الى العمل الالكتروني نظرا لنقص الخبرة وعدم الالمام بالتعامل مع الأنظمة الالكترونية .

قدرة الزبائن والشركاء مزودي الخدمة على التكيف مع النظام وكيفية استخدامهم له.

التكلفة التي يحتاجها المشروع.

٢,١١,١ المحددات المشروع :

الحدود الزمنية: (سيتم إعداد النظام خلال فصلين دراسيين ، تحليل الفصل الأول ودراسة الفصول الثلاثة الأولى) الفصل الدراسي الثاني (تصميم النظام وتنفيذه)

الحدود المكانية: سيتم تطبيق المشروع على مراكز التجميل التي تقدم خدمات التجميل في محافظة الخليل.

الحدود البشرية: فريق المشروع وجميع اعضاء المراكز التجميلية و مشتركين (الزائرين او الزبائن) في منصتنا

٢,١٢ بدائل النظام المقترح :

٢,١٢,١ البديل الأول: الهاتف الثابت أو الأجهزة الخلوية.

الهاتف المحمول أو النقال أو الخليوي أو الجوال أو المتحرك (تعريب من الموبايل أو البورتابل) أداة اتصال لاسلكية تعمل خلال شبكة من أبراج البث موزعة لتغطي مساحة معينة. مع تطور هذه الأجهزة أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي فهي مثل الحاسوب المحمول، يسجل مثلا المواعيد واستقبال البريد الصوتي وتصفح الشبكة والتصوير إلخ - كما قد أصبحت الهواتف النقالة أحد وسائل الإعلان كذلك وبسبب تنافس مشغلي شبكات الاتصالات انخفضت تكلفة المكالمات وتبادل البيانات لتسع فئات أكثر من المجتمع، وتوسعت الهواتف النقالة في مناطق نائية. لذا فقد تزايد عدد مستخدمي هذه الأجهزة باستمرار ليحل محل أجهزة الاتصال الثابتة.

إيجابيات وسلبيات البديل الأول (الهاتف أو الأجهزة الخلوية):

الإيجابيات : سرعة الرد من قبل العميل .

السلبيات :

١. زيادة النفقات الفردية، يحتاج الهاتف النقال إلى مصروف خاص متفاوت في قدره من شخص إلى آخر بحسب طريقة استعماله، فالبعض ينفق مبالغ كبيرة على الهاتف النقال ما بين خدمات الإنترنت وخدمات المكالمات.
٢. انشغال الخطوط، أو عدم التمكن من الوصول الى رقم العملاء
٣. حدوث مشاكل في معلومات الخدمة ، حيث من الممكن أن يقوم الموظف بالتوثيق الخاطئ للعنوان

٢,١٢,٢ البديل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي ان وجدت صفحات للمراكز

مواقع التواصل الاجتماعي هي مجموعة التقنيات المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي يستعملها الناس لغايات التواصل والتفاعل

الإيجابيات وسلبيات البديل الثاني (واقع التواصل الاجتماعي)

الإيجابيات :

١. مواقع التواصل هي الأكثر زيارة في فلسطين ومختلف دول الوطن العربي.
٢. تكلفة مواقع التواصل الاجتماعي منخفضة، بالنسبة للتسويق والترويج.
٣. تقليل الحواجز التي تعيق الاتصال: يُمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لنقل الأفكار والآراء المتعلقة بموضوع معين لعدد كبير من الأشخاص وبطريقة سهلة.

٤ . توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية

السلبيات

- ١ . اهمال الصفحات من قبل الزبون أو من قبل من يقومون بإدارتها.
- ٢ . عدم ثقة العديد من الاشخاص بمصداقية التواصل الاجتماعي وعدم ثقتهم بالحصول على الخدمة المطلوبة
- ٣ . كثرة النصب والاحتيال على الانترنت من خلال اسماء وهمية.
- ٤ . سهولة انتهاك خصوصية الافراد

٢,١٣ الدراسات السابقة:

٢,١٣,١ المقدمة :

سوف يقوم فريق العمل خلال هذا الفصل بعرض اهم الدراسات السابقة المتعلقة بهذا المشروع ، والتعليق عليها .

حيث قام فريق العمل بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع المشروع وهي:

٢,١٣,٢ الدراسات العربية:

١. أثر التسويق الوردي في تحقيق ولاء الزبائن " دراسة عينة من مستخدمات منتجات التجميل لوريال (L'ORÉAL) بولاية المسيلة feb_2019 " .

دور هذه الدراسة هو التعرف على أثر التسويق الوردي في تحقيق ولاء الزبائن، وقد ركزت الدراسة على عناصر المزيج التسويقي الأربعة وهي المنتج الوردي، التسعير الوردي، التوزيع الوردي والترويج الوردي . ومن أجل التعرف على مدى التأثير تم تطبيق الدراسة على عينة من مستخدمات مواد التجميل لوريال بولاية المسيلة، وذلك لكون العلامة لوريال أحد أكبر وأشهر المؤسسات المنتجة لمواد التجميل في العالم والتي تهتم برغبات المرأة. نتائج هذه الدراسة تشير إلى وجود أثر إيجابي للتسويق الوردي لمنتجات لوريال للتجميل في تحقيق ولاء الزبائن النساء بولاية المسيلة، ولكن هذا التأثير كان ذو دلالة احصائية وفق نموذج الانحدار البسيط وغير دال إحصائيا وفق نموذج الانحدار المتعدد، وذلك بسبب أن نسب التأثير وفق نموذج الانحدار المتعدد كانت موجبة ودالة احصائيا لكل عناصر المزيج التسويقي الوردي، ما عدا الترويج الوردي

التعليق على الدراسة :

ويمكننا الاستفادة من هذه الدراسة في مشروعنا تقديم الخدمات ذات الجودة التي تناسب اذواق العملاء وتحقق الرضا العالي للزبائن وتحقيق الرضا العام للمشاركين والمستخدمين الممثلة ب (سهولة الاستخدام ، الموثوقية ، الاستجابة،الخصوصية)

٢. منار سليمان ،بلال طينة ،صفاء الشحاتيت(٢٠١٦) دراسة موقع كرز للتسوق الالكتروني .

عرضت الدراسة نظام تسوق الكتروني بحيث يلبي متطلبات المستخدمين من عملية البيع والشراء وعرض للمنتجات دون أي جهد و كما يساهم هذا النظام في مساعدة المستخدم في الحصول على المنتجات المتنوعة من الموقع وبعض مواقع التسوق الإلكترونية العالمية وكذلك مراقبة عمليات عرض المنتجات والحجز لدى الشركات وإمكانية حجز المنتجات التي يرغب المستخدم بشرائها وامكانية وصول الموقع لأكبر عدد من المشتريين .

التعليق على الدراسة :

تشابه في أن النظام يعرض الخدمات ويسهل عملية تقديم والحصول على الخدمة وبالتالي زيادة التعرف الى اماكن الجديدة الموثوقة في تقديم الخدمة لنطاقات واسعة وزيادة الارباح ،و يمكن للزبائن عرض وتصفح الخدمة دون الحاجة الى زيارة موقع تقديم الخدمة وطلب احتياجاتهم بكل سهولة .

٣. دراسة حول دور نظام إدارة علاقات الزبون في زيادة ولائه وداد ابو زيد (٢٠١٥/ ٢٠١٤):

أوضحت هذه الدراسة أهمية الزبون ، حيث يعتبر الزبون بالنسبة للمؤسسة مركز اهتمام نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه في ظل التحولات المختلفة الذي يشهدها عالم الأعمال اليوم من منافسة شديدة للغاية، وهذا ما أجبر العديد من المؤسسات بتطبيق نظام إدارة علاقات الزبون من أجل بناء علاقات طيبة مع زبائنها لأطول فترة ممكنة وكذلك محاولة الحفاظ عليهم والتعرف على مختلف حاجاتهم ورغباتهم ، هذا من أجل خلق القيمة لديهم وكذلك تحقيق رضاهم بخطوات ثابتة لبناء الثقة وتحقيق الالتزام معهم وبالتالي الوصول إلى ما يسمى بالولاء في ظل الظروف الحالية .

كما أوضحت أن نظام إدارة علاقات الزبون من الأمور الواجبة على المؤسسات القيام بها خاصة في ظل البيئة التنافسية التي تشهدها الاسواق في شتى القطاعات نظرا لأهميته وضروره وجوده في المؤسسات خاصه الخدماتية ، وذلك من اجل خلق الولاء لدى الزبائن وتعميق ابعاد التفاعل معه ليكون بمثابة جزء من المؤسسة وجوهرها .

٤. دراسة (BelaudL..2011)

هدف الباحث إلى إبراز مدى تأثير طريقة تصميم الموقع المدركة على سلوك مستخدم الانترنت، كما أكد على أهمية الحفاظ على المستهلك الإلكتروني، حيث أوضح أنه على المؤسسة عدم الاكتفاء بجذب مستخدم الانترنت لزيارة موقعها وتحويله إلى مشتري فعلي، وإنما يجب التفكير في دفعه إلى تكرار الزيارات للموقع والقيام بالشراء. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين سهولة استخدام الموقع المدركة والرضا المتحقق لمستخدم الانترنت، وبالتالي وفائه للموقع

٥. دراسة حول العوامل المؤثرة على سلوك مستهلك الخدمات، واستخدامه لطلب الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني (حمد الغدير، رشاد الساعد ١٩٩٧)

من المهم معرفة ما هي الأسباب والمؤثرات التي تؤثر على سلوك المستهلك في اختيار الموقع الإلكتروني لطلب الخدمة من خلاله ، لذلك كان يجب التعرف على أهم العوامل التي تدفع الافراد لاستخدام الموقع او طلب الخدمة من خلاله، ولقد اشار (حمد الغدير، رشاد الساعد ١٩٩٧) الى أن التجديد المستمر في مفهوم سلوك المستهلك جعل الباحثين يولون أهمية بالغة في دراسة هذا السلوك ووضع الأسس والقواعد التي تتحكم فيه، لضمان المعرفة المسبقة لسلوك الأفراد وتوقع تحركاتهم بما يخدم العملية الإنتاجية للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال إرضاء المستهلك الذي أصبح يتصف بالذكاء والفطنة التي تمكنه من الاختيار الأمثل للسلع والخدمات التي تحقق له المنفعة الأكبر، ومن هنا فإن دراسة سلوك المستهلك لها أهمية بالنسبة للمؤسسة وللمستهلك معا.

وأيضاً أشار الى أنه من المعروف أن المستهلك هو الشخص الذي يشتري أو لديه القدرة لشراء السلع والخدمات المعروضة للبيع بهدف إشباع حاجاته ورغباته الشخصية أو العائلية. حيث تعتبر طبيعة المستهلك العنصر المهم لتحديد السلوك الشرائي، الذي يتغير بتغير هذا الفرد(المستهلك) أثناء عملية الشراء، كما يمثل الدافع الأساسي لهذا السلوك، وإذا تعلق الأمر بسلوك المستهلك فهذا يدفعنا إلى التعمق أكثر بدراسة أنواعه والمبادئ التي يقوم عليها هذا السلوك.

التعليق على الدراسة :

ويمكننا الاستفادة من هذا في مشروعنا الى أنه من اللازم تقديم جميع ما يلزم الزبون من خدمات تسهل عليه عمليات طلب الخدمات بسهولة وسرعة من خلال الموقع حتى يتم تعزيز الرضا والقبول لديه، وبذلك نكون قد اكتسبنا عدد من

مستخدمي الموقع بشكل أكبر. ولقد وضع فيليب كوتلر (Philip Kotler) العوامل المؤثرة في القرارات الشرائية للمستهلك، وأن هذه العوامل يمكن تقسيمها الى عوامل داخلية وعوامل خارجية، حيث أن العوامل الداخلية تتمثل في مجموعة العوامل النفسية التي تتعلق بتحفيز الفرد، والحاجة التي تضغط بدرجة كافية لتوجيه الفرد نحو سلوك معين لتلبية رغباته وحاجاته. أما بالنسبة للعوامل الخارجية تتمثل في مجموعة العوامل النفسية التي تتعلق بتحفيز الفرد، والحاجة التي تضغط بدرجة كافية لتوجيه الفرد نحو سلوك معين لتلبية رغباته وحاجاته.

٢,١٣,٣ الدراسات الأجنبية :

6. Adeel & Zain for Wedding Reservation System , oct 2016

Technologies and techniques have been significantly developed in computer field which has led to appearance of new applications that aims to facilitate and speed up the needs of the user in all fields. There are many conference rooms and wedding lounges that are booked traditionally, the customer must meet the manager of the wedding lounge and pay the first installment. There are many issues in the traditional booking system such as wasting time in collecting information about the wedding lounge and the cost to get there. Adeel & Zain Wedding Reservation System contains of a website and android application that works on smart phones, it aims to gather as much information about the lounge and the services that provides. The website shows the user the lounges, conference halls, detailed information about them, an initial booking for the hall, and services that they provide. The android application has more advantages than the website such as the possibility of delivering the invitation cards to the invitees and knowing the shortest path from your location to the designated lounge. The system provides enough information about the wedding lounges, halls, services which save time and effort for the client, and helping the managers of the wedding lounges by advertising for the wedding lounge. The process of initial booking of the wedding lounge and delivering the invitation cards has been simplified by using the android application on the smartphone, and using GPS technique to locate the shortest path from your current location to the wedding lounge's location. The system has been developed by using WordPress because it simplifies the process of website controlling that uses

control menu contains of several advantages to cover all the tasks that is related to the website and its management, also using Android Studio for building the android application. 8 After implementing the system, the user is able to book the wedding lounge through the application and knowing all information about wedding lounge and delivering the invitation cards easily through “Adeel & Zain” application.

التعليق على الدراسة :

تشابه بعض أهداف و أهمية الدراسة مع أهداف و أهمية مشروعنا، حيث يقوم النظام بعرض الخدمة وعرض كل ما يتعلق بالخدمة بشكل إلكتروني أسهل وأسرع و أكثر كفاءة من العمل التقليدي الذي يحتمل ضياع الوقت ، حيث يوفر النظام معلومات كافية عن الخدمات المقدمة ذات علاقة بالتجميل التي توفر الوقت والجهد للعميل ، ومساعدة مزودي الخدمة من قبل الإعلان عن الخدمات التي يقدمونها.

7. Online Shopper Behavior: Influences of Online Shopping Decision Jun 2011.

Recent research has shown an interest in investigating consumer motivations that affect the online shopping behavior. It is yet to understand what factors influence online shopping decision process. The objective of this study is to provide an overview of online shopping decision process by comparing the offline and online decision making and identifying the factors that motivate online customers to decide or not to decide to buy online. It is found that marketing communication process differs between offline and online consumer decision. Managerial implications are developed for online stores to improve their website.

8. An empirical study on Web-based services and customer loyalty 18–oct 2006

E-business success is tied to the ability to foster customer loyalty. Businesses that deliver superior value derived from excellent services and quality products are likely to win customer loyalty. This paper examines Web-based services and the effects of three

sets of factors: pre-purchase, transaction-related, and post-purchase services on customer loyalty (measured as repeat purchase intention from a given Web-based store) in a business-to-consumer environment. Based on the study's results, pre-purchase services that support search and evaluation of products replete in e-commerce systems have limited effect on customer loyalty. Among transaction-related services, transparency of the billing mechanism positively impacts customer loyalty. Customers shun any hidden costs associated with product acquisition. Post-purchase services consisting of support of order tracking, on-time delivery, and customer support positively influence customer loyalty. These findings imply that Web-based stores need to pay more attention to post-purchase services in their strategy to retain customers. This is what will keep customers satisfied and willing to continue the relationship with a company over the long term.

التعليق على الدراسة :

وتم الاستفادة من الدراسة في مشروعنا الى الاهتمام بالحصول على ثقة الزبائن والمقدمين للخدمات بالتالي سوف يتم التركيز على التعليقات والتقييمات المقدمة بعد الحصول على الخدمة من قبل الزبون واخذ بعين الاعتبار أي تعليق سلبي بالتالي تحسين الخدمة المقدمة وتحقيق رضا الزبون بقبول التعليق بشكل ايجابي وبالتالي تتم الاستفادة بزيادة المشاركين في الموقع

9. Janine S. Hiller¹ , Wanda J. Smith² (٢٠٠٥) Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes France Belanger*,

While the growth of business-to-consumer electronic commerce seems phenomenal in recent years, several studies suggest that a large number of individuals using the Internet have serious privacy concerns, and that winning public trust is the primary hurdle to continued growth in e-commerce. This research investigated the relative importance, when purchasing goods and services over the Web, of four common trust indices (i.e. (1) third party privacy seals, (2) privacy statements, (3) third party security seals, and (4) security features). The results indicate consumers valued security features significantly more than the three other trust indices. We also investigated the

relationship between these trust indices and the consumer's perceptions of a marketer's trustworthiness. The findings indicate that consumers' ratings of trustworthiness of Web merchants did not parallel experts' evaluation of sites' use of the trust indices. This study also examined the extent to which consumers are willing to provide private information to electronic and land merchants. The results revealed that when making the decision to provide private information, consumers rely on their perceptions of trustworthiness irrespective of whether the merchant is electronic only or land and electronic. Finally, we investigated the relative importance of three types of Web attributes: security, privacy and pleasure features (convenience, ease of use, cosmetics). Privacy and security features were of lesser importance than pleasure features when considering consumers' intention to purchase. A discussion of the implications of these results and an agenda for future research are provided. q 2002 Elsevier Science B.V. All rights reserved.

التعليق على هذه الدراسة :

تم الاستفادة من هذه الدراسة في مشروعنا بنظرة شمولية اكبر في تحقيق الخصوصية والامان والثقة التي يحتاجها المشارك بالموقع والزبون للتشجيع على التوجه نحو استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم الخدمات

٢,١٤ تكاليف النظام المقترح :

تعتبر التكاليف من أهم الأمور التي تأخذها المؤسسات بعين الاعتبار حيث يحتاج المشروع مجموعة من التكاليف، منها التكاليف التأسيسية، التكاليف التشغيلية (تكاليف مباشرة متغيرة، تكاليف غير مباشرة ثابتة)، والتكاليف الإدارية والعامة الثابتة، التي يتم على أساسها اتخاذ قرار تبني النظام او رفضه و هي كما يلي :

التكاليف التطويرية : ٢,١٤,١

التكاليف الثابتة التي يحتاجها فريق العمل لبناء النظام وإنجازه حيث يتضمن التكاليف المادية والبرمجية و البشرية

تكاليف الأجهزة والمعدات المستخدمة في بناء النظام :

جدول ١.١ تكاليف الأجهزة والمعدات المستخدمة

المكون	العدد	السعر/دولار	التكلفة الكلية
جهاز حاسوب CPU: CORE i5 RAM:8gb	١	\$٨٧٢,٥٠	\$٨٧٢,٥٠
المجموع			\$٨٧٢,٥٠

المصدر : موقع HP

١. التكاليف التطويرية البرمجية وهي تشمل البرمجيات المستخدمة في بناء النظام :

جدول ٢,٢ التكاليف التطويرية البرمجية

البرنامج	السعر	العدد	المجموع
Windows Operating System Windows 10 Pro	\$١٦٩	١	\$١٦٩
Microsoft office 2018	\$١٠٠	١	\$١٠٠
Adobe photoshop	\$٢٥٢	١	\$٢٥٢
MAMP server	مجانا	Free	
Bootstrap v4	مجانا	Free	
Eclipse for php developer	مجانا	Free	
المجموع			\$٥٢١

شركة مايكروسوفت وموقع e-pay

١. التكاليف التطويرية البشرية : وهي التي تتكون من الأشخاص العاملين على تحليل وبناء وتطوير النظام :

جدول ٢,٣ التكاليف التطويرية البشرية

المكون	العدد	عدد ساعات العمل أسبوعياً للفرد	إجمالي ساعات العمل للفرد	السعر الساعة/بالدولار	التكلفة لكل شخص	التكلفة الكلية
محل نظم ٦ اسابيع	٣	١٦	٩٦	\$٨	\$٧٦٨	\$٢٤٠٣
مطور النظام ٧ اسابيع	٣	١٨	١٢٦	\$٦	\$٧٥٦	\$٢٢٨٦
المجموع						\$٤٦٨٩

المصدر: شركة الأنظمة الموثوقة

مجموع التكاليف التطويرية حيث تدفع لمرة واحدة فقط :

جدول ٢,٤ مجموع التكاليف التطويرية

التكاليف التطويرية	التكاليف التطويرية البرمجية	التكاليف التطويرية البشرية	المجموع الكلي
\$٨٧٢,٥٠	\$٥٢١	\$٤٦٨٩	\$٦,٨٢,٥٠

جدول (٢-٤)

٢,١٤,٢ التكاليف التشغيلية :

هي التكاليف المستمرة اللازمة لعمل النظام وتقسّم إلى تكاليف تشغيلية مادية وتكاليف تشغيلية بشرية

أ- التكاليف التشغيلية المادية :

هي تكاليف المواد اللازمة لتشغيل النظام لثلاث سنوات و توضح كما يلي :

جدول ٢,٥ التكاليف التشغيلية المادية

المكون	السعر/بالدولار	التكلفة الكلية للسنة الأولى بالدولار
استضافة الموقع الإلكتروني و اسم النطاق	\$٤٤٠ ٣ years	\$٤٤٠

مساحة Ultimate		
تكاليف الأعداد	\$٢٣	\$٢٣ لمرة واحدة
خط	\$١٠	\$٥٢
إنترنت بسرعة	\$٣٠	
إعداد و تركيب	\$١٢	

المصدر (الأنظمة الموثوقة للكمبيوتر ، شركة الاتصالات الفلسطينية ، شركة مدى لخدمات الأنترنت)

ب- التكاليف التشغيلية البشرية :

هي التكاليف المتطلبات البشرية اللازمة لتشغيل النظام (تدفع مرة واحدة)

جدول ٢,٦ التكاليف التشغيلية البشرية

المكون	العدد	الفترة بالأشهر	تكلفة الشهر	التكلفة الكلية
مطور نظام	١	٢	\$١٢٠٠	\$٢٤٠٠
مدخل بيانات	١	١	\$٧٠٠	\$٧٠٠
المجموع				\$٣١٠٠

المصدر : الأنظمة الموثوقة للكمبيوتر

مجموع التكاليف التشغيلية الكلية :

جدول ٢,٧ مجموع التكاليف التشغيلية الكلية

التكاليف التشغيلية المادية (لثلاث سنوات)	التكاليف التشغيلية البشرية	المجموع

\$٣٧٦٦	\$٣١٠٠	\$٦٦٦
--------	--------	-------

مجموع التكاليف الكلية :

يشمل هذا القسم مجموع التكاليف التطويرية والتكاليف التشغيلية

جدول ٢,٨ مجموع التكاليف الكلية

المجموع	التكاليف التشغيلية	التكاليف التطويرية
\$٩٨٤٨,٥٠	\$٣٧٦٦	\$٦٠٨٢,٥٠

وصف وتحليل متطلبات المشروع

- المقدمة
- وصف متطلبات النظام
- وصف المتطلبات الوظيفية
- وصف المتطلبات غير الوظيفية
- نموذج استخدام الحالة للنظام (Use case)
- خطة فحص النظام
- ملخص الفصل

٣,١ المقدمة

سيتم في هذا الفصل تحديد المتطلبات بناء على المدخلات والمخرجات والعمليات التي سوف يوفرها النظام، بعد الانتهاء من هذا الفصل ستكون ملامح النظام واضحة وسيتم تعريف النظام على المتطلبات المذكورة في هذا الفصل، حيث سيتم تحليل متطلبات هذا النظام وتحديد الهدف من إنشائه وتحديد المتطلبات الوظيفية و غير الوظيفية للنظام و تحديد طرق التأكد من المدخلات، بناء على المعلومات التي تم جمعها في الفصول السابقة وسيتم توضيح علاقات أطراف المشروع من خلال نموذج الحالة .

