

سناریوی دوم تمرین اسپریت پورتال

عنوان سناریو

ایجاد سایت رسمی یک سازمان با استفاده از مازول صفحات، تحریریه و فرم‌ساز

شرح سناریو

نام سازمان فرضی

سازمان خدمات الکترونیکی شهروندان

سایت این سازمان باید دارای صفحات معرفی، خدمات، اخبار، فایل‌های قابل دانلود، جستجو و سامانه ساده ثبت و پیگیری تیکت باشد.

هدف اصلی تمرین، آشنایی فراگیر با انواع مختلف صفحه و نحوه اتصال صفحات به مازول‌های تحریریه و فرم‌ساز است. در این تمرین فقط از امکانات آماده نرم‌افزار استفاده می‌شود.

ساختار سایت

فراگیر باید ساختار زیر را در مازول صفحات ایجاد کند:

1. صفحه اصلی
2. درباره سازمان
3. خدمات سازمان
4. اخبار و اطلاعیه‌ها
5. مرکز پشتیبانی
6. اسناد و فایل‌ها
7. سامانه‌های مرتبط
8. جستجو
9. تماس با ما

بخش اول: صفحه اصلی

صفحه اصلی سایت از قبل دارای قالب آماده است.

فراگیر فقط باید:

- عنوان سایت را تنظیم کند.
- محتوای معرفی کوتاه سازمان را وارد کند.

- لینک خدمات پرکاربرد را قرار دهد.
 - لینک ثبت تیکت را قرار دهد.
 - لینک پیگیری تیکت را قرار دهد.
 - آخرین اخبار سازمان را در صفحه نمایش دهد.
 - صفحات آزمایشی و لینک‌های اضافی را حذف یا غیرفعال کند.
- برای نمایش اخبار در صفحه اصلی باید از مطالب ثبت‌شده در تحریریه استفاده شود.
-

بخش دوم: صفحه درباره سازمان

یک صفحه با عنوان «درباره سازمان» ایجاد شود.

این صفحه باید زیرصفحه‌های زیر را نمایش دهد:

- معرفی سازمان
- اهداف و وظایف
- ساختار سازمانی
- مدیران سازمان
- اطلاعات تماس

برای خود صفحه «درباره سازمان» یک متن کوتاه در قسمت محتوای بالای صفحه نوشته شود.

زیرصفحه‌های این بخش به‌صورت صفحات محتوایی معمولی ایجاد شوند و محتوای مربوط به هر بخش در آن‌ها قرار گیرد.

بخش سوم: خدمات سازمان

یک صفحه اصلی با عنوان «خدمات سازمان» ایجاد شود.

زیرصفحه‌های زیر برای آن ایجاد شوند:

- درخواست دسترسی به سامانه
- پشتیبانی فنی
- آموزش کاربران
- خدمات شرکت‌های همکار
- پیشنهادات و انتقادات

در هر صفحه خدمت موارد زیر نوشته شود:

- معرفی خدمت
- مخاطبان خدمت
- واحد پاسخگو

- شرایط دریافت خدمت
- مدت تقریبی پاسخ‌گویی
- لینک ثبت تیکت

هر صفحه خدمت باید کاربر را به صفحه ثبت تیکت هدایت کند

بخش چهارم: اخبار و اطلاعیه‌ها

یک صفحه با عنوان «اخبار و اطلاعیه‌ها» ساخته شود

این صفحه باید به گروه‌های مطالب موجود در تحریریه متصل شود

گروه‌های زیر در تحریریه ایجاد شوند

- اخبار سازمان
- اطلاعیه‌ها
- رویدادها

فراگیر باید حداقل شش مطلب ثبت کند

- دو خبر
- دو اطلاعیه
- دو رویداد

در میان مطالب ثبت‌شده باید موارد زیر وجود داشته باشد

- یک مطلب منتشرشده
- یک مطلب در حالت پیش‌نویس
- یک مطلب زمان‌بندی‌شده
- یک اطلاعیه دارای تاریخ انقضا
- یک مطلب دارای فایل پیوست
- یک مطلب دارای تصویر شاخص

در صفحه اخبار فقط مطالب منتشرشده و فعال نمایش داده شوند

بخش پنجم: آرشیو اطلاعیه‌ها

یک صفحه جداگانه با عنوان «اطلاعیه‌ها» ساخته شود

در تنظیمات این صفحه فقط گروه «اطلاعیه‌ها» انتخاب شود

در نتیجه صفحه اخبار همه مطالب را نمایش می‌دهد، اما صفحه اطلاعیه‌ها فقط مطالب گروه اطلاعیه را نمایش خواهد داد

