

# Requisites Analysis Document - TecStore

Natale Guadagno, Paolo Patrone

January 13, 2022

# **Contenuti**

## Partecipanti

Nome	Matricola
Guadagno Natale	0512106546
Patrone Paolo	0512106153

## Revision History

Data	Versione	Descrizione
01/12/2021	0.1	Prima stesura
02/12/2021	0.2	Requisiti funzionali

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo del sistema

Il sistema si pone l'obiettivo di facilitare le operazioni di gestione e controllo di operazioni di compravendita e di operazioni gestionali che non sono a carico dell'utenza, come la gestione del personale e dell'inventario. Sono previste viste e interfacce distinte per le varie operazioni per semplificare l'utilizzo ed evitare confusione.

## 1.2 Ambito del sistema

TecStore è una piattaforma web che permette ad utenti di comprare e vendere materiale tecnologico, che può essere messo in vendita da altri utenti o dalla piattaforma stessa. Trattandosi di un negozio piccolo, il catalogo è relativamente limitato, ma si punta a creare utenza attraverso prezzi vantaggiosi e un servizio clienti di qualità. L'utenza della piattaforma si divide in:

- Clienti, che, una volta registrati ed autenticati, possono acquistare e vendere articoli
- Centralinisti, che gestiscono i *ticket* e autorizzano le vendite
- Magazzinieri, che gestiscono le spedizioni degli articoli
- Amministratori catalogo, che gestiscono gli articoli messi in vendita dalla piattaforma
- Amministratori personale, che gestiscono la presenza nel sistema dei dipendenti

## 1.3 Obiettivi del progetto

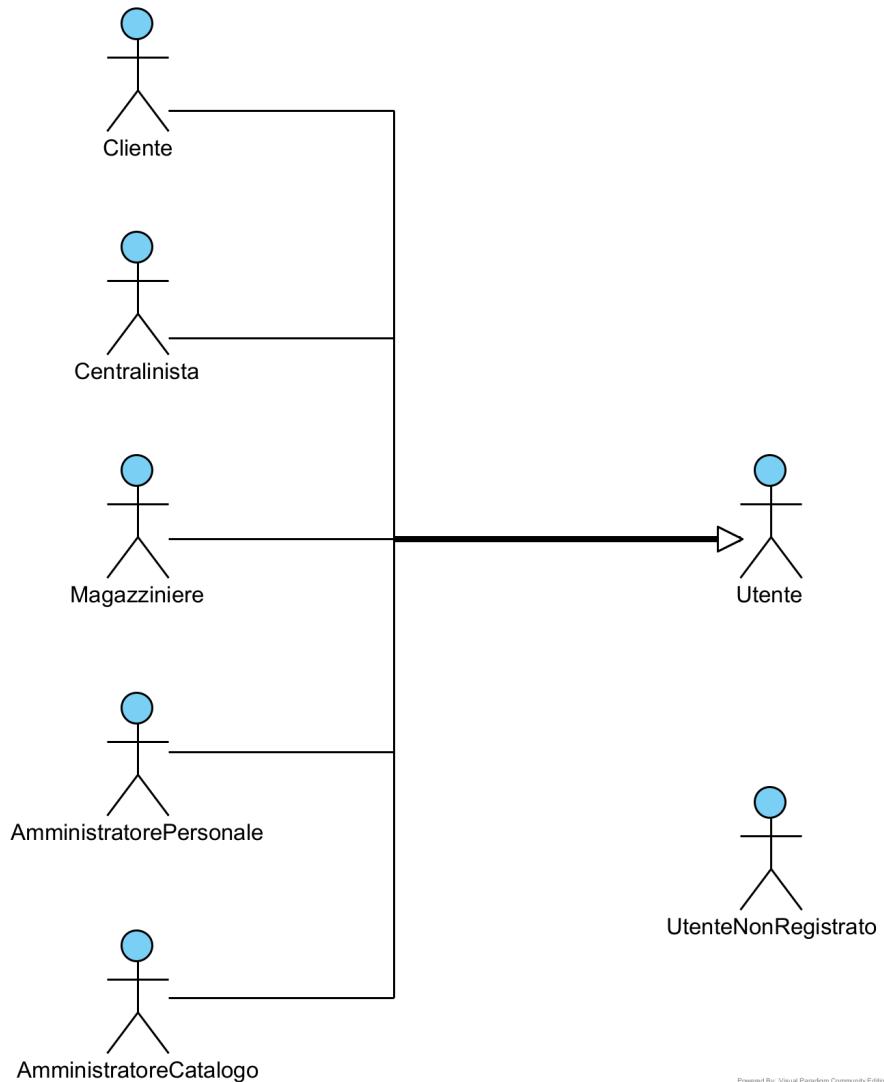
## 1.4 Definizioni, acronimi ed abbreviazioni

