

## SCENARI

### SC 1 ACQUISTO PRODOTTO

Grazia, giovane mamma lavoratrice, impossibilitata a recarsi in farmacia, ha l'esigenza di acquistare i prodotti neonatali per suo figlio (salviette detergenti e biberon). Decide quindi di provvedere all'acquisto dei prodotti online. Grazia, utente già registrato sul sito "NetPharma", procede all'autenticazione inserendo username "mamygrey" e password "Pluto1989". Grazia successivamente all'accesso viene reindirizzata alla HomePage. Grazia accede alla sezione "Mamma&bambino" per visualizzare l'elenco dei prodotti disponibili. Grazia seleziona la categoria "Neonato 0-12 mesi", visualizza l'elenco dei relativi prodotti, sceglie il prodotto "Pampers salviette sensitive", con la rispettiva descrizione, di cui necessita e seleziona la funzionalità "Aggiungi al carrello". Visualizza un Alert che le notifica la duplice possibilità "vai al carrello" e "continua gli acquisti". Seleziona "continua gli acquisti" e visualizza nuovamente l'elenco dei prodotti presenti nella categoria "Neonato 0-12 mesi". Grazia seleziona dall'elenco il secondo prodotto "Chicco biberon natural" selezionando la funzionalità "Aggiungi al carrello". Visualizza nuovamente l'Alert sopra indicato e, avendo concluso gli acquisti, seleziona la funzionalità "vai al carrello". Nella sezione "carrello" Grazia visualizza i prodotti da lei scelti, il prezzo unitario, le quantità e il subtotale con relative spese di spedizione.

Convinta dei prodotti che ha scelto, Grazia seleziona la funzionalità "vai alla cassa". Visualizza la sezione "indirizzo di spedizione" e compila i relativi campi inserendo in nome "Grazia", cognome "Rossi", Città "Napoli", Paese "Italia", Provincia "Napoli", Cap "80147", Indirizzo "Viale Po", Numero civico "45", Cellulare "3334455666" e il metodo di spedizione "Corriere espresso 48-72h" e seleziona la funzionalità "Avanti". Successivamente visualizza il tipo di fatturazione e, tra "Riepilogo non fiscale", "Invio telematico della spesa sanitaria (Scontrino fiscale)" e "Fattura Elettronica Aziende e Privati", sceglie la seconda, inserisce nel campo codice fiscale "RSSGRZ95F54F839Q". Dunque, seleziona la funzionalità "Avanti". Prosegue il processo di acquisto selezionando il metodo di pagamento "Carta di credito" tra le altre opzioni disponibili, compilando i campi nome e cognome, numero della carta, scadenza, CVV, e-mail rispettivamente con "Grazia Rossi", "4023 1111 3333 4444", "12/2023", "178" e [Graro@gmail.com](mailto:Graro@gmail.com). Al termine, Grazia seleziona la funzionalità "Confermo e finalizzo" per poter ultimare il processo di acquisto. Visualizza, infine, il "Riepilogo ordine", "Riepilogo indirizzo di spedizione", "Tipo di fatturazione" e "Metodo di pagamento" da lei selezionati in precedenza e ultima il tutto selezionando la funzionalità "Acquista".

Essendo un utente registrato, Grazia nella sezione "Profilo" seleziona la sezione "I miei ordini" per visualizzare lo storico degli acquisti e l'eventuale stato per i prodotti non ancora ricevuti.

Alessandro, gestore degli ordini, si autentica sul sito "NetPharma" con le sue credenziali, username "Alessandro\_gestore" e password "Alessandro1" per visualizzare gli ordini effettuati dagli utenti e provvedere alla spedizione dei prodotti. Accede, quindi, alla sezione "Ordini" e visualizza l'elenco degli ordini. Alessandro seleziona l'ordine di Grazia, prepara i farmaci "Pampers salviette sensitive" e "Chicco biberon natural" e contatta, esternamente, il corriere "BRT" per spedire. A questo punto, Alessandro, sceglie la funzionalità "Invia conferma spedizione ordine".

Grazia, utente registrato sulla piattaforma "NetPharma", riceve un'e-mail di notifica a ordine processato con le relative informazioni riguardo i dati di tracciamento spedizione: "Salve Grazia, il

tuo ordine è stato spedito! Il tuo ordine con riferimento 4659 è stato spedito, a breve ti invieremo una mail con il numero di tracking per il tracciamento del pacco.”

