

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. Форма включает следующие поля:
 - Имя (обязательное поле, до 30 символов, только буквы и пробелы)
 - Фамилия (обязательное поле, до 30 символов, только буквы и пробелы)
 - Отчество (обязательное поле, до 30 символов, только буквы и пробелы)
 - Email (обязательное поле, проверяется на правильность формата, например, example@mail.ru)
 - Номер телефона (обязательное поле, формат: +[код страны][номер], например, +71234567890)
 - Пароль (обязательное поле, не менее 8 символов, содержит буквы и цифры, а также хотя бы один специальный символ)
 - Подтверждение пароля (должно совпадать с введенным паролем)
- 3) Пользователь вводит полное ФИО, email, номер телефона, пароль и подтверждение пароля. Пока все данные не будут введены пользователям кнопка входа в приложение не будет активна
- 4) Система проверяет корректность данных, высылая код для проверки личности на почту пользователя. Пользователь должен ввести полученные коды для подтверждения личности.
- 5) Система регистрирует пользователя, создает учетную запись нового пользователя, уведомляет об успешной регистрации (система отображает сообщение "Регистрация прошла успешно!"), автоматически авторизовывает пользователя для использования всех функций сервиса. Данные о пользователе сохраняются в базе данных. После этого система переходит на шаг сценария, из которого клиент прервался на регистрацию. При этом данные на странице перегружаются с учетом персональных данных аккаунта

Альтернативные сценарии:

- Данная электронная почта/номер телефона уже используются – система показывает текст сообщения об ошибке, верному способу ввода почты/номера
- Данная электронная почта невалидная (оканчивается на точку, например) – 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)
- Проверка пароля: Если пароль не соответствует требованиям или поля "Пароль" и "Подтверждение пароля" не совпадают, система отображает ошибку.
- Неверный код подтверждения (при проверке данных пользователя – 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. Форма включает:
 - Логин - почта(email) или номер телефона пользователя, обязательное поле, проверяется на корректность формата, например, для почты - example@mail.ru, для номера телефона - +[код страны][номер], например, +71234567890
 - Пароль - обязательное поле, не менее 8 символов
- 3) Пользователь вводит email/номер телефона 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 текст 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”. После пяти неуспешных попыток входа система временно блокирует аккаунт на 10 минут и отображает сообщение: "Ваш аккаунт временно заблокирован из-за нескольких неудачных попыток входа. Попробуйте снова через 10 минут."

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 и сортировать результаты
Фильтры включают:
 - Цена: пользователь может задать диапазон цен.
 - Категория: пользователь выбирает категорию товаров.
 - Бренд: пользователь может выбрать определенные бренды.

Опции сортировки включают:

- По цене (возрастание/убывание)
 - По популярности
 - По новизне (сначала новые товары)
 - По рейтингу (сначала товары с высоким рейтингом)
- 4) Система отображает пользователю список товаров, соответствующий введенным фильтрам, сортировкам или запросу
 - 5) 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

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». Кнопка "Добавить в избранное" изменяется на "Убрать из избранного" и меняет цвет (например, иконка сердечка становится закрашенной), чтобы указать на успешное добавление. При повторном нажатии на кнопку система удаляет товар из избранного и отображает уведомление: "Товар удален из избранного". Кнопка возвращается к первоначальному состоянию "Добавить в 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 в нижнем меню приложения
 - 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
- Варианты и поля для выбора способа оплаты:

- Способы оплаты:

- Банковская карта: пользователь вводит номер карты, срок действия, имя владельца и CVV-код.
- Электронный кошелек: пользователь выбирает кошелек (например, PayPal, кошелек приложения или другой поддерживаемый сервис).

PayPal:

- Email или номер телефона, привязанный к PayPal: для входа в учетную запись.
- После подтверждения, пользователь перенаправляется на сайт или приложение PayPal для аутентификации, где он подтверждает оплату через свой кошелек.

