**UC02. Сформировать расписание мастера**

**Контекст использования:**

Менеджер создаёт расписание работы мастера в виде слотов для выбора клиентами.

**Область действия:**

Барбершоп, оказание услуг клиентам.

**Уровень:**

Цель пользователя.

**Основное действующее лицо:**

Менеджер.

**Предусловия:**

Менеджер получил график работы мастеров. Менеджер зашёл на сайт.

**Основной сценарий:**

1. Менеджер открывает страницу ввода слотов мастеров на обслуживание.

2. Менеджер выбирает дату и слот (период времени длительностью 1 час, указано начальное время), выбирает мастера из сущности «Сотрудники», которым указана роль «Мастер» в сущности «Роль сотрудника».

3. Система подтверждает, что выбранный слот не забронирован в системе клиентом.

4. Менеджер подтверждает закрепление времени за мастером.

5. Система закрепляет слот: дата, время, мастер.

**6. Система создаёт объект «Слот обслуживания» в состоянии "Создан".**

**7. Система переводит слот в состояние "Доступен для записи", делая его видимым для клиентов.**

**Альтернативный сценарий:**

A1. Выбранный слот забронирован в системе клиентом:

A1.1. Система сообщает, что выбранный слот забронирован в системе клиентом.

A1.2. Менеджер связывается по телефону с клиентом и договаривается о переносе визита на другое время или к другому мастеру, вносит информацию в систему.

A1.3. Система направляет СМС по телефону клиента об изменении времени и/или мастера визита.

**A1.4. При изменении времени/мастера - создаётся новый слот в состоянии "Создан" -> "Доступен для записи", а предыдущий слот может быть переведён в "Отменен барбершопом" (если аннулирован).**

**Идентификатор UC:** UC-MGR-01

**Название UC:** Обновить расписание услуг мастеров

**Цель (назначение):**

*Обеспечить актуальность расписания предоставляемых услуг мастеров, чтобы клиенты могли видеть доступные услуги и планировать запись, а система могла корректно информировать клиентов.*

**Основной актор:** Менеджер

**Интерес:** *Обеспечить точное и актуальное расписание мастеров, минимизировать конфликты в записи, своевременно отражать изменения графика.*

**Заинтересованные стороны:**

**1. Клиент**

**Интерес:** *Получить достоверную информацию о доступных услугах и времени приема, записаться на удобный слот.*

**2. Мастер**

**Интерес:** *Иметь актуальное расписание своей работы, избежать накладок с записью и посещениями, видеть только те услуги, которые он предоставляет.*

**3. Бухгалтерия**

**Интерес:** *Получать корректные данные по отработанным часам и выполненным услугам, для расчета заработной платы и отчетности.*

**Предусловия:**

А) Менеджер авторизован в системе.

Б) Система содержит список мастеров и справочник услуг.

**Триггер:**

*Менеджер получает необходимость обновить расписание мастера (например, при найме нового сотрудника, изменении графика, добавлении новой услуги).*

**Постусловия:**

**1. Минимальные гарантии:**

*А) Система сохраняет изменения, либо сообщает об ошибке.*

*Б) При ошибке прежнее расписание остается неизменным.*

**2. Гарантии успеха:**

*А) Расписание успешно обновлено.*

*Б) Система отразила изменения в интерфейсах для клиентов и мастеров.*

*В) Службы напоминаний и уведомлений используют новое расписание.*

**Предположения:**

*А) Предполагается, что все мастера и предоставляемые услуги уже зарегистрированы в системе.*

*Б) График можно редактировать как для одного мастера, так и для нескольких.*

**Основной сценарий:**

*1. Менеджер выбирает опцию «Обновить расписание» в системе.*

*2. Система отображает форму для редактирования расписания.*

*3. Менеджер вводит список доступных мастеров и их услуг.*

*4. Система подтверждает корректность введённых данных.*

*5. Менеджер вводит или изменяет расписание доступности мастеров.*

*6. Система сохраняет изменения в расписании.*

***6.1. При добавлении нового интервала - создаётся объект "Слот обслуживания" со статусом "Создан".***

***6.2. После сохранения - слот переходит в статус "Доступен для записи".***

***6.3. Если ранее существующий слот удалён, а он был доступен или забронирован - он переводится в состояние "Отменен барбершопом".***

*7. Система делает новое расписание доступным для клиентов и мастеров.*

*8. Система регистрирует обновление в журнале изменений.*

**Альтернативные сценарии:**

Сценарий А: 4A. Введены неполные или некорректные данные

4A.1. Система сообщает об ошибке ввода и указывает, какие поля нужно исправить.