٣,٢ يقوم النظام بتحقيق المهام الرئيسية التالية:

١. تصنيف الخدمات وعرضها على الصفحة الرئيسية.
٢. ادارة الخدمات .
٣. توفير عملية التواصل مع الزبائن (ارسال وتلقي الرسائل).
٤. توفير عملية تسهيل وتسريع عملية الحجز أونلاين.
٥. ادارة الطلبات.
٦. اضافة عملاء .
٧. عرض كافة المعلومات التي يحتاجها كل من العميل و الزبون
٨. عرض و التعريف الأماكن بصوره جاذبة للزبون
٩. ادارة حسابات الزبائن و العملاء .
١٠. متابعة اقتراحات وشكاوي مستخدمي الموقع

٣,٣ مستخدمي النظام :

١. مسؤول النظام.
٢. العملاء .
٣. الزبائن.
٤. الزائر .

٣,٤ وصف النظام :

سيقوم فريق العمل ببناء نظام إلكتروني حيث سيتم من خلاله إدارة الخدمات ، عرض وتسويق خدمات مراكز التجميل وامكانية التواصل مع العملاء بكل سهولة وتوفير الوقت والجهد على العملاء في إيجاد المراكز المناسبة .

٣,٥ وصف متطلبات النظام الإلكتروني

تشمل المتطلبات على:

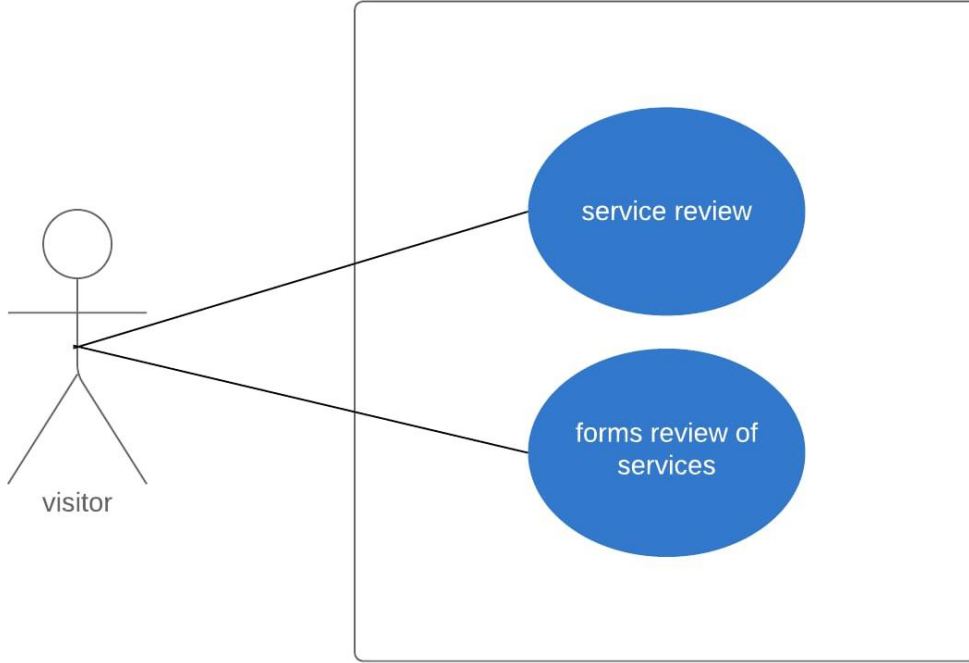
- المتطلبات الوظيفية (Functional requirements)
- المتطلبات غير الوظيفية (Non-Functional requirements)

٣,٥,١ المتطلبات الوظيفية:

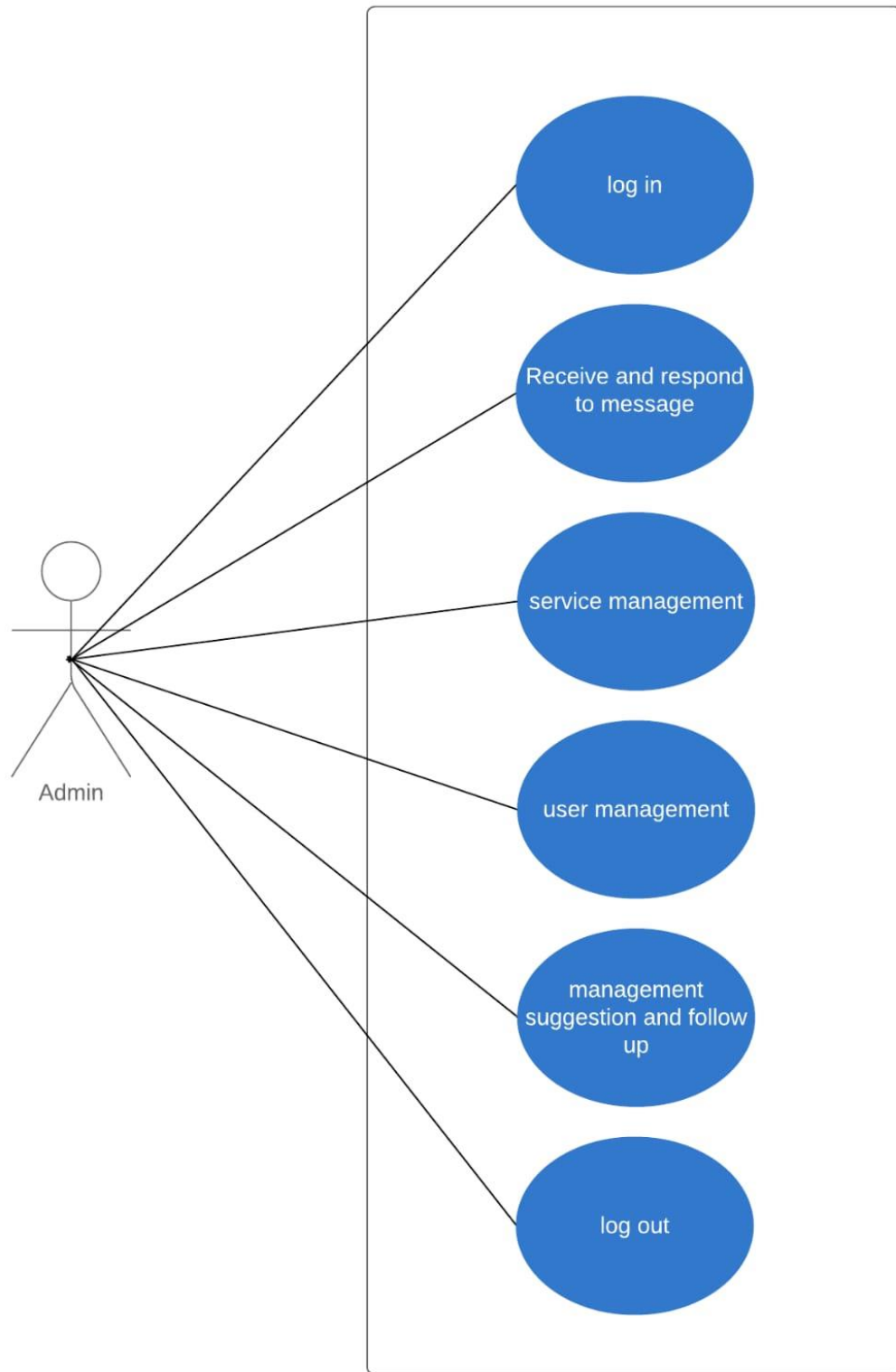
في هذه المرحلة سيتم وصف طبيعة عمل النظام بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والدراسة الميدانية وتحليل نموذج استخدام النظام تم التوصل الى مجموعة من المتطلبات الوظيفية والتي تم تصنيفها بالاعتماد على وظائف مستخدمي الموقع تمثلت فيما يلي:

٣,٦ نموذج الاستخدام Use Case Diagram:

يتم في هذا الجزء توضيح الصلاحيات الممكنة لكل مستخدم من مستخدمي النظام من خلال استخدام نموذج استخدام الحالة.



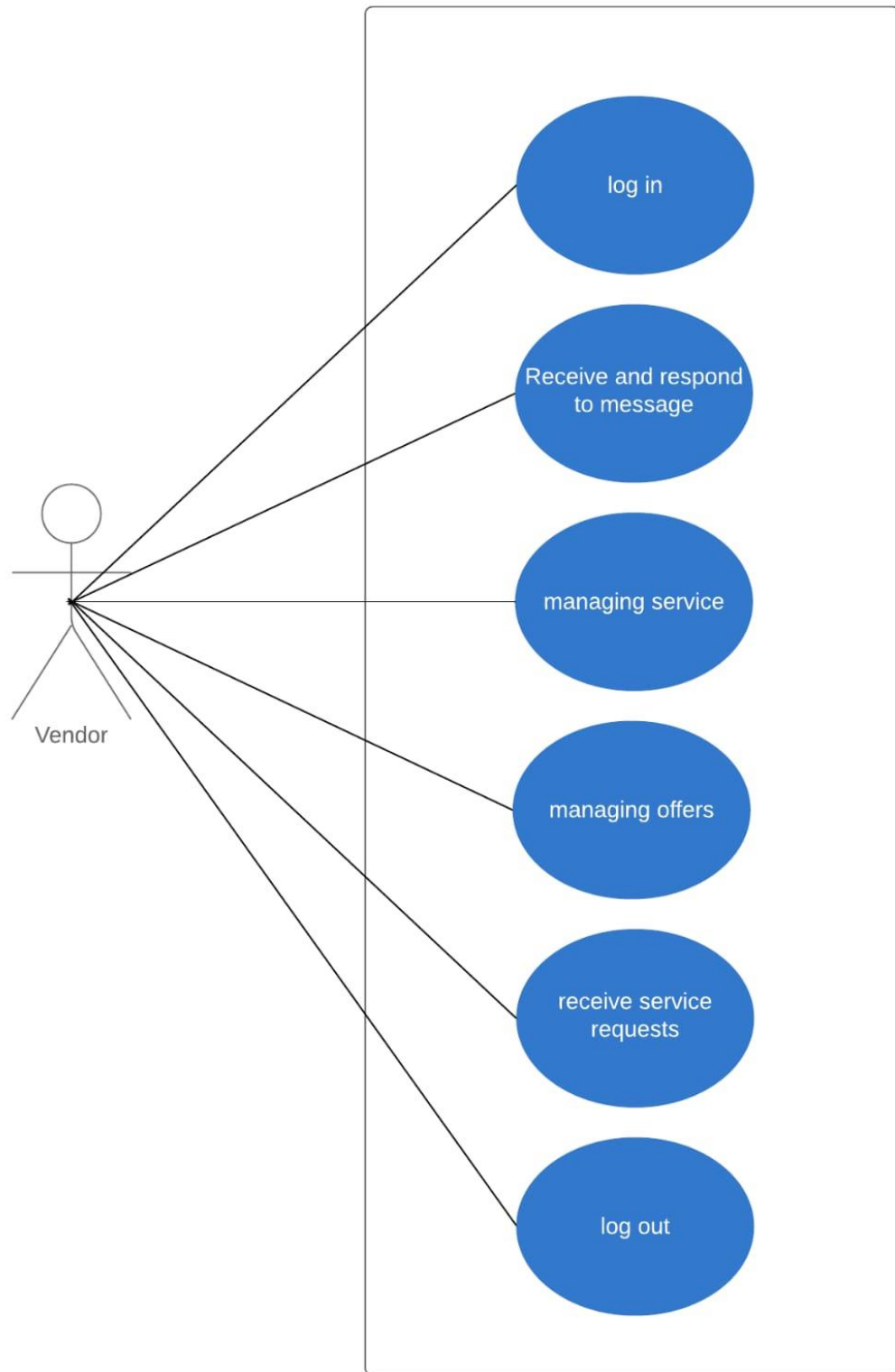
رسم توضيحي ٣,١ Use Case -user



رسم توضیحي ۳، ۲ Use Case admin



رسم توضیحي ۳، ۳ Use Case customer



رسم توضیحي ٣, ٤ Use Case vendor

• المتطلبات الوظيفية للزبون:

١. انشاء حساب جديد
٢. تسجيل الدخول
٣. تعديل البيانات الشخصية
٤. استعراض الاماكن
٥. اختيار الموقع (المركز) المطلوب
٦. استعراض الخدمات الخاصة بالمركز
٧. تحديد صنف الخدمة المطلوب
٨. حجز المكان المطلوب
٩. الاتصال والتواصل

• المتطلبات الوظيفية لصاحب الخدمة (العميل):

١. إنشاء حساب للعميل
٢. إضافة او حذف الخدمات (التعديل على الخدمات المعروضة في حال عملية تغيير)
٣. إضافة او حذف العروض الخاصة بالعميل
٤. استقبال الرسائل من الزبائن
٥. إضافة الخارطة الخاصة بالموقع
٦. متابعة اقتراحات وشكاوي مستخدمي الموقع

• المتطلبات الوظيفية الخاصة بمسؤول الموقع:

١. إمكانية إدارة المستخدمين من خلال القيام بعمليات (إضافة مستخدم جديد، حذف مستخدم، التعديل على بيانات المستخدمين)

٢. إمكانية إدارة صلاحيات مستخدم الموقع وذلك من خلال إضافة صلاحية أو التعديل على صلاحية

المستخدمين مثلا تحويل مستخدم عادي الى مسؤول أو العكس

٣. اختيار الخدمات المعروضة للزبائن

٤. حجز الصنف المطلوب وتأكيد الحجز

٥. إمكانية متابعة اقتراحات مستخدم النظام

٦. الاتصال والتواصل مع مسؤول النظام و إمكانية إدارة الأسئلة الشائعة.

٣,٧ تحليل النظام الجديد:

٣,٧,١ وصف المتطلبات الوظيفية المشتركة بين جميع المستخدمين:

١. طباعة الاشعارات :

جدول ٣,١ طباعة الاشعارات

الوظيفة	تنبيه المستخدم
الوصف	عند حدوث نشاط جديد على النظام ، يقوم النظام بإصدار تنبيه للمستخدم
المدخلات	ارسال رسالة او طلب خدمة
المخرجات	طباعة الاشعار
المتطلبات	تسجيل الدخول الى النظام
الهدف	تنبيه المستخدم بالنشاطات الجديدة على النظام

٢. تعديل البيانات الشخصية

جدول ٣,٢. تعديل البيانات الشخصية

الوظيفة	تعديل البيانات الشخصية
الوصف	تمكين المستخدمين من الاذخال والتعديل والحذف على البيانات الخاصة بهم
المدخلات	الاسم الرباعي، تاريخ الميلاد، الحالة الاجتماعية، الصورة الشخصية، رقم الهاتف، العنوان، البريد الالكتروني، كلمة السر.
عملية المعالجة	التعديل على قاعدة البيانات
المخرجات	إتمام عملية التعديل
الهدف	الوصول الى معلومات دقيقة ومحددة
المتطلبات	ان يتم التعديل على المعلومات الشخصية

٣. اختيار الخدمات من القائمة

جدول ٣,٣. اختيار الخدمات من القائمة

الوظيفة	اختيار الخدمة المطلوبة
الوصف	سيتم وضع اشكال الخدمات في تصنيفات حسب أنواع الخدمة
المدخلات	اختيار الخدمة الذي يرغب به
عملية المعالجة	عملية بحث عن الخدمات التي يحتاجها الزبون
المخرجات	العملاء (الخدمات) الموجودة في هذا التصنيف
الهدف	استعراض العملاء للخدمات التي تقدمها وذلك من اجل التسهيل على الزبون البحث عن

الخدمة التي يحتاجها	
وجود اتصال بالإنترنت	المتطلبات

٤. حجز الخدمة المطلوبة

جدول ٣,٤. حجز الخدمة المطلوبة

حجز الصنف المطلوب	الوظيفة
تمكن الزبون من حجز الخدمة	الوصف
سيقوم الزبون بعمل حجز للخدمة الذي يرغب فيه	المدخلات
عملية تأكيد الحجز على الخدمة المرغوب فيه	عملية المعالجة
سوف تظهر عملية طلب والحجز للخدمة لدى العميل في صفحة خاصة لديه، ليتم اعتمادها وتسجيلها للزبون.	المخرجات
حجز والحصول على الخدمة	الهدف
تسجيل الدخول، توفر اتصال بالإنترنت	المتطلبات

٥. الاتصال والتواصل

جدول ٣,٥. الاتصال والتواصل

الاتصال والتواصل مع مسؤول النظام	الوظيفة
تمكين الزبون من التواصل مع مسؤول النظام	الوصف

المدخلات	سيقوم الزبون التواصل مع الجهة المعنية وتقديم الاقتراح والاستفسار عن امر معين
عملية المعالجة	عملية استقبال الرسالة وتحويلها من لغة المستخدم الى لغة الالة ليتمكن من فهمها الحاسوب،ومن ثم اعادة تحويلها الى لغة الزبون لكي يتمكن الزبون من فهمها
المخرجات	ارسال الرسالة الى الجهة المعنية
الهدف	الإدلاء بالآراء بالنسبة للعملاء وجودة الخدمات المقدمة، والدعم الفني، وما هو مقدار رضى الزبون
المتطلبات	الاتصال بالإنترنت

٢,٧,٣ وصف المتطلبات الوظيفية بالنسبة لمدير النظام (Admin) :

هي الوظائف والأعمال الذي يقوم بها من يمتلك صلاحيات مدير النظام فقط ، ولا يستطيع أحد غيره القيام بها وهي كالآتي :

١. اضافة زبون :

جدول ٣,٦ اضافة زبون

الوظيفة	تسجيل الزبون على النظام
الوصف	الضغط على ايقونة اضافة زبون وتعبئة البيانات المطلوبة
المدخلات	اسم الزبون، اسم شركة الزبون، عنوان الزبون، البريد الالكتروني، رقم الجوال، صورة شخصية، كلمة السر
المخرجات	تسجيل بيانات الزبون في قاعدة بيانات النظام
المتطلبات	تسجيل الدخول الى النظام بصلاحيات مدير النظام

الهدف	انشاء حساب للزبون والسماح له بالتعامل مع النظام
-------	-------------------------------------------------

٢. ادارة حسابات الزبائن :

جدول ٣,٧ ادارة حسابات الزبائن

الوظيفة	التعديل على حسابات الزبائن
الوصف	الذهاب الى صفحة الزبائن واختيار الزبون ومن ثم اختيار الاعدادات
المدخلات	اضافة أو حذف أو تعديل البيانات
المخرجات	حفظ البيانات بصورتها الجديدة
المتطلبات	تسجيل الدخول الى النظام بصلاحيات مدير النظام
الهدف	تحديث بيانات الزبائن واجراء التغييرات المطلوبة

