

MODELLO DEI CASI D'USO

Indice

1. Requisiti.....	1
2. Obiettivi e casi d'uso.....	1
3. Casi d'uso.....	2
UC1: Inserisci nuovo pacchetto viaggi.....	2
UC2: Ricerca pacchetto vacanza.....	2
UC3: Prenotazione pacchetto vacanza.....	2
UC4: Modifica prenotazione.....	3
UC5: Elimina prenotazione.....	4
UC6: Gestione offerte speciali.....	4
UC7: Creazione account.....	4
UC8: Login.....	4
UC9: Elimina account.....	4
UC10: Visualizzazione prenotazioni.....	4
UC11: Visualizza prenotazioni dell'agenzia.....	4
UC12: Gestione richieste assistenza speciale.....	5
UC13: Accumulo ore.....	5
UC14: Gestione check-in.....	5
UC15: Recensione.....	5
UC16: Ricarica portafoglio virtuale.....	5
UC17: Visualizza dati Cliente.....	5
UC18: Visualizzazione recensioni.....	5

1. Requisiti

TravelEasy è un sistema software per la gestione di un'agenzia di viaggi. Il sistema deve occuparsi della gestione dei vari pacchetti offerti dall'agenzia, con annessa gestione dei clienti. L'agenzia offre un servizio di prenotazione e acquisto di viaggi organizzati. Il sistema software deve occuparsi dei vari aspetti della gestione dell'agenzia di viaggi:

- L'inserimento di un nuovo pacchetto, facendo riferimento alla destinazione, le strutture affiliate e il prezzo.
- Prenotazione di un viaggio da parte di un cliente. Il prezzo del pacchetto non è statico ma dipenderà anche da eventuali promozioni.
- Modifica della prenotazione di un determinato viaggio, con modifica di date e orari di partenza.
- Possibilità da parte dell'operatore dell'agenzia di poter inserire dei pacchetti con offerte speciali, includendo la data di scadenza di tali offerte.
- Gestione della politica di accumulo miglia per eventuali sconti futuri (sconti fedeltà).
- Gestione della politica di annullamento e rimborso di una prenotazione per un cliente che decide per tempo di rinunciare al viaggio precedentemente prenotato.
- Possibilità da parte del cliente di recensire la propria esperienza con l'agenzia e le strutture affiliate.
- Gestione della politica di check-in da parte dell'operatore dell'agenzia.
- Gestione della politica di ritrovamento e consegna di bagagli smarriti da parte dell'operatore dell'agenzia.

2. Obiettivi e casi d'uso

Analizzando i requisiti riportati nel paragrafo precedente, sono stati individuati gli attori principali a cui è destinato il sistema e gli obiettivi che si intende portare a termine; da queste informazioni sono stati ricavati i casi d'uso principali.

Attore	Obiettivo	Casi d'uso
Operatore	Gestire la creazione di un nuovo pacchetto viaggi	UC1: Inserisci nuovo pacchetto viaggi
Cliente	Visualizzare tutti i pacchetti relativi alla destinazione scelta	UC2: Ricerca pacchetto vacanza
Cliente	Gestire la prenotazione del pacchetto di viaggi	UC3: Prenotazione pacchetto vacanza
Cliente	Gestire la modifica di una prenotazione esistente stabilendo eventuali differenze di prezzo	UC4: Modifica prenotazione
Cliente	Gestire l'eliminazione di una prenotazione esistente e l'eventuale rimborso	UC5: Elimina prenotazione
Operatore	Gestire eventuali sconti a pacchetti esistenti	UC6: Gestione offerte speciali
Cliente	Creazione di un account del cliente	UC7: Creazione account
Cliente/Operatore	Accesso all'area personale	UC8: Login