بخش ششم: خوراک اخبار

یک صفحه با عنوان «خوراک اخبار سازمان» ایجاد شود
در تنظیمات این صفحه، گروه «اخبار سازمان» انتخاب شود
این صفحه لازم نیست در منوی اصلی نمایش داده شود
ایجادشده را بررسی کند و از تولید خروجی صحیح آن مطمئن شود RSS فراگیر باید آدرس

بخش هفتم: اسناد و فایل‌ها

یک صفحه با عنوان «اسناد و فایل‌های قابل دانلود» ساخته شود
حداقل سه فایل در این صفحه قرار گیرد

- معرفی سازمان
- راهنمای دریافت خدمات
- فرم قوانین و مقررات

برای هر فایل باید عنوان یا توضیح مناسب ثبت شود تا نام فایل به‌صورت صحیح در سایت نمایش داده شود

بخش هشتم: نمایش یک فایل در سایت

یک صفحه با عنوان «ساختار سازمانی» ایجاد شود
نمونه از ساختار سازمانی در این صفحه نمایش داده شود PDF یک فایل
فایل نباید فقط برای دانلود قرار گیرد، بلکه باید در داخل صفحه سایت نمایش داده شود
نیز باید به‌گونه‌ای تنظیم شود که فایل به‌درستی قابل مشاهده باشد Frame ارتفاع

بخش نهم: سامانه‌های مرتبط

یک صفحه با عنوان «سامانه‌های مرتبط» ساخته شود
در زیر این صفحه، حداقل دو صفحه ایجاد شود

- سامانه خدمات کارکنان
- سامانه آموزش الکترونیکی

نوع صفحات زیرمجموعه

URL تغییر مسیر

هر صفحه باید کاربر را به یک آدرس آزمایشی یا سامانه مرتبط هدایت کند.
این بخش برای تمرین تفاوت میان صفحه محتوایی و صفحه تغییر مسیر استفاده می‌شود

بخش دهم: صفحه در دست طراحی

یک صفحه با عنوان «خدمات جدید سازمان» ایجاد شود
این صفحه باید در سایت قابل مشاهده باشد، اما پیام آماده «در دست طراحی» را نمایش دهد
فراگیر نباید برای این صفحه محتوای کامل ایجاد کند

بخش یازدهم: صفحه جستجو

یک صفحه با عنوان «جستجو در سایت» ایجاد شود
این صفحه باید برای نمایش نتایج جستجوی سایت استفاده شود
فراگیر باید موارد زیر را آزمایش کند

- جستجوی عنوان یک صفحه
 - جستجوی عبارت موجود در یک خبر
 - جستجوی عبارتی که نتیجه‌ای ندارد
 - «جستجو با استفاده از شرط» و
 - «جستجو با استفاده از شرط» یا
-

بخش دوازدهم: صفحه کلیدواژه‌ها

یک صفحه با عنوان «مطالب مرتبط با کلیدواژه» ایجاد شود
در تحریریه برای مطالب، کلیدواژه‌هایی مانند موارد زیر ثبت شود: خدمات الکترونیکی

- آموزش
- پشتیبانی
- اطلاعیه
- شهروندان

پس از کلیک روی کلیدواژه یک مطلب، مطالب دیگری که همان کلیدواژه را دارند باید در این صفحه نمایش داده شوند

این صفحه لازم نیست در منوی اصلی نمایش داده شود

بخش سیزدهم: ثبت تیکت

فرم باید شامل فیلدهای زیر باشد

- عنوان درخواست
- دپارتمان
- نام و نام خانوادگی
- شماره تماس
- ایمیل
- شرح درخواست
- فایل پیوست
- وضعیت درخواست
- پاسخ کارشناس

دسته‌بندی‌ها

- مشکل ورود به سامانه
 - خطای فنی
 - درخواست دسترسی
 - درخواست آموزش
 - پیشنهاد و انتقاد
 - سایر موارد
-