٣. إضافة خدمة :

جدول ٣,٨ إضافة خدمة

الوظيفة	اضافة
الوصف	الضغط على أيقونة اضافة خدمة، واختيار القسم حسب نوع الخدمة ، ومن ثم تعبئة البيانات المطلوبة
المدخلات	اسم الخدمة ، صورة الخدمة ، وصف للخدمة
المخرجات	تسجيل بيانات الخدمة في قاعدة بيانات النظام

المتطلبات	تسجيل الدخول الى النظام بصلاحيات مدير النظام
الهدف	عرض الخدمات على الصفحة الرئيسية للموقع

٣,٧,٣ المتطلبات الوظيفية لصاحب العمل (الخدمة)
 ١. انشاء حساب للعميل (حساب خاص يميز كل خدمة عن الأخرى)

جدول ٣,٩ انشاء حساب للعميل

الوظيفة	انشاء حساب خاص بالعميل
الوصف	خدمة تمكن صاحب العمل من انشاء حساب خاص به لمرء واحدة ويحتاج الى موافقة من مسؤول النظام عليها
المدخلات	ادخال البيانات الخاصة بالخدمة مثل (الاسم، الموقع، الفئة)
عملية المعالجة	اضافة الحساب لقاعدة البيانات الخاصة بالنظام.
المخرجات	تظهر هذه الصفحة للمستخدمين وبإمكانهم التفاعل معها
الهدف	تمكين صاحب العمل (الخدمة) من انشاء حساب خاص بالخدمة ليتمكن من إضافة الخدمات التي يقدمها بحيث يتمكن من رؤيتها الزبائن
المتطلبات	موافقة مسؤول النظام على الحساب

٢. إضافة او حذف الخدمة (التعديل على الخدمة في حال عملية تغيير للخدمات المقدمة)

إضافة او حذف الخدمة

جدول ٣,١٠

الوظيفة	إضافة الخدمات التي يقدمها العميل وإسعارها إلكترونياً
---------	------------------------------------------------------

الوصف	تمكين صاحب العمل من اضافة الخدمات او حذفها بطريقة الكترونية وتحديد أسعارها
المدخلات	ادخال الخدمة الجديدة وتفاصيلها او اختيار حذف الخدمة المطلوب
عملية المعالجة	اضافة او حذف الخدمات في قاعدة البيانات والتعديل عليها
المخرجات	يتم اظهار الخدمات المضافة مع سعرها، او حذف الخدمة المختارة
الهدف	تمكين صاحب العمل من إضافة الخدمات الكترونياً، مع إمكانية حذف هذه الخدمات فيما بعد
المتطلبات	حساب خاص بالخدمة ومنح صلاحيات لصاحب العمل عليه، مع توفر خدمة الانترنت

٣. إضافة او حذف العروض الخاصة بالخدمات

جدول ٣,١. إضافة او حذف العروض الخاصة بالخدمات

الوظيفة	إضافة او حذف العروض الخاصة بالخدمة
الوصف	تمكين صاحب العمل من اضافة العروض على الخدمات او حذفها بطريقة الكترونية.
المدخلات	ادخال العروض مع تفاصيله، او اختيار حذف للعرض المطلوب
عملية المعالجة	عملية اضافة او حذف العروض في قاعدة البيانات
المخرجات	بتم اظهار العروض المضافة مع سعرها لدى الزبائن المهتمين، او حذف العروض المختارة
الهدف	تمكين صاحب العمل من إضافة العروض، مع إمكانية حذف هذه العروض فيما بعد
المتطلبات	حساب خاص بالخدمة ومنح صلاحيات لصاحب العمل، مع توفر الانترنت

٤. استقبال الرسائل من العملاء

الوظيفة	استقبال الرسائل من الزبون
الوصف	خدمة تمكن صاحب العمل من تلقي الرسائل من الزبائن
المدخلات	يقوم الزبون بالدخول الى صفحة الرسائل
عملية المعالجة	يتم تحويل رسالة الزبون الى لغة الالة ومن ثم تحويلها الى لغة يفهمها الفرد لكي يتمكن مسؤول العمل القدرة على قراءة وفهم الرسالة
المخرجات	ظهور جميع الرسائل المرسله على شكل جدول
الهدف	تمكين صاحب العمل من معرفة اراء واهتمامات الزبون بالنسبة الى عمله .
المتطلبات	صفحة خاصة بالخدمة (العمل) مع وجود خدمة الانترنت

٥. إضافة الخارطة الخاصة بالعمل (موقع الخدمة)

الوظيفة	إضافة الخارطة الخاصة بموقع الخدمة
الوصف	تمكين صاحب اعمل من إضافة خارطة خاصة بموقع عمله
المدخلات	خارطة خاصة بالموقع على شكل صورة
عملية المعالجة	حجز مكان لصورة الخارطة على السيرفر
المخرجات	تظهر هذه الخارطة للمستخدمين عند النقر على خيار تحديد موقع العميل
الهدف	تمكين صاحب العمل من إضافة خارطة للموقع (مكان تقديم الخدمة) بحيث يستطيع الزبون

من خلالها معرفة الموقع بدقة	
حساب صاحب العمل	المتطلبات

٦. إمكانية استقبال الاقتراحات والشكاوي من مسؤول النظام (تسهيل على صاحب العمل الاقتراحات والشكاوي من مسؤول

النظام وليس من الزبائن)

جدول ٣, ١٤ استقبال الاقتراحات والشكاوي

الوظيفة	استقبال الاقتراحات والشكاوي من مسؤول النظام
الوصف	خدمة تمكن صاحب العمل من تلقي الرسائل من الزبائن
المدخلات	يقوم الزبون بالدخول الى صفحة الرسائل
عملية المعالجة	تقديم اقتراحات او شكاوي
المخرجات	ظهور جميع الرسائل المرسله على شكل جدول
الهدف	تمكين صاحب العمل من معرفة اراء واهتمامات الزبون بالنسبة الى عمله.
المتطلبات	صفحة خاصة بالعمل مع وجود خدمة الانترنت

٧. متابعة اقتراحات وشكاوي مستخدمي الموقع

الوظيفة	امكانية استقبال الاقتراحات والشكاوي من مسؤول النظام
الوصف	متابعة الاقتراحات والشكاوي من قبل مسؤول النظام
المدخلات	الدخول للنظام، الدخول لصفحة متابعة الاقتراحات
عملية المعالجة	يقوم مسؤول النظام بتصفح ومتابعة الاقتراحات الخاصة بالمستخدمين
المخرجات	عرض الاقتراحات
الهدف	متابعة والاجابة عن أسئلة الزبائن
المتطلبات	تسجيل الدخول بصلاحيات مسؤول النظام

٤, ٧, ٣ المتطلبات الوظيفية الخاصة بمسؤول النظام:

١. إمكانية إدارة المستخدمين من خلال القيام بعمليات (إضافة مستخدم جديد، حذف مستخدم، التعديل على بيانات

المستخدمين)

الوظيفة	ادارة مستخدمي الموقع.
الوصف	القيام بجميع عمليات الادارة الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون النظام
المدخلات	اسم المستخدم، رقم المستخدم، كلمة المرور، البريد الإلكتروني، الهاتف، الرقم الجامعي، صورة شخصية، تاريخ الميلاد، الجنس، مستوى الصلاحية.
عملية المعالجة	اضافة، بحث، عرض، تعديل بيانات.

المخرجات	رسالة تفيد بنجاح أو فشل العملية.
الهدف	نجاح العملية الادارية، والحصول على رضا الزبائن
المتطلبات	تسجيل الدخول وصلاحيه مسؤول النظام.

٢. إمكانية إدارة صلاحيات مستخدمى النظام وذلك من خلال إضافة صلاحية أو التعديل على صلاحية المستخدمين مثلاً تحويل مستخدم عادى الى مسؤول أو العكس

جدول ٣, ١٧ إدارة صلاحيات مستخدمى النظام

الوظيفة	ادارة الصلاحيات (منح أو تعديل الصلاحيات)
الوصف	التحكم بالمسؤول عن ادارة الموقع كل حسب صلاحياته
المدخلات	اختيار المستخدم المراد منح الصلاحيه له، أو تعديل.
عملية المعالجة	اضافة، حذف، تعديل الصلاحيات.
المخرجات	رسالة تفيد بنجاح أو فشل العملية.
الهدف	معرفة جميع الافراد المسؤولة للصلاحيات المترتبة عليه
المتطلبات	تسجيل الدخول وصلاحيه مسؤول النظام.

٣. إمكانية متابعة اقتراحات مستخدمى الموقع

الوظيفة	متابعة اقتراحات مستخدمي الموقع
الوصف	تمكين الزبون من إضافة الخدمة الذي قام باختيارها
المدخلات	الدخول للموقع، الدخول لصفحة متابعة الاقتراحات
عملية المعالجة	يقوم مسؤول الموقع بتصفح ومتابعة الاقتراحات الخاصة بالمستخدمين
المخرجات	عرض الاقتراحات
الهدف	المتابعة من اجل توفير الراحة للزبون والرد على الأسئلة والاقتراحات
المتطلبات	تسجيل الدخول بصلاحيات مسؤول النظام

٤. إمكانية إدارة الأسئلة الشائعة

الوظيفة	الإجابة عن الأسئلة الشائعة
الوصف	تمكن الزبون من حجز الخدمة
المدخلات	الدخول للموقع، الدخول لصفحة الأسئلة الشائعة
عملية المعالجة	يقوم مسؤول الموقع بإضافة الأسئلة الشائعة للمستخدمين.
المخرجات	عرض الأسئلة الأكثر شيوعا وإجابتها لدى المستخدم
الهدف	الرد على الرسائل
المتطلبات	تسجيل الدخول بصلاحيات مسؤول النظام

٥. الدعم الفني والصيانة

جدول ٣, ٢٠ الدعم الفني والصيانة

الوظيفة	الدعم الفني والصيانة
الوصف	التواصل مع مسؤولي النظام في المشاكل التي تواجههم في النظام للقيام بالتعديل والصيانة والإضافة
المدخلات	التعديلات والاضافات والتحسينات التي يتم وضعها
عملية المعالجة	جميع العمليات القائمة على الدعم والصيانة
المخرجات	نظام خالي من العيوب ومستمر في أداء الوظيفة
الهدف	سير العمل بصورة صحيحة
المتطلبات	ان تتم عملية اكتشاف الأخطاء البرمجية والتقنية في الوقت المناسب واطمأن عملية التعديل بشكل فعال.

3.7.5 المتطلبات الوظيفية الخاصة بالعميل

١. إنشاء حساب

جدول ٣, ٢١ إنشاء حساب خاص بالعميل

الوظيفة	انشاء حساب جديد للعميل
الوصف	اتاحة الزبون من انشاء حساب وتسجيل المعلومات الخاصة به والاشترك بالنظام

الاسم الرباعي، تاريخ الميلاد، الحالة الاجتماعية، الصورة الشخصية، رقم الهاتف، العنوان، البريد الالكتروني، كلمة السر.	المدخلات
اضافة الحساب لقاعدة البيانات الخاصة بالنظام	عملية المعالجة
إتمام تسجيل الحساب وتفعيله	المخرجات
وجود لكل زبون حساب شخصي	الهدف
إتمام تسجيل انشاء الحساب على النظام	المتطلبات

٢. تعديل البيانات الشخصية

جدول ٣، ٢٢. تعديل البيانات الشخصية

تعديل البيانات الشخصية	الوظيفة
تمكين المستخدمين من الادخال والتعديل والحذف على البيانات الخاصة بهم	الوصف
الاسم الرباعي، تاريخ الميلاد، الحالة الاجتماعية، الصورة الشخصية، رقم الهاتف، العنوان، البريد الالكتروني، كلمة السر.	المدخلات
التعديل على قاعدة البيانات	عملية المعالجة
إتمام عملية التعديل	المخرجات
الوصول الى معلومات دقيقة ومحددة	الهدف
ان يتم التعديل على المعلومات الشخصية	المتطلبات

٣. اختيار الخدمات من القائمة

الوظيفة	اختيار الخدمة المطلوب
الوصف	سيتم وضع الخدمة في تصنيفات حسب أنواع الخدمات المقدمة
المدخلات	اختيار الخدمة التي يرغب بها
عملية المعالجة	عملية بحث عن الخدمات التي يرغب في طلبها الزبون
المخرجات	المراكز الموجودة في هذا التصنيف
الهدف	استعراض المراكز للخدمات التي تقدمها وذلك من اجل التسهيل على الزبون البحث عن الخدمة التي يفضلها
المتطلبات	وجود اتصال بالإنترنت

٤. اختيار واستعراض المراكز التجميلية

الوظيفة	استعراض المركز المطلوب
الوصف	سيتم عرض المركز حسب الخدمة التي يقدمها
المدخلات	اختيار المركز المطلوب
عملية المعالجة	عملية بحث عن صفحة المركز المطلوبة
المخرجات	عرض الصفحة التي تم اختيارها

الهدف	استعراض الصفحة الخاصة بالمركز الذي يريده الزبون
المتطلبات	وجود اتصال بالإنترنت

٥. استعراض الخدمات الخاصة بالمركز

جدول ٣,٣٥ . استعراض الخدمات الخاصة بالمركز

الوظيفة	عرض الخدمات المقدمة ومعرفة أسعارها
الوصف	يمكن للزبائن التعرف على نوع الخدمة التي يقدمها كل مركز ، ومعرفة أسعار تلك الخدمات الخاصة بالمركز والحصول على المعلومات المطلوبة .
المدخلات	الدخول الى صفحة المركز .
عملية المعالجة	عملية البحث عن الخدمات واسعارها
المخرجات	تظهر لدى الزبون الخدمات المقدمة مع أسعارها .
الهدف	معرفة الخدمات التي يقدمها كل مركز وما هي أسعار تلك الخدمات .
المتطلبات	وجود اتصال بالإنترنت .

٦. تحديد الخدمة المطلوب

جدول ٣,٣٦ تحديد الخدمة المطلوب

الوظيفة	تحديد الخدمة المطلوب
الوصف	إمكانية تحديد الخدمة المطلوب
المدخلات	اختيار الخدمة التي ترغب بالحصول عليها

عملية معالجة	عملية بحث عن الخدمات لكل مركز
المخرجات	سوف يظهر عملية تحديد الخدمة المطلوب
الهدف	تحديد الخدمة التي ترغب في الحصول
المتطلبات	وجود اتصال انترنت

٧. حجز الخدمة المطلوب

جدول ٣,٣٧ حجز الخدمة المطلوب

الوظيفة	حجز الخدمة المطلوب
الوصف	تمكن الزبون من حجز الخدمة الذي تم اضافته الى السلة الإلكترونية
المدخلات	سيقوم الزبون بعمل حجز للخدمة التي يرغب فيها
عملية المعالجة	عملية تأكيد الحجز على الخدمة المرغوب فيها
المخرجات	سوف تظهر عملية الحجز للخدمة لدى المركز في صفحة خاصة لديه، ليتم اعتمادها وتسجيلها للزبون.
الهدف	حجز والحصول على الخدمة
المتطلبات	تسجيل الدخول، توفر اتصال بالإنترنت

٨. الاتصال والتواصل

جدول ٣,٣٨. الاتصال والتواصل

الوظيفة	الاتصال والتواصل مع مسؤول النظام
الوصف	تمكين الزبون من التواصل مع مسؤول النظام
المدخلات	سيقوم الزبون بالتواصل مع الجهة المعنية وتقديم الاقتراح والاستفسار عن امر معين
عملية المعالجة	عملية استقبال الرسالة وتحويلها من لغة المستخدم الى لغة الالة ليتمكن من فهمها الحاسوب،ومن ثم اعادة تحويلها الى لغة الزبون لكي يتمكن الزبون من فهمها
المخرجات	ارسال الرسالة الى الجهة المعنية
الهدف	الإدلاء بالأراء بالنسبة للمراكز وجودة الخدمات المقدمة، والدعم الفني، وما هو مقدار رضى الزبون
المتطلبات	الاتصال بالإنترنت

٦,٧,٣ المتطلبات الغير وظيفية للنظام

تعد المتطلبات غير الوظيفية الأساس في نجاح المتطلبات الوظيفية لأنها تقوم على دعم المتطلبات الوظيفية سواء كان الدعم بشكل مباشر او غير مباشر، وتشمل المتطلبات الغير وظيفية ما يلي:

وتشمل المتطلبات غير الوظيفية ما يلي:

١. سهولة الاستخدام :

يجب ان يكون الموقع الإلكتروني بسيط وواضح لكي يتمكن المستخدمين من التعامل معه بسهولة.

سيتم بناء النظام بطريقة يسهل على مستخدمي النظام التعامل معه من خلال:

- أ- اللغة المتبعة به وطريقة سير العمليات بسيطة وموضحة.
 - ب- استخدام تقنيات في بناء واجهات المستخدمين تمكنهم من الوصول للنظام واستخدامه في مختلف أشكال الوصول من هاتف أو جهاز حاسوب الخ.
 - ت- التوافق مع المحمول: نظراً لأن المزيد والمزيد من الأشخاص يستخدمون هواتفهم المحمولة للوصول إلى الإنترنت، فقد أصبح إنشاء موقع ويب محسّن للجوّال أمر ضروري.
 - ث- تتمثل الخطوة الأولى في التحقق من كيفية ظهور موقع الويب على الهاتف المحمول
 - ج- هندسة المعلومات جيدة التخطيط: تعتبر كيفية تنظيم المعلومات وتقديمها على موقع الويب الخاص بنا أمر حيوي لسهولة الاستخدام ، حيث يقدم الموقع مجموعة واسعة من المعلومات والموارد لجذب السوق المستهدفة. حيث يجب التخطيط لأقسام وقفات موقع الويب بعناية وتقديم المعلومات بطريقة يسهل على المستخدمين العثور عليها.
 - ح- التنقل الفعال : يعد التنقل الجيد أحد أهم جوانب سهولة استخدام موقع الويب حيث تم استخدام قوائم HTML أو JavaScript البسيطة إلى العمل بشكل أفضل واطهار الموقع متناسق على جميع المتصفحات والأنظمة الأساسية. حيث التنقل يكون خالياً من الفوضى، تحديد عدد عناصر القائمة قدر الإمكان، و تعمل القائمة المنسدلة أو التنقل الفرعي بشكل أفضل في نظرا لان الموقع به العديد من الأقسام والصفحات.
- تم استخدام DHTML ومكتبات JavaScript مثل Motools و Ajax مما فتح الأبواب أمام العديد من الاحتمالات الجديدة .

وهذا يسهل على عدد كبير من المستخدمين الوصول للنظام واستخدامه بغض النظر عن القدرات والمعرفة المتواجدة لديهم.

٢. السرعة :

يتم استعراض بيانات الموقع بشكل متناسب مع ضغط العمليات المتتالية من قبل مستخدم الموقع بحيث يكون الوقت المستغرق لإتمام أي عملية قصير جدا بحيث لا يتعدى 10 ثواني ، حتى لا يشعر المستخدم بالملل عند بدء عملية الاستعراض للخدمات ومن ثم بدء عملية الحجز، فالسرعة لا تقتصر على سرعة التنفيذ فقط إنما على التنفيذ والاستجابة معا، وذلك يوفر على المستخدم الوقت والجهد لأي عملية تعطى.

٣. الأمن :

يوفر الموقع أمن المعلومات من خلال أنظمة الحماية لكلمات المرور وخصوصية الاطلاع على البيانات

إلا لمن يمتلك الصلاحية. كذلك يتيح نظام الأمن على بيانات المستخدمين من خلال:

١. تحديد الصلاحيات للمستخدمين وبالتالي يستطيع المستخدم الوصول إلى البيانات والمعلومات المخول له بالوصول إليها.

٢. تسجيل الخروج من النظام بعد فترة من عدم الاستخدام .

٣. استخدام تقنية session في بناء هيكلية النظام حيث أنها تجبر المستخدم على التعامل مع

البيانات المتعلقة به من نتائج البحث والعمليات التي يقوم بها خلال الموقع والعديد من العمليات وحفظها في داخل متغيرات على سيرفر النظام بشكل مؤقت بحيث تحفظ جميع البيانات المتعلقة به من

إعداداته المفضلة والتعرف عليه، على عكس cookies التي يمكن للمستخدم إيقافها من خلال

المتصفح أو تشغيلها ويتم تخزينها في جهاز المستخدم.

٤. تم استخدام بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن (HTTPS) هو مزيج من بروتوكول نقل النص

التشعبي مع خدمة تصميم المواقع تلس / بروتوكول لتوفير الاتصالات المشفرة وتحديد تأمين شبكة

خادم الويب.

٤. الدقة:

ان يقوم الموقع بأداء مهامه على مستوى عالي من الدقة، بحيث يكون عدد الأخطاء في الموقع أقل ما يمكن، لتقليل النتائج السلبية الناتجة عن الخطأ، وتقديم بيانات صحيحة وشمولية وتحديد الفئة المستهدفة .