Cliente	Eliminazione dell'account	UC9: Elimina account
Cliente	Visualizzare tutti i pacchetti viaggi prenotati dal cliente	UC10: Visualizzazione prenotazioni
Operatore	Visualizzare tutti i pacchetti viaggi prenotati da tutti i clienti	UC11: Visualizza prenotazioni dell'agenzia
Cliente	Gestire la richiesta di assistenza speciale nelle strutture affiliate	UC12: Gestione richieste assistenza speciale
Cliente	Gestire la politica aziendale di accumulo ore con sconti	UC13: Accumulo ore
Operatore	Gestire il check-in del cliente	UC14: Gestione check-in
Cliente	Inserire recensioni relative all'agenzia e alle strutture affiliate	UC15: Recensione
Cliente	Ricaricare il portafoglio virtuale inserendo del credito	UC16: Ricarica portafoglio virtuale
Cliente	Visualizzare tutti i dati del cliente	UC17: Visualizza dati cliente
Operatore	Visualizzare tutte le recensioni effettuate dai clienti	UC18: Visualizzazione recensioni

3. Casi d'uso

Tra tutti i casi d'uso individuati, si è scelto di fornire una descrizione in formato dettagliato per i seguenti casi d'uso:

- Prenotazione pacchetto vacanza
- Modifica prenotazione
- Elimina prenotazione

Per i restanti casi d'uso si fornisce una descrizione in formato breve.

UC1: Inserisci nuovo pacchetto viaggi

L'Operatore dell'agenzia viaggi vuole inserire pacchetti viaggi contenenti destinazione, volo di andata e ritorno, alloggio e prezzo.

UC2: Ricerca pacchetto vacanza

Il Cliente inserendo i criteri di ricerca (destinazione, date andata/ritorno, numero persone) visualizza le informazioni relative ai pacchetti vacanza disponibili.

UC3: Prenotazione pacchetto vacanza

Attore Primario: Cliente

Scenario Principale:

1. Il cliente inserisce nome, cognome, data nascita, documento per ogni viaggiatore
2. Il sistema calcola il totale applicando eventuali sconti fedeltà
3. Il cliente conferma i dati e procede al pagamento
4. Il sistema registra la prenotazione e attiva il caso d'uso **UC13: Accumulo ore**

5. Il sistema mostra un messaggio di conferma della prenotazione

Scenari Alternativi:

*a. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e ha un arresto improvviso.

1. Il Cliente aggiorna la pagina

2. Il Cliente effettua nuovamente l'accesso

3a. Pagamento fallito: il sistema annulla la prenotazione

3b. Saldo del portafoglio insufficiente:

3b.a Il cliente ricarica il portafoglio digitale:

1. Il sistema attiva il caso d'uso **UC16: Ricarica Portafoglio**

3b.b Il cliente decide di non effettuare la prenotazione:

1 Il caso d'uso termina

4a. Registrazione fallita:

1. Il sistema effettua un rimborso

2. Il sistema rimanda al passo 3

UC4: Modifica prenotazione

Attore Primario: Cliente

Scenario Principale:

1. Il cliente accede alla sezione "Le Mie Prenotazioni"

2. Il sistema mostra l'elenco delle prenotazioni attive

3. Il cliente seleziona la prenotazione da modificare

4. Il sistema mostra i dettagli completi della prenotazione

5. Il cliente clicca su "Modifica Prenotazione"

6. Il sistema mostra le opzioni modificabili (date viaggio, numero persone)

7. Il cliente modifica i dati desiderati (es. nuove date di andata/ritorno)

8. Il sistema verifica la disponibilità per le nuove date

9. Il sistema calcola l'eventuale differenza di prezzo (supplemento o rimborso)

10. Il sistema mostra il riepilogo delle modifiche e il nuovo totale

11. Il cliente conferma le modifiche

12. Se necessario, il sistema gestisce il pagamento aggiuntivo o il rimborso parziale

13. Il sistema aggiorna la prenotazione con i nuovi dati

Scenari Alternativi:

*a. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e ha un arresto improvviso.

