|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Configurar Sistema |
| **Descrição** | Processo de configuração do sistema da nova estação de serviço. |
| **Cenário** | O administrador pretende inserir todos os postos de trabalhos e outras informações no sistema. |
| **Pré-Condição** | O administrador está autenticado para ter acesso ao sistema de configuração. |
| **Pós-Condição** | O sistema foi configurado com sucesso, com todas as informações pedidas, e está pronto para ser usado pelos seus respetivos utilizadores. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O administrador faz login no sistema de configuração da estação de serviço.  2) O sistema exibe um menu.  3) O administrador seleciona a opção para configurar a estação de serviço e insere as informações da mesma.  4) O administrador seleciona agora a opção de registar os postos de trabalho da estação.  5) O sistema exibe a lista de postos de trabalho disponíveis na estação.  6) O administrador adiciona os postos de trabalho necessários e os tipos de serviço que estes podem realizar.  7) O administrador seleciona a opção de registar mecânicos.  8) O sistema exibe um registo para inserir mecânicos.  9) O administrador insere aí as informações dos mecânicos.  10) O administrador seleciona a opção para configurar o horário de funcionamento.  11) O sistema exibe um registo para inserir os horários de funcionamento.  12) O administrador configura os horários de funcionamento.  13) O sistema registou tudo com sucesso.  14) O administrador encerra a sessão do sistema de configuração. |
| **Fluxo de Exceção (1)**  [ O administrador não conseguiu fazer login no sistema] (passo 1) | 1.1) O sistema avisa que o login do administrador falhou. |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [O sistema não tem postos de trabalho registados] (passo 5) | 5.1) O sistema não exibe lista de postos de trabalhos disponíveis, porque não existem. |
| **Fluxo de Exceção (3)**  [O mecânico já está registado no sistema] (passo 9) | 9.1) O sistema avisa que o mecânico já está registado e não permite o registo duplicado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Registar Cliente |
| **Descrição** | Processo de registo de um novo cliente, numa estação de serviço. |
| **Cenário** | O utilizador pretende-se registar na estação de serviço, para receber um voucher de 50€. |
| **Pré-Condição** | O utilizador está interessado em se registar. |
| **Pós-Condição** | O utilizador registou-se com sucesso e conseguiu receber o seu voucher de 50€. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O utilizador acede ao site da E.S.Ideal e seleciona a opção de registo de cliente.  2) O sistema exibe um registo para preencher os dados e preferências do novo cliente.  3) O utilizador preenche todos os seus dados.  4) O sistema da E.S.Ideal valida os dados fornecidos.  5) O sistema emite o voucher de 50€ e guarda os detalhes do registo.  6) No sistema da estação de serviço, são registados os dados do novo cliente e o voucher é associado a este novo cliente. |
| **Fluxo de Exceção**  [O utilizador não é validado pelo sistema] (passo 4) | 4.1) O sistema não validou os dados, porque o cliente já existe ou porque o utilizador não forneceu todos os dados, resultando num registo não terminado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Pedir Check-Up |
| **Descrição** | Processo de visita de um utilizador na estação de serviço pedindo um check-up |
| **Cenário** | O cliente pede um check-up e é identificado se é necessário que sejam efetuados vários serviços. |
| **Pré-Condição** | O cliente está registado, como cliente e como dono de um veículo, no sistema de estação de serviço. |
| **Pós-Condição** | O cliente conseguiu o seu check-up gratuito e recebeu o seu carro de volta |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O cliente chega na estação de serviço e solicita um check-up gratuito do veículo.  2) O funcionário verifica a necessidade de realizar check-up  3) Um funcionário marca o check-up.  3) O cliente aguarda pela conclusão do check-up.  5) No fim do check-up, o funcionário atualiza a ficha do veículo com os serviços que este necessita.  6) O sistema calcula a ordem de serviços levando em consideração os horários dos postos de trabalho.  7) O funcionário informa o cliente da duração dos serviços e questiona se é para continuar.  8) O cliente aceita os serviços propostos e pede que a notifiquem para quando estiverem concluídos.  9) O sistema notifica o cliente, através de uma SMS, informando que o serviço foi concluído.  10) O cliente paga pelos serviços realizados e recebe o veículo de volta. |
| **Fluxo Alternativo (1)**  [O veículo não precisa de fazer serviços] (passo 4) | 4.1) No fim do check-up, o funcionário atualiza a ficha do veículo, mas este não precisa de serviços  4.2) O cliente recebe o veículo de volta |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [O veículo não necessita de realizar check-up] (passo 2) | 2.1) O funcionário verifica que o veículo não necessita de check-up  2.2) O cliente vai embora sem ter realizado qualquer check-up |
