**Problem Statement**

**INTRODUZIONE**

**IL PROBLEMA:**

Dato i recenti problemi che ci hanno visto costretti a rimanere in casa e il rischio sempre costante di un nuovo lockdown, abbiamo deciso di creare una piattaforma e-commerce dove unire vari tipi di intrattenimento. Abbiamo quindi deciso di unire insieme videogiochi musica e libri; in un unico sito dove poter appagare ogni bisogno. Perché fronteggiare il rischio di uscire quando si può avere tutto comodamente a casa con click? I negozi fisici presentano vari problemi:

* Costi maggiorati per il prodotto fisico; spese aggiuntive (spedizioni, fitto, dipendenti) che vengono ripartite e sommate al prodotto da acquistare;
* Dover cercare in più negozi articoli di diversa natura, con il rischio di non trovarli disponibili;
* Tempi di acquisto più lunghi;
* Eventuali spese per il raggiungimento dello store;
* Sostituzione prodotto danneggiato non immediata.

Il problema degli acquisti online è spesso la grande quantità di siti tra cui scegliere, e la confusione che danno a primo impatto questi. Quindi nasce l’esigenza di un sito chiaro dall’utilizzo veloce. Un catalogo pieno di prodotti non inerenti all’esigenza dell’acquirente può farlo ripiegare su altri siti o store fisici. Per esempio siti come Amazon che hanno un catalogo pressoché infinito, possono mettere in difficoltà utenti alle prime armi che ripiegheranno su siti specifici.

**GLI SCENARI:**

**Scenario base:** l’utente apre il browser e cerca “key metal of honor”, la ricerca riconduce al nostro sito, l’utente clicca il link e si trova nella pagina del gioco ricercato, la pagina del gioco mostra la copertina di questo, una descrizione del prodotto, il prezzo, un menù a tendina con le piattaforme per cui è distribuito, il bottone per l’aggiunta al carrello e quello per l’acquisto diretto, una sezione commenti e una sezione FAQ /recensioni. L’utente convinto dalle recensioni e dai commenti, procede all’acquisto comprando direttamente. Una volta cliccato sul bottone di acquisto, una finestra pop up chiederà di effettuare la registrazione o il login per procedere all’acquisto. L’utente decide di proseguire e registrarsi inserendo Email: [mario.rossi@studenti.unisa.it](mailto:mario.rossi@studenti.unisa.it) , nome utente: Mario, cognome: Rossi, password: Mario.rossi1, conferma password: Mario.rossi1. Per completare la registrazione, all’invio dei dati, il sito fa apparire un pop up con scritto “Controlla l’email per verificare l’account!” e conseguentemente invia una email al suo indirizzo per confermarlo. Una volta confermato l’utente può procedere all’acquisto. Per proseguire l’utente verrà reindirizzato alla pagina di paypal per il pagamento. Una volta confermato l’acquisto, apparirà la pagina di acquisto completato, che invita l’user a controllare l’email dove sarà arrivata la key.

**Altri Scenari:**

**Acquisti multipli:** L’utente conosce già il sito e ha già un account personale. L’utente cerca il sito [www.digiworld.it](http://www.digiworld.it) tramite la barra di ricerca del browser e si ritrova sull’homepage del sito. In cima alla pagina vede il logo della pagina e le categorie musica, videogiochi e giftcard cliccabili. Decide di cliccare sulla categoria videogiochi per cercare l’ultimo gioco in uscita “Assassin’s Creed Valhalla”, lo cerca nel catalogo dei videogiochi ordinati per quelli usciti più recentemente. Dopo averlo trovato, clicca sull’anteprima e si trova nella pagina con la foto, la descrizione e il prezzo del prodotto. Legge le varie recensioni dei vari utenti e decide di aggiungere il prodotto al carrello. L’utente però decide di acquistare anche un altro prodotto presente nella categoria Musica. Clicca sulla categoria musica direttamente dalla pagina in cui si trova e passa quindi a vedere il catalogo musicale. Stavolta cerca l’album “V” dei Maroon 5. Essendo un album di qualche anno fa non è presente nelle prime pagine del catalogo, quindi utilizza la barra di ricerca ed inserisce il nome della band come parola chiave. Una volta trovato il prodotto clicca su di esso, legge anche stavolta descrizione, prezzo e recensioni e decide di aggiungere anche questo al carrello. L’utente ora passa all’acquisto cliccando sul carrello, appare una pagina che gli fa inserire l’email: [mario.rossi@studenti.unisa.it](mailto:mario.rossi@studenti.unisa.it) e la password: Mariorossi1!. L’utente procede al pagamento e viene reindirizzato alla pagina Paypal per inserire le modalità di pagamento da lui scelte. Una volta completato l’acquisto l’utente viene nuovamente reindirizzato al sito che mostra una pagina di conferma dell’acquisto e gli dice che i codici da lui acquistati gli verranno recapitati per l’email da lui inserita in fase di registrazione

