

## Use Case

### UC 1. Регистрация пользователя в сервисе

Место в системе: страница регистрации

Действующие лица: незарегистрированный пользователь, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

- 1) Пользователь нажимает «Зарегистрироваться»
- 2) Система отображает форму для ввода персональных данных регистрации
- 3) Пользователь вводит полное имя, email, номер телефона, пароль
- 4) Система проверяет корректность данных
- 5) Система регистрирует пользователя, создает учетную запись нового пользователя, уведомляет об успешной регистрации, предлагает авторизоваться для использования всех функций сервиса (см. UC 2.). Данные о пользователе сохраняются в базе данных. После этого система переходит на шаг сценария, из которого клиент прервался на регистрацию и авторизацию. При этом данные на странице перегружаются с учетом персональных данных аккаунта

Альтернативные сценарии:

- Данная электронная почта/номер телефона уже используются – система показывает сообщение об ошибке, верному способу ввода почты/номера
- Данная электронная почта невалидная (оканчивается на точку, например) – система показывает сообщение об ошибке
- Не все поля заполнены – система показывает сообщение об ошибке
- Невалидное имя (присутствуют цифры, спец символы и тд) – система показывает сообщение об ошибке
- Пароль должен состоять из определенного количества символов и цифр – система показывают ошибку (короткий/небезопасный пароль)
- Неверный код подтверждения (при проверке данных пользователя – номер телефона или почта) – система показывает сообщение об ошибке

### UC 2. Авторизация пользователя в сервисе

Место в системе: страница входа/авторизации

Действующие лица: неавторизованный пользователь, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

- 1) Пользователь нажимает “Войти”
- 2) Система отображает форму авторизации
- 3) Пользователь вводит email и пароль
- 4) Система подтверждает наличие клиента с таким email в системе и совпадение пароля
- 5) Система авторизует клиента
- 6) Система отображает сообщение успешности авторизации и переходит на шаг сценария, из которого клиент прервался на авторизацию. При этом данные на странице перегружаются с учетом персональных данных аккаунта

Альтернативные сценарии:

- Аккаунта с данным email/номером телефона не обнаружено – система показывает сообщение о неуспешности и предлагает переход к сценарию “Регистрация пользователя”
- Пароль от аккаунта с данным email/номером телефона не совпадает с введенным – система увеличивает счетчик неуспешных попыток входа в данный аккаунт, система отображает сообщение о неуспешности и предлагает на выбор, либо переход к сценарию “Восстановление пароля”
- Неверный код подтверждения (при проверке данных пользователя – номер телефона или почты) – система показывает сообщение об ошибке

Постусловия:

- Пользователь авторизован. Система предоставляет ему доступ к его личному кабинету, избранному, оформлению заказов и другим функциям

### УС 3. Поиск товара в сервисе

Место в системе: главная страница, страница поиска (ввода) товара, страница категорий

Действующие лица: любой пользователь  
(авторизованный/неавторизованный), сервис WB Buyer

Основной сценарий:

- 1) Пользователь вводит запрос в строку поиска

- 2) Система обрабатывает запрос и отображает результаты
- 3) Пользователь может фильтровать результаты (цена, категория, бренд)
- 4) Пользователь выбирает товар и переходит на страницу товара

Альтернативные сценарии:

- Не найдено подходящих товаров — система показывает сообщение о нулевом результате (товары не найдены) и предлагает изменить параметры поиска

Постусловия:

- Система отображает пользователю список товаров, соответствующий введённым фильтрам или запросу

#### УС 4. Добавление товара в избранное

Место в системе: страница информации о товаре

Действующие лица: авторизованный пользователь, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

1. Пользователь нажимает на товар
2. Система отображает информацию о товаре и кнопку "Добавить в избранное"
3. Пользователь нажимает на кнопку "Добавить в избранное"
4. Система проверяет, авторизован ли пользователь
5. Если пользователь авторизован, система добавляет товар в список избранного пользователя
6. Система отображает уведомление о том, что товар успешно добавлен на страницу «Избранное»

