**Wymagania dla serwisu komputerowego**

**Informacje ogólne**

Firma posiada kilka oddziałów zajmujących się naprawą sprzętu komputerowego, urządzeń mobilnych, drukarek, urządzeń sieciowych. Z związkiem zatrudnienia nowego pracownika z wykształceniem programistycznym firma podjeła decyzję o otwarciu strony internetowej z możliwością konsultacji online.

**Strona internetowa będzie działała w następujący sposób:**  
  
1) Wybranie typu uszkodzonego urządzenia - możliwość wyboru z określonych kategorii (komputer, laptop, tablet, telefon, drukarka, itp. )

2) Rok produkcji urządzenia

3) Opis usterki

4) Wybór usługi - kontakt z pracownikiem (konsultacja), wysłanie kuriera po urządzenie, dostarczenie urządzenia przez klienta

~~5) Podanie kontaktu do klienta (e-mail, nr telefonu)~~

**Konsulatcja z klientem (poprzez e-mail lub telefon)**

-konsultacja ma prowadzić do weryfikacji problemu z produktem I do dostarczenia go do serwisu poprzez przeszyłkę lub osobiście

**Rejestracja**

Podczas rejestracji klienta pobieramy od niego dane takie jak: email, telefon, adres, imie I nazwisko). Rejestracjie weryfikujemy poprzez adres email aby konto zostało aktywowane.

Klient powienien mieć możliwość sprawdzania statusu swojej usługi poprzez specjalną podstronę po zalogowaniu się, przegląd historii usług I kontakt z pracownikiem. Klient będzie informowany o statusie swojej usługi mailowo jak I powiadomieniem na stronie. Po weryfikacji usterki I akceptacji jej naprawy przez klienta, klient jest informowany o potrzebie uiszczenia opłaty za usługę.

**Postępowanie z towarem**

1) Jeżeli produkt został dostarczony do serwisu, serwisant określa cenę naprawy I wysyła kosztorys do klienta z oczekiwaniem na decyzję klienta o naprawie.

2) Jeżeli klient zdecydował się na naprawę (uiszczona opłata) serwisant sprawdza czy potrzebne części są dostępne w magazynie, jeżeli nie składa na nie zamówienie I następnie przystępuje do naprawy towaru.

3) Po naprawie towaru klient jest o tym informowany I proszony o wybór sposobu odbioru towaru (osobiście, w serwisie, przesyłka)

**Rezygnacja z naprawy**

Jeżeli klient zrezygnuje z naprawy wybiera on sposób zwrotu towaru (osobiście, w serwisie, przesyłka).