

راهنمای کاربری پلتفرم سُها



توسعه ارتباطات الکترونیک
تجارت ایرانیان

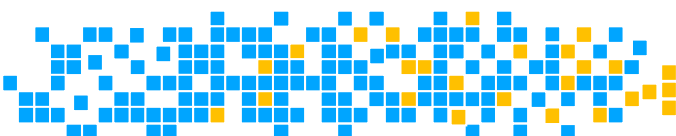
معاونت نوآوری و توسعه

۱۴۰۳/۱۲/۲۵



شناسنامه سند	
عنوان سند	سند راهنمای کاربری پلتفرم سها
نوع سند	شرح سرویس
شماره نسخه	۱.۰.۲
تهیه کننده	فرشاد سعیدی (تحلیل گر کسب و کار)
تاریخ نسخه اولیه	۱۴۰۲/۱۲/۲۰
تاریخ نسخه فعلی	۱۴۰۳/۱۲/۲۵
نام واحد	واحد راهکارهای نوآورانه
نام معاونت	معاونت نوآوری و توسعه

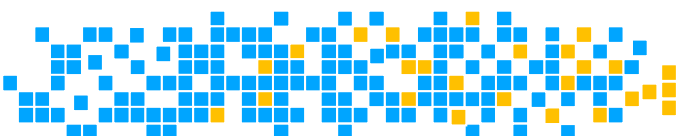
تأییدیه سند				
نقش	نام و نام خانوادگی	مسئولیت/واحد	تاریخ	امضا
تأیید کننده	محسن رامی	معاون نوآوری و توسعه	۱۴۰۳/۱۲/۲۵	
تصویب کننده	مژده قزلایاغ	مدیرعامل	۱۴۰۳/۱۲/۲۵	





فهرست

- ۱- معرفی سها..... ۵
- ۲- مزیت‌های سها..... ۶
- ۳- قابلیت‌های سها..... ۷
 - ۱-۳- مدیریت یکپارچه چرخه حیات پروفایل هویتی کاربران ۷
 - ۲-۳- مدیریت چرخه حیات گواهی‌های امضای دیجیتال کاربران ۷
 - ۳-۳- مدیریت اسناد و کارتابل اسناد کاربران ۷
 - ۴-۳- مدیریت جمع‌آوری امضا اسناد ارایه شده ۷
 - ۵-۳- مدیریت استعلامات کاربران ۸
 - ۶-۳- مدیریت پیام‌های ارسالی از بانک‌های مختلف به کاربران ۸
 - ۷-۳- تأیید تراکنش ۸
 - ۸-۳- درخواست لاگین یا SSO ۸
 - ۹-۳- اپ‌استور ۸
 - ۱۰-۳- سایر قابلیت‌ها ۸
- ۴- سفر مشتری در اپلیکیشن موبایل سها..... ۹
 - ۱-۴- فرآیند ثبت‌نام ۹
 - ۲-۴- صفحه اصلی ۱۰
 - ۳-۴- صفحه کارتابل (شکل ۱۱) ۱۲
 - ۴-۴- صفحه پیام‌ها (شکل ۱۲) ۱۲
 - ۵-۴- صفحه رمز پویا (شکل ۱۳) ۱۳
 - ۶-۴- صفحه تنظیمات (شکل ۱۴) ۱۳
 - ۷-۴- صفحه اطلاعات و تنظیمات حساب کاربری ۱۳
 - ۸-۴- فرآیند احراز هویت ۱۴
 - ۹-۴- فرآیند ارتقای پروفایل ۱۵
 - ۱۰-۴- فرآیند افزودن و امضای سند ۱۶
 - ۱۱-۴- فرآیند استعلام گواهی ۱۷
 - ۱۲-۴- فرآیند تمدید بسته (گواهی) ۱۸
 - ۱۳-۴- فرآیند ابطال بسته (گواهی) ۱۸
 - ۱۴-۴- فرآیند استعلام سند ۱۹
 - ۱۵-۴- فرآیند استعلام اطلاعات هویتی کاربر ۲۰
 - ۱۶-۴- فرآیند درخواست لاگین (SSO) ۲۲
 - ۱۷-۴- فعال‌سازی رمز پویا ۲۳





۲۴ ۱۸-۴ دریافت رمز پویا

۲۵ ۱۹-۴ مدیریت نشست‌های کاربری

۲۶ ۲۰-۴ فرآیند تعلیق حساب کاربری

۲۷ ۲۱-۴ فعال‌سازی حساب کاربری





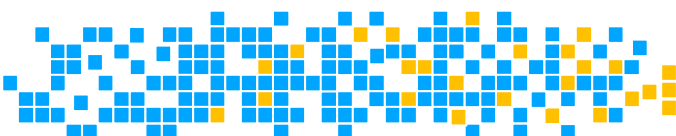
۱- معرفی سها

بانکداری دیجیتال به معنای دسترسی مشتری به خدمات بانکی در هر زمان و هر مکان است. علی‌رغم دسترسی مشتریان به بیشتر سرویس‌های بانکی، هنوز یکی از چالش‌های موجود در این حوزه، شناسایی و اعتبارسنجی هویت مشتریان است. در حال حاضر، احراز هویت در بسیاری از بانک‌ها به صورت حضوری صورت می‌پذیرد و اسناد بانکی فاقد امضای دیجیتال هستند. این در حالی است که می‌توان از احراز هویت آنلاین (e-KYC) بهره گرفت. از دیگر سو، در تجارت الکترونیک که به صورت روزافزون در حال گسترش است اعتبار اسناد بر اساس امنیت ارسال و دریافت اطلاعات تعریف می‌شود که در این راستا لازم است احراز هویت بر مبنای گواهی دیجیتال و امضای دیجیتال صورت پذیرد. کاربرد اصلی گواهی امضای دیجیتال تضمین اعتبار، سندیت و صحت اطلاعات است. به طور کلی، مزایای استفاده از امضای دیجیتال عبارت‌اند از بازدهی در زمان و هزینه‌ها، تضمین اصالت و امنیت اسناد، اعتباربخشی قانونی و کارایی تجاری.

با نظر به آنچه بیان شد، یکی از امور زیربنایی برای تحقق کسب‌وکار بانکی دیجیتال و بلکه کلید ورود به آن بحث هویت دیجیتال است. اپلیکیشن سها (سامانه هویت ایرانیان) به منظور پاسخ به نیازها و فرصت‌های کلان کسب‌وکار، نیازمندی‌های حوزه احراز و امضا و نیز رفع مسائل و چالش‌های مشتریان، بانک‌ها و توسعه‌دهندگان فرایند احراز هویت و صدور امضا طراحی شده است. این اپلیکیشن که در معاونت نوآوری و توسعه شرکت توسعه ارتباطات الکترونیک تجارت ایرانیان (تاتا) توسعه داده شده این امکان را فراهم می‌کند که اشخاص حقیقی به طور مستمر بر اساس داده‌های هویتی اعتبارسنجی شده و چرخه عمر هویت مشتری تعریف و مدیریت شود. سها می‌تواند پروفایلی واحد و یکپارچه در تمامی خطوط کسب‌وکار ایجاد کند تا تجربه مشتریان بهبود و رضایت‌مندی آنها افزایش یابد. سها بازدهی، ریسک و امنیت ارائه خدمات به مشتریان را بهینه کرده و به عنوان یک پلتفرم می‌تواند زمینه‌ساز ارائه محصولات نوآورانه شود. از دیگر مزایای این اپلیکیشن می‌توان به صرفه‌جویی در زمان و هزینه بانک و مشتری، بهبود برند بانک نزد مشتریان، افزایش طیف مشتریان، کاهش چشمگیر استفاده از کاغذ و کمک به اقدامات ضد پول‌شویی اشاره کرد. اپلیکیشن سها برای پلتفرم‌های iOS، Android و Windows توسعه داده شده است و برای پلتفرم‌های MAC OS و Linux نیز در مرحله بهره‌برداری می‌باشد.