Grazia dopo aver acquistato e ricevuto i suoi prodotti, soddisfatta dal rispetto dei tempi di spedizione, decide di lasciare una recensione positiva al sito. Pertanto, Grazia accede al sito e seleziona l'apposita funzionalità “Scrivi recensione a NetPharma.it”, visualizza e inserisce nel campo messaggio “Spedizione veloce sito semplice e comprensibile” e seleziona la stella numero 5 da assegnare al sito. Infine, Grazia conferma il suo feedback selezionando la funzionalità “Invia”. Al termine dell'operazione Grazia visualizza un messaggio di risposta, di default, “Il tuo parere conta. Grazie per aver scelto NetPharma.”

## **SC 2 GESTIONE DEGLI ORDINI**

Mirko è uno studente di Informatica al primo anno, sempre al computer, con conseguente emicrania. Mirko cerca, quindi, una farmacia online e sceglie di visitare “NetPharma”. Per mirare il suo acquisto utilizza la funzionalità “Cerca” inserendo nel rispettivo campo la frase: “Rimedi mal di testa”. Mirko viene reindirizzato a una pagina che visualizza l'elenco di tutti i farmaci e loro relativa descrizione che soddisfano la sua richiesta. Dopo averla scorsa tutta, Mirko decide di acquistare il prodotto “Emicra integratore di caffeina per Mal di Testa” scegliendo la funzionalità “Aggiungi al carrello”. Avendo concluso gli acquisti, seleziona la funzionalità “Carrello”. Nella sezione “Carrello” Mirko visualizza i prodotti da lui scelti, il prezzo unitario, le quantità e il subtotale con relative spese di spedizione. Convinto dei prodotti che ha scelto, Mirko seleziona la funzionalità “vai alla cassa”. Mirko, essendo un utente visitatore, per poter procedere all'acquisto di prodotti deve autenticarsi. Viene, quindi, reindirizzato alla pagina di “Registrazione utente” compila i campi specifici inserendo in genere “Uomo”, nome “Mirko”, cognome “Verdi”, Nickname “Vermi”, e-mail “GreenMir@gmail.com”, data di nascita “11/08/1998”, password “One123”. Mirko per ultimare la sua registrazione seleziona la funzionalità “Continua”. Visualizza il carrello e può, dunque, procedere all'acquisto del prodotto precedentemente selezionato.

Alessandro, gestore degli ordini, si autentica sul sito “NetPharma” con le sue credenziali, username “Alessandro\_gestore” e password “Alessandro1” per visualizzare gli ordini effettuati dagli utenti e provvedere alla spedizione dei prodotti. Accede, quindi, alla sezione “Ordini” e visualizza l'elenco degli ordini. Alessandro seleziona l'ordine di Mirko, prepara il farmaco “Emicra integratore di caffeina per Mal di Testa” e contatta, esternamente, il corriere “BRT” per spedire. A questo punto, Alessandro, sceglie la funzionalità “Invia conferma spedizione ordine”.

Mirko, utente registrato sulla piattaforma “NetPharma”, riceve un'e-mail di notifica a ordine processato con le relative informazioni riguardo i dati di tracciamento spedizione: “Salve Mirko, il tuo ordine è stato spedito! Il tuo ordine con riferimento 4658 è stato spedito, a breve ti invieremo una mail con il numero di tracking per il tracciamento del pacco.”

## **SC 3 RICHIESTA DI SUPPORTO AL FARMACISTA**

Luca, avvertiti i primi sintomi che preannunciano lo sviluppo dell'herpes labiale, decide di acquistare un prodotto online per curarlo. Non essendo a conoscenza dei rimedi farmacologici necessari vorrebbe richiedere un parere medico. Luca cerca, quindi, una farmacia online e sceglie

di visitare “NetPharma”. Utilizza la funzionalità “Aiuto” per entrare in contatto con un esperto online, visualizza le diverse modalità di aiuto quali “Email”, “Numero di telefono”, per contattare esternamente il farmacista, e “Apri ticket”. Sceglie quella che gli è più comoda: “Apri Ticket”. Luca visualizza, nella stessa pagina i campi relativi all’apertura di un ticket, li compila inserendo: tipo di richiesta “Informazioni sui prodotti”, e-mail “YellowLuc@gmail.com”, nome “Luca”, cognome “Giallo”, città “Roma”, telefono “3345566777” e messaggio “Avrei bisogno di un rimedio per un herpes labiale. Grazie”. Successivamente seleziona la funzionalità “Contattaci”. Infine, Luca visualizza un messaggio di risposta di default “Grazie per aver richiesto il nostro supporto, un esperto vi risponderà al più presto.”

