# 3.4 System Models

## 3.4.1 Scenari

|  |  |
| --- | --- |
| Nome scenario | Acquisto e reso di un prodotto |
| Attori partecipanti | Carlo: utente che visita il sito per la prima volta, Giovanni: magazziniere e Luca: gestore marketing |
| Flusso di eventi | * Carlo accede al sito web tramite un browser, intenzionato ad acquistare una felpa; * essendo la sua prima visita l’utente provvede alla registrazione fornendo i dati richiesti: “nome, cognome, data di nascita, e-mail e password”. Qualora i dati inseriti siano corretti il sistema risponde con il buon esito dell’operazione; * Carlo, essendo registrato al sito, a questo punto effettua il Login, inserendo l’indirizzo e-mail e la password forniti in fase di registrazione; * avendo effettuato l’accesso correttamente, l’utente può oltre a visualizzare il catalogo prodotti anche completare un ordine e visualizzare la sua area personale; * nel menu principale, l’utente ha a disposizione tre sezioni: “Uomo, Donna e Accessori”; * Carlo si sposta nella sezione “Uomo” dove ha a disposizione diverse scelte tra: “Giacche, Jeans, Camicie, Intimo, T-shirt e felpe, Cappotti e Pantaloni”; * Carlo si muove nella sezione “T-shirt e felpe” dove può scegliere tra una vasta gamma di capi di modelli e taglie diverse; * l'utente visualizza le foto dei modelli e il prezzo relativo al capo del reparto di riferimento; * Carlo decide di acquistare il modello di felpa: “Levi’s Grey melange”, quindi seleziona la sua scelta; * adesso l’utente dispone di una schermata con le informazioni sul prodotto che sta acquistando e le taglie disponibili. Le taglie non disponibili vengono visualizzate di colore grigio e l’utente non può selezionarle; * Carlo seleziona la taglia “M” e prosegue l’acquisto aggiungendo l’articolo al carrello; * a questo punto l’utente può continuare a navigare liberamente sul sito perché l’articolo selezionato è stato aggiunto al carrello e rimarrà lì fino a quando l’ordine non verrà annullato o confermato; * Carlo decide di completare l’ordine, quindi si sposta nella sezione “acquisto” e a questo punto deve fornire un indirizzo. Egli inserisce i dati richiesti: “Nome e Cognome destinatario, Città, provincia, via, CAP e numero di cellulare” e conferma l’operazione; * dopo aver confermato l’indirizzo per la spedizione, Carlo deve inserire una carta di credito. Egli completa le seguenti informazioni: “Nome e Cognome intestatario, numero di carta, data di scadenza e CVV”. L'utente conferma il metodo di pagamento; * a questo punto Carlo visualizza la pagina riepilogativa dell’ordine con il prodotto che sta acquistando, l’indirizzo di spedizione e il metodo di pagamento; * l'utente sceglie di concludere l’ordine e il sistema informa egli dell’avvenuta ricezione dello stesso; * completato l’acquisto da parte dell’utente, il sistema informa Giovanni, il magazziniere, che è stata acquistata una felpa della marca “Levi’s”, modello “Grey melange” e taglia “M”; * Giovanni reperisce l’articolo in magazzino e prepara l’imballaggio per affidare il collo al corriere; * Il collo relativo all’ordine viene affidato al corriere e a questo punto Carlo riceve una e-mail che conferma l’avvenuta spedizione e che contiene un link al sito web del corriere per il tracking; * Il corriere provvede alla consegna all’indirizzo specificato da Carlo nella procedura di acquisto; * al momento dell’avvenuta consegna del prodotto, Carlo si rende conto di aver acquistato una taglia errata per il suo capo d’abbigliamento e quindi decide di effettuare il reso; * Carlo accede al sito web con le sue credenziali e si reca nella sezione “storico acquisti” della sua area personale; * l’utente visualizza la lista degli ordini effettuati e sceglie l’ultimo che ha effettuato; * dopo aver scelto l’articolo, Carlo ha a disposizione l’opzione per il reso dove deve specificare il motivo dello stesso e a tal proposito seleziona “Taglia errata” proseguendo con la procedura; * per il ritiro del prodotto, il sistema chiede all’utente di confermare l’indirizzo di spedizione utilizzato per la consegna o di indicarne uno nuovo; * Carlo seleziona l’indirizzo inserito precedentemente e continua; * con la stessa procedura descritta precedentemente il sistema chiede all’utente di effettuare una scelta riguardante il metodo di pagamento per il rimborso, Carlo sceglie lo stesso utilizzato per acquistare il prodotto e prosegue; * a questo punto la procedura di reso è completa e il sistema informa l’utente circa i tempi stimati per il ritiro dell’articolo; * una volta giunto in magazzino tramite corriere, l’articolo è inserito nuovamente nel database da Giovanni che provvede anche ad avvisare Luca del completamento del reso; * infine, Luca, il gestore marketing provvede a rimborsare Carlo con il metodo indicato da quest’ultimo. |