4A.2. Менеджер исправляет данные и повторяет ввод.

4A.3. Возврат к шагу 4.

Сценарий В: 5А. Менеджер редактирует только часть расписания

5A.1. Менеджер выбирает нужного мастера.

5A.2. Система отображает текущее расписание мастера.

5A.3. Менеджер редактирует только необходимые интервалы.

**5A.4. Если изменения затрагивают уже доступные или забронированные слоты, система предупреждает о последствиях и требует подтверждения.**

**5A.5. При подтверждении - слоты переходят в статус "Отменен барбершопом", а новые создаются заново.**

5A.6. Переход к шагу 6.

**Исключительные сценарии:**

Шаг 3: 3E. В расписании указаны услуги, которых мастер не выполняет

3E.1. Система показывает предупреждение о несоответствии.

3E.2. Менеджер выбирает другого мастера или корректирует список услуг.

3E.3. Возврат к шагу 3.

ШАГ 6: 6E. Потеря соединения с базой данных

6E.1. Система уведомляет менеджера о невозможности сохранить данные.

6E.2. Система предлагает сохранить изменения локально.

6E.3. Менеджер может повторить попытку позже.

**Идентификатор:** UC-CL-01

**Название:** Забронировать услугу у мастера

**Цель (назначение):**

*Обеспечить клиенту возможность выбрать нужную услугу, подходящего мастера и удобное время, чтобы записаться на прием. Система должна гарантировать, что клиент сможет завершить бронирование только в рамках действующих расписаний, избежать конфликтов и получить подтверждение.*

**Основное действующее лицо (инициатор):**

**Клиент** (как зарегистрированный, так и незарегистрированный пользователь)

**Интерес:** Получить нужную услугу в удобное время с минимальными усилиями

**Ожидание:** Понятный интерфейс, быстрый выбор, подтверждение и напоминание

**Другие заинтересованные стороны:**

**Менеджер**

**Интерес:** Актуальность расписания, контроль записей, отсутствие пересечений

**Влияние:** Может вмешаться вручную, если есть конфликты или ошибки

**Ожидание:** Корректно записанные клиенты, сводки по загруженности мастеров

**Мастер**

**Интерес:** Прогнозируемость рабочего времени, качество обслуживания

**Ожидание:** Быстрая видимость всех записей, доступ к информации о клиенте и услуге

**Предусловия:**

*1. Система доступна (работает сайт)*

*2. Менеджером добавлены услуги и расписания мастеров*

*3. Услуги привязаны к мастерам*

*4. У клиента есть доступ к интернету*

**Допущения (предположения):**

1. Для незарегистрированных клиентов не требуется подтверждение через e-mail/SMS/WA/TG

2. Если клиент не выбрал канал связи, используется SMS по умолчанию

**Триггер:**

Клиент переходит на страницу онлайн-записи с главной страницы сайта барбершопа.

