

1) **US:** Я, как пользователь, хочу иметь возможность обратиться в службу поддержки, чтобы вернуть деньги за товар ненадлежащего качества и решать возникающие с заказом проблемы

1.1) Обращение в службу поддержки

Система: Система службы поддержки

Действующие лица: Пользователь веб-сайта, бот системы поддержки, менеджер службы поддержки

Предусловие: У пользователя возникла проблема с заказом, и он решил написать в службу поддержки

Цель: Решить проблему с заказом

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Открывает чат со службой поддержки Страница выглядит как чат	
2	Система	Отображает чат со службой поддержки	
3	Пользователь	Расписывает свою проблему	
4	Бот системы поддержки	Приветствует пользователя и анализирует проблему	
5	Бот системы поддержки	Предлагает запрограммированные варианты решений	
6	Пользователь	Если пользователя не устроил ответ: - уточняет свою проблему	5.1 если пользователя устроил ответ - выходит из чата - юзкейс завершается
7	Бот системы поддержки	Перенаправляет на менеджера	

8	Бот системы поддержки	Сообщает о вызове менеджера клиенту	
9	Менеджер службы поддержки	Анализирует проблему и предлагает варианты решения	
10	Пользователь	Ознакамливается с вариантами решения	
11	Пользователь	Если проблема решена: - юзкейс завершается	Если проблема не решена: - возвращение к пункту 5

1.2) Оформление возврата

Система: Система управления заказами

Действующие лица: Пользователь веб-сайта, менеджер службы поддержки, платежная система

Предусловие: Пользователь обратился в чат со службой поддержки с запросом на возврат товара и прошел через бота, попросив связаться с менеджером

Цель: Вернуть деньги за некачественный товар

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Расписывает свою проблему, почему он хочет вернуть товар	
2	Менеджер службы поддержки	Просит указать номер заказа	
3	Пользователь	Пишет номер заказа	
4	Менеджер службы поддержки	Проверяет доступные сроки оформления возврата для данного заказа	
5	Менеджер службы поддержки	Если срок обращения удовлетворяет срокам для оформления возврата: - отправляет форму для оформления возврата	Если срок обращения не удовлетворяет срокам для возврата: - отправляет

			сообщение о невозможности оформления возврата - юзкейс завершается
6	Пользователь	Заполняет форму	
7	Пользователь	Отправляет форму	
8	Менеджер службы поддержки	Анализирует проблему на соответствие правилам возврата в компании	
9	Менеджер службы поддержки	Если возврат одобрен: - сообщает об одобрении возврата и сроках поступления денег на счет клиента	Если в возврате отказано: - уведомляет о невозможности получить возврат - юзкейс завершается
10	Менеджер службы поддержки	Отправляет запрос в систему для оформления возврата	
11	Система	Обрабатывает запрос и направляет запрос в платежную систему для возврата средств	
12	Платежная система	Обрабатывает запрос и направляет средства пользователю	
13	Пользователь	Получает средства за возврат	

2) US: Я, как пользователь, хочу иметь возможность получать бонусы за покупки, чтобы использовать их для получения скидок на последующие заказы.

2.1) Списание бонусов для оплаты покупки


Система: Система программы лояльности

Действующие лица: Пользователь веб-сайта, платежная система

Предусловие: Авторизованный пользователь уже ввел данные для оформления заказа и при оплате хочет списать накопленные бонусы

Цель: Списать бонусы и получить скидку

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Нажимает кнопку “Перейти к странице оплаты”	
2	Система	Отображает страницу оплаты Радиобаттон: Выберите способ оплаты -наличными при получении -картой -сбп Чек-бокс: Списать бонусы Если человек нажал раскрывается дополнительное меню	
3	Система	Проверяет наличие бонусов у клиента Если бонусы есть: - юзкейс продолжается	Если бонусов нет: - уведомляет об отсутствии бонусов - переход к пункту 11
4	Система	Рассчитывает максимальное количество бонусов, доступных для списания (не более 50% от стоимости покупки можно оплатить бонусами)	