اپلیکیشن سها از طریق لینک زیر قابل دسترسی است:

<https://soha.tejaratbank.ir/>



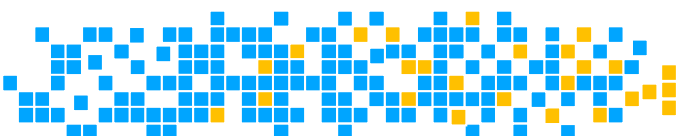


۲- مزیت‌های سها

- ثبت‌نام ساده و سریع کاربران در اپلیکیشن با حداقل اطلاعات موردنیاز (کد ملی، تاریخ تولد و شماره موبایل)
- احراز هویت مطمئن و سریع با ارائه چندین سطح پروفایل کاربری و دسته‌بندی سرویس‌های اپ بر اساس هر سطح
- عدم درگیر شدن کاربران در انتخاب و تطبیق انواع گواهی امضای دیجیتال با گواهی موردنیاز برای امضای اسناد
- رویه واحد برای عملیات امضا بدون توجه به محل ذخیره‌سازی کلید (توکن سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری)
- امکان ایجاد بانک اطلاعاتی هویت دیجیتال برای کاربران از طریق اتصال به مراکز احراز هویت و ارائه امضای دیجیتال
- عدم درگیر شدن اپلیکیشن‌های سرویس‌گیرنده در فرایندهای پیچیده احراز هویت، امضای دیجیتال و سرویس‌دهندگان
- ایجاد اکوسیستم هویت دیجیتال شامل استانداردسازی سطوح هویت و امضا و ایجاد امکان نظام حاکمیت هویت دیجیتال



شکل ۱- صفحه ورود به اپلیکیشن سها (شامل دکمه ورود، گزینه ثبت‌نام و گزینه فراموشی رمز)





۳- قابلیت‌های سها

سها مجموعه کاملی از قابلیت‌های مرتبط با هویت دیجیتال را در خود دارد که کاربران سها می‌توانند از آنها بهره‌مند شوند. مهم‌ترین قابلیت‌های سها عبارت‌اند از:

۳-۱- مدیریت یکپارچه چرخه حیات پروفایل هویتی کاربران

➤ شامل عملیات ثبت‌نام کاربر، احراز هویت کاربر، تعلیق حساب کاربری، به‌روزرسانی حساب کاربری، فعال‌سازی و بازیابی حساب کاربری، استعلام اطلاعات هویتی کاربر، به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات هویتی با مجوز کاربر، قابلیت به‌اشتراک‌گذاری در شبکه هم‌پذیرندگی کارفرما و غیره

لازم به ذکر است که پروفایل هویتی کاربران در سها شامل چندین سطح کاربری به شرح زیر است:

- لار (پایه): فاقد گواهی امضای دیجیتال و صرفاً بر اساس استعلام کد ملی، تاریخ تولد و شماره موبایل از ثبت احوال
- ارسباران (سطح ۱): گواهی رایگان جهت ورود به سامانه‌های بانک تجارت و امضای اسناد داخلی بانک و بر اساس احراز هویت غیرحضوری و آنلاین در سامانه سها
- خُجیر (سطح ۲): گواهی امضای دیجیتال بر بستر موبایل، جهت امضای اسناد تعهدآور که بر اساس احراز هویت غیرحضوری و آنلاین در سامانه سها صورت می‌پذیرد. مبلغ کارمزد دریافتی از کاربران جهت فعال نمودن بسته مذکور در حال حاضر، ۳۰۵۲۰۲ ریال می‌باشد.
- توران (سطح ۳): گواهی امضای دیجیتال بر بستر موبایل، جهت امضای کلیه اسناد تعهدآور بر اساس احراز هویت غیرحضوری و آنلاین در اپلیکیشن سها برای مشتریانی که در شعب فیزیکی بانک تجارت حساب دارند و احراز هویت حضوری در شعبه برای دیگر مشتریان. این بسته در حال حاضر غیرفعال می‌باشد.

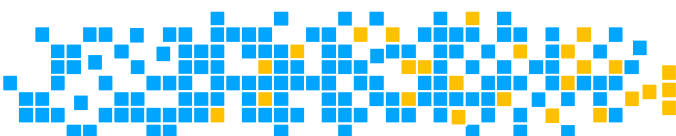
۳-۲- مدیریت چرخه حیات گواهی‌های امضای دیجیتال کاربران

➤ شامل عملیات خرید بسته، صدور گواهی، تمدید یا صدور مجدد گواهی، اعتبارسنجی گواهی، ابطال گواهی، استعلام گواهی، تعریف و تغییر رمز امضا، مدیریت بسته‌های گواهی امضای دیجیتال: تعریف بسته‌ها و قابلیت‌های قابل ارائه برای هر یک و مدیریت چرخه حیات آنها

۳-۳- مدیریت اسناد و کارتابل اسناد کاربران

➤ شامل امضای سند، گردش امضا، افزودن سند، دریافت قراردادها و اسناد، کارتابل اسناد، قابلیت به‌اشتراک‌گذاری امضا یا اسناد در شبکه هم‌پذیرندگی کارفرما

۳-۴- مدیریت جمع‌آوری امضا اسناد ارایه شده





➤ شامل به اشتراک گذاری سند توسط کسب و کار و به اشتراک گذاری سند توسط کاربر

۳-۵- مدیریت اطلاعات کاربران

➤ شامل اطلاعات سند، اطلاعات نظام وظیفه، اطلاعات مدرک تحصیلی، اطلاعات رتبه اعتباری، اطلاعات کد اقتصادی و

مدیریت چرخه عمر اطلاعات

۳-۶- مدیریت پیام‌های ارسالی از بانک‌های مختلف به کاربران

➤ شامل کارتابل پیام، قابلیت به اشتراک گذاری در شبکه هم‌پذیرندگی کارفرما

۳-۷- تأیید تراکنش

➤ تأیید تراکنش‌های کاربر در سایر اپ‌ها و درگاه‌های پرداخت با یکی از دو روش OTP یا امضای تراکنش؛ مدیریت رمز

پویا شامل فعال کردن، اضافه کردن سرویس شامل کارت، اینترنت بانک و موبایل بانک، حذف سرویس، تعیین سرویس

پیش‌فرض رمز پویا

۳-۸- درخواست لاگین یا SSO

➤ مدیریت متمرکز اعتبارسنجی دسترسی کاربر بصورت چندسطحی، قابلیت به اشتراک گذاری در شبکه هم‌پذیرندگی

کارفرما

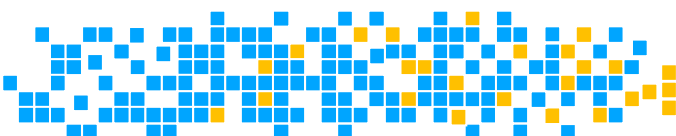
۳-۹- اپ‌استور

➤ مدیریت دسترسی به نصب و ارتقاء اپلیکیشن‌ها

۳-۱۰- سایر قابلیت‌ها

➤ علاوه بر قابلیت‌های اصلی، قابلیت‌های غیرکارکردی سُها شامل موارد زیر است:

- لاگین
- فراموشی رمز عبور (بازیابی)
- تغییر رمز برنامه
- ورود بایومتریک
- امضای بایومتریک (قابلیت امضا توسط ویژگی‌های بایومتریک بدون نیاز به وارد نمودن رمز امضا)





- اختصار لرزشی نوتیفیکیشن
- تغییر زبان برنامه
- مدیریت نشست‌های کاربری
- مدیریت تبلیغات هدفمند درون برنامه‌ای
- شبکه انتقال پیام با امکان پشتیبانی از پروتکل ISO200

۴- سفر مشتری در اپلیکیشن موبایل سُهّا

اپلیکیشن سُهّا از نظر رابط کاربری شامل بخش‌های مختلفی است که در ادامه معرفی می‌شود.

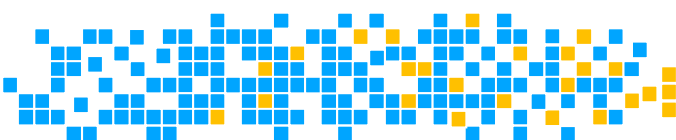
۴-۱- فرآیند ثبت نام

کاربر سُهّا بعد از داللود و نصب اپلیکیشن می‌تواند در صفحه ورود (صفحه اول) اپلیکیشن که در شکل ۱ نشان داده شد، دکمه ثبت نام را انتخاب و مراحل ثبت نام خود را طی کند. در طراحی اپلیکیشن سُهّا تلاش شده که کاربر هنگام ثبت نام کمترین اطلاعات مورد نیاز را وارد نموده و اطلاعات تکمیلی و مورد نیاز دیگر از طریق صحت سنجی، استعلام از مراجع مربوطه و یا در مواقع نیاز با دریافت مجدد از کاربر دریافت شود. در اپلیکیشن سُهّا، هر کد ملی و شماره موبایل مجزای منطبق با هم، پایه‌ای برای ایجاد یک حساب کاربری منحصر به فرد هستند؛ لذا چنانچه یک کد ملی شماره موبایل منطبق دیگری داشته باشد با آن شماره موبایل نمی‌تواند به حساب کاربری مذکور وارد شود اما می‌تواند حساب کاربری دیگری با آن ایجاد کند.

