

[AO] User Story 1: Подача заявки на отказ от прохождения курса

Оглавление

User Story

Критерии приемки

1. Доступность подачи заявки на отказ от прохождения курса
2. Форма подачи заявки
3. Уведомления
4. Доступ Студента к курсу
5. Ошибки и исключения

User Story

- ✓ Как Студент, я хочу иметь возможность подать заявку на отказ от прохождения курса и получить возврат оплаты за обучение, чтобы прекратить обучение и вернуть неиспользованные средства.

Критерии приемки

1. Доступность подачи заявки на отказ от прохождения курса

- Студент может подать заявку на отказ от прохождения курса, если он записан на платный курс.
- Заявка может быть подана только в течение регламентного срока (14 календарных дней с момента предоставления доступа к материалам курса, включительно).
- В течение регламентного срока Студент может подать заявку повторно в случае, если предыдущая заявка была отклонена Администратором.

2. Форма подачи заявки

- На странице курса в личном кабинете Студента присутствует возможность подачи заявки на возврат денежных средств за курс и возможность последующего просмотра поданной заявки.
- Форма подачи заявки:
 - При нажатии на кнопку открывается форма, в которой отображается информация о Студенте, о произведенной оплате за курс и прогрессе в его прохождении, в которой

Студент вносит информацию о причине отказа и может подтвердить свое намерение отказаться от прохождения курса.

- Заявка включает следующие данные, заполняемые автоматически (не доступны для редактирования):

- ФИО Студента
- Контактная информация Студента
- Название курса
- Дата оплаты курса
- Цена курса (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов)
- Оплаченная Студентом стоимость курса (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов)
- Количество пройденных уроков
(<количество уроков со статусом “просмотрено”> из <общее количество уроков>)
- Способ оплаты / Способ возврата средств

- В заявке Студент заполняет следующие поля:

- Причина отказа
(выбрать из выпадающего списка; поле обязательно для заполнения)
- Дополнительно
(поле отображается в заявке, если в Причине отказа выбран пункт “Иное”; поле обязательно для заполнения)
- Комментарий Студента
(для внесения любых прочих комментариев к заявке, включая платежные реквизиты, если с учетом использованного способа оплаты курса возврат не может быть произведен автоматически; поле не обязательно для заполнения)

- При нажатии на кнопку подтверждения заявки она направляется на рассмотрение Администратору.

User Story 2 по согласованию заявки Администратором представлена по ссылке:

[\[AO\] User Story 2: Согласование заявки на отказ от прохождения курса](#)

- После создания заявки на странице курса в личном кабинете Студента кнопка отказа от прохождения курса заменяется на кнопку просмотра поданной заявки.
- Форма просмотра поданной заявки:
 - При нажатии на кнопку просмотра поданной заявки открывается заполненная форма заявки, в которой отображаются (по умолчанию поля недоступны для редактирования):
 - время подачи заявки (например, заявка подана <ДД.ММ.ГГГГ> в <ЧЧ:ММ>);

- статус заявки, в зависимости от этапа согласования;
см. US 2 [\[AO\] User Story 2: Согласование заявки на отказ от прохождения курса](#)
- все данные из поданной заявки (заполненные автоматически и внесенные Студентом).
- Если заявка находится в статусе “На уточнении”:
 - поля с данными, заполненные Студентом, становятся доступны для редактирования;
 - поле “Комментарий Студента” становится обязательным для заполнения;
 - появляется кнопка отправки дополненной заявки Администратору.
- Если заявка находится в статусе “Согласована”, дополнительно отображаются поля:
 - время подтверждения заявки (например, заявка подтверждена <ДД.ММ.ГГГГ> в <ЧЧ:ММ>);
 - подтвержденная сумма к возврату (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов);
 - регламентный срок возврата средств (например, возврат будет произведен в течение 10 рабочих дней).
- Если заявка находится в статусе “Выполнена”, дополнительно отображаются поля:
 - время подтверждения заявки (например, заявка подтверждена <ДД.ММ.ГГГГ> в <ЧЧ:ММ>);
 - подтвержденная сумма к возврату (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов);
 - дата оплаты (например, возврат произведен <ДД.ММ.ГГГГ>).



U-Verse

Платформа для дополнительного образования взрослых от GetAnalyst

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96

3. Уведомления

- После подтверждения заявки Администратором Студент получает соответствующее уведомление в своем личном кабинете и по email с указанием даты прекращения доступа к курсу, подтвержденной суммы к возврату и информации о сроках проведения платежа.
- После отклонения заявки Администратором Студент получает соответствующее уведомление в своем личном кабинете и по email с указанием причины отказа.

- При запросе Администратором дополнительных комментариев по заявке Студент получает соответствующее уведомление в своем личном кабинете и по email с просьбой предоставить недостающую информацию, разъяснением, что он может это сделать в форме заявки в личном кабинете, и ссылкой для прямого перехода в форму заявки.

⚠️ Вопрос Администратора по заявке указывается только в уведомлении, направляемом Студенту. В форме заявки эта информация не отображается.

4. Доступ Студента к курсу

- После подачи заявки доступ Студента к курсу ограничивается:
 - Общая информация о курсе и полная информация о материалах курса (модулях, уроках, заданиях, вебинарах, расписании) продолжает отображаться на странице курса в личном кабинете.
 - Доступ к урокам, имеющим статус “Просмотрено”, сохраняется в полном объеме.
 - Доступ к остальным урокам прекращается.
 - Возможность отправки Студентом выполненного задания на проверку Преподавателю прекращается.
- После согласования заявки Администратором на странице курса в личном кабинете Студента:
 - Общая информация о курсе продолжает отображаться до момента истечения первоначального срока доступа к курсу.
 - Доступ к урокам, имеющим статус “Просмотрено”, сохраняется в полном объеме до момента истечения первоначального срока доступа к курсу.
 - Остальная информация о материалах курса перестает отображаться.
- В случае, если заявка была отклонена Администратором, доступ Студента к курсу восстанавливается в полном объеме.

5. Ошибки и исключения

- После истечения регламентного срока подачи заявки *кнопка отказа* от прохождения курса перестает отображаться на странице курса в личном кабинете Студента.
- Студент в течение регламентного срока может подавать заявку повторно неограниченное количество раз, если предыдущие заявки были отклонены Администратором.
- Если Студент не заполнил обязательные поля в заявке, то при попытке нажатия на кнопку подтверждения отказа или кнопку отправки дополненной заявки Администратору Система показывает сообщение “Необходимо заполнить обязательные параметры”, незаполненные обязательные поля выделять цветом.

- Заявка с незаполненными Студентом обязательными полями не создается в Системе.
- Если Студент закрыл форму заявки без нажатия на кнопку подтверждения отказа от прохождения курса, заявка в Системе не создается.
- Если Студент закрыл форму просмотра поданной заявки без нажатия на кнопку отправки дополненной заявки Администратору, внесенная в поле “комментарий Студента” информация не сохраняется, заявка не направляется на согласование Администратору, статус заявки не изменяется.
- Если форма заявка была закрыта без нажатия кнопки отказа от прохождения курса по иным причинам (сбой Системы, выключение ПК Студента и т.д.), заявка в Системе не создается.
- В случае технических проблем при создании заявки и при ее уточнении Система показывает понятное сообщение с возможностью обратиться в поддержку.



U-Verse

Платформа для дополнительного образования взрослых от GetAnalyst

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96