

Casi d'uso

Use Case UC1: Gestione utente:

Scope: Gestione della registrazione di nuove utenze, login, modifica profilo, cancellazione account

Primary Actor: Utente

Stakeholders and Interests: Utente, Admin

Scenario 1: Registrazione di un nuovo utente

Preconditions: L'utente deve possedere un indirizzo email attivo e una foto di un documento valido.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente effettua con successo la registrazione

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata per la registrazione con l'intento di creare il proprio profilo.
2. L'utente compila i campi nome, cognome, data di nascita, numero di telefono, indirizzo civico, foto documento valido, indirizzo email e sceglie una password
3. L'utente accetta il trattamento dei dati
4. L'utente preme sul tasto "registrati"
5. Il profilo viene creato e i dati inseriti vengono salvati su un database
6. Il profilo rimane in attesa di convalida da parte di un admin.
7. Alla convalida del profilo, l'account risulta attivo

Extensions (or alternative flows):

- L'utente risulta già registrato:
 1. L'utente verrà informato che la registrazione è già effettuata e inviteremo l'utente ad effettuare l'accesso
- L'utente inserisce caratteri non ammessi oppure non compila correttamente uno dei campi necessari per completare la registrazione:
 1. L'applicazione segnala l'errore e specifica le regole da seguire per la corretta compilazione;
 2. L'utente compila il form della registrazione e si ritorna al flusso della sequenza principale.
- L'admin non convalida l'account:
 1. Viene avvisato l'utente della mancata convalida e viene invitato a ripetere la procedura di registrazione.
 2. I dati dell'utente vengono rimossi dal database.

Frequency of Occurrence: Una volta per ogni attore

Scenario 2: Login di un utente

Preconditions: L'utente possiede un account attivo

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente effettua l'accesso correttamente

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata per il login
2. L'utente compila i campi email e password

3. L'utente preme il pulsante per il login
4. Il login è stato effettuato correttamente e l'utente può usufruire dei nostri servizi

Extensions (or alternative flows):

- L'utente utilizza una password sbagliata o l'indirizzo email non esiste nell'archivio dati:
 1. L'applicazione segnala l'errore;
 2. L'utente compila nuovamente i campi email e password e si ritorna al flusso della sequenza principale.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente entra nell'applicazione.

Scenario 3: Logout

Preconditions: L'utente ha eseguito il login correttamente

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente esce dal suo profilo.

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata al suo profilo.
2. L'utente cliccando sul pulsante di logout esce dal suo profilo;

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate, non ci sono casi di insuccesso.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente vuole uscire dal proprio profilo.

Scenario 4: Modifica del profilo

Preconditions: L'utente possiede un profilo attivo e ha eseguito il login correttamente

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente aggiorna i dati del suo profilo.

Possono essere modificati i campi: nome, cognome, data di nascita, numero di telefono, email, indirizzo civico e foto del documento.

Main Success Scenario:

3. L'utente clicca sulla sezione dedicata alla modifica del profilo
4. L'utente ricompila i campi che intende modificare;
5. L'utente preme sul pulsante di salvataggio delle modifiche;
6. Il profilo dell'utente viene aggiornato e le modifiche effettuate vengono salvate nell'archivio dati;
7. Il profilo dell'utente rimane in attesa di convalida da parte di un admin;

Extensions (or alternative flows):

- L'utente inserisce caratteri non ammessi o non rispetta i requisiti necessari
 1. L'applicazione segnala l'errore di compilazione;
 2. L'utente deve reinserire i dati
 3. Riprende il flusso della sequenza principale.
- i dati inseriti sono gli stessi del precedente:
 1. l'applicazione manda un segnale d'errore;
 2. L'applicazione invita l'utente a ricompilare i campi che intende modificare;
 3. Riprende il flusso della sequenza principale.
- L'admin non convalida le modifiche all'account:
 1. Viene avvisato l'utente della mancata convalida e viene invitato a ricompilare le informazioni che intende modificare .
 2. I nuovi dati dell'utente vengono reinseriti nel database e il profilo tornerà in attesa di convalida.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente intende modificare dei dati del suo profilo.