Кошелек приложения WB Buyer (если имеется):

- ПИН-код или пароль: для подтверждения доступа к кошельку приложения.
- Сумма для оплаты: система показывает пользователю подтверждаемую сумму, и пользователь завершает платеж, нажимая на кнопку "пополнить"

Варианты и поля для адреса доставки:

- Выбор существующего адреса пункта выдачи заказа (если пользователь уже добавлял адреса в свой профиль) или добавление нового адреса.
- Поля для нового адреса добавляются через поиск на карте в приложении или ручным вводом

- 5) Пользователь подтверждает заказ

- 6) Система оформляет заказ и уведомляет пользователя о его успешном создании

Альтернативные сценарии:

- Некорректные данные выбранной карты 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. После оформления заказа система отображает на экране уведомление с подтверждением успешного создания заказа. Пример сообщения: "Спасибо за покупку! Мы начали обработку вашего заказа."
- Система сохраняет данные о заказе и уведомляет логистическую службу. Данные:
 - Номер заказа
 - Перечень товаров (какой товар, количество и стоимость)
 - Адрес доставки
 - Аккаунт покупателя

Логистической службе отправляется уведомление с информацией, необходимой для дальнейшей обработки заказа. Например: "Новый заказ №[номер заказа] поступил на обработку. Пожалуйста, подготовьте заказ для доставки по адресу [адрес доставки]." "Заказ включает следующие товары: [перечень товаров с количеством]."

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. Страница товара отображает:
 - Название товара
 - Фото товара
 - Цена товара
 - Описание товара
 - Доступную информацию о статусе доставки
 - Кнопку "Оставить отзыв", если товар был приобретен 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). Оценка товара производится по шкале от 1 до 5 звезд:
 - 1 звезда: Очень плохо
 - 2 звезды: Плохо
 - 3 звезды: Средне
 - 4 звезды: Хорошо
 - 5 звезд: Отлично
- 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). Если в тексте отзыва встречаются нецензурные выражения или неподобающие изображения (например, откровенные фотографии), система выдает ошибку: "Ваш отзыв содержит неподобающие слова или изображения. Пожалуйста, отредактируйте текст или изображения и отправьте снова."
- 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 или кнопка неактивна, пока

все поля не заполнены. 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. Отзыв появляется в разделе отзывов, но только после проверки и одобрения модератором (если предусмотрена модерация). Если отзыв прошел проверку, он сразу отображается рядом с другими отзывами на странице товара.

УС 8. Связь со службой поддержки

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

Действующие лица: авторизованный пользователь, который уже оформил заказ, либо имеет выполненные заказы, 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.

Критерии приемки:

- На странице регистрации доступны поля для ввода необходимых данных (ФИО, email, номер телефона, пароль и его подтверждение).
- Пользователь может зарегистрироваться, указав все обязательные поля.
- При регистрации система проверяет корректность данных (форматы должны быть правильными).
- При успешной регистрации пользователь получает подтверждение и переходит на страницу профиля, главную страницу или на страницу, на которой остановился до регистрации.
- Если регистрация не удалась (например, email уже используется), система отображает соответствующий текст об ошибке и просит поменять email или авторизоваться с уже использующим.
- После регистрации покупатель получает доступ к персонализированным функциям (например, личный кабинет).

- 2) **Как покупатель**, я хочу искать товары по вводу в поисковой строке своего запроса, чтобы быстро находить нужные, удовлетворяющие моим характеристикам.

Критерии приемки:

- На главной странице и в нижнем меню приложения доступна строка поиска.

- После ввода текста и нажатия кнопки «Поиск» система отображает результаты, соответствующие запросу.
- Поиск должен быть чувствителен к ключевым словам, отображая товары, в названии или описании которых присутствуют введенные слова.
- В случае, если результаты не найдены, система отображает сообщение «Товары не найдены».
- Система должна отображать товары, которые соответствуют введенному запросу, с учетом доступности, ценовой категории и рейтинга (если применимо).

3) **Как покупатель, я хочу фильтровать товары по цене, чтобы находить быстрее подходящие мне варианты по ценовой стоимости.**

Критерии приемки:

- На странице результатов поиска или категории товаров доступна возможность установить фильтр по цене.
- Фильтр позволяет выбрать диапазон цен с помощью ползунка и/или вручную ввести минимальную и максимальную цену.
- Результаты поиска обновляются при изменении диапазона цен и подтверждении изменений (нажатие на кнопку “Применить фильтр”).
- Если пользователь вводит некорректные значения для диапазона (например, минимальная цена больше максимальной), система должна отобразить сообщение об ошибке.
- Результаты поиска корректно отображаются в пределах установленного диапазона цен.