- TecStore: nome della piattaforma
- Cliente: utente che può acquistare, vendere, richiedere assistenza
- Centralinista: utente che controlla le vendite e fornisce assistenza ai clienti

- Magazziniere: utente che controlla la spedizione degli ordini
- Amministratore catalogo: utente che gestisce le vendite da parte della piattaforma
- Amministratore personale: utente che gestisce gli account degli altri utenti, fatta eccezione per i clienti
- DBMS: Database Management System, sistema di gestione di una base di dati
- Ticket: strumento utilizzabile dai clienti per comunicare con il servizio clienti. È una comunicazione asincrona.

## 2 Sistema proposto

### 2.1 Identificazione attori



Powered By: Visual Paradigm Community Edition

## 2.2 Requisiti funzionali

Funzionalità	Requisito	Priorità
Clienti	3.1.1 Registrazione	Alta
	3.1.2 Autenticazione	Alta
	3.1.3 Acquisto	Alta
	3.1.4 Annullamento	Media
	3.1.5 Vendita	Media
	3.1.6 Assistenza	Alta
	3.1.7 ModificaProfilo	Bassa
	3.1.8 RecuperoPassword	Media
Gestione	3.2.1 GestioneOrdini	Alta
	3.2.2 GestioneTicket	Alta
	3.2.3 ControlloArticoli	Alta
	3.2.4 GestionePersonale	Alta
	3.2.5 GestioneCatalogo	Alta

### 2.2.1 Clienti

Questa funzionalità racchiude tutte le operazioni fornite agli utenti.

#### Registrazione

Attore	Funzionalità
Cliente non registrato	Permette di registrarsi.

#### Autenticazione

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di autenticarsi.

#### Acquisto

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di acquistare un articolo.

#### Annullamento

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di annullare un ordine.

#### Vendita

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di vendere un articolo.

#### Assistenza

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di richiedere assistenza.

## ModificaProfilo

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di modificare informazioni del profilo come password, carta di credito e indirizzi.

## RecuperoPassword

Attore	Funzionalità
Cliente registrato	Permette di modificare la password se la si è dimenticata.

### 2.2.2 Gestione

Questa funzionalità racchiude tutte le operazioni fornite al personale per la gestione della piattaforma.

## GestioneOrdini

Attore	Funzionalità
Magazziniere	Permette di confermare la spedizione di un ordine o di annullarlo.

## GestioneTicket

Attore	Funzionalità
Centralinista	Permette di interagire con gli utenti per risolvere un problema.

## ControlloArticoli

Attore	Funzionalità
Centralinista	Permette di filtrare quali articoli messi in vendita vengono accettati.

## GestionePersonale

Attore	Funzionalità
Amministratore personale	Permette di aggiungere, rimuovere e modificare account per i dipendenti.

## GestioneCatalogo

Attore	Funzionalità
Amministratore catalogo	Permette di aggiungere, rimuovere e modificare articoli venduti da TecStore.

## 2.3 Requisiti non funzionali

### 2.3.1 Sicurezza e privacy

Il sistema deve prevedere tutte le pratiche di sicurezza fondamentali, come l'utilizzo di SSL per la trasmissione dei dati, l'utilizzo di *hashing* e *salt* per le password memorizzate nel database, tutti i dati delle carte di credito e anagrafiche devono essere cifrati prima di essere inseriti nel database utilizzando una cifratura robusta con una chiave che non deve essere esposta pubblicamente per nessun motivo.

In caso di tentativo di accesso a schermate riservate da parte di un utente consumatore o viceversa, ovvero un utente del personale che cerca di accedere al catalogo, deve essere previsto un avviso e un *redirect* ad una pagina correttamente accessibile da quel tipo di utente.