Giulia, farmacista dell’attività, si autentica sul sito “NetPharma” con le sue credenziali, username “Giuliafarma” e password “Farmacista2” per rispondere alle domande dei clienti. Accede, quindi, alla sezione “Tickets” e visualizza l’elenco dei messaggi. Giulia seleziona il messaggio di Luca e sceglie la funzionalità “Rispondi”. Nel corpo del messaggio scrive “Ciao Luca, come rimedio efficace per herpes labiale consiglio **Herpes Patch Cerotto**. Grazie per averci contattato. Siamo a sua disposizione per ulteriori richieste”. Ultimata la risposta sceglie la funzionalità “Invia” e un’e-mail di notifica arriva all’utente Luca.

Luca, dopo aver acquistato il prodotto consigliatogli dall’esperto (come in SC\_1 ACQUISTO PRODOTTO) e utilizzatolo, soddisfatto dell’efficacia, decide di recensire il prodotto acquistato sul sito NetPharma. Pertanto, Luca accede al sito e attraverso la funzionalità “Cerca”, individua e seleziona il prodotto precedentemente acquistato. Sceglie l’apposita sezione “Scrivi una recensione” e viene reindirizzato alla pagina “Recensione Prodotto” in cui visualizza e compila il campo recensione “Prodotto efficace. Herpes andato via nel giro di pochi giorni. Consiglio l’acquisto.”, assegna al prodotto 4 stelle, lasciando così il suo feedback e attraverso la funzionalità “Invia la recensione” conferma il suo parere. Luca visualizza un messaggio di risposta, di default, “Grazie per il feedback. Facciamo del nostro meglio per soddisfare le necessità dei nostri clienti.”

#### **SC 4 INSERIMENTO PRODOTTO NEL CATALOGO**

Francesco, gestore del catalogo, ha raggiunto un accordo contrattuale con un nuovo fornitore. Decide, pertanto, di inserire i nuovi prodotti al catalogo. Si autentica sul sito “NetPharma” inserendo le sue credenziali, username “Francesco\_gestore” e password “gestore1”. Francesco accede alla sezione “Gestione catalogo” per visualizzare le operazioni disponibili, seleziona la funzionalità “Inserisci prodotto”, compila i campi del prodotto (nome “Erba Vita Aloe Vera Gel Protettivo Idratante 200 ml”, descrizione “Aloe vera gel erba vita 200ml”, prezzo “9,99 €”, codice prodotto “927116436”, marchio “Erba Vita”, produttore “Erba vita group spa”, formato “tubo”, capacità “200ml”, quantità disponibili “800”) e sceglie la funzionalità “Conferma”.

#### **SC 5 CANCELLAZIONE PRODOTTO DAL CATALOGO**

Francesco, gestore del catalogo, ha bisogno di rimuovere un prodotto dal catalogo perché fuori produzione. Si autentica sul sito “NetPharma” inserendo le sue credenziali, username “Francesco\_gestore” e password “gestore1”. Francesco accede alla sezione “Gestione catalogo” per visualizzare le operazioni disponibili, seleziona la funzionalità “Rimuovi prodotto”, compila i campi del prodotto inserendo nome “Pharmex Calendula Homeocrem Crema Omeopatica 50 g”,

codice “881503650”, marchio “Pharmex”, produttore “Pharmex enterprise limited”, quantità disponibili “12” e sceglie la funzionalità “Cancella”. Francesco, visualizza un Alert con foto, descrizione del prodotto e funzionalità “Annulla” e “Conferma”. Infine, sceglie la funzionalità “Conferma”.

### **SC 6 MODIFICA PRODOTTO NEL CATALOGO**

Francesco, gestore del catalogo, ha bisogno di modificare i dettagli di un prodotto già presente nel catalogo dopo essersi accorto che il codice prodotto fosse errato. Si autentica sul sito “NetPharma” inserendo le sue credenziali, username “Francesco\_gestore” e password “gestore1”. Francesco accede alla sezione “Gestione catalogo” per visualizzare le operazioni disponibili, seleziona la funzionalità “Modifica prodotto”, seleziona il prodotto dalla lista e modifica il codice prodotto “927116436” con quello corretto “937116436”, lasciando invariati gli altri dettagli quali “Nome”, “Descrizione”, “Prezzo”, “Codice prodotto”, “Marchio”, “Produttore”, “Formato”, “Capacità”, “Quantità disponibili” e sceglie la funzionalità “Effettua modifica”.