Scenario 5: Cancellazione account

Preconditions: L'utente possiede un profilo attivo e ha eseguito il login correttamente.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente elimina il proprio account e i dati a lui associati.

Main Success Scenario:

1. L'utente va nella sezione profilo;
2. L'utente clicca su "Elimina account";
3. L'utente conferma la scelta.

Extensions (or alternative flows):

- L'utente non conferma la scelta:
 1. L'utente ritorna sulla sezione profilo;
 2. Riprende il flusso della sequenza principale.

Frequency of Occurrence: Una volta per ogni utente.

Use Case UC2: Avvio di una nuova spedizione

Scope: Gestione dell'avvio di una nuova spedizione

Primary Actor: Utente

Stakeholders and Interests: Destinatario, Assicurazione.

Preconditions: L'utente ha eseguito il login e ha un pacco da spedire.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente avvia la spedizione di un pacco.

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata all'avvio delle spedizioni;
2. L'utente compila i campi relativi al dettaglio della spedizione aggiungendo anche una eventuale copertura assicurativa;
3. L'applicazione verifica la disponibilità per lo scompartimento adeguato alle dimensioni del pacco nel locker di interesse;
4. L'utente effettua il pagamento e gli viene inviato il QR code, tramite app ed email, per aprire il locker di partenza della spedizione, valido per un tempo stabilito;
5. L'applicazione registra i dati della spedizione nel database.
6. La spedizione viene considerata avviata quando il mittente deposita il pacco nel locker selezionato

Extensions (or alternative flows):

- L'utente non compila i campi relativi alla spedizione correttamente:
 1. L'applicazione segnala l'errore all'utente;
 2. L'utente ricompila i campi e riprende il flusso della sequenza principale.
- Il pagamento non avviene con successo:
 1. L'applicazione segnala l'errore all'utente;
 2. L'applicazione invita l'utente a ripetere l'operazione con lo stesso metodo di pagamento o un metodo alternativo;

3. Riprende il flusso della sequenza principale.
- Il locker non ha scompartimenti disponibili:
 1. L'applicazione segnala la non disponibilità nel locker selezionato;
 2. L'applicazione invita l'utente a selezionare un nuovo locker per l'avvio di una spedizione oppure ad attendere la futura disponibilità in quel locker.
 - L'utente non riceve il QR code generato:
 1. L'utente, nella sezione relativa alla spedizione avviata, richiede il reinvio del codice;
 2. Riprende il flusso della sequenza principale.
 - L'utente non consegna il pacco nel locker entro i tempi stabiliti:
 1. L'utente viene avvisato della mancata consegna del pacco al locker di partenza;
 2. L'utente viene rimborsato delle spese di avvio della spedizione;
 3. L'applicazione invita l'utente ad avviare nuovamente la spedizione;

Frequency of Occurrence: Ogni volta che un utente vuole avviare una spedizione.

Use Case UC3: Presa in carico di una spedizione

Scope: Gestione della presa in carico di una spedizione da parte di un utente carrier.

Primary Actor: Utente

Stakeholders and Interests: Carrier

Preconditions: L'utente deve essere registrato sull'applicazione.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente conferma di voler prendere in carico la spedizione di un pacco, successivamente l'utente assumerà il ruolo di carrier.

Main Success Scenario:

1. L'utente inserisce il percorso che è intenzionato ad effettuare
2. L'applicazione informa l'utente degli eventuali pacchi da spedire, presenti sulla tratta che esso intende seguire;
3. L'utente conferma e accetta di prendere in carico la spedizione del pacco;
4. L'applicazione genera in automatico due codici QR, che permettono all'utente carrier di ritirare il pacco dal locker di partenza e depositare il pacco nel locker finale.
5. L'utente carrier ritira il pacco dal locker di partenza.

Extensions (or alternative flows):

- L'utente non preme il tasto conferma:
 1. L'applicazione consente di visualizzare ancora l'annuncio di spedizione del pacco;
 2. Se l'utente decide di prendere in carico la spedizione, cliccando il tasto conferma si riprende il flusso della sequenza principale.
- Un altro utente ha già preso in carico la spedizione:
 1. Se l'annuncio è ancora visibile all'utente, l'applicazione manda un messaggio d'errore informandolo l'utente dell'impossibilità della presa in carico.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente decide di prendere parte ad una spedizione.