صفحه ثبت تیکت

یک صفحه با عنوان ثبت تیکت ساخته شود

در تنظیمات این صفحه، فرم «ثبت درخواست پشتیبانی» انتخاب شود

کاربر از طریق این صفحه درخواست خود را ثبت می‌کند

پس از ثبت، سیستم باید پیام ثبت موفق را نمایش دهد

برای استفاده از قابلیت پیگیری، کاربر باید قبل از ثبت فرم وارد حساب کاربری خود شده باشد

بخش چهاردهم: پیگیری تیکت

یک صفحه با عنوان پیگیری تیکت‌های من ساخته شود

در تنظیمات این صفحه، فرم «ثبت درخواست پشتیبانی» انتخاب شود
این صفحه فقط برای کاربران وارد شده قابل مشاهده باشد
هر کاربر باید فقط تیکت‌هایی را ببیند که با حساب کاربری خودش ثبت کرده است
در این صفحه اطلاعات زیر نمایش داده شوند

- عنوان درخواست
- دسته‌بندی
- تاریخ ثبت
- وضعیت درخواست
- پاسخ کارشناس
- تاریخ آخرین تغییر

کاربر نباید رکوردهای سایر کاربران را مشاهده کند

نحوه پاسخ‌گویی به تیکت

کارشناس وارد مدیریت رکوردهای فرم می‌شود و تیکت ثبت‌شده را مشاهده می‌کند
کارشناس باید بتواند

- شرح درخواست را مطالعه کند
- فایل پیوست را مشاهده کند
- وضعیت تیکت را تغییر دهد
- پاسخ خود را در فیلد «پاسخ کارشناس» ثبت کند
- رکورد را ذخیره کند

وضعیت‌های پیشنهادی:

- ثبت‌شده
- در حال بررسی
- در انتظار پاسخ کاربر
- پاسخ داده‌شده
- بسته‌شده

بعد از ثبت پاسخ، کاربر با مراجعه به صفحه «پیگیری تیکت‌های من» باید پاسخ کارشناس و وضعیت جدید درخواست را مشاهده کند.

در صورتی که دسترسی ویرایش برای کاربر فعال شده باشد، کاربر می‌تواند توضیحات تکمیلی خود را در همان رکورد ثبت کند.

برای جلوگیری از تغییر اطلاعات اصلی، کاربر نباید امکان ویرایش فیلدهای زیر را داشته باشد:

- وضعیت درخواست

- پاسخ کارشناس
 - تاریخ ثبت
 - نام کارشناس
-

بخش پانزدهم: تماس با ما

یک صفحه معمولی با عنوان «تماس با ما» ایجاد شود
اطلاعات زیر در آن قرار گیرد

- نشانی سازمان
 - شماره تماس
 - ایمیل
 - ساعت کاری
 - لینک ثبت تیکت
 - لینک پیگیری تیکت
-

تیکت‌های آزمایشی

حداقل چهار تیکت ثبت شود

تیکت اول

کاربر یک مشکل ورود به سامانه ثبت کند.
کارشناس وضعیت را به «در حال بررسی» تغییر دهد، سپس پاسخ ثبت کند و وضعیت را به «پاسخ داده‌شده» تغییر دهد.
کاربر باید پاسخ را در صفحه پیگیری مشاهده کند.

تیکت دوم

کاربر یک درخواست آموزش ثبت کند.
کارشناس پاسخ دهد که اطلاعات بیشتری نیاز است و وضعیت را به «در انتظار پاسخ کاربر» تغییر دهد.
کاربر توضیحات تکمیلی خود را ثبت کند.

تیکت سوم

کارشناس به درخواست کاربر پاسخ دهد و وضعیت آن را «بسته‌شده» کند.
کاربر باید همچنان بتواند رکورد و پاسخ نهایی را مشاهده کند، اما نباید بتواند پاسخ کارشناس را تغییر دهد.

تیکت چهارم

کاربر اول یک تیکت ثبت کند

سپس کاربر دوم وارد صفحه پیگیری شود

کاربر دوم نباید تیکت کاربر اول را مشاهده یا ویرایش کند

موارد خارج از تمرین

در این تمرین انجام موارد زیر لازم نیست

- طراحی قالب
- تغییر HTML
- نوشتن CSS
- نوشتن JavaScript
- ساخت افزونه
- طراحی فرایند
- API اتصال به
- نوشتن کوئری
- تغییر مستقیم دیتابیس
- تغییر تنظیمات سرور

تمام فعالیت‌ها باید با استفاده از پنل مدیریت، مازول صفحات، تحریریه و فرم‌ساز انجام شوند