**Постусловия:**

**Минимальные гарантии (при любом завершении):**

*1. Ни одна бронь не создаётся без подтверждения.*

*2. Все изменения в расписании сохраняются последовательно*

**Гарантии успеха (если завершено успешно):**

*1. Бронь сохранена в системе*

*2. Подтверждение отправлено клиенту*

*3. Мастер и менеджер видят запись в интерфейсе*

*4. Возможность автоматического напоминания активирована*

**Связанные UC**

**UC-CL-02.** Отправка подтверждения клиенту

**Тип связи:** Include

**Роль:** Система

**Цель:** Подтвердить клиенту факт бронирования через указанный канал связи

**Шаги:**

1. Система определяет предпочтительный канал связи клиента

2. Система формирует текст уведомления с деталями записи

3. Система отправляет уведомление

4. Сохраняет лог успешной или неудачной отправки

**UC-CL-03.** Напоминание клиенту о визите

**Тип связи:** Extend

**Точка расширения:** Шаг 14 UC-CL-01

**Роль**: Система

**Цель:** Напомнить клиенту о записи заранее по настроенному графику

**Шаги:**

*1. Система сверяет дату записи с графиком напоминаний*

*2. В назначенное время формирует сообщение*

*3. Отправляет уведомление клиенту*

*4. Фиксирует статус доставки*

**Основной поток:**

*1. Клиент открывает форму онлайн-записи.*

*2. Система отображает список типов услуг.*

*3. Клиент выбирает тип услуги (например, «Парикмахерские»).*

*4. Система отображает перечень доступных услуг выбранного типа.*

*5. Клиент выбирает конкретную услугу (например, «Мужская стрижка»).*

*6. Система отображает список мастеров, предоставляющих выбранную услугу.*

*7. Клиент выбирает мастера.*

*8. Система отображает список доступных временных слотов у выбранного мастера.*

*9. Клиент выбирает желаемую дату и время.*

*10. Система отображает итоговую информацию о записи (услуга, мастер, дата и время).*

*11. Клиент подтверждает запись.*

*12. Система сохраняет данные записи в базе.*

***13. Слот обслуживания переводится в статус «Забронирован».***

*14. Система выполняет UC02 – Отправка подтверждения клиенту (include).*

*15. Система предлагает клиенту активировать напоминание (extend*

*-> UC03).*

*16. Клиент соглашается или отказывается от напоминания.*

*17. Система завершает процесс записи, отображает сообщение об успешной записи.*

**Альтернативные потоки:**

6A. Нет доступных мастеров по выбранной услуге

6A.1. Система сообщает клиенту, что по выбранной услуге нет доступных мастеров.

6A.2. Клиент возвращается к шагу 4 и выбирает другую услугу.

8A. У мастера нет доступного времени

8A.1. Система сообщает клиенту, что у выбранного мастера нет свободных слотов.

8A.2. Клиент возвращается к шагу 6 и выбирает другого мастера.

11A. Клиент отменяет запись

11A.1. Клиент нажимает кнопку "Отмена" на шаге подтверждения.

11A.2. Система предлагает вернуться к шагу 3 (выбор типа услуги) или выйти.

**11A.3. Если клиент отменил ранее подтверждённую запись, слот обслуживания переводится в статус «Отменён клиентом»**

13A. Не удалось отправить подтверждение

13A.1. Система не может доставить сообщение (нет соединения, технический сбой).

13A.2. Система сохраняет лог неудачной отправки.

13A.3. Система предлагает клиенту альтернативный способ получения подтверждения (на email или SMS по умолчанию).

15A. Клиент не выбирает канал связи

15A.1. Система использует SMS как канал напоминания по умолчанию.

15A.2. UC03 запускается в стандартной конфигурации.

Потоки исключений:

E1. Ошибка загрузки данных

Точка возникновения: шаг 2 (загрузка списка типов услуг)

E1.1. Система не может загрузить данные из базы (например, отсутствует подключение к серверу).

E1.2. Система выводит сообщение: «Произошла ошибка при загрузке данных. Попробуйте позже».

E1.3. Сценарий завершается. Клиент может вернуться на главную страницу.

E2. Услуга удалена из базы после выбора

Точка возникновения: между шагами 5 и 6

E2.1. Услуга, выбранная клиентом, была удалена или деактивирована менеджером до завершения записи.

E2.2. Система сообщает: «Услуга больше недоступна».

E2.3. Клиент возвращается к шагу 4 (выбор услуги).

E3. Мастер деактивирован после выбора

Точка возникновения: между шагами 7 и 8

E3.1. Система обнаруживает, что выбранный мастер был отключен или уволен (статус неактивен).

E3.2. Система сообщает: «Мастер больше недоступен для записи».