Use Case UC4: Ritiro e consegna di un pacco

Scope: Gestione del trasferimento di un pacco attraverso una rete di locker, dal ritiro presso un locker iniziale fino alla consegna nel locker di destinazione finale.

Primary Actor: Destinatario, Carrier.

Stakeholders and Interests: Mittente, Carrier, Destinatario, servizio di spedizione esterno.

Scenario 1: L'utente carrier ritira il pacco dal locker di partenza e lo deposita nel locker di destinazione della tratta.

Preconditions: La spedizione dovrà essere presa in carico dal carrier.

Success Guarantee (or Postconditions): Il carrier ritira il pacco dal locker di partenza e lo deposita nel locker di destinazione a fine tratta.

Main Success Scenario:

1. Il carrier scansiona il codice QR per ritirare il pacco nel locker di partenza.
2. Al termine della tratta, il carrier scansiona il codice QR per depositare il pacco nel locker di destinazione.

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate non ci sono casi di insuccesso.

Frequency of Occurrence: Una o più volte per ogni spedizione.

Scenario 2: L'utente destinatario ritira il pacco dal locker.

Preconditions: La spedizione dovrà essere già iniziata ed il carrier dovrà aver consegnato il pacco nel locker di destinazione.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente ritira il pacco scansionando il QR code.

Main Success Scenario:

1. L'applicazione notifica il mittente ed il destinatario che il pacco è pronto per il ritiro nel locker di destinazione;
2. Viene inviata una email al destinatario contenente un codice QR per aprire lo scompartimento;
3. Il destinatario ritira il pacco;
4. Il mittente riceve una notifica che informa che il destinatario ha ritirato il pacco.

Extensions (or alternative flows):

- Il destinatario non ritira il pacco entro 3 giorni lavorativi:
 1. Il pacco viene riconsegnato al mittente attraverso un servizio di spedizione esterno. L'applicazione fornirà al corriere esterno tutte le informazioni sul pacco e le istruzioni per il ritiro dal locker.
- L'utente non riceve il QR code generato:
 1. L'utente, nella sezione dedicata al tracciamento del pacco, richiede il reinvio del codice;
 2. Riprende il flusso della sequenza principale.

Frequency of Occurrence: Una sola volta per ogni spedizione.

Use Case UC5: Recensione

Scope: Possibilità di scrivere una recensione da parte di tutti gli attori coinvolti nella spedizione: mittente, carrier e destinatario.

Primary Actor: Mittente, Carrier e Destinatario

Stakeholders and Interests: Mittente, Carrier e Destinatario

Scenario 1: Recensione mittente

Preconditions: Il mittente ha avviato una spedizione e ha consegnato il pacco al locker di partenza. L'utente deve aver eseguito il login correttamente.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente può votare il grado di soddisfazione del servizio tramite un sistema di stelle e potrà lasciare inoltre una recensione testuale.

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata alle recensioni;
2. L'utente vota attraverso sistema di stelle (comodità locker, costo spedizione, soddisfazione generale) e può scegliere di scrivere una recensione testuale;
3. L'utente preme il pulsante per l'invio.

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate non ci sono casi di insuccesso

Frequency of Occurrence: Una volta sola, dopo aver consegnato il pacco.

Scenario 2: Recensione carrier

Preconditions: Il carrier ha terminato la spedizione presa in carico e deve aver eseguito il login. L'utente deve aver eseguito il login correttamente.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente può votare il grado di soddisfazione del servizio tramite un sistema di stelle e potrà lasciare inoltre una recensione testuale.

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata alle recensioni
2. L'utente vota attraverso sistema di stelle con apposite sezioni dedicate al trasporto (tempo stimato per la spedizione, affidabilità, semplicità di utilizzo del servizio, compenso ottenuto, soddisfazione generale) e può scegliere di scrivere una recensione testuale.
3. L'utente preme il pulsante per l'invio.

