

MODELLO DEI CASI D'USO

REQUISITI

Un amministratore richiede la realizzazione di un applicativo finalizzato al miglioramento della gestione delle riparazioni di un negozio di elettronica. Dopo un'analisi preliminare dei requisiti, è stata individuata la necessità delle seguenti funzionalità:

- Gestire l'anagrafica dei propri clienti e registrarli nel sistema.
- Supportare la registrazione dei dispositivi elettronici da riparare nel sistema (inclusi dettagli tecnici).
- Gestire le prese in carico dei dispositivi da riparare.
- Gestire la consegna del dispositivo riparato al cliente.
- Aggiornare lo stato delle riparazioni in tempo reale (con notifiche via SMS e/o email).
- Generare preventivi basati sulla natura del danno e sui componenti necessari.
- Gestire l'inventario dei ricambi, consentendo l'aggiunta, la rimozione e l'aggiornamento degli stessi.
- Consentire di verificare lo stato delle garanzie e di applicare servizi gratuiti in base alla copertura della garanzia.
- Registrare e mantenere uno storico completo di tutte le riparazioni effettuate, inclusi dettagli tecnici, parti sostituite e costi associati.
- Permettere di assegnare una priorità elevata alle riparazioni per i clienti VIP, garantendo un trattamento professionale.
- Emettere fattura sulla base del preventivo effettuato una volta completata la riparazione.
- Consentire, al termine della riparazione, di ricevere feedback dal cliente.

CASI D'USO

ATTORE PRINCIPALE	OBIETTIVO	CASO D'USO
Amministratore	L'amministratore può aggiungere, ricercare, modificare o rimuovere i clienti dal sistema.	UC1: Gestisci Cliente (CRUD)
Amministratore	L'amministratore può aggiungere, ricercare, modificare o rimuovere i dispositivi da riparare dal sistema.	UC2: Gestisci Dispositivo da riparare (CRUD)
Amministratore	L'amministratore può aggiungere, ricercare, modificare o rimuovere i dispositivi da riparare dal sistema.	UC3: Gestisci Ricambio (CRUD)
Amministratore	Il sistema, sulla base dei dati inseriti, calcola il prezzo della riparazione (tenendo conto di una eventuale garanzia) ed emette il preventivo, tenendo anche conto della priorità scelta dal cliente (Cliente VIP).	UC4: Emetti Preventivo

Amministratore	L'amministratore riceve il dispositivo da riparare dal cliente, aggiornando lo stato del magazzino nel sistema.	UC5: Presa in carico Dispositivo da riparare
Tecnico	Il tecnico preleva il dispositivo da riparare dal magazzino e inizia la riparazione, compilando la scheda di riparazione nel sistema.	UC6: Ripara Dispositivo
Amministratore	L'amministratore aggiorna lo stato corrente della riparazione e lo stato del magazzino dal sistema.	UC7: Consegna Dispositivo
Amministratore	Il sistema, sulla base della riparazione effettuata, emette la fattura.	UC8: Emetti Fattura
Amministratore	Il sistema invia al cliente un sondaggio sulla qualità della riparazione ricevuta	UC9: Acquisisci Feedback qualità
Amministratore	L'amministratore inserisce il codice del cliente e visualizza lo stato delle riparazioni in corso con le relative schede aggiornate.	UC10: Ricerca Riparazione

Tra tutti i casi d'uso individuati, si è scelto di fornire una descrizione in formato dettagliato per i casi d'uso UC4 e UC6. Per i restanti casi d'uso si fornisce una descrizione in formato breve.

