

PROJEKT

System reklamacji produktów

ZESPÓŁ
KRZYSZTOF WARDA, MICHAŁ OLSZEWSKI

OPIS FUNKCJONALNOŚCI:

1. Założenia dotyczące zakupu produktu:

- klient posiada możliwość kupna dowolnego produktu (przez sklep internetowy lub stacjonarny),
- w momencie kupna klient otrzymuje (lub zostaje przesłana pocztą) paragon/fakturę na którym/iej zapisany jest IDENTYFIKATOR (dokonanej) TRANSAKCJI SPRZEDAŻY danego produktu,
- ten sam IDENTYFIKATOR w momencie sprzedaży zapisywany jest w bazie danych (tabela transakcje) sklepu
- wraz ze wszystkimi informacjami o kupującym (imię, nazwisko, adres), produkcie (id produktu => relacja wiele do jeden do tabeli produkty) oraz o szczegółach transakcji (data zawarcia, cena etc.),
- dostęp do wyżej wymienionej bazy posiadają tylko i wyłącznie pracownicy sklepu pracujący w dziale reklamacji

2. Konta pracowników:

- każdy pracownik działu reklamacji posiada konto w systemie,
- konto pracownika zawiera:
 - jego ID
 - imię i nazwisko

3. Konto administratora (szefa działu reklamacji):

- tworzy konta pracowników
- nadaje uprawnienia
- usuwa konta pracowników
- jest nieusuwalne

4. Uprawnienia pracowników działu reklamacji:

- przyjmowanie reklamacji
- zmiany statusów dowolnej reklamacji (przyjęto, produkt wysłano do działu technicznego, produkt oczekuje na decyzję , reklamacja rozpatrzona , reklamacja odebrana) - ponadto, każdorazowo przy zmianę statusu zostaje automatycznie wysłany email z taką informacją do klienta,

5. Składanie reklamacji:

- odbywa się poprzez formularz na stronie www,
- dostęp do formularza posiadają: pracownicy sklepu (klient przychodzi z produktem do sklepu i składa reklamację) oraz klienci poprzez ich komputery osobiste (np. klient składa reklamację i wysyła produkt pocztą),
- wymagane informacje zbierane przez formularz:
 - o imię i nazwisko reklamującego (brak wymogu pokrywania się z tabela transakcje),
 - o adres reklamującego
 - o identyfikator transakcji - musi widnieć w tabeli transakcje,
 - o powód reklamacji (string),
 - o odpowiedz na pytanie 'kiedy zauważono szkodę?',
 - o telefon kontaktowy,
 - o adres email
- dane generowane automatycznie przez program:
 - o data reklamacji
 - o identyfikator reklamacji
 - o identyfikator pracownika przejmującego reklamację (w przypadku, gdy klient składa reklamację w sklepie stacjonarnym)

6. Wydawanie reklamowanego produktu:

- następuje zmiana statusu na reklamacja odebrana,
- zostaje dopisany efekt reklamacji (reklamacje uwzględniono / nie uwzględniono),
- zostaje dopisana forma zadośćuczynienia (gotówka, wymiana na nowy, naprawa),
- zostaje dopisane ID pracownika oddającego reklamacje

7. Klasy jakie możemy zaimplementować:

- Klient (pola standardowe, zlozreklamacje())
- Pracownik (pola opisane powyżej, metody: przyjmijreklamacje(), zmienstatusreklamacji() - przy ostatnim statusie korzysta z wydajreklamacje(), wydaj reklamacje()),
- Produkt (pola standardowe)
- Reklamacja - może dziedziczyć z produkt
- Administrator - dziedziczy z klasy pracownik; metody: zrobpracownika() , zmienuprawnieniapracownika() itd.
- E-mail dziedziczy pole email z reklamacji, metoda wyslijemail(string Zmiana statusu)
- Transakcja - pola opisane powyżej
- DzialReklamacji - dziedziczy ze wszystkich klas, wszystko