### 2.3.2 Affidabilità

Il sistema deve garantire un *uptime* di almeno il 99.9%, ovvero un *downtime* annualizzato di meno di 9 ore. Ciò è cruciale per far sì che l'utenza non venga scoraggiata dall'utilizzo di TecStore come negozio primario, creando perdite potenziali molto alte.<sup>1</sup>

### 2.3.3 Performance

Il sistema deve prevedere la possibilità di utilizzo di sistemi di *load balancing* per distribuire il carico di utenza in caso di picchi improvvisi tra più server, in modo da garantire l'uso della piattaforma al maggior numero di clienti possibile.

### 2.3.4 Manutenibilità

Il sistema sarà progettato secondo principi di sviluppo che ne garantiranno la semplicità di aggiornamento, ampliamento e modifica. Sarà utilizzata un'architettura Three-Tier per separare la gestione dei dati, il programma server e l'interfaccia utente.

## 2.4 Implementazione

Sarà utilizzata la tecnologia JSP con servlet su server Tomcat per la presentazione delle pagine web all'utente , un database MariaDB

---

<sup>1</sup><https://www.the20.com/blog/the-cost-of-it-downtime/>

per la memorizzazione dei dati e ogni utente utilizzerà un comune browser web per accedere al sistema.

## 2.5 Scenari

### 2.5.1 Cliente non registrato vuole acquistare un articolo

Un nuovo cliente, Mario Rossi, apre il sito per la prima volta. Inserisce nella barra di ricerca il nome dell'articolo a cui è interessato, “Mouse”. Dall'elenco dei risultati, sceglie quello che più gli interessa e fa click su di esso. Dalla pagina dei dettagli che viene caricata, convinto dalle specifiche del mouse, decide di acquistarlo e fa click su “Aggiungi al carrello”. Dato che non è autenticato viene chiesto di autenticarsi o registrarsi per proseguire con l'operazione. Decide di registrarsi, inserendo quindi email “mariorossi@email.tld”, password “6GksD-3Sc”, nome “Mario”, cognome “Rossi”, indirizzo “Via Roma 1, Torino”. Fa click su “Conferma”. Viene quindi rimandato alla pagina del carrello con il nuovo articolo appena inserito e fa click su “Acquista” per proseguire con l'acquisto. Inserisce i dati della carta di credito, come numero “4485518752812161”, scadenza “02/27”, CVV “458” e “Italiana” come nazionalità e fa click su “Conferma”. Viene rimandato al riepilogo delle informazioni sull'ordine dove fa click su “Conferma”. L'ordine viene quindi inserito nel sistema in attesa di spedizione da parte di un magazziniere. Il giorno successivo Luigi Verdi, magazziniere, si connette al sistema, si autentica e dall'elenco degli ordini seleziona quello di Mario. Procura l'articolo dal magazzino, lo imballa, prenota il corriere per il ritiro, inserisce il codice del *tracking* e conferma la spedizione dell'ordine.

### 2.5.2 Cliente registrato vuole acquistare un articolo

Un cliente già registrato, Mario Rossi apre il sito e inserisce nella barra di ricerca il nome dell'articolo a cui è interessato, “Tastiera”. Dall'elenco dei risultati, sceglie quella che più gli interessa e fa click su di esso. Dalla pagina dei dettagli che viene caricata, convinto dalle specifiche della tastiera, decide di acquistarla e fa click su “Aggiungi al carrello”. Dato che non è autenticato viene chiesto di autenticarsi o registrarsi per proseguire con l'operazione. Essendo già registrato, si autentica con email “mariorossi@email.tld” e password “6GksD-3Sc”. Viene quindi rimandato alla pagina del carrello con il nuovo articolo appena inserito e fa click su “Acquista” per proseguire con l'acquisto. Avendo già acquistato in precedenza, le informazioni della sua carta di credito sono già memorizzate nel sistema. Viene quindi rimandato al riepilogo delle informazioni sull'ordine dove fa

click su “Conferma”. L’ordine viene quindi inserito nel sistema in attesa di spedizione da parte di un magazziniere. Il giorno successivo Luigi Verdi, magazziniere, si connette al sistema, si autentica e dall’elenco degli ordini seleziona quello di Mario. Procura l’articolo dal magazzino, lo imballa, prenota il corriere per il ritiro, inserisce il codice del *tracking* e conferma la spedizione dell’ordine.