٥. الموثوقية :

أن يكون المستخدم على ثقة بخدمات النظام وإمكانية التغذية الراجعة، أيضا القدرة على الاستمرارية لتقديم

الخدمات بنجاح للعملاء .

٦. المرونة:

أن يكون النظام بعيد عن التعقيد لإمكانية التكيف مع المتغيرات التي قد تحدث، وأيضا المرونة للتطوير على النظام عند الحاجة والتعديل عليه اثناء الحاجة للتغير وامكانية الوصول للموقع من خلال الهاتف المحمول .

٧. أوقات الاستجابة :

أن يكون الوقت الذي يستغرقه الموقع من لحظة الطلب حتى الاستجابة مرضي للمستخدم ويمكن التفاعل معه بكل سهولة ، بحيث لا يستغرق اكثر من 10ثواني للاستجابة .

٨. قابلية الصيانة أو التعديل:

توفر إمكانية التعديل على الموقع دون الحاجة للمطور أن يكون متواجد داخل الشركة للتعديل على النظام تم بناء الاكواد البرمجية بشكل منظم حيث يسهل على القارئ فهمه بشكل مباشر دون الحاجة للرجوع للمطور الرئيسي .

٩. أوقات المعالجة:

أن تكون مدة المعالجة لأداء الوظائف الرئيسية ومدة البحث والعمليات على النظام مقبولة لدى المستخدمين.

٣,٨ خطة فحص النظام

يجب أن يحتوي كل مشروع مراد بناؤه وبرمجته على خطة فحص متكاملة، وذلك من أجل التأكد من أن جميع متطلبات المشروع قد تم بناؤها بالشكل الصحيح والمطلوب، وأنه في النهاية يجب أن يلبي جميع متطلبات واحتياجات الزبائن المختلفة التي من أجلها تم تطوير النظام الالكتروني، هناك عدة أنواع من فحص النظام، وحتى يكون النظام خالٍ من أي أخطاء يجب

مراعاة هذه الأنواع من الفحص؛ وذلك من أجل التأكد من أن النظام قد مر بمرحلة متكاملة من الفحص والتطبيق، وهذه الأنواع هي:

فحص نماذج النظام الالكتروني.

فحص أجزاء النظام الالكتروني.

فحص تكامل النظام الالكتروني.

فحص قبول النظام الالكتروني.

يقوم فريق العمل بإعداد خطة لفحص النظام والتي ستتم من خلال ثلاثة خطوات كالتالي:

1. الخطوة الأولى فحص الأجزاء : وسيتم فحص كل جزء بشكل منفصل بعد الإتمام من برمجة كل جزء، للتأكد من أن كل جزء يعمل بشكل جيد.
2. الخطوة الثانية فحص التن
3. اسق ما بين الأجزاء : سيتم فحص التوافق والتوافق ما بين الأجزاء مع بعضها البعض.
4. الخطوة الثالثة فحص النظام : سيتم فحص كل الأجزاء داخل النظام مع بعضها البعض

٣,٩ ملخص الفصل

لقد قام فريق العمل بالحديث على عدد من المواضيع التي لها علاقة بالمتطلبات سواء كانت الوظيفية أم غير الوظيفية، حيث تم وصف النظام الالكتروني بشكل عام، وقام فريق العمل بتحديد المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية، ووصف المتطلبات الوظيفية من حيث طريقة عمل النظام وذلك لتوضيحها لجميع مكونات وعمليات النظام لذا يجب دائماً البدء في عمل هذه المخططات قبل البدء في البرمجة ، ومن أجل تحديد علاقة مستخدم النظام تم وصف و توضيح النظام وتحليله باستخدام النموذج (Use Case)، وفي النهاية كان الحديث حول خطة فحص النظام.

- المقدمة

- مخطط تسلسل العمليات (Sequence Diagram)

- مخطط تسلسل النشاطات (Activity Diagram)

- مخطط Class Diagram

- جداول قواعد البيانات

- وصف شاشات النظام

٤,١ المقدمة .

تعتبر مرحلة تصميم النظام من المراحل الهامة والضرورية في عملية بناء النظام وتطويره لأنها تعطي فكره كامله عن جميع اجزاء النظام بالرسومات التوضيحية كما تسهل على المبرمجين عملية بناء النظام بالشكل الصحيح ويجب مراعاة ادواق المستخدمين للنظام عند التصميم ورغباتهم وضمان سهولة استخدام النظام ومراعاة جميع الفئات المستخدمة للنظام على اختلاف مستوياتهم.

وفي هذا الفصل تم تصميم النظام باستخدام لغة النمذجة الموحدة (UML) Unified Modeling Language حيث يحتوي على المخطط تسلسل العمليات (Sequence Diagram) ومخطط النشاطات (Activity Diagram) وكذلك (Class Diagram) وتصميم جداول قواعد البيانات وبناءها بالشكل النهائي مع كافة التفصيلات والجداول والحقول التي تحتويها وكذلك تم تفصيل شاشات الإدخال والإخراج الأولية التي تم بناء النظام على أساسها.

٤,٢ مخطط تسلسل العمليات (Sequence Diagram)

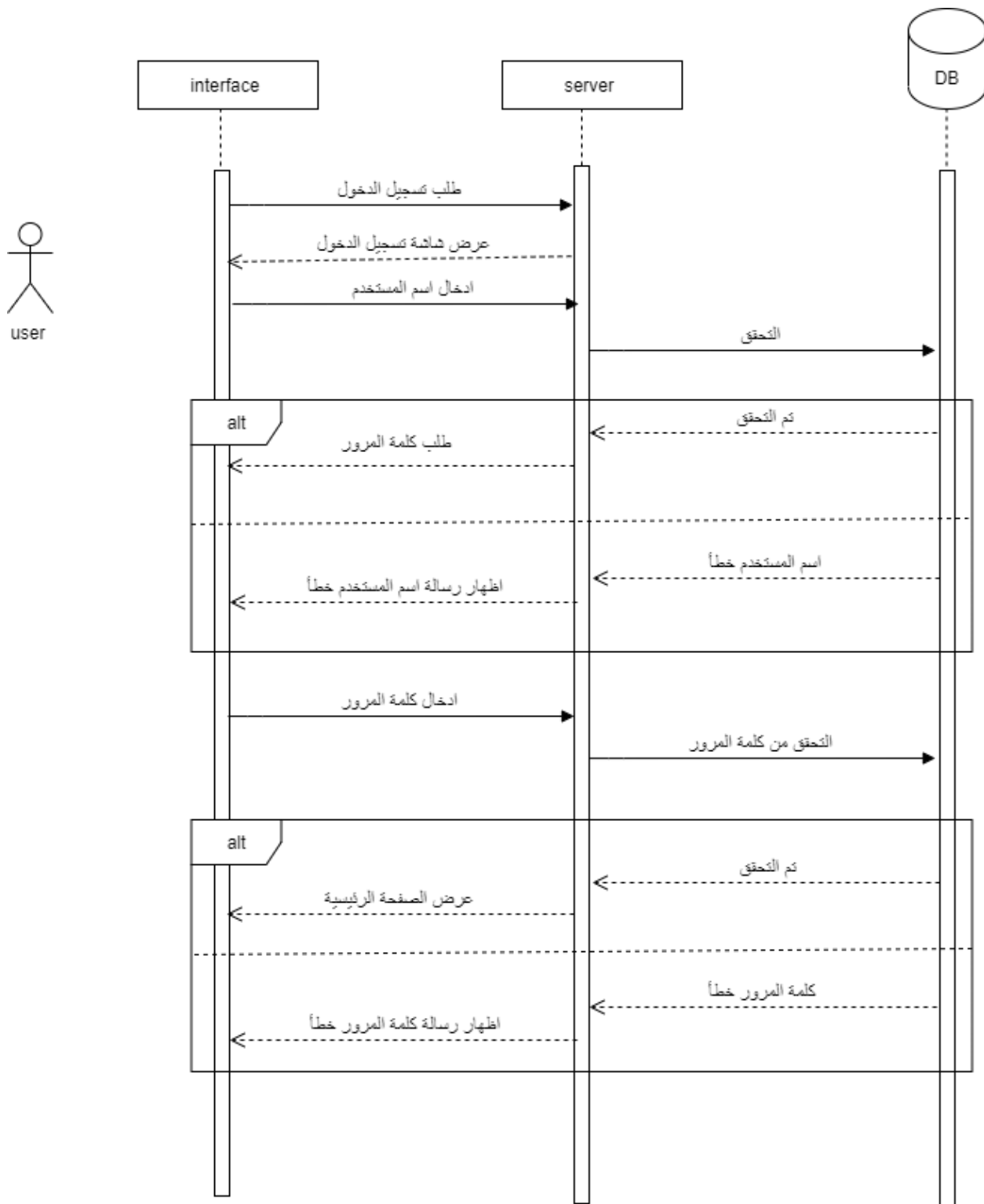
توضح هذه المرحلة طريقة تسلسل العمليات خلال النظام من مدخلات ومخرجات

٤,٢,١ Sequence diagram (المخطط التسلسلي للنظام)

١. تسلسل العمليات الخاصة بالوظائف المشتركة لمستخدمي النظام:

تسجيل الدخول:

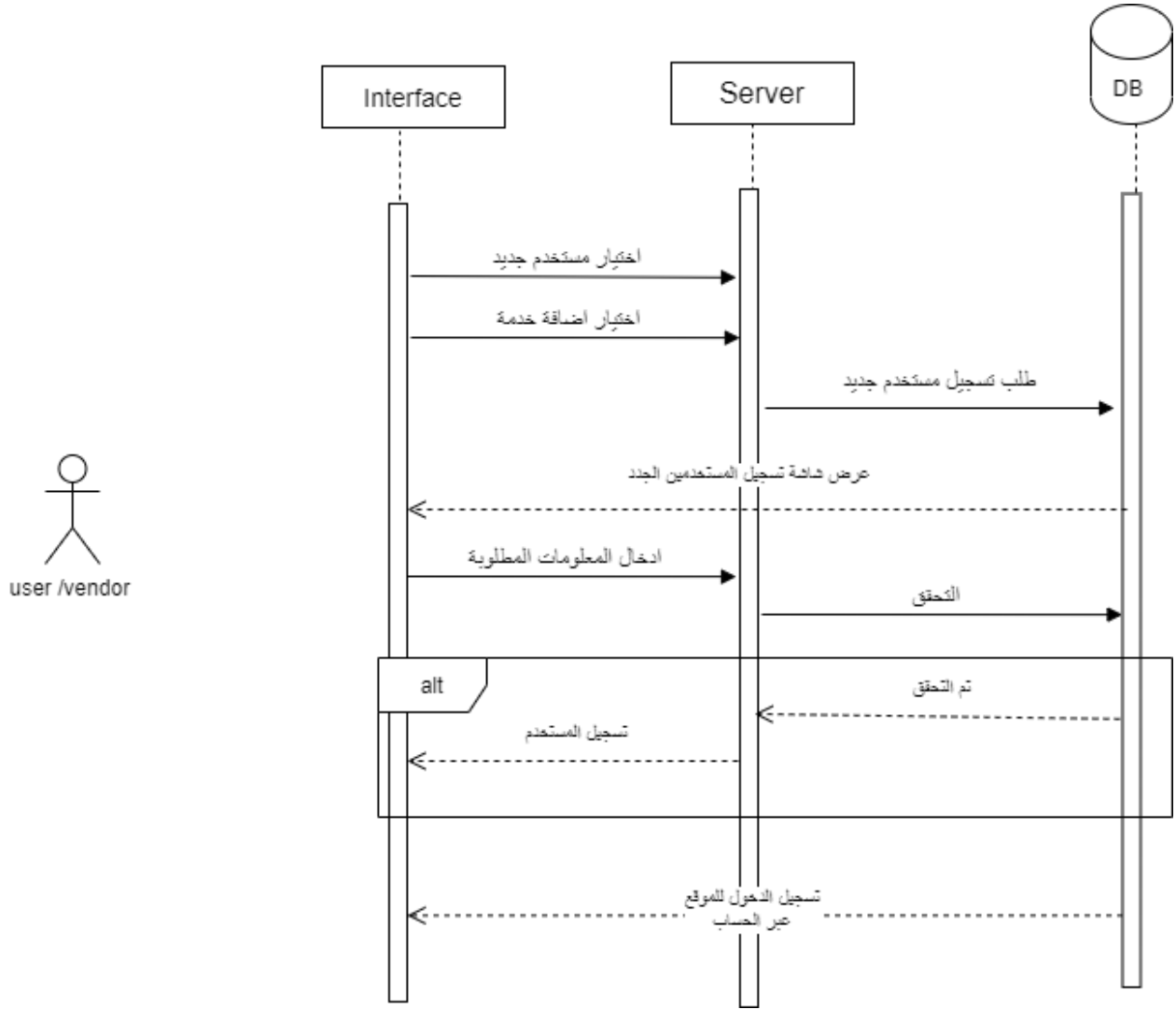
خلال هذه العملية يقوم المستخدم بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور اذا كان لديه حساب في النظام أو يقوم بإنشاء حساب جديد في النظام، ومن ثم الدخول الى واجهة النظام واطهار الصلاحيات المتاحة سواء كان المستخدم (مسؤول النظام، صاحب المركز، الزبون) كما هو موضح في الشكل



رسم توضيحي ٤,١ تسجيل الدخول Sequence diagram

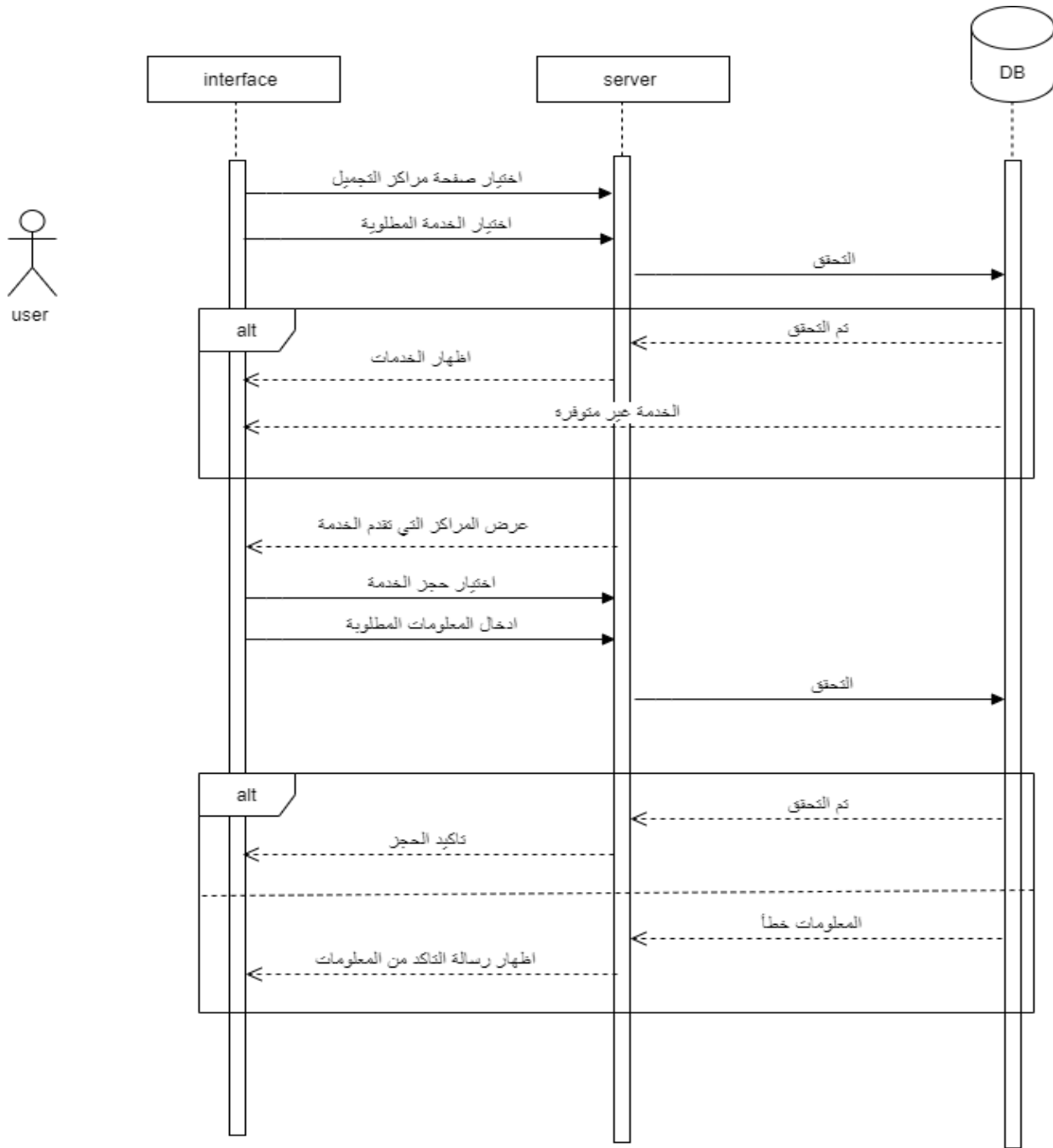
٢. Sequence diagram الخاصة بوظائف الزبون:

انشاء حساب: خلال هذه العملية يقوم الزبون بإنشاء حساب بإدخال مجموعة من البيانات تتمثل (بإدخال اسم مستخدم، كلمة مرور البريد الالكتروني، العنوان، رقم الهاتف)



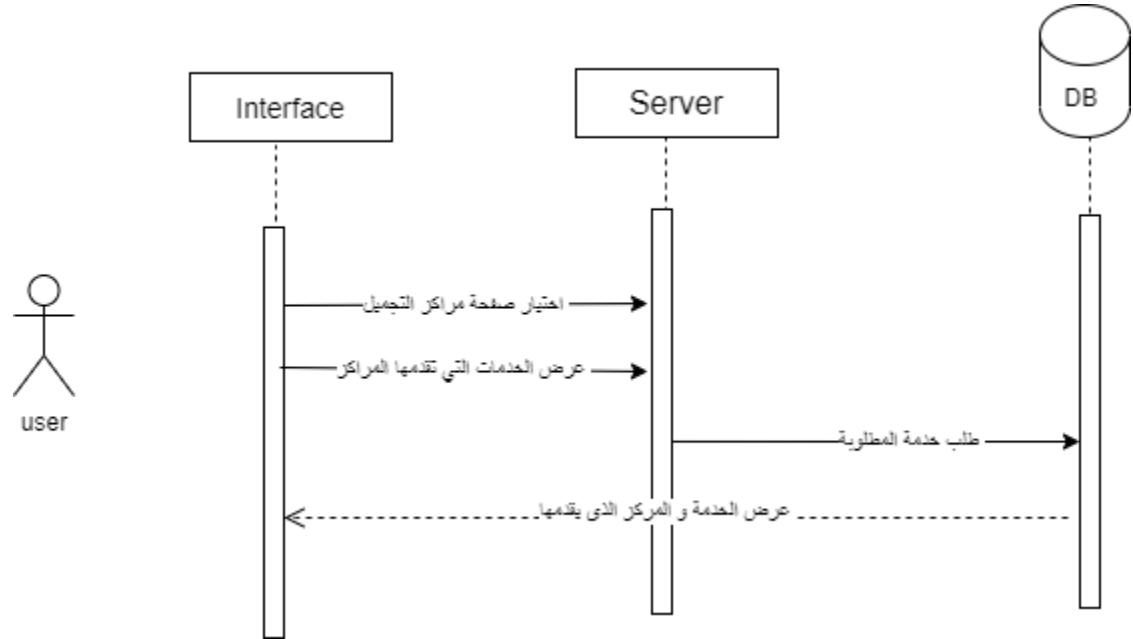
رسم توضيحي ٤,٢ diagram Sequence الخاصة بوظائف الزبون

حجز الخدمة : من خلال هذه العملية يقوم الزبون باستعراض المراكز ، وبالتالي يتم طلب الخدمة من قاعدة البيانات، ثم عرضها للزبون وعرض المعلومات الخاصة بكل مركز/صالون واجراء عملية الحجز