**Acquisto giftcard:** L’utente  già registrato e già loggato nel sito [www.digiworld.it](http://www.digiworld.it/) , decide di regalare una GIFT CARD per Spotify di €29.90  sul sito. Sfoglia il catalogo e clicca nella sezione ‘’GIFTCARD’’. Seleziona l’immagine di Spotify ed inserisce l’importo scelto di €29.90. Successivamente inserisce i dati del destinatario a cui inviare il buono regalo, Nome: Gianluca , Cognome : Rossi , Email: [gianlucarossi@gmail.com](mailto:gianlucarossi@gmail.com). Sceglie di aggiungere un messaggio personalizzato : ‘’Auguri di BUON COMPLEANNO GIANLUCA!!’’.  A questo punto per ultimare l’acquisto della GIFTCARD, clicca sul bottone aggiungi al carrello, il sito lo riporta nel carrello e successivamente viene reindirizzato nel sito di PayPal, inserisce la carta con cui sta eseguendo il pagamento:    
-Numero carta : 4444 3333 2222 111   
-Codice CVV: 000   
-Scadenza: 05/25   
-Intestatario : Mario Rossi   
-Indirizzo di fatturazione: via libera 34, 0000   
Clicca sul bottone ‘’COMPLETA IL TUO ACQUISTO’’ , viene effettuata la transazione ed appare la schermata:’’ Il tuo ordine è stato elaborato con successo’’. A questo punto al destinatario della GIFTCARD regalata, appare nella propria email la Key e le istruzioni per riscattare il buono.

**Registrazione non riuscita:** Lo scenario inizia con l’utente, potenziale acquirente, che ha già trovato il nostro sito, si trova nella home e decide di registrarsi.

Di fronte si trova una pagina e in cima a destra c’è un pulsante con scritto “Accedi | Registrati”.

L’utente ci clicca su e gli compare una pagina 1, con un riquadro centrale contenente diverse textbox sottoelencate. L’utente le compila:

Il tuo nome: Arturo123

E-mail: [arturo@unisa.it](mailto:arturo@unisa.it)

Password: Passaparola456!@

Verifica password: Passaparola456!@

L’utente clicca su “Crea il tuo account”.

A quel punto appare un’altra pagina ed il sistema visualizza il messaggio d’errore: Indirizzo e-mail già in uso. Hai indicato di essere un nuovo cliente ma è già presente un account collegato all'indirizzo e-mail: [arturo@unisa.it](mailto:arturo@unisa.it)

Immediatamente sotto questo messaggio compaiono i messaggi con i link:

Se sei già un cliente?

* [Accedi](http://www.google.it)
* Non riesci ad accedere al tuo account? [Clicca qui.](http://www.google.it)

Sei nuovo su Amazon.it?

* Crea un nuovo account con un [altro indirizzo e-mail](file:///C:\Users\solej\Downloads\dssadasd)
* Crea un nuovo account con [questo indirizzo e-mail](file:///C:\Users\solej\Downloads\cdsfsdfdf)

Hai ancora bisogno di aiuto?