Альтернативные сценарии:

- Пользователь не авторизован – система предлагает пользователю авторизоваться или зарегистрироваться. После успешной авторизации система переходит на шаг сценария, из которого клиент прервался на авторизацию, и повторяет добавление в избранное. При этом данные на странице перегружаются с учетом персональных данных аккаунта

## УС 5. Добавление товара в корзину

Место в системе: страница информации о товаре

Действующие лица: авторизованный пользователь, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

1. Пользователь нажимает на товар
2. Система отображает информацию о товаре и кнопку "Добавить в корзину"
3. Пользователь выбирает необходимые опции (размер, цвет, количество и т.д.)
4. Пользователь нажимает кнопку "Добавить в корзину".
5. Система проверяет наличие выбранного товара в достаточном количестве на складе.
6. Система добавляет товар в корзину пользователя.
7. Система уведомляет пользователя, что товар был успешно добавлен в корзину.
8. Система отображает обновленный статус корзины (количество товаров и общая сумма).

Альтернативные сценарии:

- Товара недостаточно на складе – система уведомляет пользователя о недостаточном количестве товара на складе и предлагает изменить количество. Пользователь корректирует количество товара и снова нажимает "Добавить в корзину". Далее по шагу 5.
- Товар отсутствует на складе – система уведомляет пользователя о недоступности товара и предлагает выбрать другие товары. Пользователь может вернуться к поиску товаров или выбрать другой товар.

Постусловия:

- Пользователь может продолжить покупки или перейти к оформлению заказа.

## УС 6. Оформление заказа

Место в системе: страница корзины

Действующие лица: авторизованный пользователь, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

- 1) Пользователь нажимает на иконку страницы корзины
- 2) Система отображает информацию о товарах, которые лежат в корзине пользователя
- 3) Пользователь проверяет товары в корзине и нажимает "Оформление заказа"
- 4) Система предлагает выбрать способ оплаты и адрес доставки
- 5) Пользователь подтверждает заказ
- 6) Система оформляет заказ и уведомляет пользователя о его успешном создании
- 7) Система предлагает посмотреть статус оформленного заказа

Альтернативные сценарии:

- Некорректные данные для оплаты — система уведомляет о проблеме и предлагает повторить попытку
- Данный адрес доставки сейчас недоступен по техническим причинам — система уведомляет о проблеме и предлагает выбрать другой адрес доставки
- Некоторых товаров из вашей корзины уже нет в наличии — система показывает сообщение об ошибке при оформлении заказа и предлагает удалить или заменить товары, которых нет в наличии
- На вашей карте недостаточно средств — система показывает сообщение об ошибке при оплате заказа и предлагает пополнить или поменять карту для оплаты

Постусловия:

- Заказ успешно создан, и пользователь получает подтверждение. Система сохраняет данные о заказе и уведомляет логистическую службу.

## УС 7. Написание отзыва о товаре

Место в системе: раздел для отзывов на странице с информацией о товаре

Действующие лица: авторизованный пользователь, который оформил заказ, получил его, приобрел или сделал возврат, сервис WB Buyer

Основной сценарий:

- 1) Пользователь заходит на страницу с информацией о товаре или в раздел "Покупки" и находит товар, который был куплен, нажимает на него

- 2) Система отображает информацию о товаре, который был куплен пользователем
- 3) Пользователь ищет раздел для отзывов и нажимает кнопку "Оставить отзыв"
- 4) Система отображает форму для написания отзыва, включая поля для текста, оценки товара (звезды) и загрузки фотографий (опционально)
- 5) Пользователь заполняет поля формы (текст отзыва, оценка, фотографии)
- 6) Пользователь нажимает кнопку "Отправить отзыв"
- 7) Система проверяет корректность заполнения формы (например, обязательность оценки и текста)
- 8) Система уведомляет пользователя, что отзыв успешно отправлен.

#### Альтернативные сценарии:

- Форма заполнена некорректно (например, отсутствует оценка или текст) – система отображает сообщение об ошибке и просит пользователя заполнить обязательные поля. Пользователь заполняет недостающие данные и повторно отправляет отзыв. И, далее, все по шагу 7.