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate non ci sono casi di insuccesso.

Frequency of Occurrence: Una volta per ogni consegna

Scenario 3: Recensione destinatario

Preconditions: Il destinatario ha ritirato il pacco dal locker di destinazione e ha eseguito il login correttamente.

Success Guarantee (or Postconditions): Il destinatario può votare il grado di soddisfazione del servizio tramite un sistema di stelle e potrà lasciare inoltre una recensione testuale.

Main Success Scenario:

1. L'utente clicca sulla sezione dedicata alle recensioni;

2. L'utente vota attraverso sistema di stelle (comodità locker, rapidità consegna, affidabilità servizio, soddisfazione generale) e può scegliere di scrivere una recensione testuale;
3. L'utente preme il pulsante per l'invio.

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate non ci sono casi di insuccesso.

Frequency of Occurrence: Una volta sola, dopo aver ritirato il pacco.

Use Case UC6: Tracciamento spedizioni e Notifiche

Scope: Permettere di controllare i movimenti del pacco e invio di notifiche quando il pacco arriva nei locker.

Primary Actor: Mittente e Destinatario.

Stakeholders and Interests: Mittente e Destinatario (solo se registrato sull'applicazione).

Scenario 1: Tracciamento

Preconditions: L'utente ha eseguito il login correttamente e ha spedito un pacco tramite il servizio o è in attesa di un pacco.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente visualizza l'evoluzione della spedizione del pacco nella sezione dedicata dell'applicazione.

Main Success Scenario:

1. L'utente entra nella pagina dedicata al tracciamento dell'applicazione;
2. L'utente seleziona la spedizione di interesse;
3. Si mostrano i dettagli della spedizione: posizione e ora di arrivo nei locker in cui il pacco è stato depositato e ora di prelievo da essi.

Extensions (or alternative flows):

- consegna non andata a buon fine o pacco smarrito
 1. L'applicazione segnala lo smarrimento del pacco sia al mittente che al destinatario;
 2. L'applicazione contatterà il carrier che ha preso in carico il pacco tramite email e numero di telefono;
 3. Se non si ha risposta entro un certo periodo di tempo:
 - 3.1. L'utente carrier viene segnalato dall'applicazione e il suo account viene eliminato;
 - 3.2. Il mittente viene rimborsato per il valore della copertura assicurativa scelta al momento di avvio della spedizione.
 4. La spedizione verrà considerata non completata.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che il mittente richiede informazioni sul tracciamento.

Scenario 2: Notifica via mail

Preconditions: Il pacco è arrivato al locker di destinazione.

Success Guarantee (or Postconditions): Il destinatario riceve via email la notifica di possibilità di ritiro del pacco.

Main Success Scenario:

1. Il sistema invia una notifica tramite email al destinatario, informandolo dell'arrivo del pacco, includendo il QR code e le istruzioni per il ritiro.

Extensions (or alternative flows):

- Email del destinatario non valida (indirizzo non esistente o dominio inesistente errato):
 1. Il sistema invia un messaggio d'errore informando il mittente e richiede un nuovo inserimento;
 2. Il mittente ricompila il campo email del destinatario;
 3. Riprende il flusso della sequenza principale.

Frequency of Occurrence: Una volta sola, dopo che il pacco è arrivato nell'ultimo locker.

Use Case UC7: Gestione pagamenti, rimborsi, saldo e puntiApp

Scope: Gestire i pagamenti, il saldo e i puntiApp. Effettuare i compensi ai carrier e inoltre gestire i rimborsi per i pacchi smarriti.

Scenario 1: il mittente effettua il pagamento.

Primary Actor: Mittente.

Stakeholders and Interests: Mittente, servizio gestione pagamento, assicurazione.

Preconditions: Il mittente ha inserito tutti i dati richiesti per avviare una nuova spedizione.

Success Guarantee (or Postconditions): Il pagamento viene effettuato con successo.

Scenario 1.1: Il mittente sceglie di pagare con carta di credito.

