**Use cases - Casual: Nordbutiker**

**AF 4, 4.1, 4.2: Genomförande av ett klagomål från kund**

**Förkrav**

Kontakt info ska finnas att tillgå på hemsidan

**Huvudscenario**

* Kund har ett klagomålsärende
* Kund tar kontakt med support
* Support hanterar ärendet i den form av kontakt som kunden valt
* Kan inte svar ges direkt så ska kund kontaktas inom 24 timmar

**Alernativa scenarion**

* Kund får inte kontakt via telefon
  + telefonsvarare ombeder kund att återkomma senare eller försöka med annat kontaktalternativ
* Kund får ingen kontakt via chatt eller mail
  + Informationstext där kund ombedes testa sin uppkoppling
  + Försök kontakta via något av de andra alternativen
* Kund får inte svar inom 24 timmar
  + Kund ombeds att försöka ta kontakt igen ifall det blivit något problem med det tidigare försöket
  + Har ärendet mottagits utan att att behandlats ska kunden bli erbjuden en passande kompensation

**AF 3: Hantering av inkommen order**

**Förkrav**

En nyligen inlagd order

personal för att hantera ordern

**Huvudscenario**

* Ny order lagd i systemet
* Ordern uppdateras i systemet
* Personal hanterar ordern och kryssar av den i systemet som “hanterad”
* Vid utskick som kryssar man även av paketet som “skickat”
* När post/transportföretag mottagit paketet finns ett spårningsnummer

**Alternativa scenarion**

* Kunds order uppdateras inte i systemet
  + Har kunden haft uppkopplningsproblem vid köptillfället
  + Har det dragit pengar från kunden konto
  + Försök lägga om order på nytt
* Kund har ej fått sitt paket levererat
  + Har ordern hanterats korrekt i systemet
  + Spåra paketet med spårningsnummer
  + Skicka nytt paket till kund i väntan på retur av felskickat eller fel av post/transportföretag