#### Постусловия:

- Пользователь может видеть свой отзыв в разделе для отзывов на странице с информацией о товаре.

#### УС 8. Связь со службой поддержки

Место в системе: раздел «Помощь» в настройках на странице личного кабинета

Действующие лица: любой пользователь  
(авторизованный/неавторизованный), сервис WB Buyer

#### Основной сценарий:

1. Пользователь заходит в личный кабинет в нижнем меню сервиса (иконка человека), далее ищет раздел «Настройки», нажимает на него, там ищет раздел "Поддержка", заходит в него.
2. Система отображает чат с виртуальным помощником, или с оператором сервиса или номер телефона поддержки (опционально).
3. Пользователь выбирает желаемый способ связи.
4. Если выбран чат с оператором, то пользователь вводит свой вопрос и начинает чат.

5. Система отправляет вопрос в отдел поддержки и подтверждает успешную отправку (в случае общения через чат).
6. Система соединяет пользователя с доступным оператором.
7. Оператор предоставляет ответ на вопрос пользователя.
8. После завершения диалога пользователь может завершить сессию или оставить отзыв о качестве обслуживания.

#### Альтернативные сценарии:

- Если выбран чат с виртуальным помощником, то соединение с ним не требуется, он автоматически предоставляет ответ на вопрос через чат. Пользователь также отправляет ему свой вопрос, система отправляет вопрос в отдел поддержки и подтверждает успешную отправку. Виртуальный помощник предоставляет ответ на вопрос пользователя, далее шаг 8
- Если выбран звонок по номеру телефона поддержки сервиса, взаимодействие с сервисом заканчивается, вопрос пользователя решается по телефону
- Сейчас все операторы заняты – система уведомляет пользователя о высокой занятости сотрудников поддержки и просит подождать, когда один из них освободится, чтобы решить вопрос

#### Постусловия:

- Система фиксирует запрос пользователя и ответ для дальнейшего анализа.

### User Story

- 1) **Как покупатель**, я хочу зарегистрироваться в сервисе, чтобы получить доступ к персонализированным функциям.
- 2) **Как покупатель**, я хочу искать товары по вводу в поисковой строке своего запроса, чтобы быстро находить нужные, удовлетворяющие моим характеристикам.
- 3) **Как покупатель**, я хочу фильтровать товары по цене, чтобы находить быстрее подходящие мне варианты по ценовой стоимости.
- 4) **Как покупатель**, я хочу фильтровать товары по рейтингу, чтобы быстрее находить наиболее популярные и качественные варианты.
- 5) **Как покупатель**, я хочу добавлять товары в избранное, чтобы не забыть, что собираюсь купить.
- 6) **Как покупатель**, я хочу просматривать подробную информацию о товаре, чтобы понять подходят ли мне его характеристики для дальнейшей покупки или нет.

- 7) **Как покупатель**, я хочу читать отзывы о товарах, чтобы оценить опыт других пользователей и принять более обоснованное решение о покупке.
- 8) **Как покупатель**, я хочу оставить отзыв о товаре, чтобы поделиться своей оценкой и опытом с другими.
- 9) **Как покупатель**, я хочу задавать свои вопросы поддержке сервиса, чтобы получить помощь и решить проблемы, связанные с использованием платформы или покупкой товаров.
- 10) **Как покупатель**, я хочу оформлять заказ на выбранные товары, чтобы получить их с доставкой и завершить процесс покупки.

## User Story Map

	Регистрация и авторизация	Поиск товара	Взаимодействие с товаром	Отслеживание и поддержка	Обратная связь
Обязательно сделать	Зарегистрироваться в системе сервиса	Найти товар	Посмотреть информацию о товаре Оформить заказ на товар(ы)		
Хорошо бы сделать		Фильтр по цене	Добавить товар в избранное	Задавать вопросы поддержке	Оставить отзыв о товаре
Можно будет сделать		Фильтр по рейтингу			Читать отзывы