ثبت نام در سُهّا با دریافت سه فیلد اطلاعاتی زیر انجام می‌گیرد (شکل ۲):

- کد ملی
- تاریخ تولد
- شماره موبایل

بعد از ورود این اطلاعات و تأیید قوانین توسط کاربر، سُهّا با استفاده از پایگاه داده مشتریان بانک و استعلام از مراجع مربوطه اطلاعات مشتری را بررسی می‌کند. در صورت انطباق کد ملی وارد شده با کد ملی مالک سیم کارت و صحت تاریخ تولد وارد شده، سُهّا برای شماره موبایل مربوطه کد یکبار مصرف ارسال می‌کند. کاربر رمز یکبار مصرف دریافتی را وارد کرده (شکل ۳) و در مرحله بعد، باید یک رمز عبور برای ورود به اپلیکیشن تعریف کند (شکل ۴). رمز ورود به برنامه باید حداقل دارای ۸ کاراکتر باشد (شکل ۵).





بعد از طی کردن این مراحل، پروفایل کاربری با سطح پایه (لار) برای کاربر ایجاد شده و کاربر می‌تواند با زدن دکمه ورود به حساب کاربری در صفحه اول اپلیکیشن، به برنامه لاگین کند. بعد از لاگین، کاربر مستقیماً به صفحه اصلی اپلیکیشن هدایت می‌شود. لازم به ذکر است که اطلاعات کاربری شامل نام و نام خانوادگی و تصویر پروفایل کاربر از طریق استعلام از ثبت احوال دریافت و در پروفایل کاربر نمایش داده می‌شود.



شکل ۵- خطای رمز برنامه



شکل ۴- نمایش اطلاعات کاربر و تعیین رمز برنامه



شکل ۳- دریافت رمز یکبارمصرف



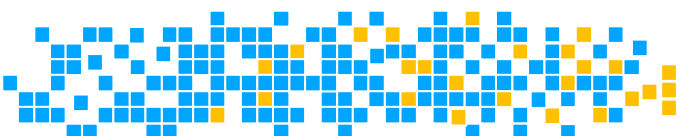
شکل ۲- ورود کد ملی، تاریخ تولد و شماره موبایل

لازم به ذکر است در صورتی که کاربر ورود بایومتریک را در صفحه اطلاعات و تنظیمات حساب کاربری فعال کرده باشد، قادر خواهد بود با استفاده از اثر انگشت یا تشخیص چهره گوشی از ورود بایومتریک برای لاگین به اپلیکیشن استفاده کند.

همچنین، در صفحه لاگین یا ورود به برنامه (شکل ۱)، چنانچه کاربر گزینه فراموش رمز عبور را انتخاب نماید الزاماً فرآیندی مشابه فرآیند ثبت‌نام طی می‌کند.

۴-۲- صفحه اصلی

صفحه اصلی اپلیکیشن سها که کاربر بعد از فرآیند ثبت‌نام مشاهده می‌کند به صورت شکل ۶ است. این شکل، برای کاربر دیگری که فرآیند ثبت‌نام را طی کرده است نمایش داده شده است.



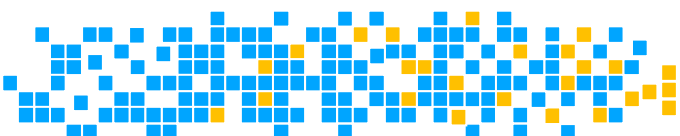


شکل ۶- صفحه اصلی اپلیکیشن سها

اجزای صفحه اصلی به ترتیب شماره‌های مشخص شده در شکل ۶ عبارت‌اند از:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| (۱) اطلاعات کاربر | (۶) استعلام سند |
| (۲) ارتقا پروفایل (شکل ۷) | (۷) لیست استعلامات (شکل ۱۰) |
| (۳) افزودن سند | (۸) دریافت رمز پویا |
| (۴) اسکن کد QR (شکل ۸) | (۹) لینک‌های مفید |
| (۵) اطلاعات هویتی (شکل ۹) | |

برخی از صفحه‌های بعدی سها که در صفحه اصلی (خانه) قابل دسترس هستند در شکل‌های ۷ تا ۱۰ نمایش داده شده است:





شکل ۱۰- صفحه لیست استعلامات



شکل ۹- صفحه اطلاعات هویتی کاربر



شکل ۸- صفحه اسکن QR اطلاعات هویتی کاربر دیگر



شکل ۷- صفحه ارتقای پروفایل یا خرید بسته

۴-۳- صفحه کارتابل (شکل ۱۱)

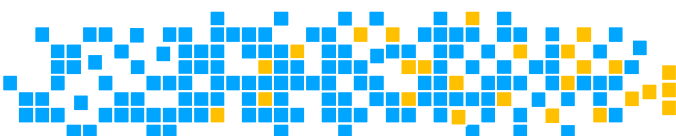
اپلیکیشن سها درگاهی واحد برای ارسال قراردادهای مشتری جهت اطلاع یا امضا فراهم می‌کند. موجودیت‌های خارجی مانند بانک‌ها، می‌توانند اسناد و قراردادهای مشتری را از طریق سها برای اطلاع یا امضا توسط وی ارسال کنند. سها این اسناد و قراردادها را به کارتابل اسناد اضافه می‌کند و از طریق نوتیفیکیشن به اطلاع کاربر می‌رساند.

در کارتابل، کاربر به اسنادی که در این اپلیکیشن بر روی آن‌ها فرایند و عملیاتی انجام شده است دسترسی دارد. سند و اطلاعات آن (مشاهده شده/مشاهده نشده و امضا شده/امضا نشده/رد شده) قابل مشاهده است. همچنین کاربر می‌تواند با زدن علامت + (افزودن سند) که در گوشه بالا سمت چپ صفحه قرار گرفته است، اسنادی را که بر روی گوشی موبایل خود ذخیره دارد به برنامه اضافه کند.

۴-۴- صفحه پیام‌ها (شکل ۱۲)

در این صفحه کلیه پیام‌های اپلیکیشن قابل مشاهده است. این پیام‌ها شامل رمز پویا دریافتی، رمز یکبار مصرف (OTP) دریافت شده، کد تأیید احراز هویت دریافتی و نیز پیام‌ها و نوتیفیکیشن‌های بانکی هستند. کاربر می‌تواند با زدن علامت + (افزودن پیام)، پیام‌ها و نوتیفیکیشن‌های مربوط به بانک انتخابی خود را به برنامه اضافه کرده تا از آن پس همه آن‌ها را در اپلیکیشن سها دریافت کند.

لازم به ذکر است که کاربر به‌ازای همه فرایندهایی که با موفقیت طی می‌کند مانند لاگین به برنامه، ثبت‌نام، ارتقای پروفایل، اشتراک سند و غیره و نیز در مواقع رویدادهای وارده مانند دریافت پیام بانکی، دریافت رمز یکبار مصرف، دریافت سند برای امضا، سررسید اعتبار گواهی و غیره یک نوتیفیکیشن مرتبط و متناسب دریافت می‌کند.





۴-۵- صفحه رمز پویا (شکل ۱۳)

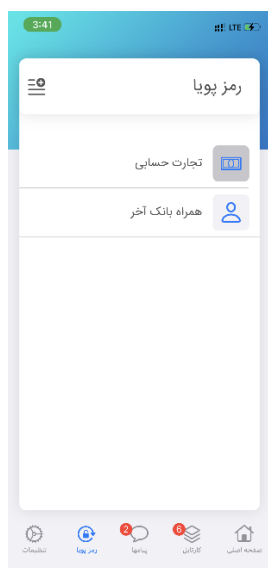
در اپلیکیشن سُها این قابلیت وجود دارد که دریافت رمز پویا برای چند درگاه فعال شود (مانند کارت بانکی، اینترنت بانک، همراه بانک). در صفحه رمز پویا می‌توان با زدن دکمه + (افزودن) و وارد کردن اطلاعات فعال‌سازی درگاه انتخابی خود، دریافت رمز پویای آن را برای سُها فعال کرد. پس از اضافه‌شدن درگاه‌ها، در این صفحه می‌توان برای هر درگاه رمز پویا دریافت کرد. همچنین می‌توان یک درگاه را به‌عنوان درگاه پیش‌فرض تعیین کرد که موقعی که کاربر در صفحه اصلی قرار گرفته است با لمس دکمه رمز پویا، رمز آن درگاه ایجاد شود.

