**Fisa cerintelor**

***Descriere:***

Problema consta in gestionarea unui cos de cumparatori apartinand unui magazin online. Se va avea in vedere vizualizarea produselor, cantitatii si preturilor acestora, adaugarea sau stergerea unor produse.

***Actori:***

**Client:** Clientul are posibilitatea de a viziona produsele din cadrul magazinului, de a adauga in cos produsele dorite, de a vedea specificatiile fiecarui produs, de a plasa comanda si de a vedea detalii legate de traseul comenzii date. Mai mult acesta poate sa comunice cu angajati ai magazinului prin intermediul serviciului clienti in legatura cu probleme ale comenzii sau ale cosului si nelamuriri ale clientului despre diverse produse sau ale livrarii.

**Angajat serviciu clienti:** Comunica cu clientii in legatura cu probleme legate de cosul acestora, de comanda plasata sau de livrarea acesteia. De asemenea acesta e disponibil sa raspunda la orice fel de nelamurire ale clientului in legatura cu cosul sau, comanda plasata sau de livrarea acesteia.

**Banca:** Preia platile realizate in mod online cu cardul, verifica tranzactia si se asigura ca totul sa fie in regula.

**Firma de curierat:** Asigura livrarea produselor catre client si se ocupa de tranzactie in cazul in care clientul plateste cu bani cash. Pune o taxa de livrare si ofera informatii privind timpul de livrare, locatia curenta a produsului livrat.

***Scenarii de utilizare:***

**Client:** Adauga in cos produsele dorite plaseaza comanda si efectueaza plata. In cazul in care intampina probleme are posibilitatea de a comunica cu serviciul clienti pentru rezolvarea oricarei probleme intalnite.

**Angajat serviciu clienti:** Se ocupa cu comunicarea cu clientii: Angajatul intra in legatura cu utilizatorul care solicita angajatul si il ajuta cu informatii despre cosul de cumparatori, gestionarea acestuia si plasarea comenzii.

**Banca:** O data ce o plata este efectuata in mod online, banca are rolul de a verifica tranzactia si de a se asigura ca totul este in regula pentru a confirma procesarea unei comenzi. Daca plata nu este efectuata cu succes banca va anula comanda.

**Firma de curierat:** Livreaza produsele comandate de catre client, se ocupa de plata produselor in cazul in care clientul a optat pentru plata cash. De asemenea adauga o taxa de livrare si poate sa ofere informatii clientului in legatura cu aspecte ale livrarii.