4) **Как покупатель, я хочу фильтровать товары по рейтингу, чтобы быстрее находить наиболее популярные и качественные варианты.**

Критерии приемки:

- На странице результатов поиска или категории товаров доступна возможность установить фильтр по рейтингу.
- Фильтр по рейтингу позволяет выбрать минимальный рейтинг для отображаемых товаров (например, от 4 до 5 звезд).
- Результаты поиска обновляются и отображаются только товары, которые соответствуют установленному минимальному рейтингу при подтверждении изменений (нажатие на кнопку “Применить фильтр”).
- Товары, которые не соответствуют фильтру по рейтингу, не отображаются.

5) **Как покупатель, я хочу добавлять товары в избранное, чтобы не забыть, что собираюсь купить.**

Критерии приемки:

- На странице товара доступна кнопка "Добавить в избранное".
- Пользователь может добавить товар в избранное, и система должна отобразить уведомление о том, что товар добавлен.
- Если товар уже в избранном, кнопка должна измениться на "Удалить из избранного", выглядит как закрашенная иконка и пользователь может удалить товар, кнопка примет свой первоначальный вид.
- Добавленные в избранное товары отображаются в соответствующем разделе "Избранное", который находится в нижнем меню.
- Система должна запомнить товары в избранном после выхода пользователя из системы, если он был авторизован.

6) **Как покупатель**, я хочу просматривать подробную информацию о товаре, чтобы понять подходят ли мне его характеристики для дальнейшей покупки или нет.

Критерии приемки:

- На странице товара отображаются подробные характеристики товара (описание, изображения, размер, материал и другие параметры).
- Пользователь может прокручивать страницу и увидеть все доступные изображения товара в галерее.
- Все параметры товара должны быть четко указаны и соответствовать реальным характеристикам.
- Система должна предоставлять кнопки для перехода в другие разделы, такие как отзывы, вопросы и т. д.

7) **Как покупатель**, я хочу читать отзывы о товарах, чтобы оценить опыт других пользователей и принять более обоснованное решение о покупке.

Критерии приемки:

- На странице товара отображаются отзывы пользователей с возможностью их сортировки (по дате, по рейтингу).
- Каждый отзыв включает в себя текст, оценку в виде звезд и, если доступно, фотографии.
- Система должна отображать только те отзывы, которые прошли модерацию (если предусмотрена модерация).
- Пользователь может прочитать все отзывы.
- В случае отсутствия отзывов, система должна отображать сообщение «Отзывов пока нет».

- 8) **Как покупатель**, я хочу оставить отзыв о товаре, чтобы поделиться своей оценкой и опытом с другими.

Критерии приемки:

- На странице товара доступна кнопка "Оставить отзыв" пользователю, который покупал данный товар.
- Пользователь может выбрать оценку товара (в виде звезд от 1 до 5), ввести текст отзыва и, при желании, добавить фотографию товара.
- Поля для отзыва обязательны (оценка и текст), система проверяет корректность ввода.
- После отправки отзыва система уведомляет пользователя о том, что отзыв отправлен на модерацию.
- Отзыв появляется в разделе отзывов после одобрения модератором.

- 9) **Как покупатель**, я хочу задавать свои вопросы поддержке сервиса, чтобы получить помощь и решить проблемы, связанные с использованием платформы или покупкой товаров.

Критерии приемки:

- На странице товара или в личном кабинете есть возможность задать вопрос в службу поддержки через форму.
- Пользователь вводит текст вопроса и отправляет запрос.
- После отправки вопроса система подтверждает, что запрос получен, и информирует о времени ожидания ответа.
- Пользователь может отслеживать статус своего вопроса в разделе "Мои запросы".

- 10) **Как покупатель**, я хочу оформлять заказ на выбранные товары, чтобы получить их с доставкой и завершить процесс покупки.

Критерии приемки:

- На странице корзины отображаются все добавленные товары, их количество и стоимость.
- Пользователь может выбрать способ оплаты и доставки (например, через банковскую карту, электронный кошелек).
- Система предоставляет поля для ввода данных о доставке (адрес ПВЗ).
- После подтверждения заказа система показывает страницу с деталями заказа и общую стоимость, включая доставку.
- После оформления заказа покупатель получает уведомление о успешном оформлении с номером заказа.
- Система сохраняет данные о заказе и передает информацию в логистическую службу и на склад для обработки.

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 Читать отзывы
Можно будет сделать		Фильтр по рейтингу			