۴-۶- صفحه تنظیمات (شکل ۱۴)

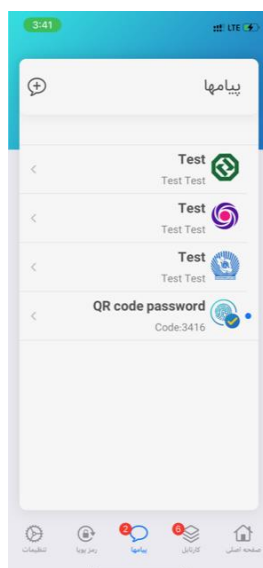
در صفحه تنظیمات اطلاعات کاربری، تنظیم زبان اپلیکیشن و گزینه‌های دیگری در دسترس هستند که در شکل ۱۴ نمایش داده شده است. از طریق این صفحه، می‌توان وارد بخش اطلاعات و تنظیمات حساب کاربری شد که در بخش بعد توضیح داده شده است. در حال حاضر، زبان‌های فارسی، انگلیسی و گُردی در اپلیکیشن سُها پشتیبانی می‌شود.



شکل ۱۴- صفحه تنظیمات



شکل ۱۳- صفحه رمز پویا



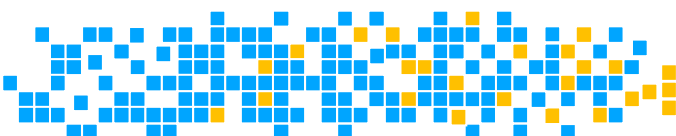
شکل ۱۲- صفحه پیامها

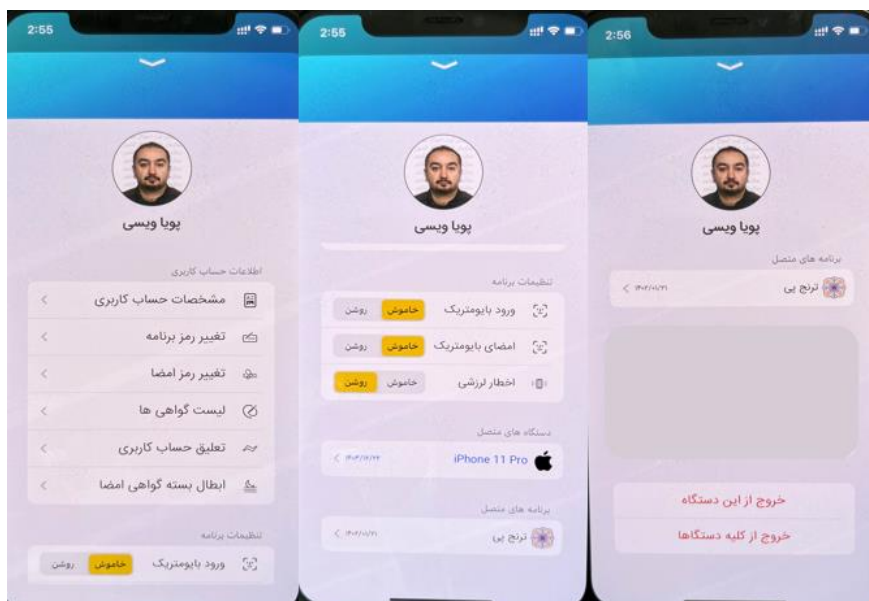


شکل ۱۱- صفحه کار تابل

۴-۷- صفحه اطلاعات و تنظیمات حساب کاربری

در صفحه تنظیمات، با انتخاب حساب کاربری صفحه‌ای مطابق شکل ۱۵ باز می‌شود که در آن امکان تغییر، فعال‌سازی، غیرفعال‌سازی و ویرایش امکانات اپلیکیشن و گواهی امضا در دسترس است.



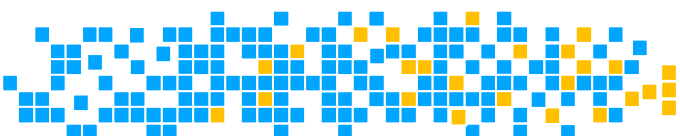


شکل ۱۵- صفحه حساب کاربری

کاربر با استفاده از قابلیت تغییر رمز برنامه، می‌تواند رمز ورود به برنامه سها را که در فرآیند ثبت‌نام تعریف کرده است تغییر دهد. کاربر با استفاده از قابلیت تغییر رمز امضا، می‌تواند رمز امضای خود را که در فرآیند ارتقای پروفایل تعریف کرده است تغییر دهد. کاربر با استفاده از گزینه لیست گواهی‌ها، می‌تواند فرآیند استعلام گواهی را طی کند و اطلاعات گواهی‌های خود را مشاهده کند. کاربر با استفاده از گزینه تعلیق حساب کاربری، می‌تواند حساب خود را موقتاً در برنامه سها به حالت تعلیق درآورده و در صورت نیاز، مجدداً فرآیندی مشابه فرآیند ثبت‌نام طی کند و حساب کاربری خود را فعال‌سازی کند. با استفاده از گزینه ابطال بسته گواهی، کاربر می‌تواند فرآیند ابطال بسته (گواهی) را طی کند. در بخش برنامه‌های متصل نیز همان‌طور که در شکل ملاحظه می‌شود، کاربر برای ورود به اینترنت بانک خود از قابلیت SSO سها بهره‌مند شده است.

۴-۸- فرآیند احراز هویت

احراز هویت کاربر در فرآیند ارتقای پروفایل انجام می‌شود و چون در حال حاضر، مورد کاربردی به غیر از گواهی امضا برای آن متصور نیست به‌صورت مجزا و مستقل ارائه نمی‌شود. با این حال، چنانچه در فرآیند ارتقای پروفایل (خرید بسته) مرحله مربوط به احراز هویت با موفقیت پیش برود؛ ولی در مراحل بعد از آن به هر دلیلی امضا صادر نشود، وضعیت پروفایل کاربر از پایه (تأیید نشده بدون امضا) به تأیید شده (بدون امضا) تغییر خواهد کرد. در بخش بعدی، در فرآیند ارتقای پروفایل جزئیات مربوط به مراحل احراز هویت شرح داده شده است.



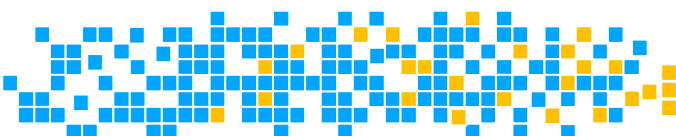


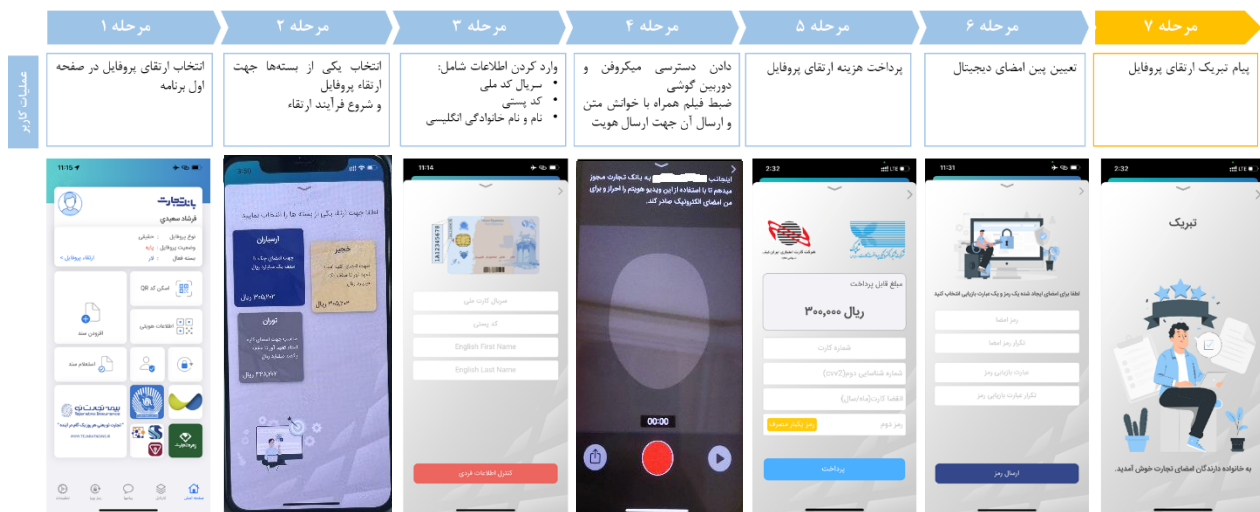
۹-۴- فرآیند ارتقای پروفایل

کاربر با ثبت نام در اپلیکیشن فاقد امضای دیجیتال است (سطح پایه) و در صورت نیاز به امضا می تواند آن را به سطوح بالاتر ارتقا دهد که در این صورت امکان پوشش سطوح مختلف گواهی امضای دیجیتال فراهم خواهد شد. کاربر از طریق خرید بسته قادر است گواهی امضای دیجیتال خود را برای استفاده گسترده تر و کاربردهای بیشتر (بطور کلی برای سطح تعهدات مالی بالاتر) ارتقا دهد. مراحل سفر مشتری در فرآیند ارتقای پروفایل در اپلیکیشن سها به شرح زیر است:

- کاربر دکمه ارتقای پروفایل را انتخاب می کند.
- کاربر بسته موردنظر خود را جهت ارتقا انتخاب می کند.
- برنامه، مدارک و زمان لازم برای ارتقای حساب کاربری را به کاربر نشان می دهد.
- کاربر دکمه شروع را می زند و در صفحه بعد اطلاعات لازم شامل شماره سریال کارت ملی، کد پستی محل اقامت، نام و نام خانوادگی به انگلیسی را وارد می کند و دکمه کنترل اطلاعات فردی را انتخاب می کند. سها با استعلام از سرویس های بیرونی صحت اطلاعات وارد شده را بررسی می کند و در صورت درستی آنها به مرحله بعد می رود در غیر این صورت پیغام متناسبی نمایش می دهد.
- کاربر برای احراز هویت خود مطابق توضیحات ذکر شده در صفحه یک فیلم از خود ضبط و ارسال می کند. سها با دریافت سرویس های احراز هویت بیرونی و با کمک الگوریتم ها و پارامترهای خاص و تعریف شده، فیلم ارسال شده توسط کاربر را پردازش می کند. چنانچه نتیجه احراز هویت کاربر بدون مشکل باشد، بلافاصله کاربر به مرحله بعد منتقل می شود در غیر این صورت سها یک پیغام مناسب به کاربر نمایش می دهد.
- کاربر هزینه ارتقای پروفایل را پرداخت می کند. در صورت موفقیت عملیات پرداخت کاربر بلافاصله به مرحله بعد منتقل می شود. در غیر این صورت پیغام مناسبی دریافت می کند.
- کاربر رمز امضا و عبارت بازیابی آن را تعیین می کند. سها درخواست گواهی کاربر را به مرکز میانی ارسال و گواهی صادر شده را دریافت می کند.
- سها در صورتی که گواهی کاربر را با موفقیت دریافت کند، پیام تبریک ارتقای پروفایل را به کاربر نمایش می دهد. در این مرحله، کاربر می تواند تغییر سطح پروفایل خود را در صفحه اصلی اپلیکیشن مشاهده کند. در غیر این صورت، هزینه پرداخت شده را در کیف پول کاربر ذخیره می کند و وضعیت پروفایل کاربری را از پایه (لار) به تأیید شده (بدون امضا) تغییر می دهد.

در شکل ۱۶، سفر مشتری در فرآیند ارتقای پروفایل نمایش داده شده است:





شکل ۱۶- سفر مشتری در فرایند ارتقای پروفایل

۴-۱۰- فرایند افزودن سند و امضای سند

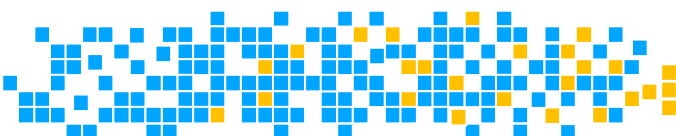
کاربر سُها می‌تواند از قابلیت امضای دیجیتال برای امضای اسناد و قراردادهای دریافتی از بانک استفاده کند. همچنین پس از امضا، کاربر قادر است سند امضا شده را برای دیگران ارسال کند. مراحل امضای سند در اپلیکیشن سُها به شرح زیر است:

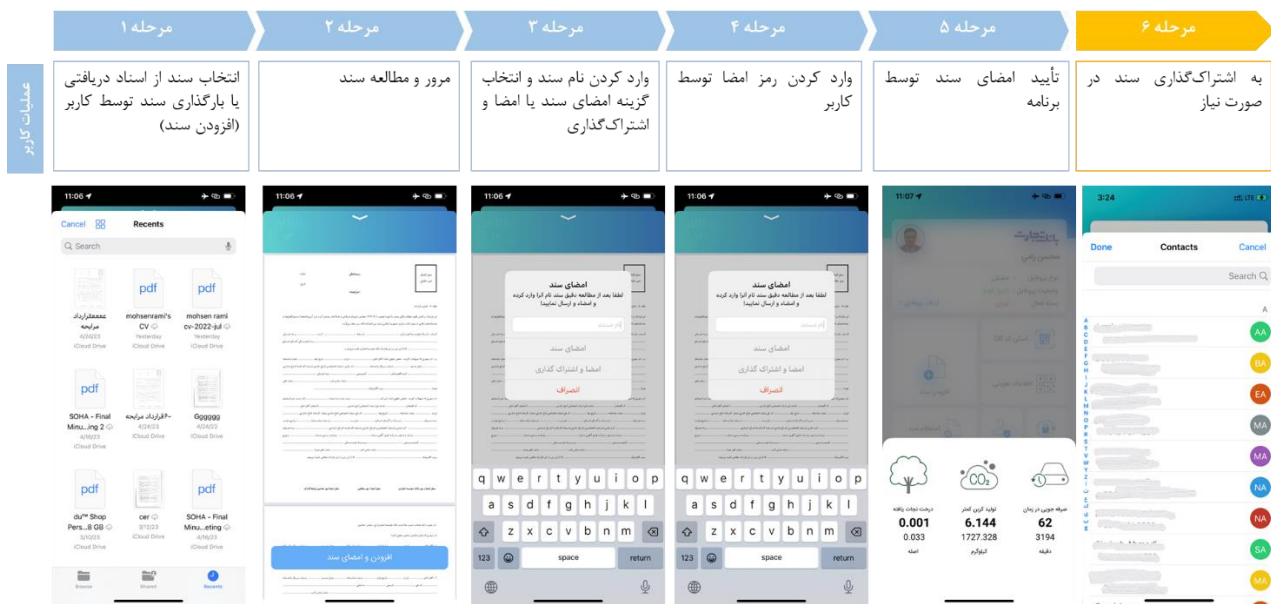
- ۱) کاربر با گزینه افزودن سند در «صفحه اصلی» یا از صفحه «پیام‌ها» و «کارتابل» سند موردنظر را انتخاب می‌کند.
- ۲) کاربر سند انتخاب شده را مطالعه می‌کند.
- ۳) کاربر یک نام برای سند وارد می‌کند و یکی از دو گزینه «امضای سند» یا «امضا و اشتراک‌گذاری» را انتخاب می‌کند.
- ۴) کاربر رمز امضا را وارد می‌کند. لازم به ذکر است در صورتی که کاربر گزینه امضای بایومتریک را در صفحه اطلاعات و تنظیمات حساب کاربری فعال کرده باشد، قادر خواهد بود با استفاده از اثر انگشت یا تشخیص چهره گوشی از قابلیت بایومتریک برای امضای سند استفاده کند.

۵) برنامه پیام موفقیت امضای سند همراه با میزان تأثیر زیست‌محیطی مثبت را نمایش می‌دهد.

۶) در صورت انتخاب کاربر، سند با یکی از مخاطبین کاربر به اشتراک گذاشته می‌شود (به اشتراک‌گذاری C2C).