### **SC 7 CREAZIONE CATEGORIE DI PRODOTTI**

Francesco, gestore del catalogo, per rendere più fruibile il sito, decide di inserire i nuovi prodotti aggiunti in categorie specifiche. Accede al sito “NetPharma”, si autentica inserendo le sue credenziali, username “Francesco\_gestore” e password “gestore1”. Francesco sceglie la sezione “Gestione catalogo” per visualizzare le operazioni disponibili. Seleziona la funzionalità “Crea categoria”, inserisce nel campo nome categoria “Cosmetici” e dal campo prodotti seleziona i prodotti da inserire e sceglie la funzionalità “Crea”.

### **SC 8 RIMOZIONE CATEGORIE DI PRODOTTI**

Da un resoconto periodico degli ordini ricevuti, Francesco, gestore del catalogo, decide di eliminare le categorie di prodotto che non hanno inciso sui profitti. Accede al sito “NetPharma”, si autentica inserendo le sue credenziali, username “Francesco\_gestore” e password “gestore1”. Francesco seleziona la sezione “Gestione catalogo” per visualizzare le opzioni disponibili, sceglie la funzionalità “Rimuovi categoria”, visualizza il campo riguardante la tipologia delle categorie già presenti nel sistema e dalla lista sceglie la categoria da rimuovere: “Profumeria”. Infine, seleziona la funzionalità “Rimuovi”.

### **SC 9 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

Eva è un utente già registrato, perché abituale, nella piattaforma “NetPharma”. Eva si autentica al sito inserendo le sue credenziali, username “Eva85” e password “Eva1985”, per poter acquistare nuovi prodotti a lei necessari. Utilizza la funzionalità “Cerca” per poter velocizzare la sua navigazione e compila il campo con “Lasonil Antinfiammatorio e Antireumatico”. Prima di procedere all’acquisto di ogni prodotto, Eva, per abitudine, prende visione della relativa descrizione e, se per lei convincente, ultima la sua scelta visualizzando le recensioni rilasciate da altri utenti che lo hanno già acquistato. Eva, infatti, non acquista mai prodotti che riportano eccessive recensioni negative. Nel visualizzare i commenti relativi al prodotto “Lasonil Antinfiammatorio e Antireumatico”, Eva si accorge di un commento che, a suo parere, non rispetta le politiche del sito e decide di segnalarlo attraverso la funzionalità “Segnala”. Eva continua la lettura delle recensioni e dopo aver valutato i

diversi pareri, completamente positivi, procede all'acquisto selezionando la funzionalità "Aggiungi al carrello".

Mario, gestore degli utenti della piattaforma, si autentica sul sito "NetPharma" inserendo le sue credenziali, username "Mario\_gestore" e password "Mario1", visualizza le opzioni disponibili, seleziona la funzionalità "Segnalazioni recensioni" e sceglie, tra le sezioni "Segnalazioni recensioni prodotti", "Segnalazioni recensioni sito", "Segnalazioni utente", la prima. Mario seleziona e visualizza la segnalazione inviata dall'utente "Eva85" alla recensione scritta dall'utente "xx\_spike" relativa al prodotto "Lasonil Antinfiammatorio e Antireumatico" selezionando la funzionalità "Visualizza", si accorge che quest'ultima non rispetta le politiche della piattaforma e decide, dunque, di eliminarla selezionando la funzionalità "Rimuovi recensione". Come ulteriore controllo, Mario, seleziona la sezione "Segnalazioni utente", visualizza l'elenco degli utenti a cui è stata segnalata più di una recensione, seleziona la funzionalità "Cerca" e compila il campo inserendo "xx\_spike". Da quanto emerge, l'utente "xx\_spike" è recidivo di segnalazioni, motivo per cui Mario decide di limitare, almeno temporaneamente, le sue funzionalità selezionando la funzionalità "Disabilita recensioni", visualizza e compila il campo "Durata" relativo alla limitazione e seleziona la funzionalità "Conferma".

Mario, terminato il controllo dell'utente "xx\_spike", si occupa delle altre segnalazioni ricevute.

Luigi, utente registrato sulla piattaforma "NetPharma" come "xx\_spike", si autentica al sito inserendo le sue credenziali, username "xx\_spike" e password "Luigi2001" con l'obiettivo di recensire negativamente diversi prodotti scelti a caso. Successivamente la sua autenticazione, però, Luigi visualizza un Alert: "Attenzione, in seguito a diverse segnalazioni, alcune sue funzionalità sono state limitate per una durata complessiva di 3 mesi. Ci scusiamo per il disagio". Luigi, presa visione della notifica continua la sua navigazione al sito acquistando i farmaci per sua zia Arianna che a causa dell'età avanzata è stata impossibilitata a recarsi in farmacia.