* [Contatta il Servizio clienti](file:///C:\Users\solej\Downloads\dsvsdvfdsf)

L’utente clicca sul link altro indirizzo e-mail e gli ricompare davanti la pagina 1.

Stavolta inserisce:

Il tuo nome: Arturo123

E-mail: [arturo@studenti.unisa.it](mailto:arturo@studenti.unisa.it)

Password: Passaparola456!@

Verifica password: Passaparola456!@

E clicca su “Crea il tuo account”.

Appare a video una finestra pop-up con il messaggio che dice “Complimenti sei ad un passo dalla registrazione, un’e-mail di conferma è stata inviata all’indirizzo ar…….@....nisa.it clicca il link contenuto all’interno per completare la registrazione”.

L’utente accede alla casella di posta fornita in fase di registrazione e clicca sul link ricevuto. A quel punto si apre una nuova scheda del browser e viene reindirizzato al nostro sito dove gli compare il messaggio “Complimenti registrazione completata con successo! Ora per accedere clicca [qui](file:///C:\Users\solej\Downloads\dsfsdfdsfsd)”

L’utente clicca su [qui](file:///C:\Users\solej\Downloads\dfsdfdsfsd) e si trova in una nuova pagina con un riquadro centrale con scritto in cima “Accedi”.

Immediatamente sotto ci sono due textbox composte da:

* “Indirizzo e-mail” dove l’utente scrive [arturo@studenti.unisa.it](mailto:arturo@studenti.unisa.it)
* “Password” dove l’utente inserisce Passaparola456!@ .

L’accesso è avvenuto con successo sulla barra in alto a destra c’è un riquadro contenente “Ciao Arturo” e compare la homepage.

Accanto c’è una barra textbox con il simbolo della lente d’ingrandimento che serve per fare delle ricerche all’interno dello store.

L’utente scrive nella barra “carl cox fatboy slim” e clicca sulla lente.

Il sistema visualizza un risultato “Carl Cox b2b Fatboy Slim at Saatchi Gallery, London” che è una traccia musicale.

La schermata è composta dall’immagine di copertina dell’album, a fianco c’è un riquadro con la descrizione:

* Titolo: Carl Cox b2b Fatboy Slim at Saatchi Gallery, London
* Artists: Fatboy Slim, Riva Starr, Beardyman
* Remixers Carl Cox, Jon Rundell
* Lunghezza: 1:58:08
* Pubblicato: 2019-05-11
* BPM: 127
* Genere: house
* Etichetta: snatch! Record

Accanto al titolo c’è un pulsante col simbolo play, l’utente clicca quest’ultimo e parte l’audio di una parte del brano.

Interessato dal mixato clicca sul pulsante contenente il prezzo. Viene rindirizzato ad un finestra pop-up di paypal e gli compare una textbox dove inserisce:

numero di cellulare: 3201234567

password: 123asdasd

clicca su “accedi” e ci riesce con successo.

L’utente viene reindirizzato al nostro sito e viene visualizzato un messaggio “Complimenti acquisto effettuato correttamente! Clicca [qui](file:///C:\Users\solej\Downloads\dsfdsf) per iniziare il download” , clicca sul link e parte il download del brano.

**Pagamento non riuscito**: Un utente registrato decide di acquistare Time di Pink Floyd e preme sul bottone di acquisto diretto, effettua il login sulla schermata pop up, e viene reindirizzato sulla pagina di paypal dove inserire i dati della propria carta.

inserisce la carta con cui sta eseguendo il pagamento:    
-Numero carta : 4444 3333 2222 111   
-Codice CVV: 000   
-Scadenza: 05/25   
-Intestatario : Mario Rossi   
-Indirizzo di fatturazione: via libera 34, 0000 

Fatto questo conferma il pagamento, questo non va a buon fine e paypal lo segnala tramite un messaggio che recita: “Non è stato possibile completare questa transizione. Prova a ricaricare più tardi”. A questo punto l’utente verrà reindirizzato sul nostro sito in cui apparirà una pagina di errore, questa presenterà in alto la scritta: “ci scusiamo per l’inconveniente” sotto saranno presenti invece un elenco di possibili cause e soluzioni come: controllare il saldo della carta, controllare se i dati inseriti sono corretti, contattare l’operatore per risolvere il problema, riprovate ad effettuare la transazione.