| **Fluxo de Exceção (3)**  [Não existe disponibilidade para realizar o check-up] (passo 3) | 3.1) O funcionário verifica que não há disponibilidade para fazer o check-up  3.2) O cliente vai embora sem ter realizado qualquer check-up |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Pedir serviço imediato |
| **Descrição** | Cliente pede um serviço para o seu veículo. |
| **Cenário** | O cliente solicita um serviço no veículo |
| **Pré-Condição** | O cliente está registado, como cliente e como dono de um veículo, no sistema de estação de serviço. |
| **Pós-Condição** | O cliente conseguiu o serviço no dia presente. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O cliente chega na estação de serviço e pede um serviço para o seu veículo.  2) O funcionário verifica se existe disponibilidade para realizar o serviço.  3) O funcionário informa o cliente que o serviço pode ser realizado.  5) O funcionário faz o serviço do carro  6) O cliente vai embora com o seu carro com o serviço executado |
| **Fluxo de Exceção**  [Não existe disponibilidade para realizar o serviço imediatamente] (passo 2) | 2.1) O funcionário informa o cliente que o serviço não pode ser realizado.  2.2) O cliente decide voltar noutro dia para efetuar o serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Efetuar Login. |
| **Descrição** | Processo de um login. |
| **Cenário** | O login por parte de um funcionário no sistema da estação de serviço, para desbloquear as funcionalidades do sistema. |
| **Pré-Condição** | O utilizador está registado no sistema da estação de serviço. |
| **Pós-Condição** | O utilizador iniciou a sessão com sucesso e tem acesso às funcionalidades permitidas pelo seu perfil. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O utilizador abre o sistema e seleciona a opção à qual corresponde, sendo funcionário.  2) O sistema exibe o login e solicita as credenciais de autenticação, para o funcionário é o nº de cartão de funcionário e uma palavra-passe.  3) O utilizador insere as credenciais para efetuar o login.  4) O sistema aceita as credenciais fornecidas pelo utilizador.  5) O utilizador consegue aceder assim às funcionalidades que o seu perfil permite. |
| **Fluxo de Exceção**  [As credenciais do utilizador não são válidas] (Passo 4) | 4.1) O sistema não valida o login.  4.2) O utilizador não consegue iniciar sessão |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Atribuir turno a um funcionário |
| **Descrição** | Ciclo de trabalho de um funcionário. |
| **Cenário** | Descreve um funcionário desde que começou o seu turno até ao momento que o termina. |
| **Pré-Condição** | O funcionário está registado na estação de serviço e possui um cartão de funcionário. |
| **Pós-Condição** | O turno do funcionário ficou registado, incluindo o seu horário e todas as tarefas que teve de realizar durante o seu turno. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O funcionário chega na estação e usa o seu cartão para registar a entrada.  2) O sistema verifica qual o posto de trabalho que o funcionário vai atuar, consoante as suas competências e regista a sua hora de início do turno.  3) O funcionário verifica no sistema a lista de serviços atribuídos a ele para o dia.  4) O funcionário escolhe o primeiro serviço, mas sinaliza o início desse serviço.  5) O sistema regista a escolha do serviço e sinaliza o início do serviço.  6) O funcionário executa um serviço a um veículo, e no fim deste, indica que foi concluído com sucesso e atualiza a ficha do veículo.  7) O sistema regista tudo com sucesso.  8) O funcionário continua este processo, até concluir a lista de serviços ou até ao fim do seu turno.  9) Quando acaba o seu turno, o funcionário usa o seu cartão para registar o fim do seu turno de trabalho.  10) O sistema regista a hora de fim de turno do funcionário. |
| **Fluxo de Exceção (1)**  [O funcionário não tem o seu cartão]  (passo 1) | 1.1) O funcionário não tem o seu cartão, logo não consegue iniciar o seu turno na estação.  1.2) O funcionário abandona a estação sem se ter registado e feito o seu turno |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [Não foi possível realizar um serviço] (passo 6) | 6.1) O funcionário não consegue realizar um certo serviço e especifica o motivo.  6.2) O funcionário não realiza todas as suas tarefas que tinha de realizar |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Criar ficha de veículo. |
| **Descrição** | Processo de criação de um registo de uma ficha de veículo. |
| **Cenário** | A ficha do veículo vai conter as informações essenciais do veículo e todos os seus futuros serviços e manutenções. |
| **Pré-Condição** | O funcionário e o cliente têm os dois credenciais para criar a ficha do veículo e para adicionar esta ao perfil do cliente. |
| **Pós-Condição** | A ficha do veículo foi criada com sucesso e contém todas as informações necessárias, para se puder criar serviços e manutenções com sucesso. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O funcionário efetua o login.  2) O sistema validou o login.  3) O sistema exibe um registo vazio, para criar uma ficha de veículo para o seu perfil.  4) O funcionário preencheu as informações do veículo.  5) O sistema validou as informações e criou uma ficha de veículo com sucesso.  6) O funcionário, para terminar, associa o veículo ao perfil do cliente em questão.  7) O sistema aceita a associação. |
