

PRZYPADKI UŻYCIA

1. Klient kupuje w sklepie produkt, a następnie po tygodniu przychodzi zgłosić reklamację. Pracownik przyjmuje reklamację odczytując ID transakcji z rachunku przyniesionego przez klienta. Zgłoszenie reklamacyjne zostaje zapisane do bazy danych.
2. Administrator dodaje pracownika nadając mu uprawnienia umożliwiające przyjmowanie reklamacji oraz ich zmiany statusów.
3. Pracownik zmienia status reklamacji (po otrzymaniu informacji z magazynu, że produkt został naprawiony). Po zmianie statusu, na adres email klienta zostaje wysłana wiadomość o rozpatrzeniu reklamacji i możliwości odbioru produktu.
4. Klient kłamca przychodzi do działu reklamacji z fałszywym rachunkiem. Pracownik wprowadzając ID z rachunku, zauważa, że taka transakcja nigdy nie miała miejsca. Próba oszustwa i wyłudzenia pieniędzy nieudana.
5. Klient przychodzi z rachunkiem i chce zgłosić reklamację. Pracownik działu sprawdza ID transakcji i zauważa, że takowe istnieje, jednak gwarancja na produkt skończyła się np. 30 dni temu. Klient zostaje poinformowany.
6. Pracownik działu reklamacji zostaje zwolniony. Administrator odbiera uprawnienia w systemie pracownikowi.