رسم توضيحي ٤,٣ حجز خدمة . diagram Sequen

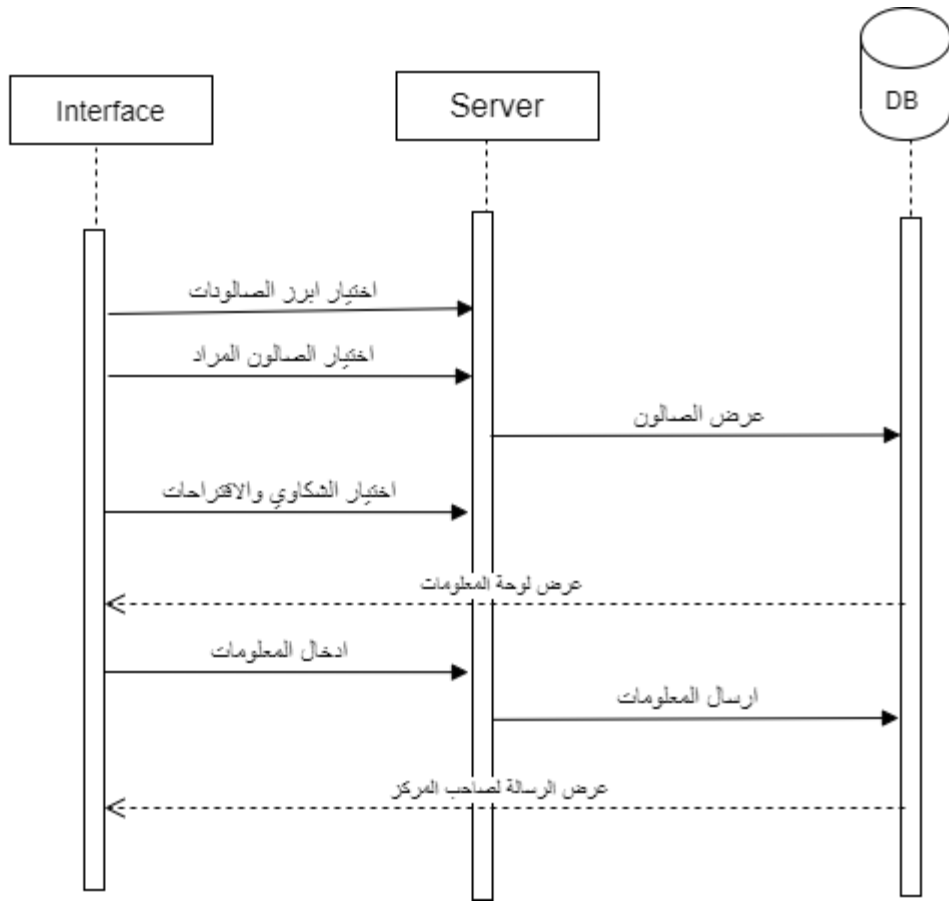
استعراض الخدمات : من خلال هذه العملية يقوم الزبون باستعراض الخدمات ، وبالتالي يتم طلب الخدمة من قاعدة البيانات، ثم عرضها للزبون وعرض المعلومات الخاصة بكل مركز/صالون كما هو موضح بالشكل



رسم توضيحي ٤,٤ لاستعراض الخدمات . diagram Sequen

ارسال الشكاوي والاقتراحات: خلال هذه العملية يقوم الزبون بإرسال الشكاوي والاقتراحات وحفظها في قاعدة البيانات كما هو

موضح بالشكل

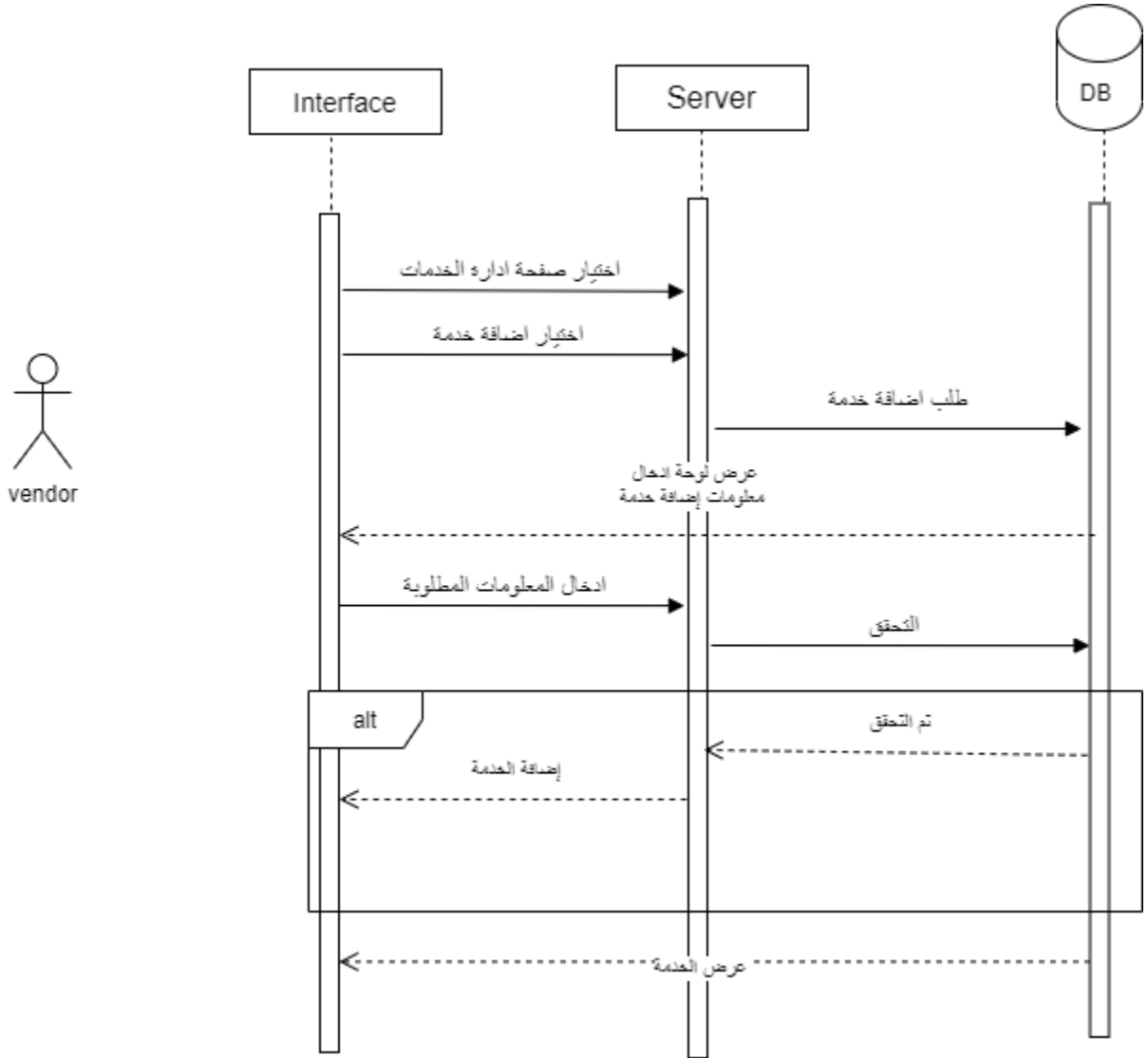


رسم توضيحي ٤,٥ ارسال الشكاوي والاقتراحات diagram Sequen

٣. Sequence Diagram الخاصة بوظائف صاحب المركز :

١. اضافة خدمة : من خلال هذه العملية يقوم صاحب المركز ب اضافة خدمة الى قاعدة البيانات ، بحيث يقوم

بإدخال البيانات المطلوبة ويتم ارسالها وتخزينها في قاعدة البيانات كما هو موضح بالشكل

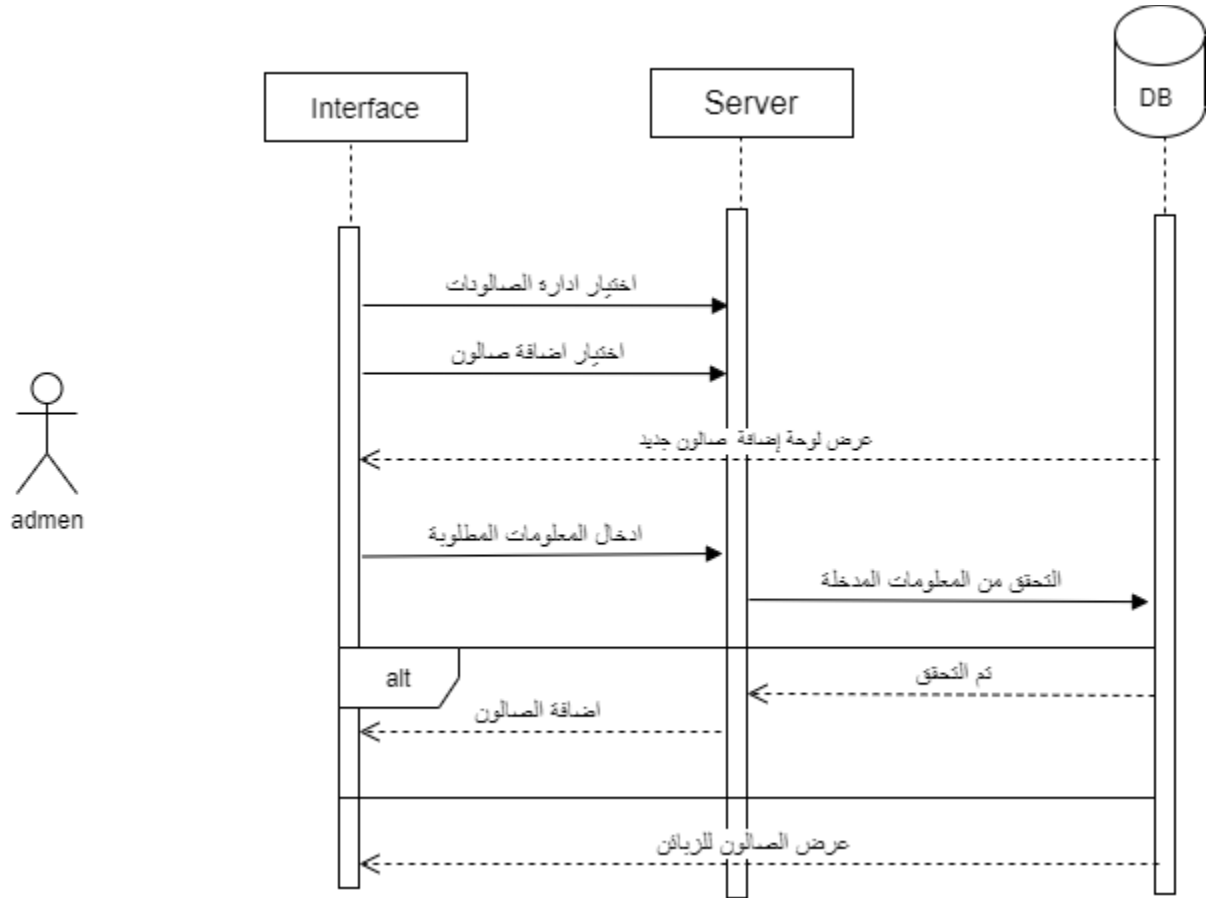


رسم توضيحي ٤,٦ Diagram Sequence الخاصة بوظائف صاحب المركز

3 . Sequence diagram الخاصة بوظائف مسؤول النظام:

١. ادارة الخدمات: من خلال هذه العملية يقوم مسؤول النظام من اضافة مركز الى قاعدة البيانات، حذف مركز من

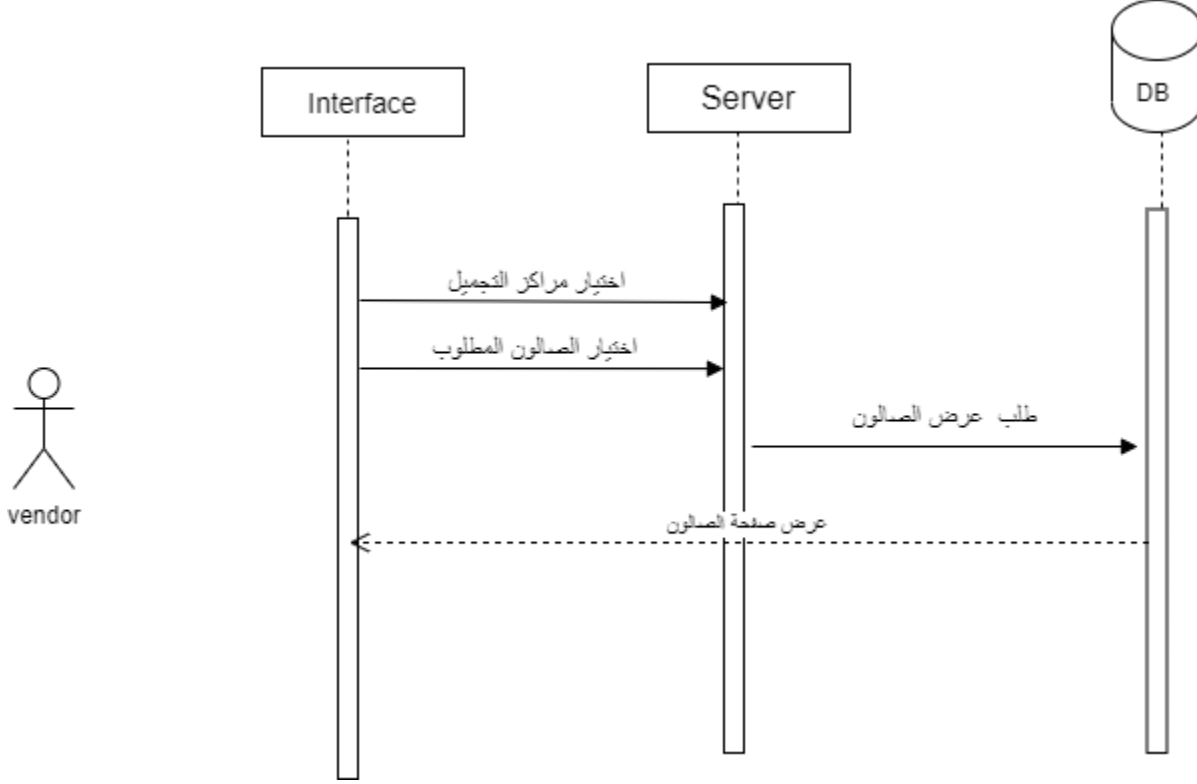
قاعدة البيانات، تحديث مركز كما هو موضح بالشكل



رسم توضيحي ٤,٧ Sequence diagram الخاصة بوظائف مسؤول النظام:

4. Diagram الخاصة بوظائف الزائر:

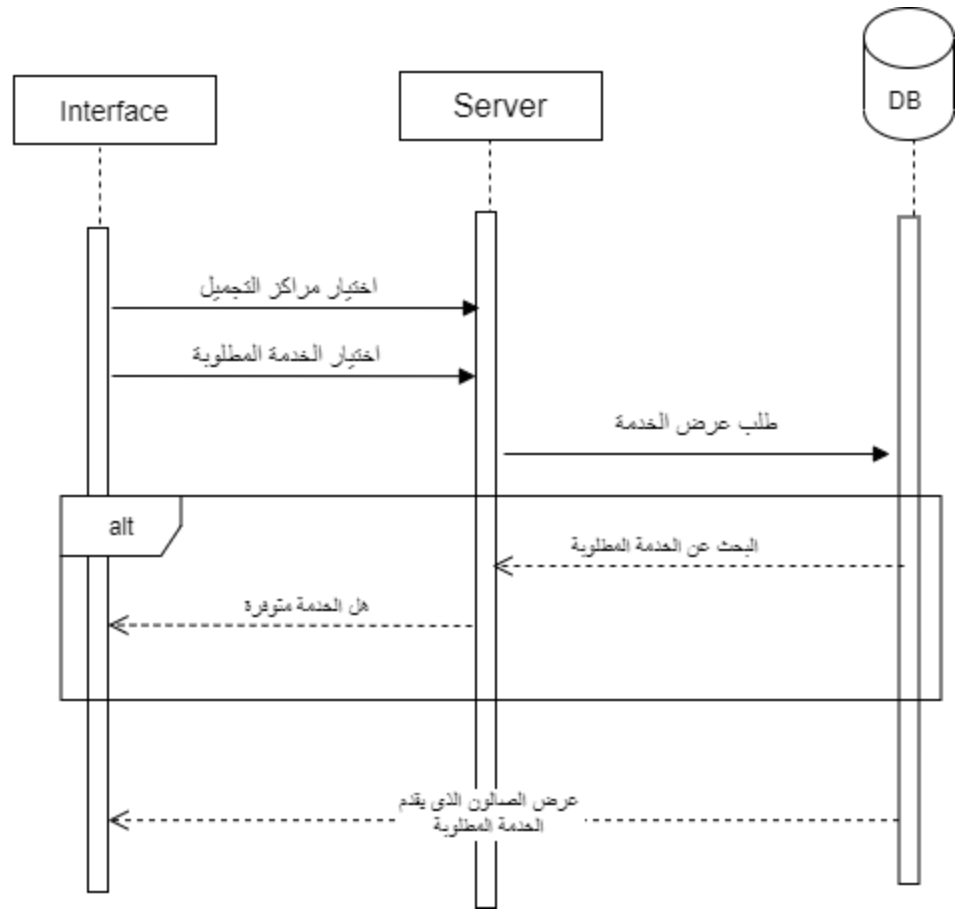
١. استعراض المراكز: من خلال هذه العملية يقوم الزائر باستعراض المراكز والبحث عن اسماء المراكز ، وبالتالي يتم طلب المراكز من قاعدة البيانات ، ثم عرضها للزائر و عرض المعلومات الخاصة بكل مركز كما هو موضح بالشكل



رسم توضيحي ٤،٨ Sequence diagram استعراض المراكز

استعراض الخدمات: خلال هذه العملية يقوم الزبون باستعراض ر الخاصة بالمراكز وبالتالي يتم طلب التصنيفات من قاعدة

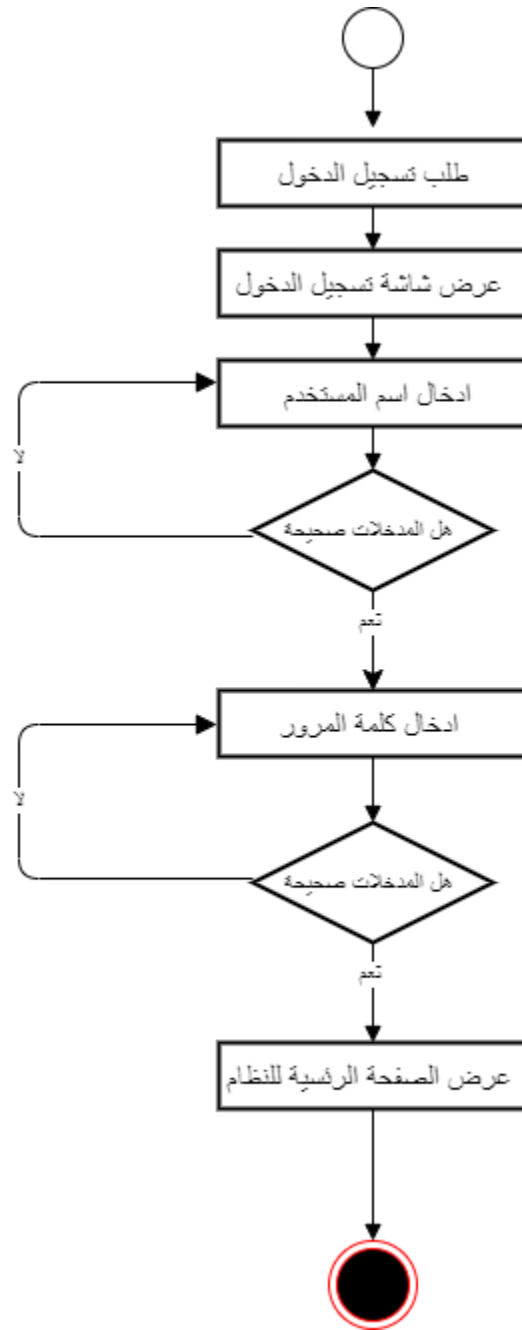
البيانات، ثم يتم عرضها للزبون، كما هو موضح بالشكل



رسم توضيحي ٤,٩ Sequence diagram استعراض الخدمات

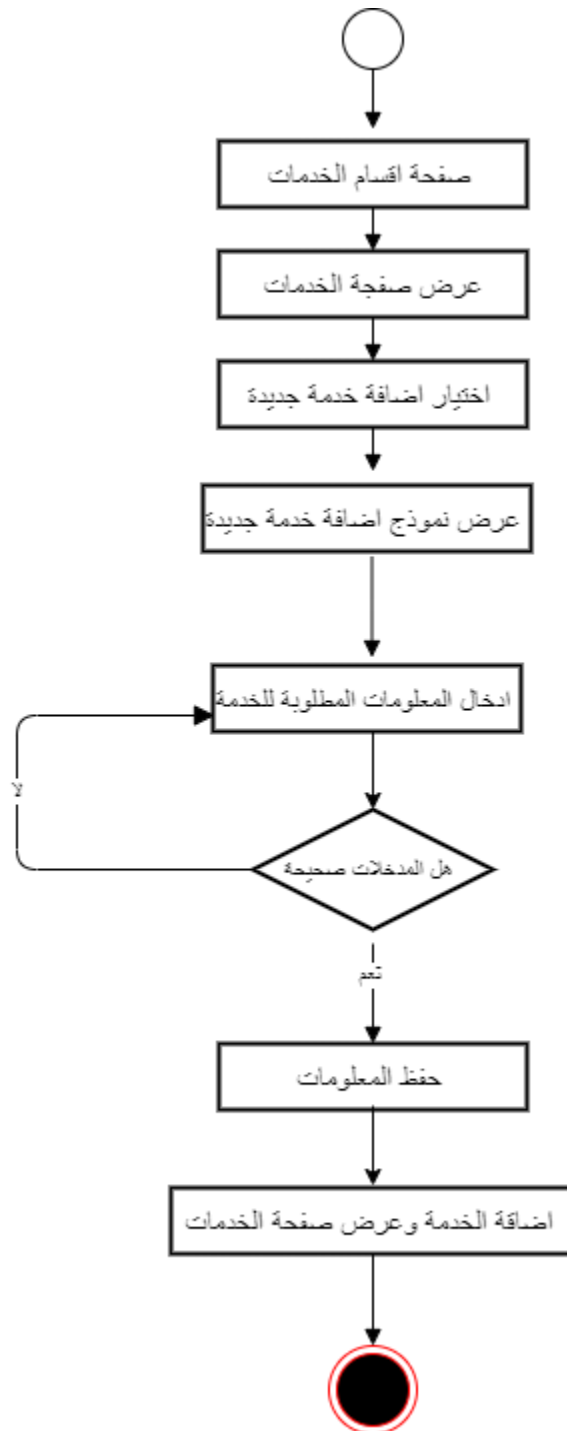
٤,٣ مخطط تسلسل النشاطات (Activity Diagram)