Nome del caso d'uso	UC4: Emetti Preventivo
Portata	Applicazione Tech Rehab
Livello	Obiettivo utente
Attore primario	Amministratore
Parti interessate e interessi	<ul style="list-style-type: none"> - Amministratore: garantire che il preventivo rifletta accuratamente i costi della riparazione, assicurarsi che i dettagli dei danni siano correttamente inseriti, monitorare l'accettazione o il rifiuto del preventivo da parte del cliente. - Cliente: ricevere un preventivo chiaro e dettagliato per la riparazione del proprio dispositivo, valutare la fattibilità economica della riparazione.
Pre-condizioni	L'Amministratore è identificato e autenticato nel sistema; Il dispositivo da riparare è stato registrato nel sistema.
Garanzia di successo	Il preventivo è stato emesso con successo e mostrato al cliente.
Scenario principale di successo	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'Amministratore accede alla funzionalità di "emissione del preventivo". 2. Il Sistema recupera i dettagli del dispositivo da riparare, inclusi i dettagli tecnici e le informazioni sulla garanzia. 3. L'Amministratore registra i dettagli del guasto, incluso il codice del ricambio associato a quel guasto. <p>L'Amministratore ripete il passo 3 fino a che non indica che ha terminato.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. L'Amministratore seleziona la priorità della riparazione. 5. Il Sistema calcola automaticamente il costo della riparazione, tenendo conto della natura specifica dei danni, dei componenti necessari e della copertura di garanzia. 6. L'Amministratore verifica e conferma i dettagli del preventivo generato. 7. Il Sistema emette il preventivo, che include il costo totale e la data stimata di completamento. 8. Il Preventivo viene stampato per la consegna diretta. 9. Il Preventivo viene accettato dal cliente.
Estensioni	<p>*a. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e si arresta improvvisamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'Amministratore riavvia il software e ritorna nella sezione di "emissione del preventivo". <p>8a. Se la stampante non funziona:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il Preventivo viene inviato via email. <p>9a. Se il cliente decide di non accettare il preventivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il Cliente comunica il rifiuto del preventivo 2. Il Sistema registra il rifiuto e il processo di riparazione termina.
Requisiti speciali	Prevedere l'uso di un Monitor touch screen di maggiore di 15"; Prevedere l'uso di una stampante laser per la stampa.
Elenco delle varianti tecnologiche e dei dati	Prevedere l'uso di SO Windows per il Sistema e l'intera infrastruttura
Frequenza di ripetizione	Potrebbe essere quasi ininterrotta
Varie	Per la gestione delle priorità vedasi Regole di Business

Nome del caso d'uso	UC6: Ripara dispositivo
Portata	Applicazione Tech Rehab
Livello	Obiettivo utente
Attore primario	Tecnico
Parti interessate e interessi	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnico: eseguire in modo efficace e preciso la riparazione del dispositivo, segnalare eventuali problemi o imprevisti durante il processo di riparazione, registrare accuratamente i dettagli della riparazione effettuata. - Amministratore: assicurarsi che i tecnici stiano seguendo le procedure corrette. - Cliente: ricevere un dispositivo riparato in modo accurato e in tempi ragionevoli, essere informato sugli eventuali problemi aggiuntivi riscontrati durante la riparazione.
Pre-condizioni	<p>Il Tecnico è autenticato nel sistema;</p> <p>Il Dispositivo da riparare è stato preso in carico e i dettagli della riparazione sono stati registrati nel sistema.</p>
Garanzia di successo	<p>La Riparazione è stata completata con successo e il dispositivo è pronto per la consegna al cliente;</p> <p>Lo stato della riparazione è aggiornato nel sistema;</p> <p>I dettagli della riparazione sono registrati nel sistema.</p>
Scenario principale di successo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Tecnico accede alla funzionalità di riparazione di un dispositivo. 2. Il Sistema visualizza l'elenco delle riparazioni in corso con i relativi dettagli tecnici e i danni segnalati. 3. Il Tecnico seleziona la riparazione da affrontare e aggiorna lo stato della riparazione nel sistema come "In lavorazione". 4. Il Sistema fornisce i dettagli specifici della riparazione, inclusi i danni segnalati e i componenti da sostituire o riparare. 5. Il Tecnico esegue la riparazione del dispositivo, seguendo le procedure stabilite. 6. Al termine della riparazione, il Tecnico aggiorna lo stato della riparazione nel sistema come "Completato". 7. Il Sistema registra i dettagli della riparazione effettuata, inclusi i componenti sostituiti e le operazioni svolte. 8. Il Sistema genera automaticamente un report di fine riparazione, che include dettagli sulla riparazione effettuata.
Estensioni	<p>*a. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e si arresta improvvisamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il Tecnico riavvia il software e ritorna nella sezione di "riparazione di un dispositivo". <p>5a. Il Tecnico riscontra ulteriori danni o problemi oltre a quelli già registrati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il Tecnico aggiorna lo stato della riparazione nel sistema come "In sospeso".
Requisiti speciali	
Elenco delle varianti tecnologiche e dei dati	
Frequenza di ripetizione	Potrebbe essere quasi ininterrotta.

