**Caso d'uso: Cancellazione prenotazione**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del caso d’uso | UC2: Cancellazione prenotazione |
| Portata | Applicazione Air-Manager |
| Livello | Obiettivo utente |
| Attore primario | Operatore telefonico |
| Parti interessate e interessi | * Cliente: vuole cancellare una prenotazione già esistente a suo carico e, se previsto, ottenere un voucher di rimborso. * Operatore telefonico: vuole assicurare una corretta cancellazione della prenotazione ricercata ed una corretta emissione del voucher di rimborso, se previsto. |
| Pre - Condizioni | Il Cliente ha precedentemente effettuato una prenotazione. |
| Garanzie di successo  (o post – condizioni) | Il voucher generato dal Sistema viene consegnato al Cliente via email. Il Sistema registra tutte le informazioni relative al voucher erogato al Cliente e aggiorna quelle relative alle prenotazioni attualmente presenti. |
| Scenario principale di successo | 1. Il Cliente chiama il numero verde della compagnia aerea. L’Operatore telefonico risponde. 2. Il Cliente chiede all’Operatore telefonico di procedere con la cancellazione, con annesso rimborso, di una prenotazione precedentemente effettuata. 3. Il Cliente comunica all’Operatore la sua email. 4. L’Operatore verifica a Sistema se esista o meno un utente cui è associata l’email comunicata. 5. Il Cliente comunica all’Operatore il codice del proprio documento d’identità. 6. L’Operatore verifica se il codice del documento d’identità comunicato dal Cliente corrisponda o meno con quello riportato nell’account cui si sta facendo riferimento. 7. Il Cliente comunica all’Operatore il numero della prenotazione di cui si vuole effettuare la cancellazione. 8. L’Operatore inserisce nel Sistema il numero di prenotazione. 9. Il Sistema verifica se esista o meno una prenotazione avente tale numero e segnala, tramite un apposito messaggio, l’esito positivo del controllo. 10. L’Operatore chiede al Sistema di verificare che il Cliente si trovi entro i termini necessari per ottenere un rimborso. 11. Il Sistema procede con la verifica, in accordo con le condizioni di rimborso specificate fra le regole di dominio, segnalando, tramite un apposito messaggio, la possibilità di procedere. 12. L’Operatore genera, tramite il Sistema, un voucher corrispondente ad un certo importo e lo invia al Cliente all’email precedentemente comunicata. Il Sistema registra le informazioni sul voucher generato. 13. Il Cliente interrompe la telefonata. |
| 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**. L’Operatore inserisce nel Sistema un’email non valida.  1. Il Sistema notifica che non esiste alcun utente registrato avente l’email comunicata.  2. L’Operatore inserisce nuovamente l’email e ripete il passo 4.  **5a**. Il Cliente comunica all’Operatore un codice non valido del suo documento d’identità.  1. L’Operatore, confrontando il codice del documento d’identità comunicato dal Cliente con quello associato all’account del Cliente stesso, non trova alcuna corrispondenza.  2. Il Cliente comunica all’Operatore un nuovo codice relativo al proprio documento d’identità, ripetendo il passo 5.  **7a**. Il Cliente indica all’Operatore un codice prenotazione non valido.  1. L’Operatore comunica al Cliente che a Sistema non risultano prenotazione aventi il numero comunicato.  2. Il Cliente comunica al cassiere un nuovo codice prenotazione, ripetendo il passo 7.  **8a**. L’Operatore inserisce nel Sistema un codice prenotazione non valido.  1. Il Sistema notifica che non esiste alcuna prenotazione avente il numero comunicato  2. L’Operatore inserisce nuovamente il codice prenotazione e ripete il passo 8.  **10a**. Il codice prenotazione è associato ad un biglietto per cui il periodo di rimborso è superato.  1. Il Sistema notifica all’Operatore che non è possibile effettuare il rimborso per quel biglietto.  2. L’Operatore comunica al Cliente che il periodo di rimborso per quel biglietto è superato. |
| Requisiti speciali | / |
| Elenco delle varianti tecnologiche e dei dati | / |
| Frequenza di ripetizione | Legata al numero di richieste da parte dei clienti |
| Varie | / |