E3.3. Клиент возвращается к шагу 6 (выбор мастера).

E4. Конфликт записей (двойная бронь)

Точка возникновения: шаг 12 (сохранение записи)

E4.1. Система обнаруживает, что выбранный временной слот уже был занят другим клиентом.

E4.2. Система сообщает: «Выбранное время уже занято».

E4.3. Клиент возвращается к шагу 8 (выбор времени).

E5. Канал связи недоступен

Точка возникновения: шаг 13 (отправка подтверждения)

E5.1. Выбранный клиентом канал связи временно недоступен (например, сбой интеграции с WhatsApp/Telegram API).

E5.2. Система сообщает: «Сообщение не может быть отправлено через выбранный канал».

E5.3. Система предлагает использовать альтернативный канал (Email/SMS – по умолчанию).

E6. Клиент закрывает страницу до подтверждения

Точка возникновения: шаг 10 или 11

E6.1. Клиент закрывает браузер или теряет соединение до нажатия кнопки «Подтвердить запись».

E6.2. Система не сохраняет запись.

E6.3. При повторном входе клиент начинает процесс заново (шаг 1).

**E7. Услуга отменена барбершопом (по инициативе менеджера или из-за нештатной ситуации)**

**E7.1. После подтверждения записи система получает сигнал об отмене услуги (например, мастер недоступен по болезни)**

**E7.2. Система уведомляет клиента: «К сожалению, ваша запись была отменена. Мы свяжемся с вами для переноса»**

**E7.3. Слот обслуживания переводится в статус «Отменён барбершопом»**

**E7.4. Клиенту предлагается:**

**- Выбрать другого мастера (возврат к шагу 6)**

**- Связаться с менеджером для переноса вручную**

**- Завершить сессию**

**Идентификатор:** UC-MST-01

**Название:** Просмотреть расписание и отзывы клиентов

**Цель (назначение):**

*Обеспечить мастеру возможность оперативно и удобно просматривать свое актуальное расписание на выбранный день/неделю, видеть данные о клиентах и услугах, а также читать отзывы клиентов о выполненных услугах. Это помогает мастеру готовиться к работе, учитывать обратную связь и повышать качество сервиса.*

**Основное действующее лицо:**

**Мастер (сотрудник барбершопа)**

**Интерес:** Иметь прозрачное, актуальное расписание и понимать обратную связь от клиентов.

**Ожидание:** Удобный доступ к информации через интерфейс, своевременное отображение данных.

**Другие заинтересованные стороны:**

**1. Клиент**

**Интерес:** Получить качественное обслуживание, учтённые пожелания

**Ожидание:** Чтобы мастер знал о его записи и подготовился заранее.

**2. Менеджер**

**Интерес:** Контроль качества обслуживания, минимизация конфликтов в расписании

**Ожидание:** Мастер видит и соблюдает свое расписание, отслеживает отзывы.

**Предусловия:**

*1. Мастер имеет доступ к системе (авторизован).*

*2. В системе есть актуальные записи на услуги.*

*3. Отзывы клиентов привязаны к завершённым записям.*

**Допущения:**

*1. У мастера есть доступ только к своему расписанию и отзывам.*

*2. Отзывы отображаются только после того, как клиент завершил визит.*

**Триггер:**

Мастер входит в систему и выбирает раздел "Мое расписание и отзывы".

**Постусловия:**

**Минимальные гарантии (при любом завершении):**

*1. Система не раскрывает данные других мастеров.*

*2. Все действия мастера логируются.*

**Гарантии успеха (если завершено успешно):**

1. Мастер видит расписание по выбранной дате.

2. Мастер может прочитать отзывы по своим завершённым услугам.

**Связанные варианты использования:**

**UC-MST-02.** Прочитать отзыв клиента о визите

**Тип связи:** include

**Цель:** Позволить мастеру просматривать оставленные клиентами отзывы.

**Шаги:**

- Система получает список завершённых визитов с отзывами.

- Мастер выбирает визит и читает отзыв.