### 2.5.3 Cliente annulla ordine

Un cliente già registrato, Mario Rossi apre il sito e inserisce nella barra di ricerca il nome dell’articolo a cui è interessato, “Tastiera”. Dall’elenco dei risultati, sceglie quella che più gli interessa e fa click su di esso. Dalla pagina dei dettagli che viene caricata, convinto dalle specifiche della tastiera, decide di acquistarla e fa click su “Aggiungi al carrello”. Dato che non è autenticato viene chiesto di autenticarsi o registrarsi per proseguire con l’operazione. Essendo già registrato, si autentica con email “mariorossi@email.tld” e password “6GksD-3Sc”. Avendo già acquistato in precedenza, le informazioni della sua carta di credito sono già memorizzate nel sistema. Viene quindi rimandato al riepilogo delle informazioni sull’ordine dove fa click su “Conferma”. L’ordine viene quindi inserito nel sistema in attesa di spedizione da parte di un magazziniere. Pochi minuti dopo, cambia idea sull’acquisto effettuato e decide di annullare l’ordine. Dalla pagina principale fa click su “Storico ordini” e dall’elenco degli ordini fa click su “Annulla” per la tastiera. Dato che non è ancora stato spedita, l’ordine viene annullato.

#### **2.5.4 Cliente modifica informazioni profilo**

Un cliente già registrato, Mario Rossi, si è appena trasferito. Per far sì che i nuovi ordini da lui effettuati vengano spediti alla sua nuova casa, decide di modificare le informazioni del suo profilo sulla piattaforma. Essendo già registrato, si autentica con email “mariorossi@email.tld” e password “6GksD-3Sc”. Dalla pagina iniziale fa click su “Modifica profilo”. Nel modulo che gli viene presentato inserisce il nuovo indirizzo e fa click su “Conferma”.

#### **2.5.5 Cliente modifica password**

Un cliente già registrato, Mario Rossi, decide di modificare la sua password. Si autentica con email “mariorossi@email.tld” e password “6GksD-3Sc”. Dalla pagina iniziale fa click su “Modifica profilo” e su “Modifica password”. Nel modulo che gli viene presentato inserisce la nuova password “2eyccH4jj4a” e fa click su conferma.

#### **2.5.6 Cliente recupera password**

Un cliente già registrato, Mario Rossi, ha dimenticato la sua password. Dal modulo per l'autenticazione fa click su “Password dimenticata?” e inserisce il suo indirizzo email. Usando il link che gli viene spedito, viene rimandato al modulo per la modifica della password. Inserisce quindi “edNdnP48D7q” e fa click su “Conferma”.

#### **2.5.7 Cliente apre ticket**

Un cliente già registrato, Mario Rossi, non ha ricevuto il suo ordine dopo oltre due settimane di attesa. Decide quindi di comunicare con l'assistenza. Entra sul sito, fa click su “Autenticati” e inserisce i suoi dati, email “mariorossi@email.tld” e password “edNdnP48D7q” e fa click su “Autenticati”. Fa quindi click su “Servizio clienti” e su “Nuovo ticket”. Sceglie come tipologia “Ordine effettuato” e inserisce come messaggio “Non ho ricevuto il mio ordine dopo oltre due settimane”. Qualche ora dopo Anna Bianchi, centralinista, si autentica e vede il ticket di Mario, lo apre e, dopo aver contattato il corriere per sollecitare la spedizione, cerca di rassicurare Mario, scrivendo “Caro Signor Rossi, ho parlato personalmente con il corriere che mi ha assicurato che il pacco Le sarà recapitato entro le prossime 48 ore.”. Il giorno successivo Mario riceve l'articolo e chiude il ticket.

### **2.5.8 Cliente vende un articolo**

Un cliente già registrato, Carlo Neri, vuole vendere degli articoli. Dopo essersi autenticato con le credenziali “carloneri@email.tld” e “cVqFD4cSjRX”, fa click su “Area venditori”. Da qui fa click su “Nuova vendita” e inserisce nel modulo come nome “Webcam 3.1 MP 1080p 30fps”, “5” come quantità disponibile e “21.00” come prezzo, “Webcam alta qualità universale USB, compatibile con tutti i computer e sistemi operativi” come descrizione e aggiunge alcune foto. Fa click su “Conferma” e l’articolo viene inserito nel sistema in attesa di verifica da parte di un centralinista. Qualche ora dopo Anna Bianchi, centralinista, si autentica e vede la richiesta di vendita creata da Carlo. Dopo aver letto con cura le informazioni e guardato le foto, decide di accettare la vendita. L’articolo diventa quindi visualizzabile da chiunque ricerchi “Webcam” sul sito.