Main Success Scenario:

1. Il mittente seleziona il pagamento con carta di credito.
2. L'utente viene indirizzato sulla pagina del gestore della transazione e procede con la compilazione dei campi richiesti ed il pagamento.

Extensions (or alternative flows):

- Il servizio di gestione dei pagamenti restituisce un messaggio d'errore di transazione non eseguita correttamente:
 1. L'utente viene invitato a riprovare ad effettuare il pagamento.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che il mittente vuole avviare una spedizione.

Scenario 1.2: Il mittente sceglie di pagare con il saldo

Main Success Scenario:

1. Il mittente seleziona il pagamento con i soldi sul saldo;
2. L'applicazione sottrae il costo della spedizione dal saldo del mittente.

Extensions (or alternative flows):

- L'utente non ha abbastanza saldo per coprire il costo della spedizione:
 1. Verrà chiesto all'utente di scegliere un altro metodo di pagamento per coprire la somma rimanente oppure cambiare metodo di pagamento.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente vuole avviare una nuova spedizione

Scenario 1.3: Il mittente sceglie di pagare con saldo e punti

Main Success Scenario:

1. Il mittente seleziona il pagamento con saldo e puntiApp;

2. Viene ridotto il prezzo della spedizione sulla base dei puntiApp posseduti dall'utente, sottraendo i puntiApp utilizzati;
3. L'applicazione sottrae il valore della spedizione dal saldo del mittente.

Extensions (or alternative flows):

- La combinazione di punti e saldo non copre l'intero costo della spedizione
 1. Verrà chiesto all'utente di coprire la restante somma con un altro metodo di pagamento o scegliere un diverso metodo di pagamento.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che il mittente vuole avviare una spedizione

Scenario 1.4: Il mittente sceglie di pagare con carta di credito e punti

Main Success Scenario:

1. Il mittente seleziona il pagamento con carta di credito e puntiApp;
2. Viene ridotto dal totale della spedizione, uno sconto calcolato sulla base dei puntiApp posseduti dall'utente, sottraendo i puntiApp utilizzati;
3. L'utente viene indirizzato sulla pagina del gestore della transazione e procede con la compilazione dei campi richiesti ed il pagamento.

Extensions (or alternative flows):

- Il servizio di gestione dei pagamenti restituisce un messaggio d'errore di transazione non eseguita correttamente:
 1. L'utente viene invitato l'utente a ripetere il pagamento o scegliere un nuovo metodo di pagamento.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che il mittente vuole avviare una spedizione

Scenario 1.5: Il mittente sceglie di pagare con saldo e carta di credito

Main Success Scenario:

1. Il mittente seleziona il pagamento con saldo e carta di credito;
2. Vengono sottratti dal totale della spedizione, i soldi accumulati sul saldo. La restante parte viene pagata tramite carta di credito

Extensions (or alternative flows):

- Il servizio di gestione dei pagamenti restituisce un messaggio d'errore di transazione non eseguita correttamente:
 2. L'utente viene invitato l'utente a ripetere il pagamento o scegliere un nuovo metodo di pagamento.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che il mittente vuole avviare una spedizione

Scenario 2: Trasferimento soldi dal saldo alla carta di credito.

Primary Actor: Utente

Stakeholders and Interests: Utente, servizio gestione pagamento.

Preconditions: L'utente deve aver effettuato il login e deve avere un saldo positivo.

Success Guarantee (or Postconditions): L'utente trasferisce l'intero saldo sulla propria carta di credito.

Main Success Scenario:

1. L'utente accede alla sezione app per visualizzare il proprio saldo.
2. L'utente decide di trasferire il proprio saldo sulla carta.
3. L'utente viene indirizzato sulla pagina del gestore della transazione e procede con la compilazione dei campi richiesti e l'accredito del saldo.

4. Viene azzerato il saldo corrente.

Extensions (or alternative flows):

- Il servizio di gestione dei pagamenti restituisce un messaggio d'errore di transizione non eseguita correttamente:
 1. L'utente viene invitato l'utente a ripetere il trasferimento del saldo.

Frequency of Occurrence: Ogni volta che l'utente esegue delle operazioni di trasferimento all'applicazione.

