

**Vorlage Use-Case-Beschreibung**

|  |  |
| --- | --- |
| **Name** | Abenteuer-Reise buchen |
| **Ziel im Kontext** | Ein Kunde bucht eine Reise |
| **Akteure** | Kunde, Reisekaufmann (im Service Center) |
| **Trigger** | Kunde ruft im SC an. |
| **Essenzielle Schritte** | 1. Kunde ruft an um eine Reise zu buchen 2. Kunde möchte Informationen zu der Reise und zum Ablauf. 3. MA im SC macht Bedarfs-Analyse welche Informationen wichtig sind. 4. MA muss Angebot machen. (evtl per Mail) 5. Kunde bestellt Reise. 6. Bestätigung der Buchung. |
| **Erweiterungen** | 3a. Kunde hat falsche Ansprüche (möchte Luxushotel)  3b. MA stellt fest dass alles ausgebucht ist.  3c. MA stellt fest dass Corona eine Reise verhindert.   * MA vertröstet Kunde auf einen anderen Reisetermin. |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Name** |  |
| **Ziel im Kontext** |  |
| **Akteure** |  |
| **Trigger** |  |
| **Essenzielle Schritte** |  |
| **Erweiterungen** |  |
|  |