در شکل ۱۷ سفر مشتری در فرایند امضای اسناد نمایش داده شده است:

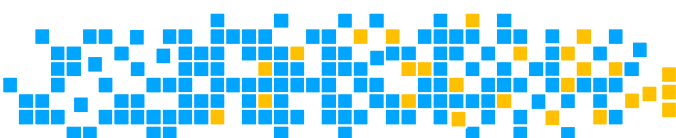


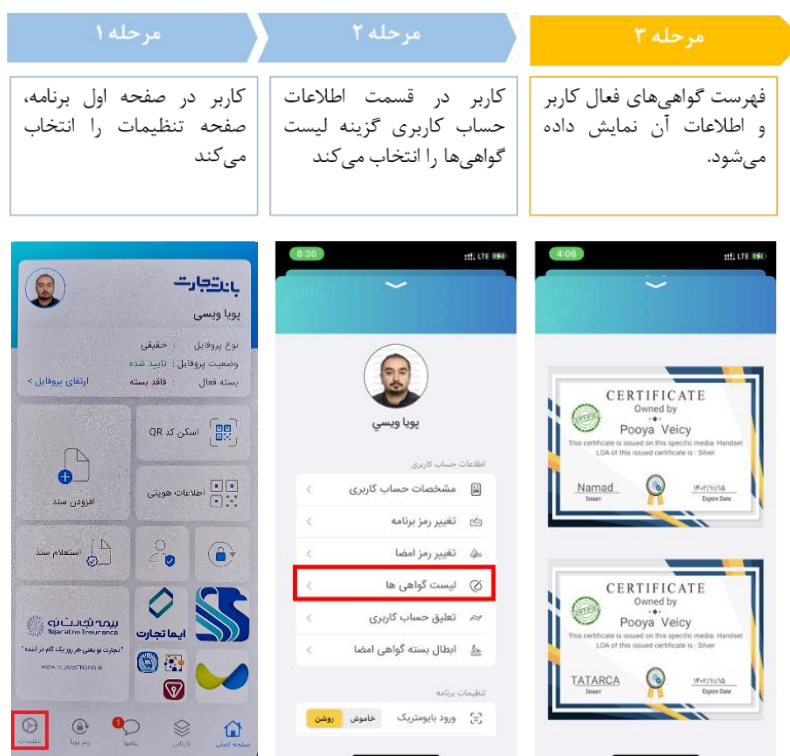


شکل ۱۷- سفر مشتری در فرایند امضای سند

۴-۱۱- فرایند استعلام گواهی

با استفاده از این قابلیت، کاربر می‌تواند از وضعیت و اطلاعات گواهی امضای دیجیتال خود استعلام بگیرد. این اطلاعات به‌وسیله گزینه «لیست گواهی‌ها» که در صفحه تنظیمات در بخش اطلاعات حساب کاربری اپلیکیشن قرار داده شده در دسترس است. لیست گواهی‌ها، گواهی‌های کاربر به همراه اطلاعات آن از قبیل سطح گواهی، تاریخ اعتبار و غیره به کاربر نمایش داده می‌شود. در شکل ۱۸، سفر مشتری در فرایند استعلام گواهی نمایش داده شده است:





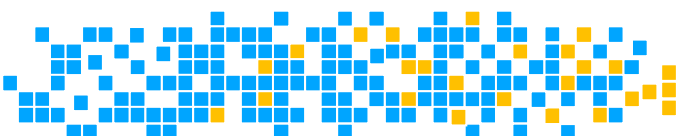
شکل ۱۸- سفر مشتری در فرایند اعلام گواهی

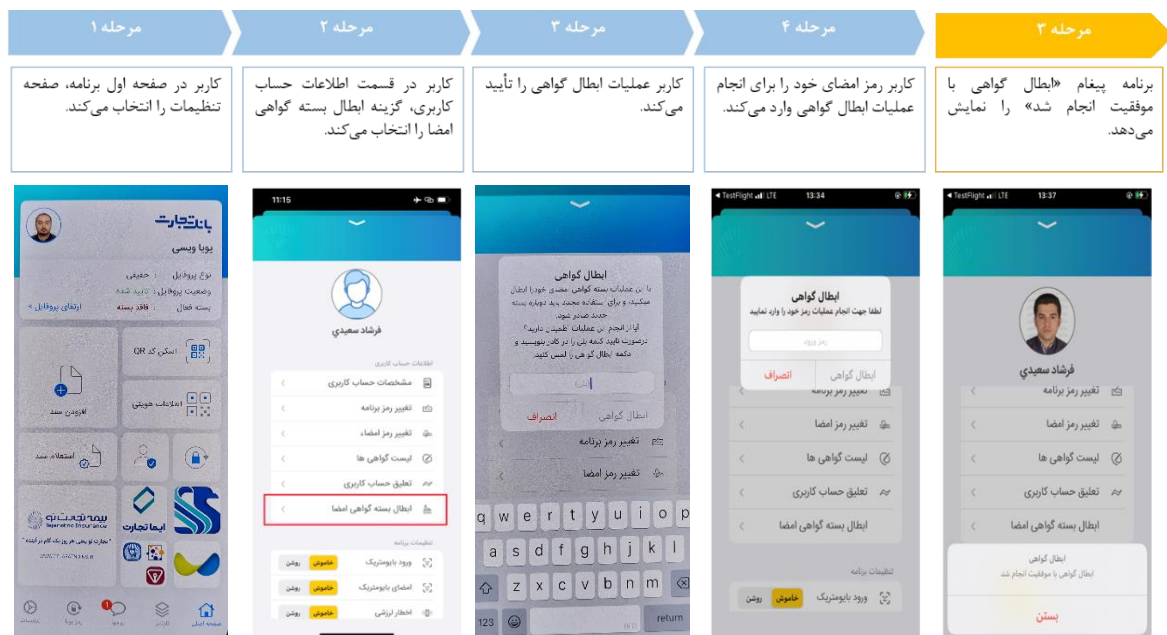
۴-۱۲- فرآیند تمدید بسته (گواهی)

با استفاده از این قابلیت، کاربر می‌تواند گواهی یا بسته خریداری شده خود را تمدید کند. طبق دستورالعمل‌های رگولاتوری، صاحب گواهی تا قبل از دو هفته مانده به اتمام اعتبار گواهی قادر است گواهی خود را تمدید کند. اپلیکیشن سها این قابلیت را دارد که از طریق ارسال نوتیفیکیشن به کاربر مهلت زمانی تمدید گواهی را یادآوری کند. فرایند تمدید گواهی مانند فرایند صدور گواهی است و در سها این تمدید گواهی از طریق خرید مجدد بسته (فرآیند ارتقای پروفایل) اتفاق می‌افتد. برای تمدید گواهی کافی است کاربر بار دیگر بسته فعلی خود را از طریق صفحه اصلی خریداری کند؛ بنابراین، فرایند تمدید بسته و سفر مشتری در آن دقیقاً مشابه فرایند و سفر مشتری در قابلیت ارتقای پروفایل است. اپلیکیشن سها چرخه عمر گواهی را مدیریت می‌کند.

۴-۱۳- فرآیند ابطال بسته (گواهی)

گاهی کاربر نیاز دارد که گواهی امضای دیجیتال خود را ابطال کند. با استفاده از این قابلیت، کاربر می‌تواند گواهی یا بسته خریداری شده خود را ابطال کند. در اپلیکیشن سها، کاربر می‌تواند با مراجعه به بخش اطلاعات حساب کاربری درخواست ابطال بسته گواهی مدنظر خود را ثبت کند تا گواهی مدنظر ابطال شود. لازم به ذکر است طبق قوانین، اسناد امضا شده تا قبل از ابطال گواهی معتبر باقی می‌مانند. در شکل ۱۹، سفر مشتری در فرایند ابطال بسته (گواهی) نمایش داده شده است:





شکل ۱۹- سفر مشتری در فرایند ابطال بسته (گواهی)