تسجيل الدخول :



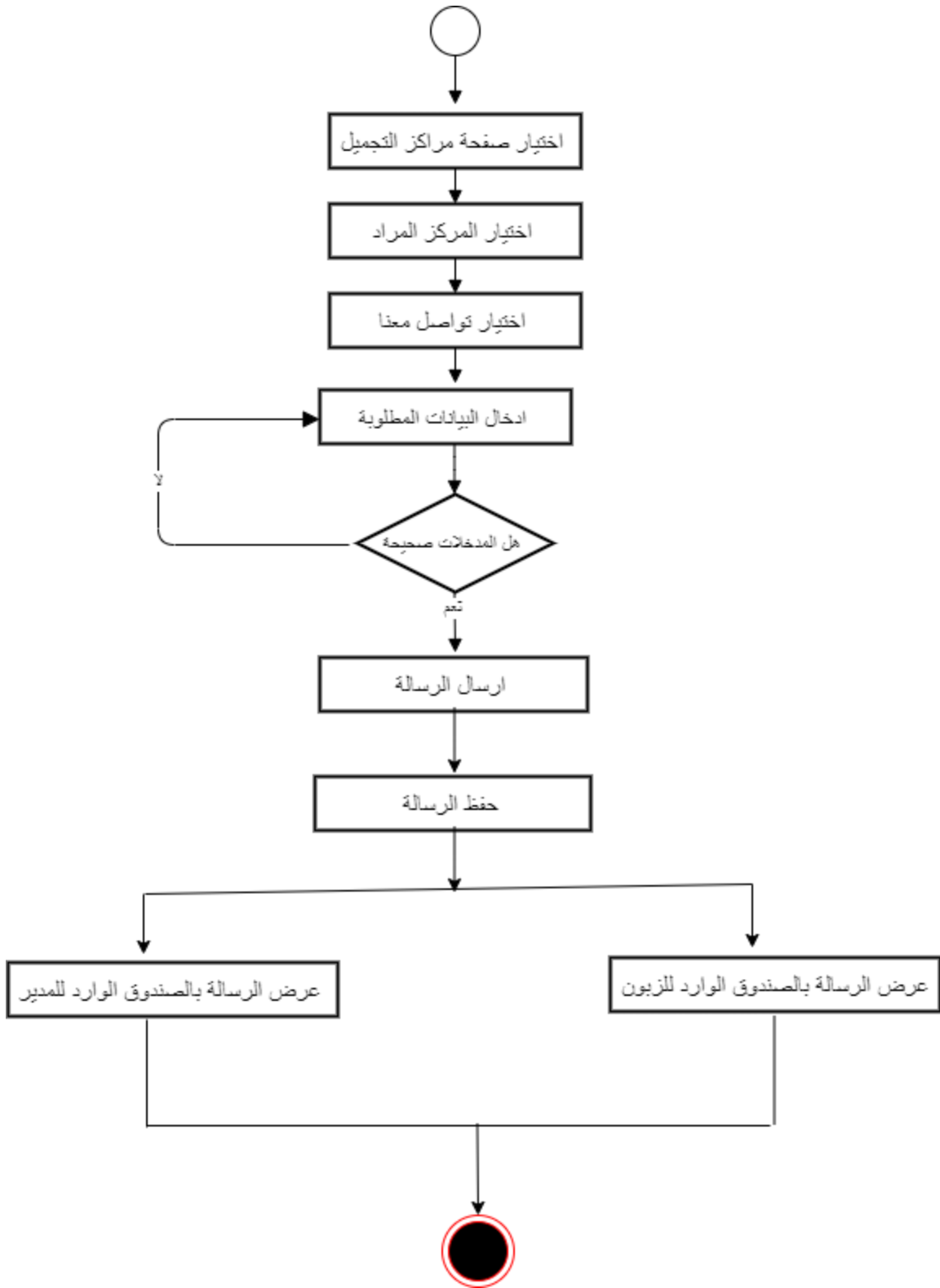
رسم توضيحي ٤,٩ Activity Diagram تسجيل الدخول

إضافة خدمة جديدة :



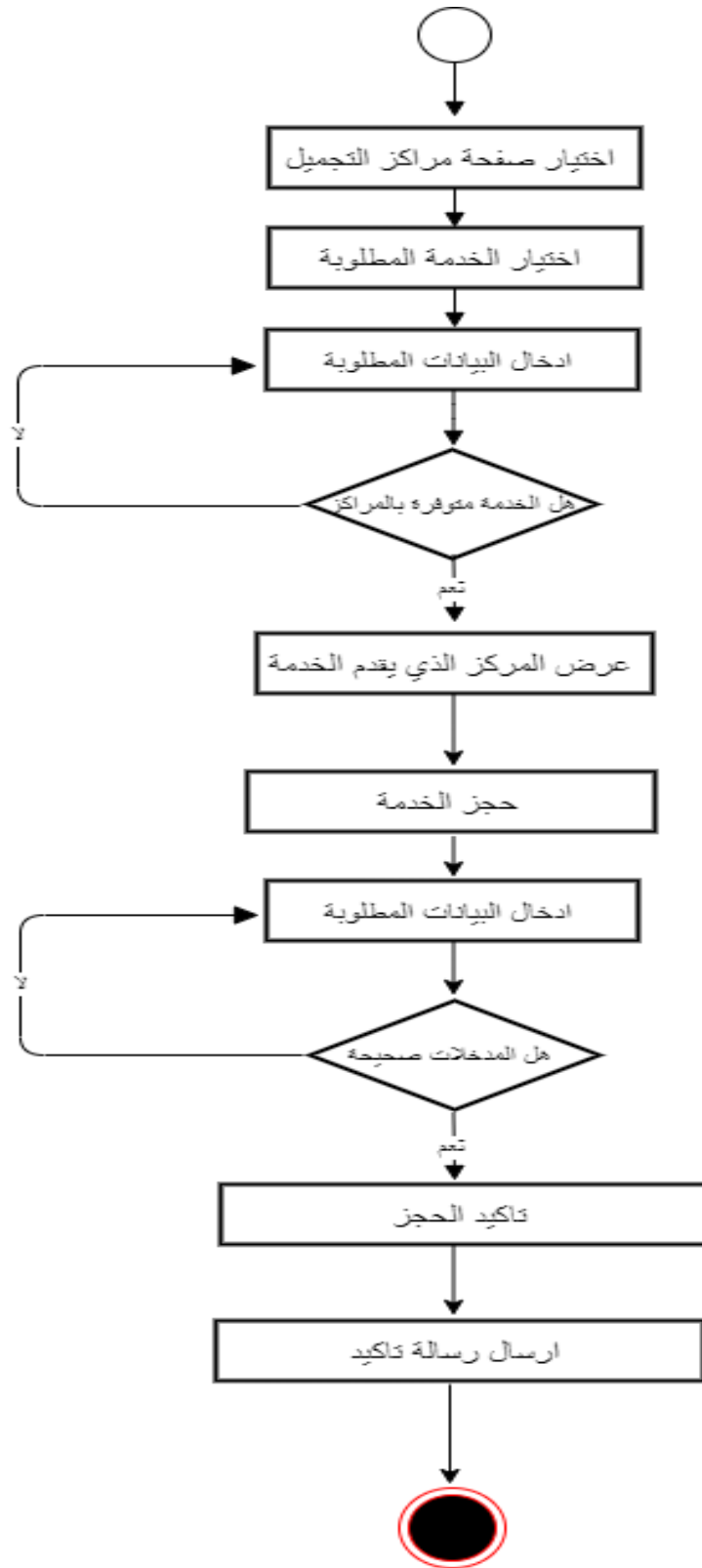
رسم توضيحي ٤,١٠ Activity Diagram اضافة خدمة جديدة

ارسال رسالة للمركز /الصالون :

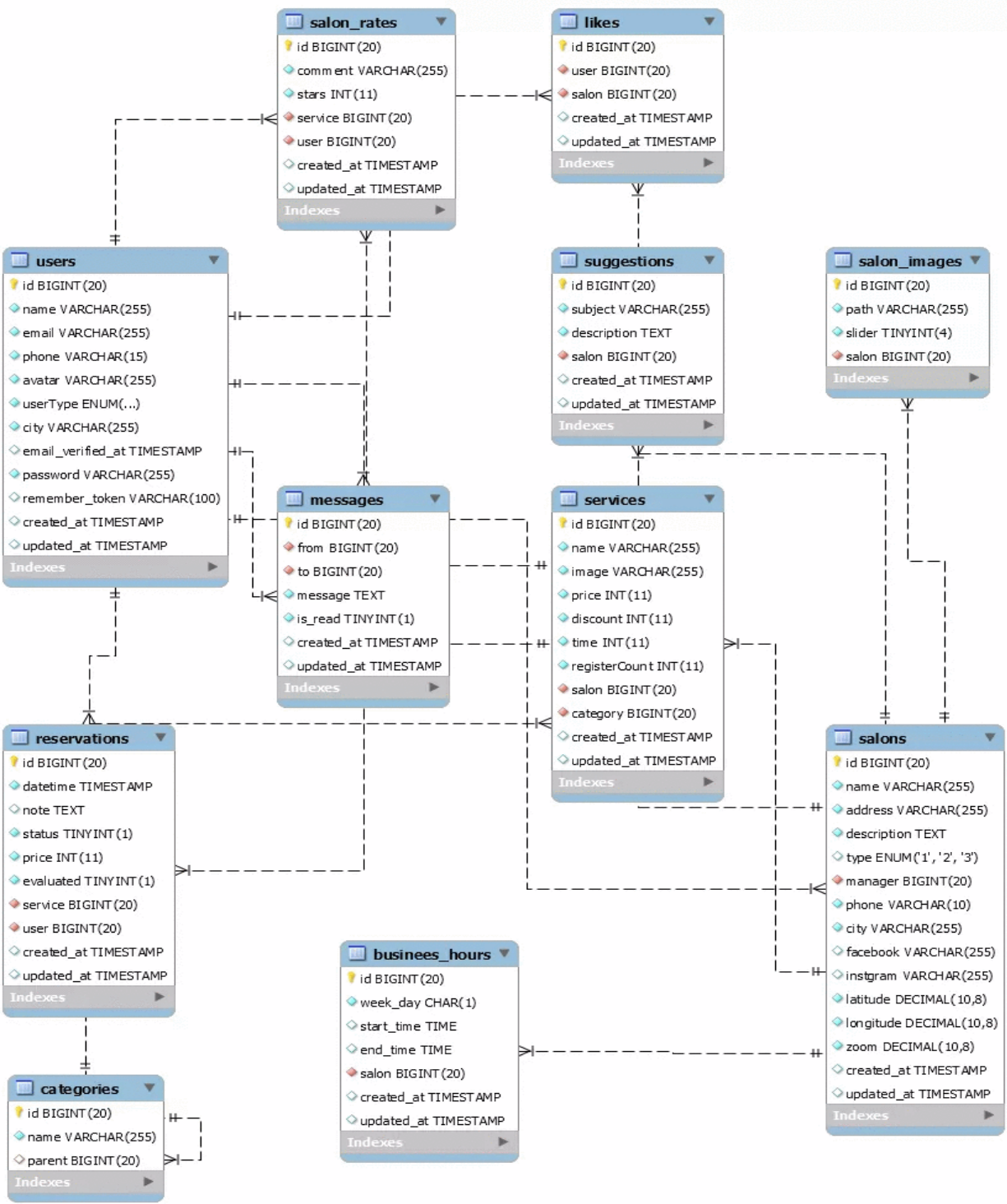


رسم توضيحي ٤، ١٢ Activity Diagram ارسال رسالة للمركز

حجز خدمة :



رسم توضيحي ٤,١٣ Activity Diagram حجز خدمة



رسم توضیحي ٤,١ مخطط Class Diagram

٤,٥ قاعدة بيانات النظام:

جداول وحقول قاعدة البيانات: سيتم في هذا الجدول عرض الجداول الخاصة بقاعدة بيانات النظام والحقول الموجودة بداخلها والعلاقات ما بين هذه الجداول، حيث تم بناء قاعدة البيانات بإستخدام (PHP MyAdmin) حيث تعتبر كأداة مساعدة في إنشاء قاعدة البيانات، حيث تم التوصل إلى قاعدة البيانات بكافة جداولها وعلاقاتها من خلال المتطلبات الوظيفية للنظام، والجدول التالي يوضح الجداول الموجودة بداخل قاعدة البيانات:

جدول ٤,١ قاعدة بيانات النظام

اسم الجدول	اسم الجدول داخل قاعدة البيانات	الوصف
جدول المستخدمين	Users	يحتوي على معلومات عن مستخدمي النظام
جدول الصالونات	Salons	يحتوي على جميع معلومات الصالون
جدول خدمات الصالونات	services	يحتوي على بيانات الخدمات التي يقدمها الصالون
جدول التصنيفات	categories	يحتوي على معلومات عن تصنيفات الخدمات
جدول صور	Salon_images	يحتوي على جميع صور الصالونات
جدول الحجوزات	reservations	يحتوي على جميع بيانات الحجوزات
جدول الاعجابات	likes	يحتوي على الصالونات التي أعجب بها المستخدمين
جدول التقييمات	Salon_rates	يحتوي على جميع تقييمات الصالونات
جدول الاقتراحات	suggestions	يحتوي على الاقتراحات المقدمة من قبل المستخدمين

جدول الرسائل	messages	يحتوي على الرسائل بين المستخدمين والصالونات
جدول ساعات عمل الصالونات	businees_hours	يحتوي على أيام وساعات عمل الصالونات على مدار الاسبوع

جدول Users

جدول ٤,٢ Users

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	Bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للمستخدم
name	Varchar		255	اسم المستخدم
Email	varchar		255	البريد الإلكتروني
Phone	varchar		15	رقم الهاتف
Avatar	varchar		255	الصورة الشخصية
userType	enum			نوع الحساب
City	varchar		255	المدينة
email_verified_at	timestamp			تاريخ تفعيل الحساب بواسطة الايميل
Password	varchar		255	كلمة المرور
remember_token	varchar		100	
created_at	timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			آخر تاريخ للتعديل

جدول Salons

جدول ٤.٣ Salons

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للصالون
Name	varchar		255	اسم الصالون
Address	varchar		255	عنوان الصالون
Description	text			معلومات عن الصالون
Type	enum			نوع الصالون
Manager	bigint	FK	20	مسؤول الصالون
Phone	varchar		10	رقم الهاتف
City	varchar		255	المدينة
Facebook	varchar		255	رابط حساب الفيسبوك
Instagram	varchar		255	رابط حساب الإنستغرام
Latitude	decimal		10	الاحداثيات خط العرض على الخريطة
Longitude	decimal		10	الاحداثيات خط الطول على الخريطة
Zoom	decimal		10	الارتفاع على الخريطة
created_at	timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			آخر تاريخ للتعديل

جدول services

جدول ٤.٦٤ services

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للخدمة
Name	varchar		255	اسم الخدمة
Image	varchar		255	صورة الخدمة
Price	int		11	سعر الخدمة
Discount	int		11	نسبة الخصم
Time	int		11	الوقت الذي تتطلبه الخدمة
registerCount	int		11	اقصى عدد ممكن لحجز الخدمة في نفس الوقت
Salon	bigint	FK	20	الصالون صاحب الخدمة
Category	bigint	FK	20	نوع الخدمة
created_at	timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			اخر تاريخ للتعديل

جدول categories

جدول ٤.٦٥ categories

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للتصنيف
Name	varchar		255	عنوان التصنيف
Parent	bigint	FK	20	الصنف الأساسي

للتصنيف				
---------	--	--	--	--

جدول Salon_images

جدول ٤,٦ Salon_images

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للصورة
Path	varchar		255	مسار الصورة
Slider	tinyint		1	إذا كانت الصورة أساسية ام لا
Salon	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي للصالون صاحب الصورة

جدول reservations

جدول ٤,٧ reservations

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للحجز
Datetime	timestamp			تاريخ ووقت الحجز
Note	text			ملاحظات إضافية
Status	tinyint		1	حالة الحجز إذا تم الموافقة عليه ام لا
Price	int		11	اجمالي سعر الحجز
Evaluated	tinyint		1	إذا تم تقييم هذا الحجز ام لا من قبل الزبون
Service	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي للخدمة
User	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي

المستخدم				
تاريخ الإضافة			timestamp	created_at
آخر تاريخ للتعديل			timestamp	updated_at

جدول likes

جدول ٤,٨ likes

الوصف	الحجم	المفتاح	نوع الحقل	اسم الحقل
الرقم التسلسلي للاعجابات	20	PK	bigint	Id
الرقم التسلسلي للمستخدم	20	FK	bigint	User
الرقم التسلسلي للإضافة	20	FK	bigint	Salon
آخر تاريخ للتعديل			timestamp	updated_at
تاريخ الإضافة			timestamp	created_at

جدول Salon_rates

جدول ٤,٩ Salon_rates

الوصف	الحجم	المفتاح	نوع الحقل	اسم الحقل
الرقم التسلسلي لتقييم الصالون	٢٠	PK	bigint	Id
عدد النجوم	١١		int	Stars
الرقم التسلسلي للخدمة المقيمة	٢٠	FK	bigint	Service
الرقم التسلسلي للمستخدم	٢٠	FK	bigint	User
آخر تاريخ للتعديل			timestamp	updated_at
تاريخ الإضافة			timestamp	created_at
التعليق	٢٥٥		varchar	Comment

جدول suggestions

جدول ٤,١٠ suggestions

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للاقتراح
Subject	varchar		255	عنوان الاقتراح
Description	Text			وصف الاقتراح
Salon	Bigint		20	الرقم التسلسلي للمصالون صاحب الاقتراح
created_at	Timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			آخر تاريخ للتعديل

جدول messages

جدول ٤,١١ messages

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي للرسالة
From	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي للمستخدم المرسل
To	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي للمستخدم المستلم
Message	text			محتوى الرسالة
is_read	tinyint		1	إذا تم قراءتها ام لا
created_at	timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			آخر تاريخ للتعديل

جدول business hours :

جدول ٤,١٢ business hours

اسم الحقل	نوع الحقل	المفتاح	الحجم	الوصف
Id	bigint	PK	20	الرقم التسلسلي لأوقات العمل
week_day	Char		1	رقم اليوم من أيام الأسبوع
start_time	Time			وقت بدأ العمل
end_time	Time			وقت انتهاء العمل
Salon	bigint	FK	20	الرقم التسلسلي للمسالون
created_at	timestamp			تاريخ الإضافة
updated_at	timestamp			آخر تاريخ للتعديل

٤,٦ وصف شاشات النظام

سيتم خلال هذا الجزء عرض شاشات النظام الرئيسية، وتعتبر هذه الشاشات نموذج أولي وليست نهائية، ويشمل النظام على مجموعة من الواجهات التي سوف يتم استخدامها لإدخال وإظهار البيانات للزبائن وتشتمل على مخرجات النظام

ومدخلاته

كالتالي:

٤,٦,١ تصميم مخرجات النظام:

شاشة تسجيل الدخول

تسجيل الدخول

البريد الإلكتروني

كلمة المرور

حفظ بياناتي ؟

نسيت كلمة المرور!

