**Use case - Fully dressed scenario**

**Händelser från köp till leverans av produkt**

**Primära aktörer**

Kunder

**Sekundära aktörer**

Nordbutikers webbsystem

**Offstage aktörer**

* Allmänna reklamationsnämnden
* Datainspektionen
* Klarna**[1]**

**Förkrav**

1. Åtkomst av kontaktinformation via förstasidan
2. Sök- och överblickande funktioner av kunder, produkter, saldon, ordrar, och försäljning ska implementeras.

**Efterkrav**

1. Kunden ska ha haft en god erfarenhet av supporten
2. De nya funktionerna ska dra ner tid och kostnad för inköp, order, och kund hantering

**Huvudscenario**

1. Kund lägger en order på en av företagets hemsidor
2. Ordern uppdateras i packningssystemet
3. Ordern hanteras och kryssas av
4. Paketet kryssas av som skickat
5. Post/transortföretaget tar emot ger paketet ett spårningsnummer
6. Paketet skickas mot kund
7. Kund mottar paket

**Alternativa scenarion**

1. **Scenario 2: Ordern uppdaterats inte i systemet**
   1. Har kunden haft uppkopplingsproblem vid köptillfället
   2. Har det dragit pengar från kunden konto
   3. Har kunden tidigare betalningsanmärkningar
   4. Försök lägga om order på nytt
2. **Scenario 3,: Ordern har inte hanterats korrekt**
   1. Ordern har inte kommit in i systemet
   2. Kan felet ha legat hos kunden**[1]**
   3. Har pengar dragits från kunden
   4. Personal gör felhantering**[2]** av order
3. **Scenario 4,5,6,7: hantering av skickade paket**
   1. Kund mottar inget paket och kontaktar support
   2. Spåra paket med angivet spårningsnummer
   3. Har paketet kryssats av som “hanterat” och “skickat”
   4. Personal gör felhantering**[2]** av order och paket

**[1]** - Tillhandahåller bl.a. kreditupplysningar och betalningslösningar

**[2]** - Uppkoppling, köpstopp, betalningsanmärkningar

**[3]** - Personal hanterar inte kundbeställning eller pakethantering på ett korrekt sett vilket medför att paket eventuellt inte skickas eller skickas fel