5	Система	<p>Отображает в дополнительном меню ползунок с количеством баллов для списания и поле (ограничения по вводу не больше рассчитанного процента)</p> 	
6	Пользователь	Протягивает ползунок	Вводит ручную количество бонусов для списания
7	Система	<p>Проверяет соответствует ли введенное количество рассчитанному пределу</p> <p>Если количество в пределах ограничений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - движение по юзкейсу 	<p>Если введенное количество выходит за рамки ограничений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - система выводит сообщение об ошибке “Введено неверное количество. Введите число меньше максимально доступного”
8	Пользователь	Подтверждает свой выбор, нажав кнопку “Оплатить”	
9	Система	Обрабатывает запрос	
11	Система	Перенаправляет на страницу оплаты, если пользователь выбрал оплату картой или через сбп	<p>Если пользователь выбрал оплату при получении наличными:</p> <ul style="list-style-type: none"> - списывает бонусы - переход к пункту 16
12	Пользователь	Вводит данные для оплаты	
13	Платежная система	Обрабатывает запрос и возвращает информацию системе	

14	Система	Ожидает ответ от платежной системы	
15	Система	Если оплата прошла успешно: - списывает бонусы	Если оплата не прошла: - выводит сообщение об ошибке - юзкейс завершен
16	Система	Выводит сообщение “Ваш заказ успешно оформлен”	

2.2) Начисление бонусов за покупку

Система: Система программы лояльности

Действующие лица: Пользователь веб-сайта, платежная система

Предусловие: Авторизованный пользователь ввел данные для оформления заказа и хочет получить бонусы за него

Цель: Получить бонусы за оформленный заказ

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Нажимает кнопку “Оплатить заказ”	
2	Система	Отображает страницу оплаты Радиобаттон: Выберите способ оплаты -наличными при получении -картой -сбп Чек-бокс: Списать бонусы Если человек нажал: - переход к юзкейс Списание бонусов	Если не нажат чек-бокс: - движение по юзкейсу
3	Пользователь	Выбирает способ оплаты	
4	Пользователь	Проверяет данные и нажимает кнопку “Оплатить”	
5	Система	Перенаправляет на страницу оплаты, если пользователь выбрал	Если пользователь выбрал оплату при

		оплату картой или через сбп	получении наличными: <ul style="list-style-type: none"> - рассчитывает количество бонусов по стандартным формулам - переход к пункту 10
6	Пользователь	Вводит данные для оплаты	
7	Платежная система	Обрабатывает запрос и возвращает информацию системе	
8	Система	Ожидает ответ от платежной системы	
9	Система	Если оплата прошла успешно: <ul style="list-style-type: none"> - рассчитывает количество начисленных бонусов по стандартным формулам 	Если оплата не прошла: <ul style="list-style-type: none"> - выводит сообщение об ошибке - юзкейс завершен
10	Система	Начисляет бонусы	
11	Система	Выводит сообщение “Ваш заказ оформлен. Вам начислено *** бонусов”	

3) US: Я, как пользователь, хочу осуществлять поиск по каталогу, чтобы быстрее найти нужный товар.

