**Usecase Name:**

**customer complain**

* Usecase ID: 1
* Date: י"ג בניסן התשע"ה

**Description**

**Actors** customer , admin

(incl. main actor and stakeholders)

**Description**

מטפל בנושא בעיות בהזמנה. במידה וללקוח קיימות תלונות הלקוח פותח כרטיס תלונה חדש , אשר מגיע למנהל המערכת . מנהל המערכת יכול לבחור את אופן הטיפול בכרטיס מבין מספר אופציות אשר נתונות ( מענה, דחייה , מתן הטבה) - כרטיס הלקוח יכול לחוזר בין המנהל לבין הלקוח מספר פעמיפ עד אשר הכרטיס מגיע לססטוס סגור – כאשר לקוח מקבל תשובה סופית לפנייה שלו ומאשר את שביעות רצונו מהטיפול .

**Success criterion**

מצב של הצלחה - כרטיס סגור

**Post-conditions**

ללקוח קיים כרטיס לקוח במערכת . (הסיבה שמדובר על כרטיס לקוח ולא הזמנה בכדי לטפל במצב בו הלקוח לא מצליח להקים הזמנה )

**Flow**

1. **הלקוח פותח תלונה במערכת**
2. **מנהל המערכת מקבל את הפניה**
3. **מנהל המערכת בוחר את אופן הטיפול בפנייה ומשיב ללקוח**
4. **הלקוח מקבל את תשובת המערכת**
5. **הלקוח מרוצה מן ההתנהלות ומאשר את סגירת הפנייה**

**Alterntive Flows**

1. **הלקוח פותח תלונה במערכת**
2. **מנהל המערכת מקבל את הפניה**
3. **מנהל המערכת בוחר את אופן הטיפול בפנייה ומשיב ללקוח**
4. **הלקוח מקבל את תשובת המערכת**
5. **הלקוח איננו מרוצה מתשובת מנהל המערכת / נדרש להשלים פרטים נוספים – חזרה לשלב 1 עד ריצוי הלקוח**

**Exceptions**

1. הלקוח פותח תלונה אך אינו מגיב מנהל המערכת מגיב , אך הלקוח איננו חוזר להגיב בשנית על התלונה מעל תקופה של X ימים.
2. הלקוח מאשר את שביעות רצונו , אך לאחר תקופה מסוימת רוצה לחזור לאותה התלונה ( הגרביים שהזמין לא הגיעו במשלוח , הבטיחו לו משלוח נוסף אך גם משלוח זה לא הגיע - יש לשמור על קשר בין התלונות).