

Use Case “Κράτηση δωματίου”

Χρήστης: Πελάτης

Περιγραφή: Ο πελάτης κάνει κράτηση για ένα δωμάτιο μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης επισκέπτεται την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου
2. Επιλέγει τις επιθυμητές ημερομηνίες άφιξης και αναχώρηση
3. Βλέπει τα διαθέσιμα δωμάτια με τις τιμές και τις παροχές τους
4. Επιλέγει το επιθυμητό δωμάτιο
5. Συμπληρώνει τα προσωπικά του στοιχεία(Όνομα, τηλέφωνο, e-mail)
6. Επιλέγει μέθοδο πληρωμής(Πληρωμή με κάρτα, Πληρωμή κατά την άφιξη)
7. Σε περίπτωση πληρωμής με κάρτα, συμπληρώνει τα στοιχεία της κάρτας του για την επεξεργασία της πληρωμής
8. Παρουσιάζεται μήνυμα επιβεβαίωσης πληρωμής
9. Το σύστημα επιβεβαιώνει την κράτηση και αποστέλλει email με τα στοιχεία της
10. Ο πελάτης λαμβάνει την επιβεβαίωση και η κράτηση καταχωρείται στο σύστημα

Εναλλακτική Ροή:

7.a.1 Εάν ο πελάτης εισάγει μη-έγκυρα στοιχεία πληρωμής, το σύστημα του παρουσιάζει σύστημα σφάλματος και επιστρέφει τον χρήστη πίσω για επανεισαγωγή στοιχείων

Use Case “Ακύρωση Κράτησης Δωματίου”

Χρήστης: Πελάτης

Περιγραφή: Ο πελάτης ακυρώνει την κράτηση του μέσω του συστήματος του ξενοδοχείου (ιστοσελίδα)

Βασική ροή:

1. Ο πελάτης συνδέεται στο σύστημα πελατών του ξενοδοχείου (ιστοσελίδα) με τα στοιχεία που του έχουν αποσταλεί κατά την κράτηση του
2. Μεταβαίνει στην ενότητα «Οι κρατήσεις μου»
3. Επιλέγει την κράτηση που επιθυμεί να ακυρώσει

4. Το σύστημα εμφανίζει του όρους ακύρωσης(Πιθανά έξτρα έξοδα ή επιστροφή χρημάτων)

5. Ο πελάτης επιβεβαιώνει την ακύρωση

6. Το σύστημα ενημερώνει την βάση δεδομένων και ακυρώνει την κράτηση

7. Ο πελάτης λαμβάνει email με την επιβεβαίωση ακύρωσης.

Εναλλακτική Ροή 1:

4.a.1 Εάν ο πελάτης δεν συμφωνεί με τους όρους ακύρωσης, τότε ο πελάτης μπορεί να επιστρέψει πίσω στην ενότητα «Οι κρατήσεις μου» διατηρώντας την κράτηση ενεργ

Εναλλακτική Ροή 2:

5.a.1 Ο πελάτης επιβεβαιώνει την ακύρωση αλλά το σύστημα αντιμετωπίζει τεχνικό πρόβλημα. Τότε εμφανίζεται μήνυμα σφάλματος, δεν γίνεται καμία ενημέρωση του συστήματος και ο πελάτης δοκιμάζει ξανά