UC1: Gestisci Cliente

L'Amministratore ha la possibilità di gestire in modo completo le informazioni dei clienti all'interno del Sistema. Questo include la capacità di aggiungere nuovi clienti, inserendo tutte le informazioni rilevanti, come nome, cognome, dettagli di contatto, e altri dati pertinenti. L'Amministratore può anche effettuare ricerche per trovare rapidamente i clienti esistenti, apportare modifiche e rimuovere un cliente dal Sistema.

UC2: Gestisci Dispositivo da riparare

L'Amministratore ha la possibilità di gestire in modo completo le informazioni dei dispositivi che richiedono riparazione. Questo include la possibilità di aggiungere nuovi dispositivi al sistema, inserendo dettagli tecnici come marca, modello e numero seriale. L'Amministratore può anche eseguire ricerche per individuare dispositivi specifici, apportare modifiche ai dettagli di un dispositivo esistente e rimuovere un dispositivo dal Sistema.

UC3: Gestisci Ricambio

L'Amministratore ha il controllo completo sulla gestione degli articoli di ricambio utilizzati nelle riparazioni. Questo implica la possibilità di aggiungere nuovi ricambi al sistema, includendo informazioni dettagliate come nome, numero di serie e disponibilità in magazzino.

L'Amministratore può effettuare ricerche per individuare rapidamente i ricambi esistenti, apportare modifiche ai dettagli di un ricambio esistente nel sistema, e rimuovere un ricambio dal Sistema.

UC5: Presa in carico Dispositivo da riparare

L'Amministratore gestisce il passaggio del dispositivo dal cliente al processo di riparazione. Quando un Cliente porta il dispositivo da riparare, l'Amministratore, utilizzando l'applicazione, registra l'arrivo del dispositivo nel Sistema e assegna uno stato di "In carico".

UC7: Consegna Dispositivo

L'Amministratore gestisce l'ultima fase del processo di riparazione, quando il dispositivo è pronto per essere restituito al Cliente. Dopo che il Tecnico ha completato la riparazione, l'Amministratore procede con la consegna al Cliente e aggiorna lo stato in "Consegnato".

UC8: Emetti Fattura

L'Amministratore gestisce la fase finale del processo di riparazione, quando il dispositivo è stato riparato con successo e consegnato al Cliente. Dopo la consegna del dispositivo, l'Amministratore utilizza l'applicazione per generare la fattura associata alla riparazione, che include il costo totale della riparazione, tenendo conto dei componenti sostituiti e della manodopera impiegata.

UC9: Acquisisci Feedback qualità

L'Amministratore gestisce la raccolta di feedback da parte del Cliente sulla qualità del servizio di riparazione ricevuto. Dopo che il dispositivo è stato consegnato al Cliente e la transazione è stata completata, l'Amministratore utilizza l'applicazione per acquisire il feedback del cliente tramite SMS o e-mail.

UC10: Ricerca Riparazione

L'Amministratore gestisce la ricerca delle informazioni relative alle riparazioni in corso. Utilizzando l'applicazione, l'Amministratore inserisce il codice del cliente per accedere alle schede delle riparazioni in corso e ottenere aggiornamenti in tempo reale sullo stato di ciascuna riparazione.