**USE CASE OPERATORE**

**Utilizzo portale web**

*Descrizione*

L'operatore deve confermare la sua identità inserendo username e password nell’apposita schermata di login sull'applicativo web Neptune Rescue. Il sistema verifica l'esistenza di tale utente e ne consente l'accesso se le credenziali sono corrette; se la password e/o l'username sono errati il sistema rimanda ad una pagina di errore, che successivamente permette di tornare alla schermata di login.

*Pre Condizioni:* Conoscenza delle credenziali di accesso.

*Assunti all'uscita:* In caso di inserimento di credenziali errate il sistema rimanda l'operatore ad una pagina di errore, cancellando i dati inseriti; la pagina permetterà di tornare alla schermata di login. Se invece l'operatore ha inserito correttamente le credenziali, può:

1. ricercare un utente tramite il suo codice identificativo univoco;
2. ricercare un problema tramite il suo codice identificativo univoco;
3. inserire un nuovo utente;
4. inserire una nuova problematica;
5. cancellare un utente.

***Ricerca utente tramite codice identificativo univoco:***

Per ricercare un utente tramite il suo codice identificativo univoco, l'operatore deve inserire il codice in un form che, in caso di riscontro positivo, restituisce i dati anagrafici del cliente e lo storico dei suoi problemi; in caso di riscontro negativo, viene visualizzato un messaggio di errore.

***Ricerca problema tramite codice identificativo univoco*:**

Per ricercare un problema tramite il suo codice identificativo univoco, l'operatore deve inserire il codice in un form che, in caso di riscontro positivo, restituisce i dati del problema che ricostruiscono il percorso compiuto dall’utente all’interno dell’app Android; in caso di riscontro negativo, viene visualizzato un messaggio di errore.

***Inserimento di un nuovo utente:***

Per l'inserimento di un nuovo utente, viene richiesto il completamento di una serie di campi di testo obbligatori e la correttezza dei dati inseriti da parte dell'operatore. In caso di mancato inserimento di un campo obbligatorio, verrà visualizzato un messaggio di errore che invita l’operatore a compilare il campo mancate. Se i dati inseriti non sono corretti come sopra (dobbiamo vedere come fare)

***Inserimento di un nuovo problema:***

Il comportamento in questo caso è analogo all’inserimento di un nuovo utente.

***Cancellazione di un utente:***

Prima della cancellazione dell'utente viene chiesto all'operatore l'inserimento dell'id univoco dell'utente. Se l'id non esiste viene visualizzato un messaggio di errore, nella quale si avvisa l'operatore che l'utente ricercato non è presente e quindi non è eliminabile; viene poi riproposto l’inserimento dell’id dell’utente da cancellare. Se l’id è invece esistente, l’utente corrispondente a tale id viene eliminato assieme al suo storico.

**Interfacciamento con gli Utenti**

*Descrizione:*

L'operatore si interfaccia con gli utenti per via telefonica. A inizio telefonata, l’operatore chiede all’utente il codice che viene visualizzato sullo smartphone; inserendo questo codice nel form apposito l’operatore potrà visualizzare lo storico dell’utente e le soluzioni ai problemi presenti su NeptuneAssistance, comunicandole all’utente.

*Pre Condizioni:*

L’utente deve conoscere il proprio codice e il codice del problema.

*Assunti all'uscita:*

L'utente riceve una risposta compatibile al codice problema visualizzato e al problema effettivamente riscontrato.

**Gestione scenari (WTF perché diavolo l'avevamo aggiunto??effettivamente sarebbe la spiegazione dettagliata dell’assunto all’uscita qui sopra)**

*Descrizione:*

in base alle conoscenze dell'operatore e alle soluzioni restituite da NeptuneAssistance.

L'operatore può tentare di risolvere un problema non presente nel database guardando lo storico dei problemi avuti dallo stesso utente o tramite problemi similari avuti dalle stesse persone (ergo modifica del database con l'aggiunta delle soluzioni ai problemi delle varie persone nello storico e ricerca di queste soluzioni quando si codifica un problema simile. Boh ne parliamo).

*Pre condizioni:*

Nessuna.

*Assunti all'uscita:*

L'utente riceve una soluzione ad un problema non presente nel database in maniera più mirata ed efficace, grazie alle esperienze maturate da altri utenti e alle pregresse soluzioni date. A questo punto quindi bisognerebbe mantenere anche lo storico evitando di fare l'update a cascata in caso di eliminazione di un utente, con conseguente modifica di altre parti all'interno non mi ricordo di quale documento dove mi pare che abbiamo scritto che non manteniamo lo storico. Spero di averlo scritto solo in questo documento..

**USE CASE ADMIN**

**Gestione utenti:**

*Descrizione:*

L'amministratore deve confermare la sua identità tramite login sull'applicativo web Neptune Rescue. Il sistema verifica l'esistenza di tale utente all'interno del database e ne consente l'accesso se le credenziali sono corrette. Se la password e/o l'username sono errati il sistema rimanda ad una pagina di errore, che successivamente permette di tornare alla schermata di login.

*Pre condizioni:* Nessuna

*Assunti all'uscita:* Se l'amministratore ha inserito correttamente le credenziali, è autorizzato a modificare il database nei modi successivamente indicati. In caso di inserimento di credenziali errati il sistema rimanda l'operatore ad una pagina di errore, cancellando i dati inseriti; la pagina permetterà di tornare alla schermata di login.

Successivamente all'amministratore è consentito eseguire le operazioni specificate nello use case operatore sotto la voce “Utilizzo del portale Web”, definiti nei punti dall'1 al 5.

**Gestione utenti – Inserimento:**

*Descrizione*: Sono valide le descrizioni delle casistiche e le post condizioni precedentemente specificate.

*Pre Condizione:* L'amministratore deve aver effettuato correttamente l'accesso al database. In caso di accesso errato, l'operatore non potrà accedere alle varie casistiche, ma verrà reindirizzato ad una pagina di erro.

*Assunti all'uscita*: L'amministratore è riuscito ad accedere alla pagina contenente i form necessari all'inserimento dati come precedente specificato. In caso di errori, essi vengono gestiti sempre come specificato nelle casistiche precedenti.

**Gestioni utenti – Comunicazione:**

*Descrizione:*

L'amministratore si interfaccia con gli utenti tramite telefonata. L'utente deve essere a conoscenza del proprio codice e del codice del problema prima della telefonata per essere in grado di comunicarli all'operatore. fare un codice unico che unisca utente e problema? (es: utente abc, problema 123 -> codice abc123)

*Pre Condizioni:*

Nessuna.

*Assunti all'uscita:*

L'utente riceve una risposta compatibile al codice problema visualizzato e al problema effettivamente riscontrato, in base alle conoscenze dell'amministratore e alle eventuali soluzioni presenti all'interno del database.