**Comunicazione con l’assistenza**: Lo scenario inizia con il cliente già registrato e loggato sul nostro sito. Insoddisfatto dell’acquisto, scrive all’assistenza per informare il fornitore del prodotto. Sul fondo della pagina 2 c’è un link “Assistenza” che l’utente clicca.

Si apre la pagina 3 che ha un riquadro centrale ed in cima scritto “Ciao, Arturo. Come possiamo aiutarti?”.

Sotto è presente una textbox con in cima scritto “Descrivi il problema”.

Arturo scrive: Non sono riuscito ad effettuare nuovamente il download di un prodotto.

Sotto la textbox c’è il pulsante “Invia”.

Il cliente ci clicca su.

Compare la pagina 4 con il messaggio Richiesta d’assistenza inviata.

**Comunicazione con i clienti**: L’addetto servizio clienti è loggato sul nostro sito ed è registrato come client admin.

Si trova nella home page.

In alto a sinistra sotto il logo del sito, c’è il link “Dashboard”.

Admin si posiziona con il mouse su questa scritta ed in automatico si vede un menù a scomparsa contenente la riga “Gestione richieste”.

Admin clicca su quest’ultimo.

Si apre la pagina 4 contenente una lista di richieste da parte dei clienti.

Ogni riga ha una checkbox seguita dal nome mittente, seguita dall’oggetto.

Admin sceglie la prima della lista e ci clicca su Arturo.

Appare la pagina 5 contenente l’oggetto in testa “Non sono riuscito ad effettuare nuovamente il download di un prodotto”.

Nella riga sotto compare l’username del mittente con l’indirizzo e-mail tra parentesi angolari, seguita dalla data e l’ora di invio del messaggio “Arturo <[arturo@studnti.unisa.it](mailto:arturo@studnti.unisa.it)> 10/10/2020 08:54 ”.

Sotto c’è il testo “Non sono riuscito ad effettuare nuovamente il download di un prodotto precedentemente acquistato e già scaricato”.

Admin clicca in alto a destra su “Rispondi”, gli compare una nuova finestra 5 contenente Arturo <[arturo@studnti.unisa.it](mailto:arturo@studnti.unisa.it) e l’oggetto originario del mittente con sotto una textbox.

Admin scrive “Gentile cliente la invitiamo a consultare le nostre FAQ al seguente link <https://www.nostrosito.it/faq.html> Cordiali saluti, il team Digiworld”.

Admin clicca sul punsante “Invia”.

**REQUISITI:**

* FUNZIONALI (lato utente):

rf1:visualizzare prodotti,

rf2: visualizzare anteprima del prodotto,

rf3: effettuare ordine,

rf4: ricercare merce,

rf5: registrarsi al sito,

rf6 inserire articoli nel carello,

rf7: effettuare il pagamento.

* FUNZIONALI (lato amministratore):

rf8: pannello aggiunta prodotti

rf9: gestione mailing list

rf10: gestione comunicazione con singoli clienti,

rf11: amministrazione singolo ordine di un utente,

rf12: gestione scorte,

rf13: gestione personalizzazioni sito,

rf14: statistiche dati accesso al sito,

* NON FUNZIONALI:

nf1: alta velocità caricamento sito,

nf2: interfaccia dal semplice utilizzo

nf3: compatibilità sito con principali browser,

nf4: sicurezza nelle transazioni,

nf5: affidabilità del sistema,

nf6: facile gestione amministrativa dell’e-commerce e del web server,

nf7: possibilità di utilizzo concorrente,

nf8: garanzia della privacy,

**TARGET DELL’AMBIENTE DI DESTINAZIONE:**

browser: chrome, firefox, safari, opera

sviluppato per: pc, telefoni e tablet