| **Fluxo de Exceção (1)**  [O login do funcionário falhou] (passo 2) | 2.1) O sistema não validou o login, logo não deixando efetuar o registo.  2.2) O veículo acaba por não ser registado |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [As informações do veículo não foram validadas] (passo 5) | 5.1) O sistema não validou as informações  5.2) O veículo não é registado |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Registar funcionário. |
| **Descrição** | Processo de registo de um novo funcionário, numa estação de serviço. |
| **Cenário** | O administrador quer registar um novo funcionário na estação de serviço |
| **Pré-Condição** | O administrador está registado e tem permissões para efetuar o registo do funcionário |
| **Pós-Condição** | O funcionário foi registado com sucesso |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O administrador efetua o login para efetuar o registo de um novo funcionário  2) O sistema aceita o login  3) O administrador seleciona a opção de criar o novo registo de um funcionário  4) O sistema exibe o registo do funcionário vazio  5) O administrador insere as informações para o registo  6) O sistema valida as informações |
| **Fluxo de Exceção (1)**  [O administrador não conseguiu fazer login] (passo 1) | 1.1) O administrador falha o login |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [A informação do funcionário é duplicada ou incompleta] (passo 5) | 5.1) O sistema verificou que as informações estavam duplicadas ou incompletas |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Agendar Serviço |
| **Descrição** | Processo de agendamentos de serviços. |
| **Cenário** | O funcionário seleciona um serviço específico, numa data conveniente tanto para a oficina e o cliente. |
| **Pré-Condição** | O funcionário está autenticado no sistema, para puder agendar serviços. |
| **Pós-Condição** | O funcionário conseguiu agendar com sucesso o serviço desejado pelo cliente. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O funcionário acede ao sistema para criar o agendamento do cliente, efetuando o login.  2) O funcionário verifica se o cliente e o seu veículo estão registados.  3) O sistema comprova que o registo do cliente e do seu veículo está no sistema.  4) O funcionário seleciona os serviços pedidos pelo cliente.  5) O sistema apresenta um sistema de registo de agendamento de serviços para se efetuar o serviço.  6) O funcionário começa por selecionar uma data e hora válida, tanto para o cliente, como para a estação.  7) O sistema aceita a data e hora inserida no sistema.  8) O funcionário começa agora a inserir os dados necessários do cliente e do veículo para se completar a marcação.  9) O sistema aceita a inserção de dados efetuadas pelo funcionário e gera uma confirmação dos detalhes inseridos, com os detalhes do agendamento.  10) O cliente recebe a confirmação dos dados do agendamento, através de uma SMS, enviada pelo sistema. |
| **Fluxo Alternativo (1)**  [O cliente ou o veículo não estão registados no sistema] (passo 3) | 3.1) O sistema verifica que o cliente ou veículo ou até mesmo ambos, não estão registados no sistema.  3.2) O funcionário efetua o registo rápido na estação dos dados em falta.  3.3) O sistema aceita as informações inseridas. |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [O funcionário não conseguiu fazer login no sistema] (passo 1) | * 1. O login do funcionário falhou. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case** | Executar Serviço. |
| **Descrição** | Processo da prestação de serviços na oficina/estação de serviço. |
| **Cenário** | Decorrer de um serviço, onde os mecânicos realizam os serviços solicitados pelos clientes. |
| **Pré-Condição** | O mecânico está autorizado no sistema para puder realizar os serviços. |
| **Pós-Condição** | O mecânico realizou os serviços com sucesso, as informações relevantes foram registadas no sistema e o cliente foi notificado da conclusão do serviço. |
| **Fluxo**  **Normal** | 1) O mecânico acede ao sistema, através do login de funcionário.  2) O sistema validou o login do mecânico.  3) O mecânico verificou a lista de serviços que tem de efetuar na oficina.  4) O sistema apresenta a lista de serviços agendados, com os seus detalhes.  5) O mecânico seleciona o serviço que vêm primeiro na ordem de agendamento e inicia a sua execução.  6) O sistema regista os dados do serviço e os do mecânico, como hora de início e identificação do mesmo e etc...  7) O mecânico dá como terminado o fim do serviço e atualiza a ficha do veículo, informando se o veículo necessita de algo mais ou não.  8) O sistema recolhe todos os dados e dá como concluído o serviço, recolhendo a hora de fim de serviço.  9) O sistema notifica o cliente, da conclusão de serviço, através de uma SMS.  10) O cliente recebe a SMS, dirige-se à estação, paga pelo serviço e recolhe o seu veículo. |
| **Fluxo de Exceção (1)**  [O login do mecânico falou] (passo 1) | 1.1) O sistema não validou o login. |
| **Fluxo de Exceção (2)**  [O mecânico não tem serviços a realizar] (passo 3) | 3.1) O sistema verifica que não têm serviços para efetuar na data em questão.  3.2) O mecânico aguarda até existir uma marcação, ou efetua outros serviços ao qual está autorizado até ao fim do seu turno. |