**Scenari**

|  |  |
| --- | --- |
| *Nome scenario* | Acquisto ordinario |
| *Attori partecipanti* | Giulio: utente per la prima volta nel sito |
| *Flusso di eventi* | * Giulio accede al sito web intenzionato ad acquistare una nuova camicia. * Dal menù si reca nella sezione “abbigliamento uomo”. * Il sito web propone una schermata dalla quale Giulio può selezionare la tipologia di capo d’abbigliamento tra: *giacche*, *jeans*, *camicie*, *intimo*, *maglie e felpe*, *cappotti* e *pantaloni*; Giulio seleziona *camicie*. * Giulio scorre tra i vari modelli di camicia. * Giulio seleziona il modello *slim fit* della marca *Sisley*. * Visualizza la pagina del prodotto e scorre tra le foto illustrative, quindi decide di acquistarlo. * Sulla destra è presente una lista con le possibili taglie, sia disponibili, sia non disponibili in magazzino. Le taglie non disponibili vengono visualizzate in grigio e l’utente è impossibilitato a selezionarle. * Giulio sceglie la taglia M. * Al di sotto è presente un’altra lista che mostra i colori per quell’articolo, mostrando, come per le taglie, quelli non disponibili in grigio. * Giulio seleziona il colore *bianco*. * Tramite un bottone Giulio aggiunge l’articolo al carrello. * Sull’icona presente in alto a destra, rappresentante il carrello viene mostrato il numero *1* (come in figura) rappresentante la quantità di prodotti presenti nel carrello. * Giulio clicca sull’icona del carrello e viene indirizzato alla pagina relativa al carrello dalla quale può proseguire nell’acquisto, oppure può aggiungere o modificare elementi presenti nel carrello. * Giulio decide di procedere all’ordine. * Non essendo loggato, giulio viene rimandato ad una pagina che permette di effettuare l’accesso o la registrazione. * Non essendo registrato, giulio procede alla registrazione. * Giulio viene rimandato alla pagina di registrazione. * Giulio compila il form inserendo: *nome*, *cognome*, *e-mail*, *password*, *indirizzo (provincia, città, CAP, via, numero civico)*, *numero telefonico*; quindi conferma la registrazione. * Giulio viene rimandato alla pagina relativa all’acquisto. * Nella pagina successiva viene chiesto di scegliere il tipo di spedizione tra: standard postale(gratuita) e spedizione veloce (sovraprezzo di 9,00€) * Giulio sceglie la spedizione veloce. * Giulio procede nell’acquisto e viene rimandato a una pagina che chiede di scegliere il metodo di pagamento. * Tra le scelte disponibili: *carta di credito*, *contrassegno*, *bonifico bancario*, *PayPal*, giulio seleziona PayPal. * Giulio viene rimandato alla pagina di accesso PayPal * Giulio inserisce i dati del proprio conto per autenticarsi e conferma la transazione. * Giulio viene rimandato alla pagina di riepilogo dell’acquisto dalla quale visualizza il costo totale e può confermare l’acquisto. * Giulio conferma l’acquisto e viene rimandato a una pagina che conferma l’avvenuto acquisto e mostra la possibilità di visualizzare la fattura. * Il sistema segnala quindi a Marco, il magazziniere, che è stata acquistata una camicia di tipo *slim fit* della marca *Sisley*. * Marco reperisce l’articolo in magazzino e prepara l’imballaggio per affidare il collo al corriere. * Successivamente, all’arrivo del corriere in magazzino, Marco consegna al corriere, il collo relativo all’acquisto di Giulio. * Non appena il collo viene affidato al corriere, Giulio riceve una e-mail che conferma l’avvenuta spedizione e che contiene un link al sito web del corriere per la tracciabilità. * Il corriere provvede alla consegna all’indirizzo specificato da Giulio durante la registrazione. * Giulio ricevuto il prodotto, in questo caso la camicia, lo toglie dall’imballaggio e si rende conto che la taglia del prodotto che ha acquistato, la *M*, non è adatta a lui; quindi decide di effettuare il reso. * Giulio si reca quindi sul sito web e accede tramite le proprie credenziali, specificate al momento della registrazione. * Giulio si reca quindi nella sezione dedicata al proprio storico acquisti e seleziona l’ultimo ordine effettuato, ovvero quello relativo alla camicia modello “*slim fit*” della *Sisley.* * Il sito web propone quindi una schermata con il riepilogo dell’ordine e tutti i dati inseriti al momento dell’acquisto, sotto la quale, è presente un tasto che consente di richiede il reso. * Giulio lo seleziona e il sito web propone una schermata nella quale chiede di specificare il motivo del reso; giulio specifica “*acquisto errato: taglia non conforme*”; quindi prosegua nella procedura. * Il sito web propone quindi un ulteriore schermata che chiede di confermare l’indirizzo specificato al momento della registrazione, oppure di specificarne uno diverso, al quale effettuare il ritiro del prodotto. * Giulio selezione l’indirizzo precedentemente immesso e prosegue nella procedura di reso. * Il sito web mostra quindi una nuova schermata che chiede di confermare il metodo di emissione del rimborso tra quelli proposti (ovvero gli stessi disponibili per effettuare i pagamenti sul sito) e Giulio seleziona PayPal; quindi conferma. * Il sito web mostra una pagina con il riepilogo delle informazioni relative al reso e una stima del tempo di attesa per il ritiro del prodotto a domicilio, in questo caso 1 settimana. * Giulio provvede a preparare l’imballaggio per il prodotto da consegnare al corriere che provvederà al ritiro. * Trascorsa una settimana il collo viene ritirato e riconsegnato al magazzino. * Marco quindi provvede a toglierlo dall’imballaggio, sistemarlo in magazzino e reinserirlo nel database come prodotto restituito. * A questo punto il sistema provvede ad effettuare l’accredito del rimborso a Giulio tramite il metodo di pagamento specificato, concludendo quindi la procedura di reso. |