**UC-MST-03.** Посмотреть детали записи клиента

**Тип связи**: include

**Цель:** Мастер может посмотреть детали предстоящей услуги.

**Шаги:**

- Мастер открывает расписание.

- Система отображает данные клиента, тип услуги, пожелания.

**Основной поток:**

1.Мастер авторизуется в системе.

2. Система подтверждает авторизацию и открывает рабочий кабинет мастера.

3. Мастер переходит в раздел расписания.

4. Система отображает текущее расписание мастера: дата, время, услуги, имена клиентов.

5. Мастер выбирает интересующую дату.

6. Система показывает записи клиентов на выбранную дату.

7. Мастер просматривает детали каждой записи: услуга, время, имя клиента, контакт.

8. Мастер переходит в раздел отзывов.

9. Система отображает список отзывов клиентов о выполненных работах.

10. Мастер просматривает текст отзыва, оценку и дату оказания услуги.

11. Мастер завершает работу с системой (либо выходит, либо возвращается к главному экрану).

**Альтернативные потоки:**

3A. Расписание отсутствует на выбранный день

3A.1. Система сообщает: «На выбранную дату записей нет».

3A.2. Мастер выбирает другую дату или выходит из раздела расписания.

6A. Запись отменена клиентом

6A.1. Система отмечает запись как отменённую (**Слот обслуживания переходит в состояние «Отменен клиентом».**).

6A.2. Мастер может скрыть такие записи или оставить в списке.

**6B. Запись отменена барбершопом (по инициативе администратора)**

**6B.1. Система отмечает запись как отменённую (Слот обслуживания переходит в состояние «Отменен барбершопом»).**

**6B.2. Мастер получает уведомление с указанием причины отмены (если указана).**

**6B.3. Мастер может скрыть такие записи или оставить в списке.**

9A. Отзыв отсутствует

9A.1. Система сообщает: «На выбранный период отзывов нет».

9A.2. Мастер может выбрать другой период или закрыть раздел отзывов.

10A. Отзыв содержит жалобу/низкую оценку

10A.1. Система визуально выделяет негативный отзыв (например, иконка или цвет).

10A.2. Мастер может передать отзыв менеджеру через встроенную кнопку или оставить внутренний комментарий.

**Потоки исключений:**

E1. Ошибка авторизации

**Точка возникновения:** шаг 1

**Условие:** мастер вводит неверные учетные данные или система не может проверить их из-за сбоя.

**Шаги:**

*E1.1. Система сообщает: «Неверный логин или пароль» / «Ошибка подключения. Повторите позже».*

*E1.2. Мастер повторно вводит данные или завершает сессию.*

E2. Сбой при загрузке расписания

**Точка возникновения:** шаг 4

**Условие:** система не может получить актуальные данные расписания (например, из-за ошибки в базе).

**Шаги:**

*E2.1. Система сообщает: «Ошибка загрузки расписания. Повторите попытку позже».*

*E2.2. Мастер может попробовать снова или вернуться на главный экран.*

E3. Сбой при загрузке отзывов

**Точка возникновения:** шаг 9

**Условие:** произошел технический сбой или ошибка в базе отзывов.

**Шаги:**

*E3.1. Система сообщает: «Не удалось загрузить отзывы. Повторите позже».*

*E3.2. Мастер возвращается к главному экрану или закрывает раздел.*

E4. Потеря соединения

**Точка возникновения:** может возникнуть на любом этапе

**Условие:** обрыв интернет-соединения в процессе работы.

**Шаги:**

*E4.1. Система отображает сообщение: «Нет соединения. Попробуйте позже».*

*E4.2. Вся незавершенная работа теряется.*

*E4.3. После восстановления соединения мастер начинает с шага 1.*

*E5. Ошибка авторизации прав доступа*

**Точка возникновения:** шаг 3 или 8

**Условие:** мастер пытается получить доступ к разделам, которые ему не разрешены политикой безопасности.

**Шаги:**

*E5.1. Система отображает сообщение: «Доступ запрещен. Обратитесь к администратору».*

*E5.2. Мастер возвращается на доступную страницу.*