**Цель работы.**

Выявить и описать пользовательские требования в виде вариантов использования (Use Cases).

1. ПО для обработки заказов и обратной связи с клиентами жд компании пассажирских перевозок.
2. Клиент, сотрудник службы поддержки.
3. А.

|  |  |
| --- | --- |
| **Идентификатор и**  **название:** | UC-1 Купить билет |
| **Основное**  **действующее**  **лицо:** | Клиент, покупающий билет |
| **Описание:** | Пользователь выбирает направление движения (станция отправления, станция назначения) и дату  Система выполняет запрос и предлагает список рейсов, либо предлагает изменить дату |
| **Триггер:** | Клиент указывает, что хочет купить билет |
| **Предварительные**  **условия:** | PRE-1. Установлено подключение к сети  PRE-2. Личность пользователя аутентифицирована  PRE-3. База данных по билетам в данный момент доступна |
| **Выходные**  **условия:** | POST-1. Запрос сохраняется в истории покупок  POST-2. Билет становится купленным и недоступен для других пользователей |
| **Нормальное**  **направление**  **развития варианта**  **использования:** | 4.0 Купить билет по направлению  1 Клиент указывает станции отправления, назначения и дату  2 Система перечисляет рейсы по данному направлению в заданный день  3 Клиент может посмотреть время и цену поездки  4 Клиент выбирает определенный рейс и перевозчика или меняет дату (4.1.Е1)  5 Клиент вводит остальную информацию о себе и желаемом месте в поезде  6 Клиент оплачивает билет  7 Система сохраняет запрос и выкупает билет |
| **Альтернативное**  **направление**  **развития**  **варианта**  **использования:** | 4.1 Купить билет по перевозчику  1 Клиент указывает желаемого перевозчика  2 Система перечисляет рейсы желаемого перевозчика по данному направлению в заданный день  3 Клиент может посмотреть время и цену поездки  4 Клиент выбирает определенный рейс и направление или меняет дату (4.1.Е1)  5 Клиент вводит остальную информацию о себе и желаемом месте в поезде  6 Клиент оплачивает билет  7 Система сохраняет запрос и выкупает билет |
| **Исключения:** | 4.1.E1. Перевозок по направлению не осуществляется  1 Система отображает сообщение «Наша компания не производит рейсов по данному направлению».  2 Система предлагает пользователю выбрать другое направление, перейти на сайт другого компании-партнера или выйти  3а. Клиент изменяет направление  4а. Система заново начинает нормальное направление варианта  использования  3б. Клиент переходит на сайт партнера  4б. Система завершает вариант использования  3в. Сотрудник решает выйти из системы  4в. Система завершает вариант использования |
| **Бизнес-правила:** | BR-28, BR-31 |

Б.

|  |  |
| --- | --- |
| **Идентификатор и**  **название:** | UC-2 Сдать билет |
| **Основное**  **действующее**  **лицо:** | Клиент, сдающий билет |
| **Описание:** | Пользователь выбирает билет из списка купленных и отправляет соответствующий запрос  Система выполняет запрос и освобождает билет для покупки другими пользователями, предлагает выбрать другой билет или возвращает деньги на счет клиента |
| **Триггер:** | Клиент указывает, что хочет сдать билет |
| **Предварительные**  **условия:** | PRE-1. Установлено подключение к сети  PRE-2. Личность пользователя аутентифицирована  PRE-3. База данных по билетам в данный момент доступна  PRE-4. У пользователя есть купленные билеты на дату, не ранее текущей |
| **Выходные**  **условия:** | POST-1. Запрос сохраняется в истории покупок  POST-2. Билет становится свободным для других пользователей |
| **Нормальное**  **направление**  **развития варианта**  **использования:** | 4.0 Сдать билет  1 Клиент указывает билет, который хочет сдать  2 Система уточняет, хочет ли клиент вернуть деньги или изменить рейс (4.1)  3 Клиент выбирает возврат денег  4 Система сохраняет запрос и возвращает деньги, освобождая билет для других пользователей |
| **Альтернативное**  **направление**  **развития**  **варианта**  **использования:** | 4.1 Изменить рейс  1 Клиент указывает другой день  2 Система перечисляет рейсы желаемого перевозчика по данному направлению в заданный день  3 Клиент может посмотреть время и цену поездки  4 Клиент выбирает определенный рейс или меняет дату  5 Система сохраняет запрос и выкупает новый билет, запрашивая доплату или возвращая разницу на счет клиента, если это необходимо |
| **Исключения:** |  |
| **Бизнес-правила:** | BR-30, BR-32 |

В.

|  |  |
| --- | --- |
| **Идентификатор и**  **название:** | UC-3 Обратиться в службу поддержки |
| **Основное**  **действующее**  **лицо:** | Клиент, пишущий обращение |
| **Описание:** | Пользователь пишет обращение  Система выполняет запрос и регистрирует его в базе запросов |
| **Триггер:** | Клиент указывает, что хочет написать обращение |
| **Предварительные**  **условия:** | PRE-1. Установлено подключение к сети  PRE-2. Личность пользователя аутентифицирована |
| **Выходные**  **условия:** | POST-1. Обращение сохраняется в истории обращений  POST-2. Запрос отправлен в службу поддержки |
| **Нормальное**  **направление**  **развития варианта**  **использования:** | 4.0 Выбрать запрос из существующих  1 Пользователь выбирает «написать обращение»  2 Система перечисляет частые вопросы и проблемы и ответы на них  3 Клиент может посмотреть существующие популярные запросы или написать свой (4.1)  4 Клиент выбирает определенный рейс и перевозчика или меняет дату (4.1.Е1)  5 Клиент вводит остальную информацию о себе и желаемом месте в поезде  6 Клиент оплачивает билет  7 Система сохраняет запрос и выкупает билет |
| **Альтернативное**  **направление**  **развития**  **варианта**  **использования:** | 4.1 Написать свой запрос  1 Клиент указывает тему запроса и текст  2 Система регистрирует обращение и отправляет в службу поддержки  3 Обращение помечается идентификатором «Отправлен»  4 Сотрудник отвечает на обращение либо отклоняет запрос (4.1.Е1)  5 Обращение помечается идентификатором «Принято»  6 Система завершает вариант использования |
| **Исключения:** | 4.1.E1. Запрос отклонен  1 Система отмечает обращение идентификатором «Отклонен»  2 Система предлагает пользователю посмотреть похожее обращение в существующих  3а. Система отображает список частых вопросов и проблем и ответы на них  4а. Пользователь ищет вопрос в существующих  5а. Пользователь выходит из системы  3б. Пользователь отказывается искать похожие вопросы  4б. Система завершает вариант использования |
| **Бизнес-правила:** | BR-30, BR-32 |

**Выводы по работе.**

Придумана идея и бизнес-цели подлежащего разработке программного по, выявлены и описаны пользовательские требования в виде 3х вариантов использования (Use Cases).