تسجيل الدخول



تواصل معنا

street name, Hebron, Palestine 155
Email: info@yoursite.com
Telephone: +970-500-000-000

روابط مهمة

كيف يعمل
تواصل معنا
شروط الاستخدام

نبذة عنا

تطبيق وموقع Beauty Bridge هو مشروع اجتماعي
كثيرم باستخدام التكنولوجيا بحتة عملية اختيار الخدمات
وتحجز المواعيد في مراكز التحميل والمطالقات السائبة
أسهل وأسرع بكثير مما كانت عليه سابقاً وموثقاً
لتحسين الأجرة الدخبة المتوفرة في مناطق التجميع

شاشة مستخدم جديد: حيث في هذه الشاشة يمكن الزائر من تسجيل حساب في النظام عن طريق اضافة بعض المعلومات (البريد الالكتروني ،رقم الهاتف ، اسم المستخدم ،المدينة ، كلمة المرور)

تسجيل مستخدم جديد

اسم المستخدم

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

المدينة

تجز المدينة

منزله المدينة

اختيار الهاتف | أم يتم اختيار ملف

كلمة المرور

تأكد كلمة المرور

تسجيل



تواصل معنا

street name, Hebron, Palestine 155
Email: info@yoursite.com
Telephone: +970-500-000-000

روابط مهمة

كيف يعمل
تواصل معنا
شروط الاستخدام































نبذة عنا

تطبيق وموقع Beauty Bridge هو مشروع اجتماعي
كثيرم باستخدام التكنولوجيا بحتة عملية اختيار الخدمات
وتحجز المواعيد في مراكز التحميل والمطالقات السائبة
أسهل وأسرع بكثير مما كانت عليه سابقاً وموثقاً
لتحسين الأجرة الدخبة المتوفرة في مناطق التجميع

إضافة مستخدم جديد

إدارة المستخدمين

الجميع البحث بواسطة الاسم البحث

صورة	الاسم	نوع المستخدم	البريد الإلكتروني	خيارات
	Admin	Manager	admin@example.com	 
	mohamad ahmad	Admin	shwaeki@hotmail.com	 
	test	Manager	test@test.com	 
	walaa 1111	Manager	walaa@gmail.com	 
	walaa mk	Admin	ppu.edu.ps@187526	 
	Razan Fares	Admin	ppu.edu.ps@164233	 
	Haneen Sameer	Admin	ppu.edu.ps@177184	 
	reval	Manager	reval.mk@gmail.com	 
	laren	Customer	laren.mk@gmail.com	 
	rrr	Manager	razanfares850@gmail.com	 

شاشة تعديل البيانات الشخصية:

بحيث يمكن الشخص من خلال الشاشة الآتية عرض بياناته الشخصية والتعديل عليها مثل تعديل اسم المستخدم العنوان
الايمل تغيير الصورة الشخصية

Beauty Bridge

الصفحة الرئيسية مراكز التجميل من نحن الخدمات wala mk

الاعدادات

تغيير المعلومات الشخصية

الاسم	wala mk
البريد الإلكتروني	ppu.edu@187526
رقم الهاتف	0595908194
صورة شخصية	اختيار الملف
لم يتم اختيار ملف	

تغيير المعلومات

تغيير كلمة المرور

كلمة المرور الحالية	
كلمة المرور الجديدة	
تأكيد كلمة المرور الجديدة	

تغيير كلمة المرور

تواصل معنا
street name, Hebron, Palestine 155
Email: info@yoursite.com
Telephone: +970-500-000-000

روابط مهمة
كيف تعمل
تواصل معنا
شروط الاستخدام

لنذهب
نطلق يومنا Beauty Bridge هو مشروع اجتماعي
كثير يستخدم التكنولوجيا لجعل عمله اختيار الخدمات
وحدد الفوائد في مركز التجميل والمعالجات السليمة
أسهل وأسرع يتغير مما كانت عليه سابقاً ومواقعاً
للمبيعات الأجرة الذكي المتوفرة في منابول التجميل

© 2020 جميع الحقوق محفوظة test.com

واجهة مراكز التجميل : بحيث يظهر في هذه الشاشة أسماء المراكز واسماء الخدمات المقدمة وصور بما يخص مراكز

التجميل

- المقدمة
- متطلبات بناء النظام المادية والبرمجية
- وصف الأجزاء الرئيسية للنظام
- برمجة النظام
- فحص أجزاء النظام
- ملخص الفصل

٥,١ المقدمة :

في هذا الفصل سوف يتم القيام بعرض ما يحتاجه النظام من متطلبات مادية وبرمجية لبنائه وأيضا توضيح اسباب اختيار هذه المتطلبات، وتبرير سبب استخدام كلا منها وبالإضافة إلى ذلك ستعرض الأجزاء البرمجية ويتم توضيح برمجة النظام مع عرض بعض الصور له، وسيتم توضيح عملية فحص النظام وفق خطة الفحص التي تم انشاؤها في الفصل الثالث وأخيرا سيتم عرض عملية الفحص الكلي والقبول للنظام.

٥,٢ متطلبات بناء النظام المادية والبرمجية

أ- المتطلبات المادية المستخدمة لبناء النظام :

استخدم فريق العمل مجموعة من المتطلبات المادية لبناء النظام، وهي كالتالي:

جهاز حاسوب بمواصفات معينة وهي:

جدول ٥,١ مواصفات جهاز حاسوب

CPU Core i5: 2.0 GHZ

RAM:8GB

HD:500GB

لقد تم استخدام هذا النوع من أجهزة الحاسوب وذلك لأنه يتوفر فيه المواصفات التي بدورها تخدم عملية بناء النظام دون حدوث مشاكل أو معيقات أو تقليل لكفاءة عمل النظام، ويوفر أيضا سرعة مناسبة ووحدة معالجة مركزية قادرة على استيعاب العمليات الناتجة أثناء بناء النظام بالإضافة الى أسعارها المناسبة ولعدم وضع تكاليف اضافية على تطبيق النظام.

ب- المتطلبات البرمجية المستخدمة لبناء النظام:

استخدم فريق العمل مجموعة من المتطلبات البرمجية لبناء النظام، وهي كالتالي:

• **Microsoft windows 10**

هو عبارة عن آخر نظام تشغيل تم إصداره من قبل شركة مايكروسوفت. حيث قمنا باستخدامه لأنه متوفر بسعر مناسب بالإضافة إلى سهولة استخدامه وعمله واحتوائه على العديد من المميزات التي تسهل عملية بناء النظام مثل الأمان ودعمه للتطورات الحديثة في أجهزة الكمبيوتر مثل الحوسبة من نوع ٦٤ بت، والسرعة في الأداء.

• Microsoft office 2013

وهو عبارة عن حزمة مكتبية من إنتاج شركة مايكروسوفت للبرمجيات، لقد تم استخدام (Microsoft word 2013) في توثيق المشروع لسهولة التعامل معه واحتوائه على العديد من الميزات والقوالب الجديدة بالإضافة إلى كونه مبني للتكامل مع خدمة SharePoint ,SkyDrive وهذا التكامل سمح لفريق العمل بتخزين الملفات على الخدمات السحابية ليتاح لهم فرصة الوصول للملفات وتبادلها بسهولة ، وتم استخدام (Microsoft PowerPoint) لتجهيز عرض تقديمي للمشروع.

• Adobe Dreamweaver Cs6

لقد تم استخدام هذا البرنامج في تصميم شاشات المشروع وبرمجته بلغة ال (laravel PHP) إلى كونه يسمح بإنشاء مواقع وتطبيقات ويب قوية جدا باستخدام أي من اللغات الشهيرة المتاحة بالإضافة إلى إمكانية معاينة الصفحة.

• Database Server (MySQL)

لقد تم استخدامه لإنشاء قاعدة بيانات النظام وهو متوفر مجانا على الإنترنت حيث يمكن للمستخدم تنزيله على جهازه الخاص واستخدامه بسهولة وأمان وسرعه في الاداء.

• Microsoft Access

هو برنامج لإدارة قواعد البيانات حيث يأتي البرنامج مرفقا لحزم مايكروسوفت أوفيس (Microsoft Office) كجزء منها وله واجهة رسومية يسهل التعامل معها وقام فريق العمل باستخدامه كأداة لربطها مع قاعدة البيانات الموجودة في PHP My Admin وتحويل قاعدة البيانات الى class diagram مع ربط العلاقات بينهم وإمكانية التعديل والاضافة والحذف على قاعدة البيانات بطريقة أسهل وأسرع في عمليات الاضافة عليها.

• Clifty diagram web application

لقد تم استخدام هذا التطبيق لرسم الرسومات المطلوبة في توثيق المشروع مثل رسومات ال UML حيث يمكن استخدام هذا التطبيق مجاناً، وتم استخدامه لأنه يتميز بجودة الرسومات وسهولة الاستخدام ويحتوي على العديد من الميزات والأدوات التي تستخدم في رسم العديد من الرسومات والأشكال التوضيحية التي يوفرها هذا التطبيق.

٥,٣ وصف الأجزاء الرئيسية للنظام

النظام الالكتروني لإدارة المراكز يحتوي على ثلاثة أقسام:

١. مسؤول النظام: يحتوي هذا القسم على العمليات الأساسية اللازمة لتشغيل النظام او العمل على الغائها، حيث ان مسؤول النظام هو الذي يقوم بتحديد صلاحيات كل مستخدم النظام التي يعتمد عليها باقي مستخدمي النظام فهو يعمل على متابعة اقتراحات الزبائن ويقوم بعمليات الحذف، التعديل على جميع البيانات الموجودة في النظام، وهو المسؤول عن أي قرار يؤخذ بشأن النظام.
٢. الزبائن: هذا القسم خاص بالزبائن حيث يقوم الزبائن بالدخول مباشرة الي النظام ويلزم الى ذلك إدخال البريد الالكتروني الخاص بالزبون مع كلمة السر الخاص به والموقع و رقم الهاتف ، حيث يتمكن عند دخوله للنظام من تصفح النظام والبحث عن المراكز وعرضها وأيضا يتمكن من إرسال اقتراح لمسؤولي النظام، ويتاح له رؤية العروض و الخدمات المتوفرة وحجز الخدمات التي يرغب في الحصول عليها.
٣. أصحاب المراكز: هذا القسم هو القسم الذي يتحكم بالمركز الواحد داخل النظام حيث انه يتيح لجميع اصحاب المراكز التحكم بالمركز الخاص بهم من حيث ادارة الخدمات او ادارة المركز بشكل عام، فمثلا يمكن لأصحاب المراكز اضافة الخدمات او حذف الخدمات أو التعديل على الخدمة معين او اضافة صور ، ويمكنه اضافة او حذف خصم(عروضات) او التعديل عليها، وايضا يمكنه من الاتصال والتواصل مع الزبائن او مع مسؤول النظام.

٥,٤ برمجة النظام:

لقد تمت برمجة النظام باستخدام لغة (PHP)، وهي لغة برمجة تستخدم لإنشاء تطبيقات ومواقع الإنترنت

ولبرمجة المشروع بهذه اللغة قام الفريق بتنزيل الحزمة التالية مجاناً:

- PHP laravel
- MySQL Database
- Apache Web Server

وقام الفريق ايضا باستخدام لغة البرمجة (PHP laravel) لأنها تتميز بكثير من الخصائص التي جعلتها الخيار الأمثل

لمبرمجي الويب في العالم، ومنها:

١. تعمل على منصات مختلفة مثل (UNIX, Linux, Windows).
٢. تتوافق تقريباً مع جميع الخوادم التي تستخدم اليوم (IIS, Apache).
٣. مجانية ويمكن الحصول عليها من موقع (laravel) الرسمي laravel.com .
٤. لغة سهلة التعلم وتعمل بكفاءة على جانب الخادم (Server).
٥. الحماية: يعتني Laravel بالأمن في إطاره، ويستخدم hashed password مما يعني أن كلمة المرور لن تحفظ أبداً كنص عادي في قاعدة البيانات. ويستخدم خوارزمية Bcrypt لإنشاء تمثيل مشفر لكلمة مرور، يستخدم Laravel أوامر SQL المعدة والتي تجعل هجمات الحقن غير ممكنة، كما ان Laravel يوفر طريقة بسيطة لتجنب هجمات XSS
٦. نظام القوالب Blade : يعتبر نظام القوالب Blade الخاص بلارافيل سهل الاستخدام، ويساعد في المزج بين اكواد PHP و HTML بشكل أفضل، مما يجعلها واحدة من أفضل ميزات الإطار، إذا عانيت في أي وقت مضى من استعمال if داخل اكواد HTML .

تم اتباع معايير الجودة الخاصة بالكود حيث تم التركيز بكتابة كود البرمجة على:

1- Maintainability: يكون الكود قابل للصيانة والتعديل والحذف دون ان يؤثر ذلك على باقي اكواد البرمجة.

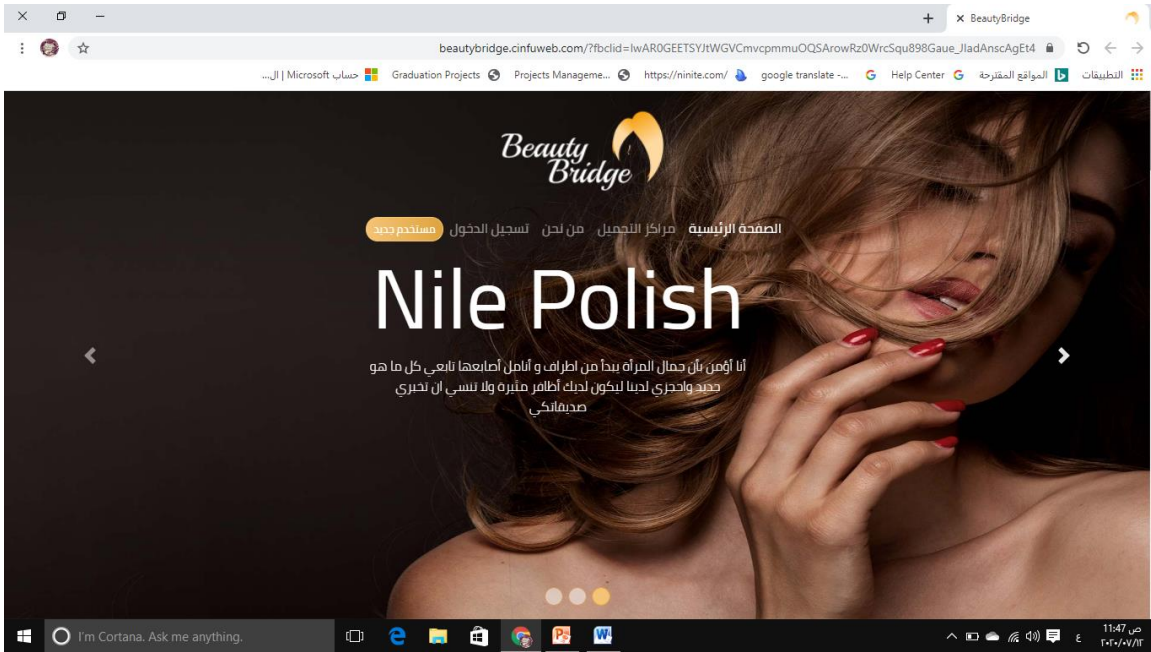
2- Most Efficient: تم التركيز على ان يكون الكود اقتصادي ولا يستخدم الكثير من الموارد مثل: الذاكرة RAM، ووحدة

المعالجة المركزية CPU.

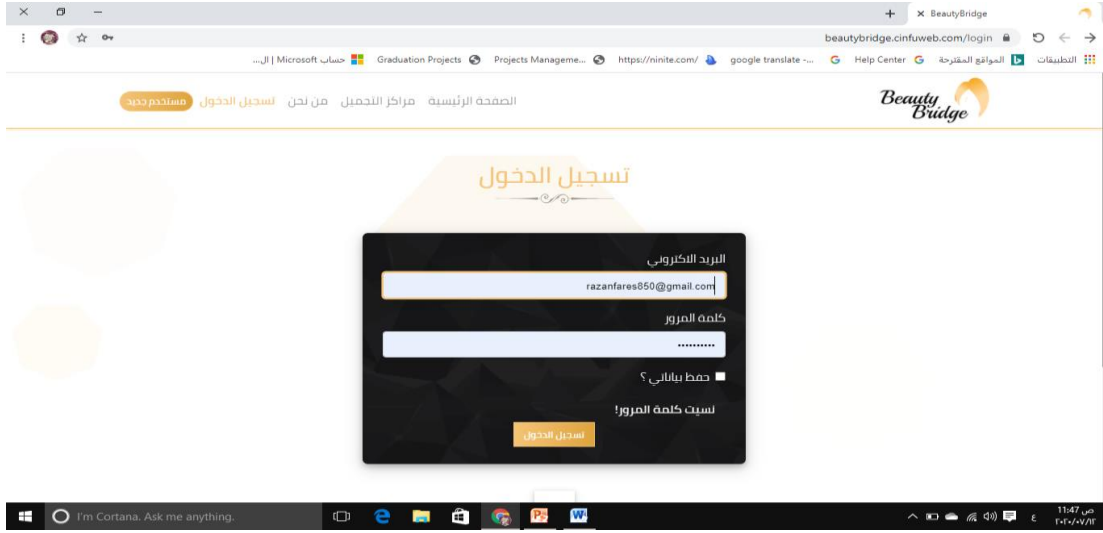
3-Compatibility: تم القيام بالبرمجة على نظام تشغيل ويندوز فيجب أن تعمل دون أي تغييرات او مشاكل عند نقلها الى مزود Apache.

4-Security: عن طريق التحكم بالاتصالات التي تتم بقاعدة البيانات وعدد الملفات التي يتم ارسالها عبر المتصفح والتي هي من صلاحيات مسؤولي النظام فقط.

٥,٥ صور لبرمجة النظام المشتركة بين المستخدمين:
١. الشاشة الرئيسية للنظام

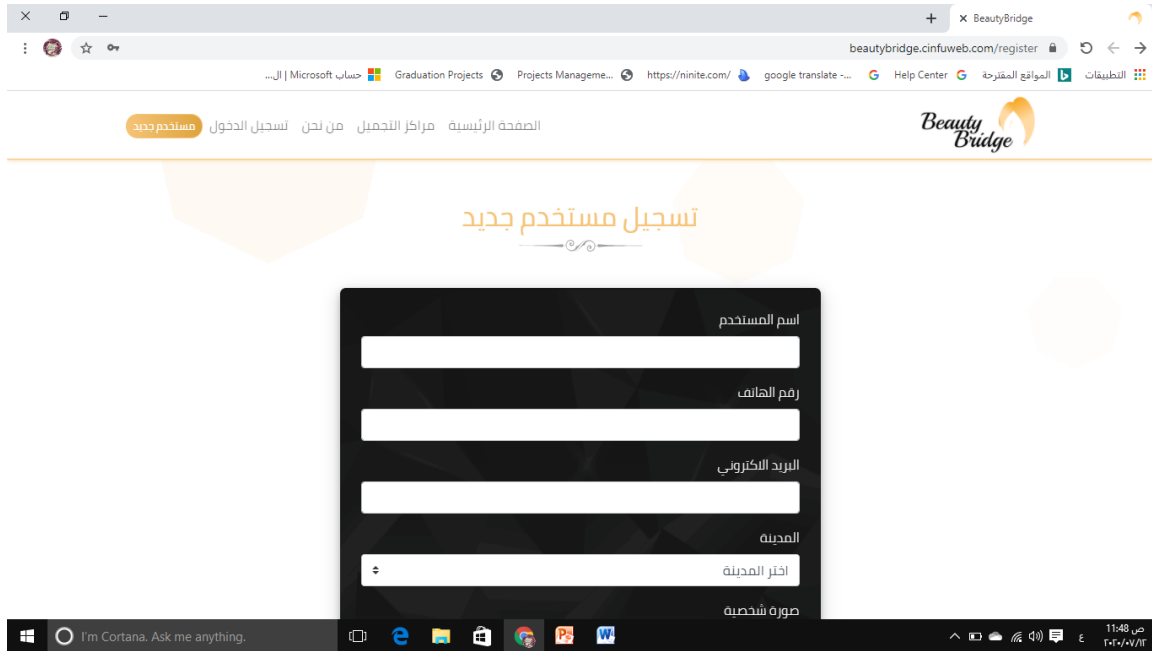


٢. شاشة تسجيل الدخول:



صور لبرمجة النظام الخاصة بالزبائن:

١. انشاء حساب جديد:



٢. الشاشة الرئيسية للزبون: حيث يتم من خلالها استعراض المراكز وفئات الخدمات

BeautyBridge

الصفحة الرئيسية مراكز التجميل من نحن تسجيل الدخول مستخدم جديد

نوع الصالون

الجميع

المدينة

الجميع

شعر

مشوار

تسريحات الشعر (العروس)

جسم

تدكير

تمنكير

مساج

مساج الكتفين

تجربة

3

salon its beautiful

البحرين

12

صالون الوردة الحورية

البحرين

1

I'm Cortana. Ask me anything.