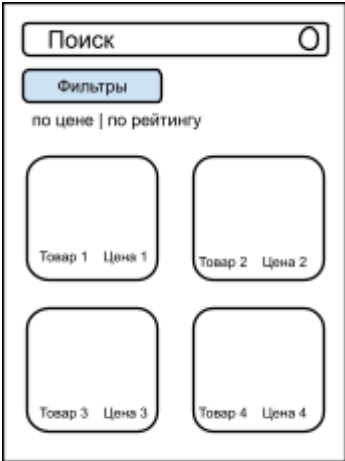
3.1) Поиск товаров в каталоге


Система: Поисковая система

Действующие лица: Пользователь веб-сайта

Предусловие: Пользователь на главной странице и хочет найти нужный товар

Цель: Найти нужный товар, чтобы купить его

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Переходит на страницу каталога	
2	Система	<p>Отображает каталог товаров</p> <p>На странице карточки товаров в 2 столбца</p> <p>В каждой карточке название товара, фото и его цена</p> <p>В верхней части страницы расположена строка поиска</p>  <p>The screenshot shows a search interface. At the top is a search bar with the text 'Поиск' and a magnifying glass icon. Below it is a button labeled 'Фильтры'. Under the button, there are two options: 'по цене' and 'по рейтингу'. Below these are four product cards arranged in a 2x2 grid. Each card has a placeholder for a photo and text for 'Товар 1 Цена 1', 'Товар 2 Цена 2', 'Товар 3 Цена 3', and 'Товар 4 Цена 4'.</p>	
3	Пользователь	<p>Вводит в строку поиска нужное название</p> <p>Поле:</p> <ul style="list-style-type: none">- Поиск (ограничение - 500 символов)	
4	Система	Предлагает автозавершение слов и	

		автозамены	
5	Пользователь	Принимает или не принимает правки	
6	Пользователь	Нажимает кнопку “Найти” 	
7	Система	Осуществляет поиск по базе данных	
8	Система	Выводит товары соответствующие запросу	Если товары не найдены <ul style="list-style-type: none"> - система выводит сообщение “По вашему запросу ничего не найдено” - пользователь вводит новый запрос
9	Пользователь	Просматривает результаты поиска	
10	Пользователь	Выбирает товар	
11	Пользователь	Добавляет товар в корзину	

3.2) Фильтрация товаров в каталоге

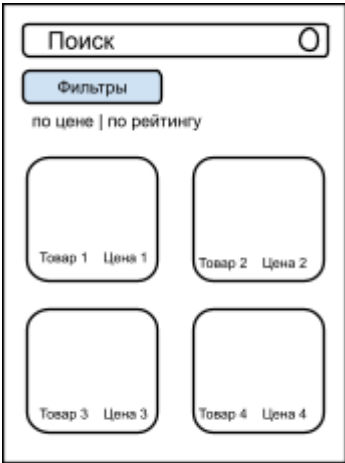
Система: Поисковая система

Действующие лица: Пользователь веб-сайта

Предусловие: Пользователь находится в разделе каталог и решил настроить фильтры для поиска определенных категорий товаров

Цель: Найти и выбрать необходимый товар для последующего заказа

№ шага	Действующее лицо	Шаг	Альтернативный сценарий
1	Пользователь	Переходит к каталогу товаров	
2	Система	Отображает каталог товаров На странице карточки товаров в 2	

		<p>столбца</p> <p>В каждой карточке название товара, фото и его цена</p> <p>В верхней части страницы расположена строка поиска</p> <p>Под строкой поиска - кнопка “Настроить фильтры”</p> <p>Под ней панель для сортировки по критериям (по рейтингу, по цене, по популярности), (по возрастанию или по убыванию)</p> 	
3	Пользователь	Нажимает на кнопку “Настроить фильтры”	
4	Система	<p>Отображает боковую панель с фильтрами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Категория ● Тип продукта ● Для кого ● Область применения ● Цена ● Цвет ● Рейтинг ● Бренд <p>Все фильтры - выпадающие списки, кроме цены</p>	

		Цена - ползунок от 0 до 100000 Кнопка “Применить”	
5	Пользователь	Настраивает фильтры	
6	Пользователь	Нажимает кнопку “Применить”	
7	Система	Обрабатывает запрос, получает из базы товары, соответствующие заданным фильтрам	
8	Система	Отображает на странице полученные товары	
9	Пользователь	Настраивает сортировку по цене/рейтингу и т.д.	
10	Система	Сортирует товары	
11	Система	Отображает товары в отсортированном виде	
12	Пользователь	Выбирает нужный товар	
13	Пользователь	Нажимает кнопку “Добавить в корзину”	