

[AO] User Story 2: Согласование заявки на отказ от прохождения курса

Оглавление

User Story

Критерии приемки

1. Доступность
2. Форма согласования заявки Администратором
3. Возврат денежных средств Студенту
4. Уведомления
5. Ошибки и исключения

User Story

- ✓ Как Администратор, я хочу согласовывать заявки Студентов на отказ от прохождения курса, чтобы подтверждать их соответствие договорам на обучение и минимизировать количество возвратов.

Критерии приемки

1. Доступность

- Заявка направляется на согласование Администратору после ее создания Студентом.
- Порядок создания заявки студентом описан в User Story 1 , которая представлена по ссылке:

[\[AO\] User Story 1: Подача заявки на отказ от прохождения курса](#)

2. Форма согласования заявки Администратором

- Администратор может открыть полученную заявку следующими способами:
 - из системного уведомления о заявке на возврат;
 - из журнала заявок на возврат в Системе;
 - из ссылки в уведомлении на email.
- Форма заявки, которую Администратор открывает для согласования, содержит следующие элементы:
 - поля, заполняемые автоматически (недоступны для редактирования):
 - вся информация из формы создания заявки Студентом (полученная из данных Системы и заполненная Студентом)

- сумма фактических расходов ООО “ЮБЕРС”, связанных с осуществлением расчетов со Студентом;
- сумма возврата, рассчитанная автоматически (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов);
- к полю выводится всплывающая информационная подсказка с указанием расчета полученной суммы (например: “144 000,00 - 5 360,00 - (166 500,00 / 90) x 18”, все использованные суммовые значения выводятся в полях заявки); расчет производится по формуле (в рублях и копейках по стандартным правилам округления):

$$R = M - E - (P / N1) \times N2,$$

▼ где:

R - сумма, возможная к возврату Студенту по заявке;

M - стоимость курса, оплаченная Студентом (в случае, если для оплаты курса была использована банковская рассрочка, то для целей расчета рассматривается стоимость курса за вычетом скидки, предоставленной ООО “ЮБЕРС” на покрытие банковских процентов);


E - фактические расходы ООО “ЮБЕРС”, связанные с осуществлением расчетов со Студентом (банковские комиссии и комиссии платежных систем, связанные с поступлением оплаты от Студента и осуществлением ему возврата денежных средств);

P - цена курса, действовавшая на момент оплаты курса Студентом (без учета примененных промокодов, индивидуальных скидок и т.п.);

N1 - общее количество уроков в курсе;

N2 - количество уроков курса, имеющих статус “Просмотрено”.

(⚠ Если урок в формате видео, порядок присвоения статуса “Просмотрено” понятен. А если это текст или какие-то вложенные материалы? Оставляю этот вопрос за рамками своего контекста.)

 Считаем, что все используемые для расчета уроки курса равнозначны по стоимости.

В противном случае требуется дополнительно вводить веса для оценки доли каждого урока в общей стоимости курса.

- - поля, заполняемые Администратором:
 - сумма возврата, подтвержденная Администратором (в рублях и копейках, с разделителем групп разрядов) (по умолчанию заполняется значением, равным автоматически рассчитанной сумме);
 - причина отказа в возврате (поле для внесения текстового комментария в свободной форме; обязательно для заполнения при отказе в возврате);
 - кнопки для подтверждения решения, принятого Администратором по заявке:
 - кнопка подтверждения заявки, при нажатии на которую процесс согласования заявки завершается и инициируется возврат Студенту оплаты за курс;
 - кнопка отказа в возврате, при нажатии на которую процесс согласования заявки завершается;
 - кнопка для получения дополнительных комментариев у Студента, при ее нажатии заявке присваивается статус “На уточнении”.
 - при нажатии кнопки подтверждения решения, открывается поле для внесения Администратором текстового комментария:
 - при запросе дополнительных комментариев у Студента или отказе в возврате, комментарий Администратора обязателен для заполнения.
- Промежуточное сохранение данных согласуемой Администратором заявки не производится.
- В зависимости от этапа согласования заявки и решения, принятого Администратором, ей присваиваются и фиксируются в журнале следующие статусы:
 - На согласовании
(заявка создана Студентом и направлена на согласование Администратору);
 - Согласована
(заявка согласована Администратором);
 - Отклонена
(заявка отклонена Администратором);

- На уточнении
(Администратором направлен запрос Студенту на получение дополнительной информации);
- Выполнена
(Студенту перечислен возврат оплаты за курс).
- При переходе заявки в статус “Согласована” для соответствующей транзакции по продаже курсов отражается дата прекращения доступа к курсу и сумма к возврату (значение из поля “Сумма возврата, подтвержденная Администратором”).



U-Verse

Платформа для дополнительного образования взрослых от GetAnalyst

Автор: Антонина Охтина

antoninaohtina@gmail.com

+7 (909) 950-15-96

3. Возврат денежных средств Студенту

- После изменения статуса заявки на “Согласована” Система инициирует перечисление суммы возврата Студенту.
- После осуществления возврата Студент получает по email кассовый чек на возврат.
- После получения подтверждения возврата оплаты за курс статус соответствующей заявки изменяется на “Выполнена”.
- После получения подтверждения возврата оплаты за курс в журнале для соответствующей заявки указывается дата проведения платежа.

4. Уведомления

- После создания заявки Студентом Администратор получает системное уведомление и уведомление по email о поступлении новой заявки на возврат.
- Регламентный срок рассмотрения заявки Администратором составляет 3 рабочих дня. Если по истечении двух рабочих дней статус заявки не изменился, Администратор получает повторное уведомление (системное и по email) о скором истечении срока согласования заявки на возврат.
- Если по истечении трех рабочих дней статус заявки не изменился, Администратор получает уведомление (системное и по email) о нарушении срока согласования заявки на возврат.

- После отправки Студентом комментариев к заявке Администратор получает соответствующее системное уведомление и уведомление по email .

5. Ошибки и исключения

- Если Администратором не заполнено поле “Комментарий Администратора”, при попытке подтверждения запроса дополнительных комментариев у Студента или отказа в возврате Система показывает сообщение “Необходимо внести комментарий”.
- Если при автоматическом расчете суммы возврата получено отрицательное значение, в поле “Сумма возврата, рассчитанная автоматически” указывать значение “0,00” (выделить цветом).
- Если при автоматическом расчете суммы возврата возникла ошибка, в поле “Сумма возврата, рассчитанная автоматически” указывать текстовое значение “ОШИБКА!” (выделить цветом), в поле “Сумма возврата, подтвержденная Администратором” указывать значение “0,00”.
- Если в поле “Сумма возврата, рассчитанная автоматически” указано значение “ОШИБКА!” или “0,00”, и в поле “Сумма возврата, подтвержденная Администратором” указано значение “0,00”, то при попытке нажатия на кнопку подтверждения заявки Система показывает сообщение “Необходимо проверить сумму к возврату”.
- Если в поле “Сумма возврата, подтвержденная Администратором” указано значение меньше 500 руб. (⚠ уточнить критерий существенности: фиксированная сумма (100 руб. / 500 руб. / 1000 руб.), процент от общей стоимости курса (10% / 20%) или иной порядок), то при попытке нажатия на кнопку подтверждения заявки Система показывает сообщение “Сумма к возврату составляет **,** руб. Вы уверены, что хотите подтвердить заявку на отказ от прохождения курса?”.
- В случае технических проблем при создании заявки и согласовании 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