**Caso d'uso: Effettua check-in**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del caso d’uso | UC1: Effettua check-in |
| Portata | Applicazione Air-Manager |
| Livello | Obiettivo utente |
| Attore primario | Cliente |
| Parti interessate e interessi | * Cliente: vuole effettuare il check-in del volo precedentemente acquistato, scegliendo un posto a sedere preferito, laddove previsto, e ottenendo una carta d’imbarco. * Compagnia aerea: Il check-in deve avvenire nella maniera più semplice e rapida possibile, evitando code allo sportello. La compagnia deve assicurarsi un profitto più alto possibile. * Polizia aeroportuale: favorire l’identificazione e l’intercettazione del cliente, impedendo l’imbarco a soggetti non autorizzati. |
| Pre - Condizioni | Il cliente deve avere effettuato precedentemente una prenotazione |
| Garanzie di successo  (o post – condizioni) | Il cliente ottiene il posto a sedere desiderato. Il sistema rilascia al cliente una copia cartacea della carta d’imbarco.  Il sistema aggiorna la lista dei posti a sedere assegnati per il volo in questione. |
| Scenario principale di successo | 1. Il Cliente si reca a uno sportello fisico in aeroporto per effettuare il check-in.  2. Il Cliente seleziona l'opzione "Check-In".  3. Il Cliente inserisce il numero di prenotazione. 4. Il Sistema verifica se esista o meno una prenotazione avente tale numero e tramite apposito messaggio segnala il buon esito della verifica al cliente.  5. Il Cliente indica al sistema il numero del proprio documento d’identità.  6. Il Sistema verifica che il documento sia quello effettivamente associato alla prenotazione e conferma la validità al cliente.  7. Il Sistema verifica se sono presenti posti a sedere disponibili e, dato l’esito positivo, propone al cliente un posto a sedere, lasciando comunque a questi la possibilità di sceglierne uno diverso, laddove previsto. Entrambe le operazioni vengono gestite in accordo con le regole di dominio.  8. Il Cliente accetta il posto suggerito dal sistema.  9. Il Sistema aggiorna la lista dei posti a sedere assegnati per il volo in questione.  10. Il Sistema stampa una copia della carta di imbarco.  11. Il Cliente ritira la carta di imbarco e va via. |
| Estensioni (o scenari alternativi) | **\*a**. In un qualsiasi momento il Sistema fallisce e si arresta improvvisamente.  1. L’Operatore riavvia il software e ripristina lo stato precedente del Sistema.  2. Il Sistema ripristina lo stato.  **4a**. La verifica sul numero prenotazione fornito, eseguita dal Sistema, ha esito negativo.  1. Il Sistema segnala al Cliente di non aver trovato alcuna prenotazione avente il numero fornito e chiede allo stesso di reinserire un numero prenotazione.  2. Il Cliente inserisce nuovamente un numero prenotazione, ripetendo il passo 4.  **6a**. Il codice del documento inserito dal Cliente non rispetta il formato standard.  1. Il Sistema segnala al Cliente un errore nel formato del codice del documento inserito e chiede allo stesso di reinserire un codice di documento.  2. Il Cliente inserisce nuovamente un codice di documento, ripetendo il passo 6.  **6b**. La verifica sul codice del documento fornito, eseguita dal Sistema, ha esito negativo.  1. Il Sistema segnala al Cliente di non aver trovato alcuna corrispondenza fra il codice del documento fornito e quello effettivamente associato alla prenotazione individuata. Il Sistema chiede al Cliente di reinserire un codice di documento.  2. Il Cliente inserisce nuovamente un codice di documento, ripetendo il passo 6.  **7a**. La verifica sui posti a sedere disponibili ha avuto esito negativo, causa overbooking.   1. Il Sistema segnala al Cliente la mancanza di posti a sedere disponibili e l’impossibilità di generare una carta d’imbarco, invitando il Cliente a recarsi al box assistenza. 2. Il Cliente va via.   **8a**. Il Cliente rifiuta il posto suggerito dal Sistema, chiedendo di selezionarne uno diverso.   1. Il Sistema verifica se il posto a sedere proposto al Cliente sia l’ultimo rimasto a bordo. 2. La verifica del Sistema ha esito positivo: è presente più di un posto disponibile.   2a. La verifica del Sistema ha esito negativo.  2b. Il Sistema assegna il posto precedentemente proposto al Cliente, notificandolo a quest’ultimo.   1. Il Sistema verifica se sia associato alla prenotazione del Cliente un extra che permetta di selezionare un posto a sedere a scelta. 2. Il Sistema segnala l’esito positivo delle verifiche effettuate e invita l’utente a selezionare un posto a sedere di suo gradimento.   4a. Il Sistema segnala al Cliente come non vi sia alcun extra, associato alla sua prenotazione, che permetta di selezionare un posto a scelta.  4b. Il Sistema assegna il posto precedentemente proposto al Cliente, notificandolo a quest’ultimo.   1. Il Cliente seleziona un posto a sedere a sua scelta. |
|  | L’interfaccia supporta il touch-screen.  L’inserimento del numero del documento di identità può essere effettuato tramite tastierino alfa numerico o tramite scanner ottico. |
| Elenco delle varianti tecnologiche e dei dati | / |
| Frequenza di ripetizione | Legata al numero di richieste da parte dei clienti |
| Varie | * Come gestire più opportunamente il caso di overbooking, in maniera da ridurre il disagio del Cliente? * Va gestito il rimborso al Cliente nel caso in cui questi abbia precedentemente acquistato un extra per la scelta del posto a sedere e non ne abbia potuto usufruire per assenza di posti disponibili? |

Possibili estensioni:

* numero di prenotazione errato
* documento non valido (-> verifica tramite apposita banca dati)
* la persona che si sta autenticando non corrisponde con quella associata alla prenotazione
* incrocio identità utente con banca dati terroristico (tramite servizio esterno online oppure offline (addetto in aeroporto))
* il cliente possiede un voucher per la scelta gratuita del posto a sedere