1. Il Cliente aggiorna la pagina

2. Il Cliente effettua nuovamente l'accesso

3a. La prenotazione non è modificabile (partenza entro 7 giorni): il sistema mostra messaggio informativo

8a. Non c'è disponibilità per le nuove date: il sistema propone date alternative simili

12a. Pagamento supplemento fallito: la modifica viene annullata, la prenotazione originale rimane valida

12b. Rimborso fallito: la modifica viene annullata, la prenotazione originale rimane valida

UC5: Elimina prenotazione

Attore Primario: Cliente

Scenario Principale:

1. Il cliente accede alla sezione "Le Mie Prenotazioni"
2. Il sistema mostra l'elenco delle prenotazioni attive
3. Il cliente seleziona la prenotazione da eliminare
4. Il cliente conferma l'eliminazione
5. Il sistema indica la somma del rimborso
6. Il sistema conferma il rimborso
7. Il sistema aggiorna l'elenco delle prenotazioni e il saldo ore a carico del cliente

Scenari Alternativi:

- *a. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e ha un arresto improvviso.
 1. Il Cliente aggiorna la pagina
 2. Il Cliente effettua nuovamente l'accesso
- 3a. La prenotazione non è eliminabile (partenza entro 2 giorni): il sistema mostra messaggio informativo
- 6a. Rimborso fallito: la prenotazione originale rimane valida

UC6: Gestione offerte speciali

L'operatore accedendo alla sezione "Gestione offerte speciali" modifica il prezzo di un pacchetto viaggio esistente inserendo periodo validità, sconto percentuale, numero pacchetti disponibili. Il sistema pubblica l'offerta rendendola visibile ai clienti.

UC7: Creazione account

Il Cliente inserisce nome, cognome, email, password e numero di telefono e il Sistema lo registra nel database.

UC8: Login

L'utente inserisce email e password e il Sistema consente l'accesso all'area personale in seguito alla verifica della correttezza delle credenziali inserite.

UC9: Elimina account

L'utente elimina il proprio account.

UC10: Visualizzazione prenotazioni

Il Cliente vuole visualizzare le informazioni relative alle sue prenotazioni effettuate.

UC11: Visualizza prenotazioni dell'agenzia

L'Operatore vuole visualizzare le informazioni relative alle prenotazioni effettuate nella sua agenzia.

UC12: Gestione richieste assistenza speciale

Il cliente richiede, tramite un apposito modulo, assistenze speciali per una specifica prenotazione, a un prezzo prestabilito.

UC13: Accumulo ore

Il Cliente accumula ore di viaggio ogni volta che effettua una prenotazione tramite l'agenzia di viaggi. Le ore accumulate vengono registrate nel profilo e aggiornate automaticamente dopo ogni acquisto. Quando il Cliente raggiunge una determinata soglia di ore, il software propone in modo automatico l'applicazione di uno sconto sulle prenotazioni successive.

UC14: Gestione check-in

L'operatore dell'agenzia seleziona la prenotazione desiderata, inserisce i dati necessari e avvia la procedura di check-in. Il software comunica con il servizio del vettore e, una volta completata l'operazione, genera la carta d'imbarco o il documento equivalente.

UC15: Recensione

Il sistema consente al cliente di lasciare una recensione al termine del viaggio. Accedendo alla propria area personale, il cliente seleziona la prenotazione completata e può valutare l'agenzia di viaggio, la compagnia di trasporto utilizzata e le strutture di alloggio. Il sistema registra le recensioni, le collega alla prenotazione di riferimento e le rende disponibili all'agenzia per analisi e miglioramenti del servizio.

UC16: Ricarica portafoglio virtuale

Il cliente inserisce l'importo da caricare nel portafoglio virtuale tramite opportuno inserimento di una carta di credito.

UC17: Visualizza dati Cliente

Il Cliente nella sua area personale può visualizzare tutti i suoi dati personali (nome, cognome, email, numero di telefono, credito del suo portafoglio virtuale e sconto disponibile per il prossimo acquisto).

UC18: Visualizzazione recensioni

L'operatore accede alla sezione recensioni del pannello di controllo, dove il sistema gli mostra una dashboard riepilogativa con i punteggi medi e il numero di recensioni ricevute. Può consultare l'elenco completo delle recensioni.