Scenario 3: Compenso soldi e punti al carrier

Primary Actor: Carrier

Stakeholders and Interests: Carrier, servizio gestione pagamento.

Preconditions: L'utente deve aver preso in carico una spedizione.

Success Guarantee (or Postconditions): Vengono accreditati i punti e soldi sul saldo del carrier

Main Success Scenario:

1. Il carrier consegna il pacco nel locker di destinazione della tratta nei tempi stabiliti;
2. L'applicazione accredita all'utente un compenso in denaro e dei punti in relazione alla tratta percorsa, il peso del pacco e la sua dimensione

Extensions (or alternative flows):

- L'utente non porta a termine la spedizione entro i tempi stabiliti:
 1. L'applicazione contatta il carrier via email e telefonicamente:
 - 1.1. Se non si ha risposta da parte dell'utente entro un determinato tempo, il pacco risulterà smarrito. Il carrier verrà bloccato dall'applicazione e si effettuerà il rimborso per il mittente da parte di un servizio di assicurazione esterna in base alla copertura assicurativa scelta dal mittente al momento dell'avvio della spedizione;
 - 1.2. Se si ha risposta, verrà assegnato al carrier un tempo maggiore per portare a termine la consegna.
 2. Riprende il flusso della sequenza principale.

Frequency of Occurrence: Una volta per ogni spedizione effettuata dall'utente carrier.

Scenario 4: Rimborso pacco smarrito

Primary Actor: Carrier

Stakeholders and Interests: Mittente, Destinatario, assicurazione.

Preconditions: L'utente deve aver avviato una spedizione coperta da assicurazione e il pacco viene smarrito da un carrier durante la consegna in una tappa.

Success Guarantee (or Postconditions): Il mittente viene rimborsato della copertura assicurativa scelta in fase di avvio della spedizione.

Main Success Scenario:

1. Il mittente e destinatario vengono avvisati tramite email dello smarrimento del pacco
2. Viene effettuato un accredito sul saldo del mittente di una somma di denaro pari alla copertura assicurativa adottata

Extensions (or alternative flows): Se le precondizioni vengono rispettate non ci sono casi di insuccesso

Frequency of Occurrence: Una volta per ogni pacco smarrito

Use Case UC8: Gestione funzionalità Admin

Scope: Validazione account degli utenti, gestione dei ritardi nelle consegne.

Primary Actor: Admin

Stakeholders and Interests: Admin, Utente

Scenario 1: Validazione account utente

Preconditions: L'admin dovrà aver effettuato l'accesso e dovranno esserci richieste di validazione dei nuovi account utenti o modifiche account, in attesa di convalida.

Success Guarantee (or Postconditions): L'account viene validato

Main Success Scenario:

1. L'admin esamina la foto del documento di identità caricato dall'utente controllando la corrispondenza dei dati inseriti e la validità del documento.
2. L'account viene convalidato.

Extensions (or alternative flows):

- La foto del documento di identità non risulta chiara, il documento non è valido o non c'è corrispondenza con i dati inseriti:
 1. L'utente viene avvisato della non validità del documento o dei dati inseriti e viene invitato a ripetere la procedura di registrazione.

Frequency of Occurrence: una volta per ogni modifica o creazione di un nuovo account utente.

Scenario 2: Gestione ritardi consegne

Preconditions: Una o più consegne dei pacchi affidate al carrier hanno subito ritardi

Success Guarantee (or Postconditions): Viene contattato il carrier che ha preso in carico la spedizione ed in seguito alla richiesta di chiarimenti

Main Success Scenario:

1. L'admin visualizza le spedizioni che stanno subendo ritardo nella consegna
2. L'admin seleziona una specifica spedizione e contatta il carrier
3. L'admin assegna un tempo aggiuntivo per portare a termine la spedizione

Extensions (or alternative flows):

- L'admin non riceve nessuna risposta da parte del carrier (entro 1gg):
 1. L'admin disattiva l'account dell'utente carrier
 2. Il pacco viene contrassegnato come smarrito

Frequency of Occurrence: una volta per ogni consegna di un pacco in ritardo da parte di un carrier.