11:59 ص ٢٠٢٠/١٢/٢٤

٣. حجز الخدمة :

BeautyBridge

صالون رزان , Razan Style

الخدمة: مساج

السعر: 50

تاريخ الحجز

9:30am

Wednesday 2020-12-09

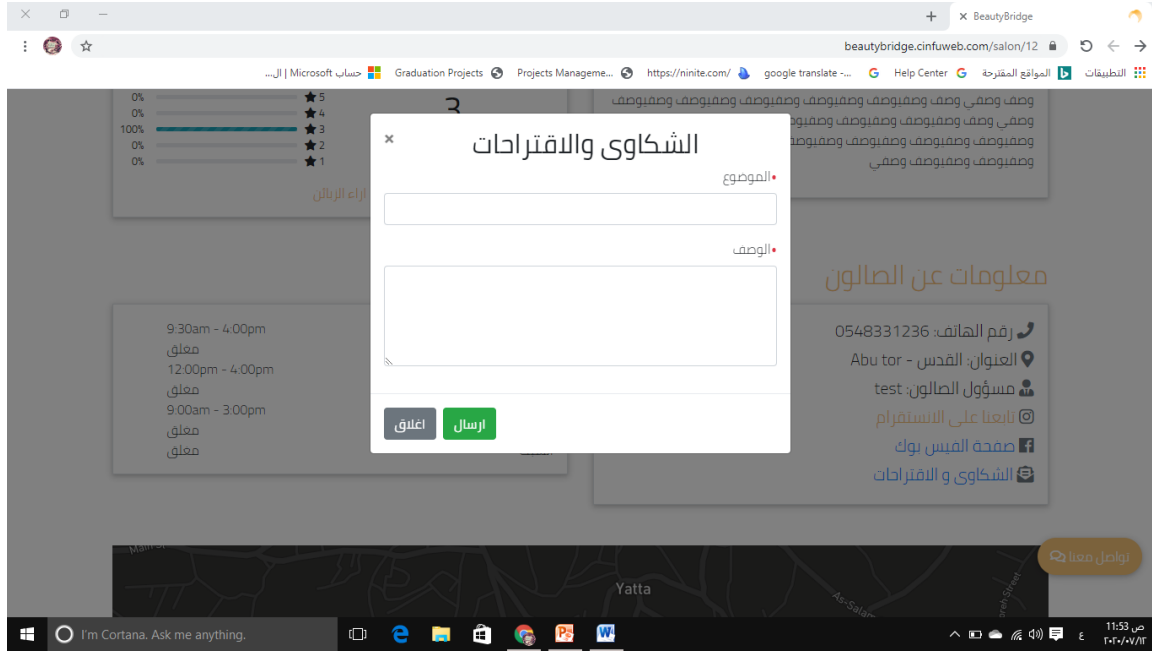
ملاحظات اضافية

تأكيد الحجز

I'm Cortana. Ask me anything.

11:57 ص ٢٠٢٠/١٢/٢٤

٤. تقديم شكوى او اقتراح:



صور لبرمجة النظام الخاصة بالمركز:

١. اضافة خدمة جديد أو حذف خدمة:

BeautyBridge

beautybridge.cinфуweb.com/manager/service/create

Microsoft حساب | Graduation Projects | Projects Managem... | https://ninite.com/ | google translate ... | Help Center | المواقع المقترحة | التطبيقات

إضافة خدمة جديد

• اسم الخدمة

• تصنيف الخدمة

اختار التصنيف

• الوقت الذي تتطلبه الخدمة (بالدقائق)

• السعر الخدمة

• الخصم %

0

• صورة الخدمة

اختيار ملف | لم يتم اختيار أي ملف

• حقل مطلوب

إضافة

I'm Cortana. Ask me anything.

11:55 ص ٢٠٢٠/١٢/١١

٢. متابعة اراء العملاء:

BeautyBridge

beautybridge.cinфуweb.com/reservation/8?date=2020-12-09&time=9%3A30am

Microsoft حساب | Graduation Projects | Projects Managem... | https://ninite.com/ | google translate ... | Help Center | المواقع المقترحة | التطبيقات

صالون رزان , Razan Style

الخدمة: مساج

السعر: 50 ر.س

تاريخ الحجز

Wednesday 2020-12-09

وقت الحجز

9:30am

ملاحظات اضافيه

تأكيد الحجز

I'm Cortana. Ask me anything.

11:57 ص ٢٠٢٠/١٢/١١

صور لبرمجة النظام الخاصة بمسؤول النظام:

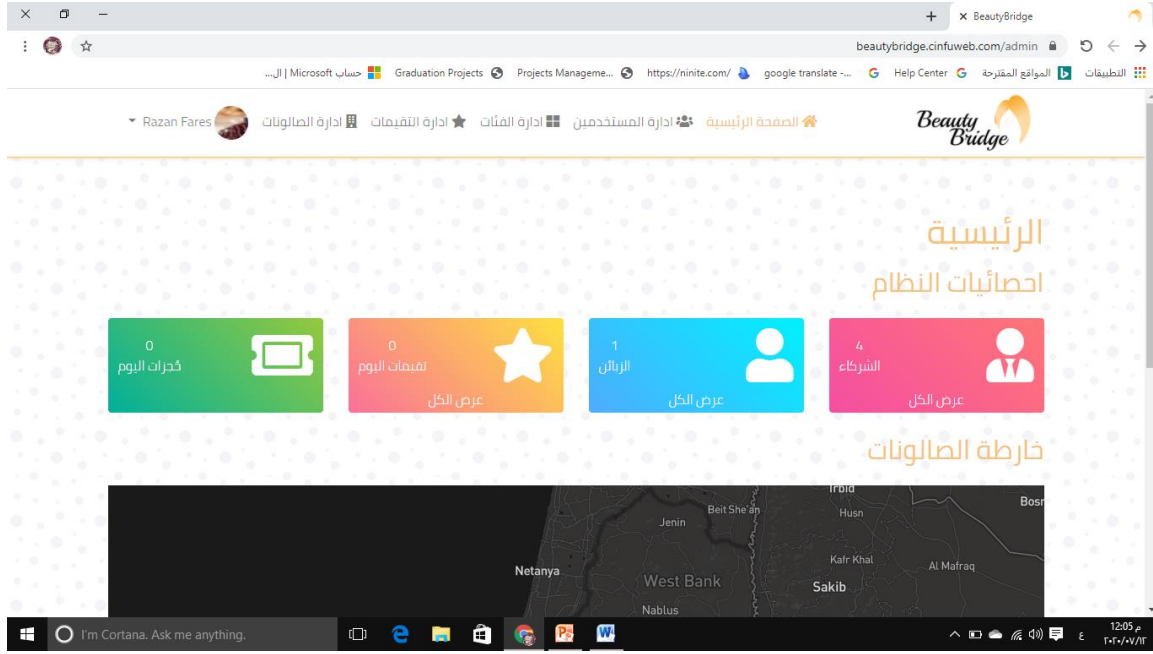
١. التحكم بحسابات المراكز:

The screenshot shows the 'تعديل بيانات الصالون' (Edit Salon Data) form. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'مسؤول الصالون' (Salon Manager) with a dropdown menu, 'الارتفاع' (Height) with a text input (9.00000000), 'حط العرض' (Display Width) with a text input (35.09720874), 'حط الطول' (Display Length) with a text input (31.43435866), and 'الوصف' (Description) with a text area containing 'تألفى فى معرض وصالون انس بيوتفل'. The right column contains fields for 'اسم الصالون' (Salon Name) with a text input (salon its beautiful), 'عنوان الصالون' (Salon Address) with a text input (بطا), 'رقم الهاتف' (Phone Number) with a text input (0595908184), 'صفحة الميسبوك' (Facebook Page) with a text input (%D8%B3-%D8%A8%D9%8A%D9%88%D8%AA%D9%81%D9%84-2546887331994456), 'حساب الانستغرام' (Instagram Account) with a text input (https://www.instagram.com/AccountName), and 'المدينة' (City) with a dropdown menu. A 'تحديد الموقع على الخريطة' (Locate on map) button is located below the height and width fields. The browser address bar shows 'beautybridge.cinfuweb.com/admin/salon/15/edit'.

٢. التحكم بحسابات الزبائن:

The screenshot shows the 'تعديل بيانات المستخدم' (Edit User Data) form. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'البريد الالكتروني' (Email) with a text input (admin@example.com), 'نوع المستخدم' (User Type) with a dropdown menu (Manager), 'المدينة' (City) with a dropdown menu, and 'طول كرم' (Hair Length) with a dropdown menu. The right column contains fields for 'اسم المستخدم' (Username) with a text input (Admin), 'رقم الهاتف' (Phone Number) with a text input (0599999999), 'صورة شخصية' (Profile Picture) with a 'اختيار ملف' (Choose File) button and a 'كم يتم اختيار أي ملف' (How many files to choose) label, and 'دعوى مطلوب' (Required) with a 'تعدّل' (Edit) button. The browser address bar shows 'beautybridge.cinfuweb.com/admin/user/1/edit'.

٣. احصاءات الموقع:



٥,٦ فحص أجزاء النظام حسب خطة الفحص (Test plan)

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل التي يمر بها النظام بعد مرحلة برمجة وتشغيل النظام، الذي يتم فيها فحص كل جزء من أجزاء النظام من أجل التحقق من انه يعمل بالشكل المتوقع والمطلوب وفي هذا الفصل سيتم القيام بعملية الفحص حيث سيتم فحص النظام على مرحلتين :

٥,٦,١ المرحلة الأولى: "Alpha test"

حيث يتم فحص النظام واجزائه بشكل أولي من خلال المبرمجين للنظام وتشمل عمليات الفحص :

١. فحص بعض نماذج النظام.

٢. فحص تكامل النظام.

٣. فحص النظام.

٤. فحص قبول النظام.

فيما يلي توضيح لعملية من عمليات فحص النظام:

٥,٦,١,١ فحص بعض نماذج النظام:

في هذا الجزء تم العمل على فحص العمليات والوظائف التي يقوم بها النظام وفحص كل وحدة من وحدات النظام على حدا للتأكد من انها تعمل بشكل صحيح حيث يتم ادخال مدخلات معينة والتأكد من صحة المخرجات وللتأكد من النظام انه يحقق المتطلبات لكل مستخدم

ومن الامثلة على البيانات التي تم فحصها:

فحص شاشة تسجيل الدخول: في هذه الشاشة سيقوم المستخدم بإدخال البريد الالكتروني وكلمة المرور لتسجيل الدخول الى النظام

٥,٦,١,٢ فحص تكامل النظام:

بعد فحص أجزاء النظام بشكل منفصل، قام فريق العمل بدمج أجزاء النظام مع بعضها البعض ومن ثم قام الفريق بفحص النظام والتأكد من عمله بالشكل الصحيح دون أخطاء بحسب ما هو متوقع.

٥,٦,١,٣ الفحص الكلي للنظام:

بعد القيام بتطوير وبناء جميع أجزاء النظام يتم العمل على فحص أن النظام يقوم بالمهام التي صمم من أجلها ويلبي المتطلبات الوظيفية بشكل يرضي الزبائن، ويتم التركيز في هذا الجزء بأن يكون تأثير العمليات المختلفة على باقي أجزاء النظام ومن أبرز الامثلة على هذا الفحص أن استعراض الخدمات التي يقدمها مركز معين وإضافة الخدمات المرغوب في الحصول عليها الى سلة المشتريات الالكترونية، ثم القيام بعملية تأكيد الحجز.

٥,٦,١,٤ فحص قبول النظام:

في هذا الفحص قام فريق العمل على التأكد من مدى تلبية المتطلبات التي يحتاجها المختصين في هذا المجال من خلال زيارتهم وتجربتهم للنظام لفترة زمنية قصيرة، ثم أخذ الملاحظات من قبل المختصين وأخذها بعين الاعتبار. فحص التوافق مع متصفحات الويب: بما ان البيئة التي تم اختيارها للنظام والتي سوف يعمل عليها النظام هي بيئة الويب، فلذلك ظهرت الحاجة الى التأكد من عمل النظام على مختلف متصفحات الويب وذلك يعود أن لكل مستخدم

لديه متصفح ويب يختلف عن المستخدم الاخر وقد تم اختيار أكثر المتصفحات استخداما، وقد قام فريق العمل من التأكد من ذلك من خلال اجراء عدة عمليات دون حدوث أي مشاكل على كل من المتصفحات التالية:

جدول ٥,٢ المتصفحات المستخدمة

Google chrome
Mozilla Firefox
Safari

٥,٦,٢ المرحلة الثانية "Beta test"

هي مرحلة فحص النظام من قبل عينة من المستخدمين لتجربة هذا النظام وإعطاء فريق العمل الملاحظات والتغذية الراجعة حول النظام، حيث تم تجربة هذا النظام من قبل عينة من الاصدقاء وبعض من الموظفين في القطاع الخاص ، وشرح كيفية العمل على النظام وكيفية استخدامه بالشكل الأمثل ، وتم توضيح أهمية النظام ومخرجاته ، حيث كانت ردة الفعل إيجابية نحو تجربة النظام من حيث سهولة الاستخدام وطريقة عرض البيانات فيه ، ولقد تم الاخذ بعين الاعتبار الملاحظات التي تم تقديمها للفريق وذلك من أجل تطوير النظام وجعله أكثر ملائمة للاستخدام.

٥,٧ ملخص الفصل

تم خلال هذا الفصل استعراض عملية برمجة النظام والعمل على الفحص الكلي للنظام وفحص مدى قبول النظام من قبل مجموعة من المستخدمين، وايضا فحص توافق النظام مع متصفحات الويب المختلفة حيث كان الهدف الأساسي للنظام هو الوصول الى نظام خال من أي مشاكل أو عقبات تحول دون إتمام العمليات الرئيسي

٦ الفصل السادس تشغيل وصيانة النظام

- المقدمة
- تشغيل النظام
- خطة صيانة النظام

٦,١ المقدمة

بعد القيام بعملية فحص النظام في الفصل الخامس، تكون المرحلة الأخيرة من مراحل بناء وتطوير النظام الإلكتروني وهي مرحلة تشغيل وصيانة النظام، حيث تعتبر هذه المرحلة مهمة لضمان استمرارية عمل النظام من دون أي خلل ولأطول فترة زمنية ممكنة، وفي هذا الفصل سيتم استعراض مرحلة تشغيل النظام وأهمية صيانة النظام والخطة المقترحة لصيانة النظام.

٦,٢ تشغيل النظام

بعد الانتهاء من جميع مراحل بناء وتطوير النظام وبناء قاعدة البيانات الخاصة بالنظام، وتصميم شاشات الإدخال والايخارج وبرمجتها جميعاً، يعتبر النظام جاهزاً للتشغيل، ويكون قادراً على القيام بجميع الوظائف التي صمم من أجلها من دون أي خلل.

٦,٣ خطة صيانة المشروع

قام فريق المشروع بوضع خطة صيانة للنظام وذلك من أجل تفادي الأخطاء، ولضمان استمرارية النظام لأطول فترة ممكنة.

٦,٣,١ صيانة قاعدة بيانات الموقع (MySQL):

بما أن قاعدة البيانات هي العنصر الأساسي في أي نظام إلكتروني، وتحتوي على جداول البيانات الخاصة بالنظام فهذا يتطلب من مسؤولي النظام القيام بعمليات الصيانة والحماية لقاعدة البيانات وما تحتويها من جداول وتوفير الحماية من خلال استخدام كلمة المرور واسم المستخدم المخزن في قاعدة البيانات حسب نوع المستخدم، ويحق لمسؤولي النظام القيام بعمليات تعديل البيانات بشكل عام خلال النظام.

٦,٣,٢ صيانة (Application Server):

يعتبر (Application Server) من العناصر المهمة لتشغيل النظام والوصول إلى صفحات النظام، فهو يقوم بتوفير الحماية والامن للنظام الإلكتروني، لذلك يطلب من مسؤولي النظام التأكد من صحة إعدادات (Application Server) إضافة إلى أنه يعمل بشكل صحيح وفعال.

٦,٣,٣ صيانة الموقع من حيث الوظائف:

بعد تشغيل النظام لفترة محددة تظهر الحاجة إلى القيام بعملية الإضافة أو التعديل على المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية للنظام، تعتبر هذه الخطوة مهمة لتحقيق أهداف النظام.

٤, ٣, ٦ الصيانة العامة للنظام:

من المحتمل أن تظهر بعض المشاكل التي قد تؤدي الى توقف النظام عن العمل لذا من أهم الخطوات التي يجب أن يقوم بها فريق المشروع هي وضع نسخة احتياطية عن ملفات النظام وقاعدة بياناته، ويتم استرجاع النسخة الاحتياطية في حال حدوث أي خلل في النظام، لتفادي المشاكل الناتجة عن توقف النظام عن العمل.

٧ الفصل السابع النتائج والتوصيات

- المقدمة
- النتائج
- التوصيات
- اعمال تطويرية مستقبلية
- المصادر والمراجع

٧,١ المقدمة

بعد قيام فريق المشروع بتطوير النظام الالكتروني بدءا من مرحلة التخطيط ووصولاً لمرحلة بناء النظام، فقد توصل فريق المشروع الى النتائج المرجوة من النظام، وتم تحقيق المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية للنظام، بالإضافة الى ذلك توصل فريق المشروع الى العديد من النتائج والتوصيات التي تؤدي الى تحسين النظام وزيادة كفاءته في المستقبل.

٧,٢ النتائج

تم التوصل الى مجموعة من النتائج والتي كانت على النحو التالي:

١. تقليل الوقت والجهد على جميع مستخدمي النظام من خلال أتمتة معظم العمليات (اضافة الخدمات وازضافة الزبائن وفرت الوقت والجهد في البحث عن الزبائن والخدمات).
٢. التحول من النظام التقليدي الى نظام إلكتروني حتى يسهل التعامل مع الزبائن و بالتالي سهل عملية التواصل مع الزبائن .
٣. الحصول على درجة مقبولة من رضا الزبائن.
٤. تمكين الزبون من الاطلاع على جميع الخدمات المقدمة من مزودي الخدمات المختلفة.
٥. يحسن تطبيق النظام من مستوى الخدمة المقدمة للزبائن من خلال الاستخدام الامثل للتكنولوجيا.
٦. وتم تحديد سياسات محدده لتنظيم عمليه حجز الخدمات للزبون وعمل تقويم/توقيت ايضا للتسهيل على الزبون اثناء اختيار الخدمة .
٧. ارسال رسالة تأكيد عملية الحجز للزبائن او عند الغاء عملية الحجز .

٧,٣ التوصيات

١. يوصي فريق العمل التطبيق الفعلي للنظام على أرض الواقع للارتقاء بمعرفة الصالونات والمراكز التجميلية وتسهيل عملية الحجز .
٢. إضافة خاصية الدفع الإلكتروني بحيث يمكن تحميل وتثبيت التطبيق في جهاز الزبون فيقوم بحجز الخدمة من اي موقع.
٣. تعريف السياسات الخاصة بكل مركز / صالون لتأكيد الحجز الالكتروني .

٤. عمل خطة تسويقية تشجع استخدام النظام وتعريف المستخدمين على طريقة الاستخدام وتعريفهم بالفوائد والميزات التي يتمتع بها النظام للزبائن و الموظفين.

٥. دعم البنية التحتية (أجهزة حاسوبية وشبكات إنترنت)

٧,٤ اعمال تطويرية مستقبلية

١. تسجيل الدخول من خلال الارتباط بمواقع التواصل الاجتماعي.

٢. استخلاص التقارير والفواتير وطباعتها.

٣. إمكانية توسيع نطاق النظام بحيث يصبح على مستوى فلسطين (الضفة الغربية و الداخل المحتل) .

٤. إمكانية توسيع نطاق النظام من خلال اضافة وظائف اخرى تعمل على زيادة امكانية تفاعل المستخدمين مع النظام.

٧,٥ المصادر والمراجع

• قائمة المصادر

❖ المواقع الإلكترونية التي تم أخذ أسعار المكونات المادية والبرمجية منها :

١. موقع شركة مايكروسوفت: [/https://www.microsoft.com/en-us](https://www.microsoft.com/en-us)

٢. موقع شركة حضارة: [/ https://www.hadara.ps](https://www.hadara.ps)

٣. موقع: [/ https://www.draw.io](https://www.draw.io) /Flowchart Maker

٤. موقع epay: [/ https://www.epay.com](https://www.epay.com)

قائمة المراجع:

٧,٦ الملحق

قاموس المصطلحات

• النظام (System): مجموعة من العناصر المترابطة أو الاجزاء المتفاعلة مع بعضها والتي تعمل معا من أجل تحقيق هدف أو عدة أهداف محددة تم وضعها في مرحلة تخطيط النظام.

• قاعدة البيانات (Database): عبارة عن مجموعة من الجداول المترابطة فيما بينها وهي تجميع لكمية كبيرة من المعلومات، أو البيانات، وعرضها بطريقة أو أكثر من طريقة، تسهل من التعامل معها والاستفادة منها ويمكن تعديلها والاضافة عليها والحذف منها على حسب الحاجة.

• المفتاح الأساسي (Primary Key): هو أحد خصائص أحد أطراف النظام يميز الجدول الذي يوجد فيه.

• مخطط جاننت (chart Gant): هو نوع من التوضيح الشريطي يوضح الجدول الزمني للمشروع حيث يوضح مخطط جاننت تواريخ البدء والانتهاء من العناصر الفرعية وتلخص عناصر ومراحل المشروع.

- مخطط حالة الاستخدام (Use Case): هو عبارة عن رسم بياني يوضح فيه عدة أشكال لكل منها استخدامه وهي العقدة وتعبّر عن حالات الاستخدام والفاعلين في حين تعبّر الوصلات فيه عن العلاقات التي تربط بين حالات الاستخدام، والعلاقات التي تربط الفاعلين وعن العلاقات التي تربط بين حالات الاستخدام والفاعلين
- مخططات الأنشطة (Activity Diagrams): تصف حالة الأنشطة من خلال اظهار تسلسل الأنشطة التي تم القيام بها.
- مخططات تسلسل الأنشطة (Sequence Diagrams): يعرض التسلسل الزمني للكائنات والمشاركة في التفاعل. وهذا يتألف من البعد العمودي " الوقت" والبعد الافقي "الكائنات المختلفة"
- مخطط قاعدة البيانات (Object Class Diagram): يستخدم على نطاق واسع لوصف انواع الكائنات "objects" الموجودة في النظام وعلاقاتها ببعضها.