**Template Use Case**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identificativo**  *UC\_03* | | | | *Richiedere assistenza* | *Data* | | *05/11/2020* |
| *Vers.* | *0.01.000* | |
| *Autore* | *Gruppo Zaza* | |
| **Descrizione** | | | | *Un cliente dopo aver acquistato un prodotto ha bisogno di assistenza* | | | |
| **Attore Principale** | | | | **Cliente**  Un cliente richiede assistenza su un prodotto acquistato | | | |
| **Attori secondari** | | | | **Commesso**  Il commesso deve prendere in carico la richiesta di assistenza | | | |
| **Entry Condition** | | | | Ha acquistato il prodotto in un punto vendita della catena. | | | |
| **Exit condition**  On success | | | | Richiesta accettata. | | | |
| **Exit condition**  On failure | | | | Richiesta rifiutata. | | | |
| **Rilevanza/User Priority** | | | | 2 | | | |
| **Frequenza stimata** | | | | 10/giorno | | | |
| **Extension point** | | | | NA | | | |
| **Generalization of** | | | | NA | | | |
| **Flusso di Eventi Principale/Main Scenario** | | | | | | | |
| 1 | Cliente: | | Si presenta allo sportello e richiede assistenza su un prodotto mostrando lo scontrino | | | | |
| 2 | Commesso: | | Accede all’area assistenza | | | | |
| 3 | Commesso: | | Apre il form per la creazione del ticket, inserendo:   * nome e cognome cliente * numero di telefono * codice fiscale * indirizzo di residenza | | | | |
| 4 | Sistema: | | Salva i dati e mostra form per le informazioni sul prodotto | | | | |
| 5 | Commesso: | | Inserisce nel form:   * tipo prodotto * nome prodotto * codice prodotto * numero scontrino acquisto * data scontrino acquisto | | | | |
| 6 | Sistema: | | Salva i dati e conferma che il prodotto è stato acquistato meno di 2 anni fa | | | | |
| 7 | Sistema: | | Mostra form per l’inserimento dei dettagli del problema | | | | |
| 8 | Commesso: | | Chiede al cliente maggiori dettagli sul problema | | | | |
| 9 | Cliente: | | Spiega al commesso il problema | | | | |
| 10 | Commesso: | | Annota il problema nel form | | | | |
| 11 | Sistema: | | Salva i dettagli del problema e inoltra il ticket al reparto assistenza | | | | |
| 12 | Commesso: | | Ritira il prodotto, fornisce al cliente copia del ticket e lo avvisa che verrà ricontattato. | | | | |
| **I Scenario/Flusso di eventi ERRORE:** Cliente senza scontrino | | | | | | | |
| **1.1** | | **Commesso:** | | Avvisa il cliente che senza lo scontrino non ha diritto all’assistenza | | | |
| **II Scenario/Flusso di eventi di ERRORE:** Lo scontrino ha più di 2 anni | | | | | | | |
| **6.1** | | **Sistema:** | | Avvisa il commesso che il prodotto è fuori garanzia. | | | |
| **6.2** | | **Sistema:** | | Cancella il ticket corrente. | | | |
| **Note** | | | | | | | |
| **3** | | | | Il commesso può accettare richieste di assistenza solo da persone **sufficientemente** **grandi**. | | | |
| **Special Requirements** | | | |  | | | |
|  | | | |  | | | |