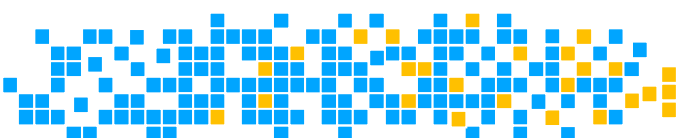
۴-۱۴- فرآیند استعلام سند

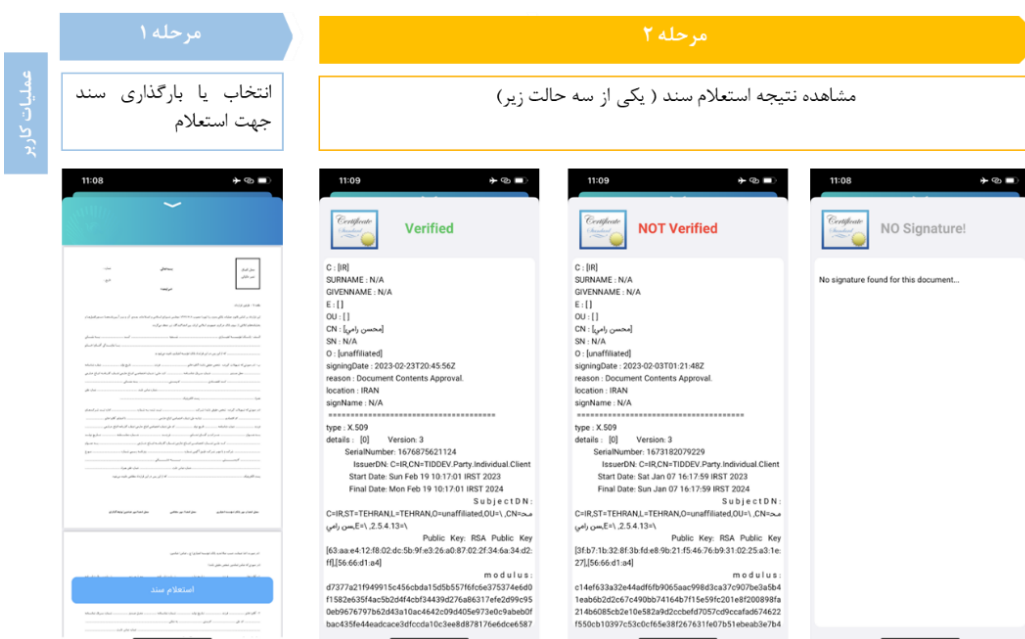
کاربر قادر است سند امضا شده‌ای که بر روی دستگاه ذخیره شده یا در کارتابل قرار دارد را استعلام کرده و از صحت امضا و سند اطمینان حاصل کند.

نتیجه استعلام سند ممکن است یکی از سه حالت زیر باشد:

- امضای سند مورد تأیید است.
- امضای سند مورد تأیید نیست.
- سند فاقد امضا است.

در شکل ۲۰، سفر مشتری در فرایند استعلام سند نمایش داده شده است:





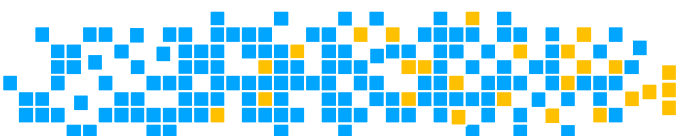
شکل ۲۰- سفر مشتری در فرایند استعلام سند

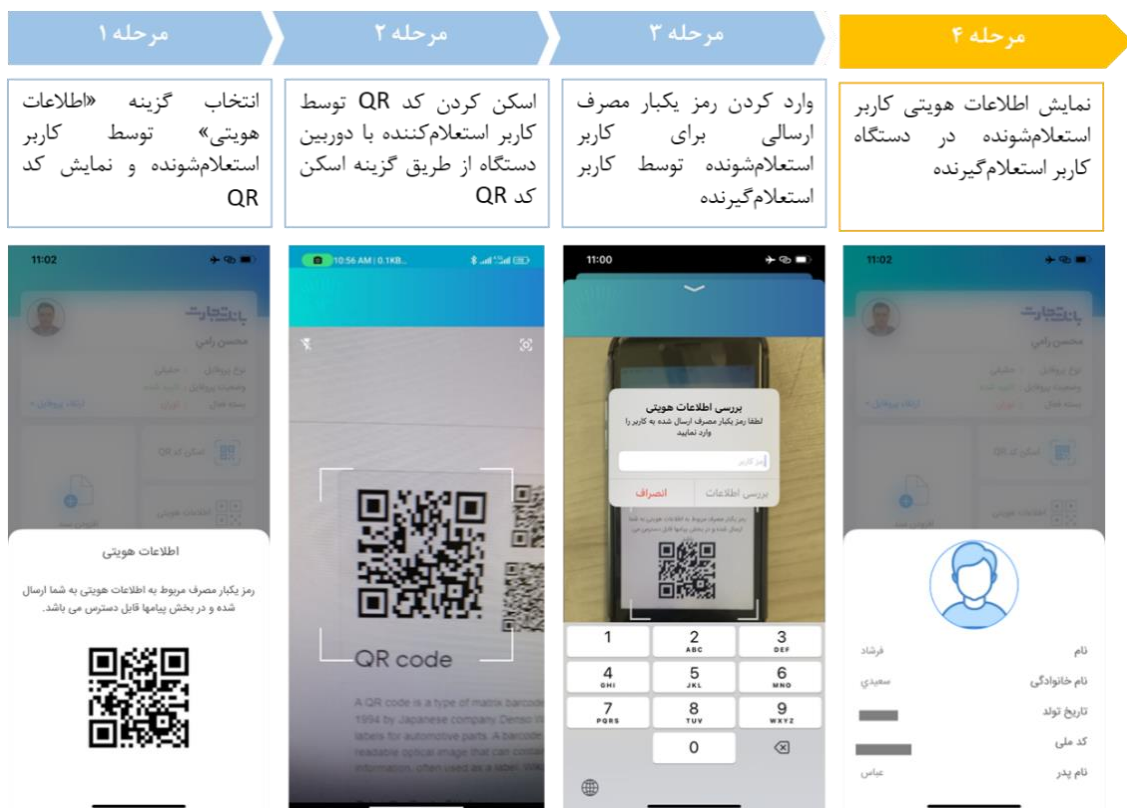
۴-۱۵- فرآیند استعلام اطلاعات هویتی کاربر

این قابلیت به صورت نظیر به نظیر کار می کند و یک کاربر قادر است اطلاعات هویتی کاربر دیگر سها را استعلام کند. این قابلیت برای احراز هویت فیزیکی بجای روش های متداول قابل استفاده است.

- مراحل استعلام اطلاعات هویتی کاربر در اپلیکیشن سها به شرح زیر است:
- کاربر ۱ گزینه «اطلاعات هویتی» را در صفحه اصلی انتخاب می کند.
 - کد QR بر روی صفحه دستگاه کاربر ۱ نمایش داده می شود.
 - یک رمز یکبار مصرف نیز برای کاربر ۱ ارسال می گردد.
 - کاربر ۲ کد QR را در سهای خود اسکن کرده و رمز یکبار مصرف کاربر اول را وارد می کند.
 - اطلاعات هویتی کاربر ۱ بر روی صفحه برنامه در دستگاه کاربر ۲ نمایش داده می شود.

در شکل ۲۱، سفر مشتری در فرایند استعلام اطلاعات هویتی کاربر نمایش داده شده است:





شکل ۲۱- سفر مشتری در فرایند استعلام اطلاعات هویتی کاربر



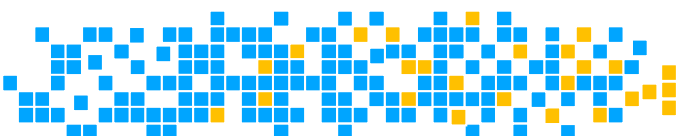


۴-۱۶- فرآیند درخواست لاگین (SSO)

Single Sign On (SSO) یک سرویس متمرکز تأیید هویت است که در آن کاربر تنها با استفاده از یک حساب کاربری (نام کاربری و رمز عبور) می‌تواند به چندین برنامه یا سایت دسترسی داشته باشد. همچنین، ارائه سرویس SSO چندسطحی قابل انجام است. بدین صورت که چنانچه اپلیکیشن سرویس‌گیرنده برای لاگین به اکانت کاربران خود نیاز به لاگین چندسطحی داشته باشد (به‌عنوان مثال، برای حساب‌های مشترک و ...) سها می‌تواند امکان لاگین چندگانه را برای آنها فراهم کند. در شکل ۲۲، درخواست ورودی اپلیکیشن بیرونی (اینترنت بانک) به اپلیکیشن سها جهت دریافت سرویس Single Sign on (SSO) نمایش داده شده است.



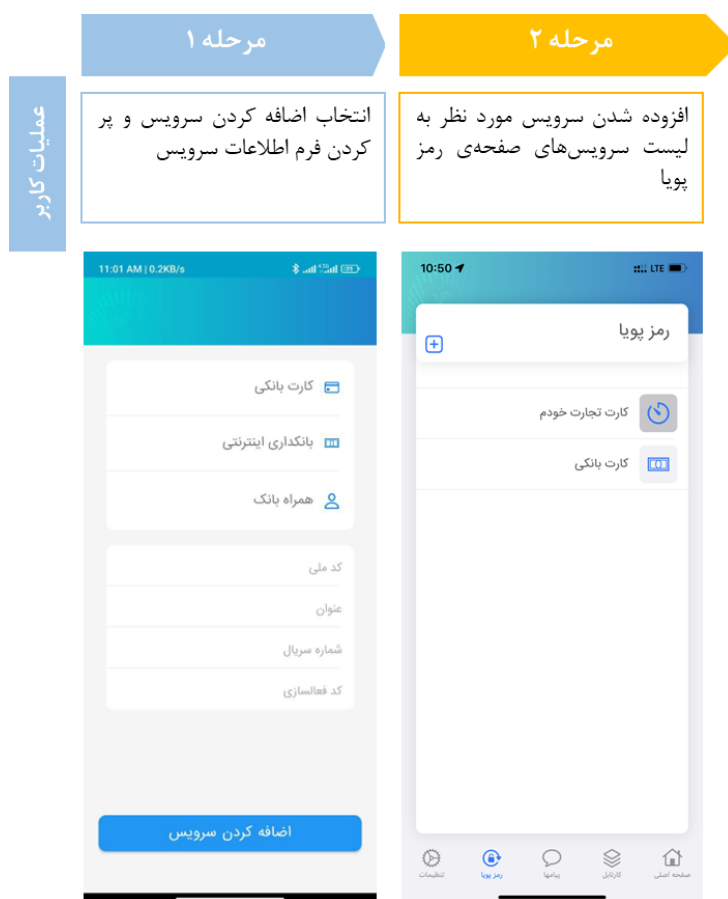
شکل ۲۲- لحظه ورود درخواست سرویس Single Sign on (SSO) در اپلیکیشن سها



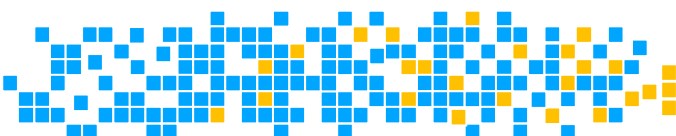


۴-۱۷- فعال سازی رمز پویا

در صفحهٔ رمز پویا، کاربر قادر است برای درگاه‌های مدنظر خود (مانند همراه بانک، کارت بانکی، اینترنت بانک) قابلیت دریافت رمز پویا را فعال کند. بدین صورت که کاربر ابتدا درگاه مدنظر خود را انتخاب می‌کند. سپس، فرم فعال سازی رمز پویا را تکمیل و ارسال می‌کند. سُها با ارسال درخواست کاربر به درگاه مربوطه نتیجه فعال سازی رمز پویا را به کاربر نمایش می‌دهد. به علاوه، در صفحه رمز پویا کاربر قادر است یکی از درگاه‌ها را به عنوان درگاه پیش فرض انتخاب کند و سپس در صفحه اصلی با لمس دکمه رمز پویا، رمز پویا برای درگاه پیش فرض دریافت کند. در شکل ۲۳ سفر مشتری در فرایند فعال سازی رمز پویا نمایش داده شده است:



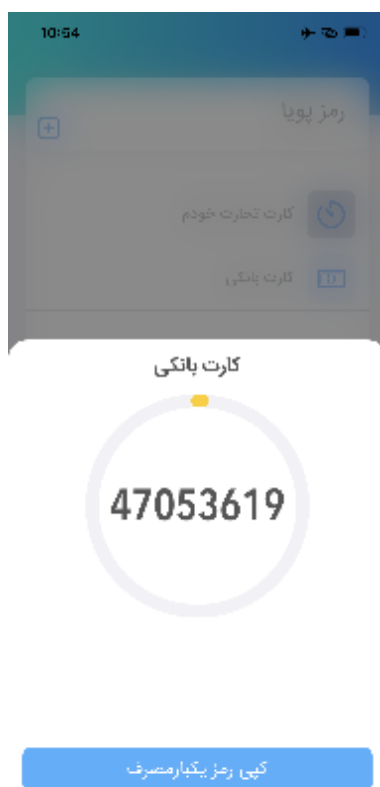
شکل ۲۳- سفر مشتری در فرایند فعال سازی رمز پویا





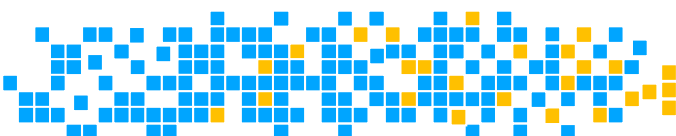
۴-۱۸- دریافت رمز پویا

کاربر در صفحه اصلی برنامه با لمس دکمه دریافت رمز پویا می‌تواند یک رمز پویا برای درگاه پیش‌فرض دریافت کند. همچنین در صفحه رمز پویا، می‌تواند با کشیدن درگاه موردنظر به کنار، برای آن یک رمز پویا دریافت کند. در هر دو صورت رمز پویا علاوه بر ارسال در بخش پیام‌ها، به صورت شکل ۲۴ بر روی صفحه نمایش نشان داده می‌شود:



شکل ۲۴- نمایش رمز پویا

کاربر می‌تواند با لمس دکمه «کپی رمز یکبار مصرف» رمز را کپی کرده و در خارج از اپلیکیشن استفاده کند.



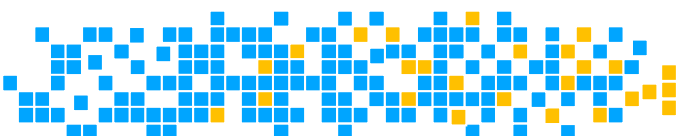


۴-۱۹- مدیریت نشست‌های کاربری

در این بخش، کاربر قادر است که دستگاه‌های متصل به برنامه را رصد و مدیریت نماید (شکل ۲۵).



شکل ۲۵- صفحه مدیریت نشست‌های کاربری



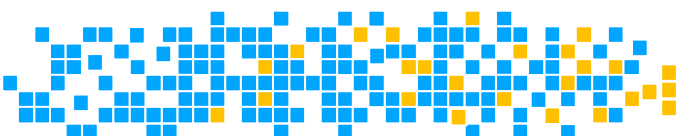


۴-۲۰- فرآیند تعلیق حساب کاربری

در این قابلیت، کاربر با مراجعه به صفحه تنظیمات در قسمت اطلاعات حساب کاربری می‌تواند حساب کاربری خود را به حالت تعلیق درآورد. این عملیات، با وارد کردن رمز عبور به برنامه به منزله تأیید انجام می‌شود و به محض انتخاب گزینه تعلیق، کاربر از برنامه خارج می‌شود. در شکل ۲۶، صفحه مربوط به تعلیق حساب کاربری در اپلیکیشن نمایش داده شده است.



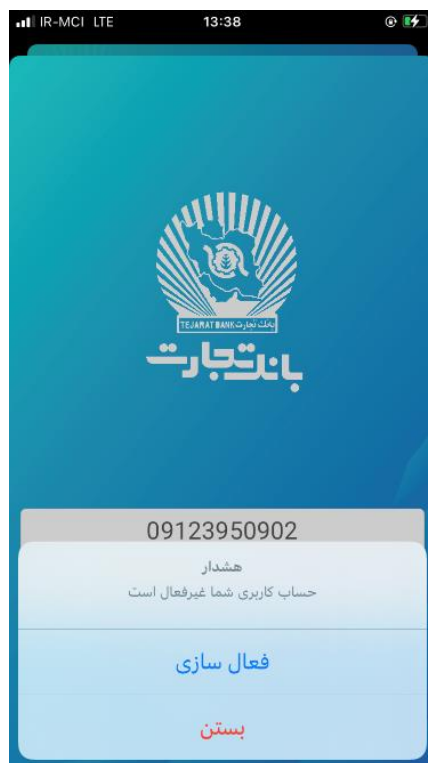
شکل ۲۶- صفحه تعلیق حساب کاربری





۴-۲۱- فعال سازی حساب کاربری

چنانچه کاربر سُها حساب خود را به حالت تعلیق درآورد، مجدداً می تواند آن را فعال سازی کند. بدین صورت که ابتدا به نرم افزار لاگین می کند. سپس مطابق شکل زیر با پیغام «حساب شما غیرفعال شده است» مواجه می شود و می تواند گزینه فعال سازی را انتخاب نماید.



شکل ۲۷- صفحه فعال سازی حساب کاربری

کاربر با انتخاب گزینه فعال سازی، مراحل مشابه با فرآیند ثبت نام طی خواهد کرد. با این تفاوت که در اینجا برنامه سُها علاوه بر استعلامات لازم از ثبت احوال و مخابرات، انطباق اطلاعات وارد شده کاربر با اطلاعات حساب کاربری قبلی غیرفعال شده وی را نیز بررسی می کند.