### **2.5.9 Cliente modifica una vendita**

Un cliente già registrato, Carlo Neri, vuole modificare i dettagli di una vendita. Dopo essersi autenticato con le credenziali “carloneri@email.tld” e “cVqFD4cSjRX”, fa click su “Area venditori” e fa click su “Modifica” per la vendita interessata, “Webcam”. Nel modulo, cambia il nome da “Webcam 3.1 MP 1080p 30fps” a “Webcam 3.1 MP 1080p **60fps**”. Fa click su “Conferma”. La vendita torna in attesa di verifica da parte di un centralinista. Qualche ora dopo Anna Bianchi, centralinista, si autentica e vede la richiesta di modifica creata da Carlo. Dopo aver letto con cura le informazioni, decide di accettare la vendita. L’articolo diventa quindi visualizzabile da chiunque ricerchi “Webcam” sul sito.

### **2.5.10 Cliente annulla una vendita**

Un cliente già registrato, Carlo Neri, vuole annullare una vendita. Dopo essersi autenticato con le credenziali “carloneri@email.tld” e “cVqFD4cSjRX”, fa click su “Area venditori” e fa click su “Annulla” per la vendita interessata, “Webcam”. Dato che la vendita non è ancora stata accettata, viene immediatamente cancellata dal sito.

### **2.5.11 Amministratore personale aggiunge un dipendente**

L’amministratore personale Alfonso Autori deve creare un nuovo account per il nuovo dipendente Carlo Abbamonti. Apre la pag-

ina iniziale e fa click su “Autenticati”. Inserisce l'email: ”alfosoautori@email.tld”, e la password: ”BWuCega2LV”. Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore, clicca su ”Aggiungi Nuovo Dipendente”. Nella pagina di ”Modulo nuovo dipendente” inserisce i dati del nuovo dipendente, Nome: ”Carlo” , Cognome: ”Abbamonti”, Email: ”carloabbamonti@email.tld”, Codice-Fiscale: ”BBMCRL82A10H703R” Via: ” Libertà”, Numero civico: ”1”, Città: ”Salerno”, Provincia: ”SA”, CAP: ”84122” Tipologia: ”Centralinista”. Fa clic sul tasto ”Conferma”, gli appare la pagina di conferma contenente le informazioni di accesso per Carlo.

#### **2.5.12 Amministratore personale modifica dipendente**

L'amministratore personale Alfonso Autori deve modificare l'indirizzo del dipendente Carlo Abbamonti. Apre la pagina iniziale e fa click su ”Autenticati”. Inserisce l'email: ”alfosoautori@email.tld”, e la password: ”BWuCega2LV”. Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore, clicca sul campo di ricerca ed inserisce: ”Abbamonti”. Gli vengono caricati tutti i risultati inerenti alla ricerca e trova il dipendente interessato. Alfonso fa click sul suo nome e visualizza i dettagli. Nella pagina dei dettagli clicca sulla voce ”Modifica Dipendente”. Nella sezione ”Indirizzo” seleziona la voce ”Numero civico” ed inserisce ”4” e in ”Via” inserisce ”Fiume”. Conferma e gli viene mostrata la pagina di avvenuta modifica dei dati.

#### **2.5.13 Amministratore personale rimuove dipendente**

L'amministratore personale Alfonso Autori deve rimuovere l'account del dipendente Carlo Abbamonti. Apre la pagina iniziale e fa click su ”Autenticati”. Inserisce l'email: ”alfosoautori@email.tld”, e la password: ”BWuCega2LV”. Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore, clicca sul campo di ricerca ed inserisce: ”Abbamonti”. Gli vengono caricati tutti i risultati inerenti alla ricerca e trova il dipendente interessato. Alfonso fa click sul suo nome e visualizza i dettagli. Fa quindi click sulla voce ”Elimina Dipendente”, conferma la scelta e gli appare la pagina di avvenuta rimozione del dipendente.

#### **2.5.14 Amministratore catalogo inserisce nuovo articolo**

L'amministratore del catalogo Tommaso Foggia deve inserire un nuovo articolo al catalogo. Tommaso, detto ”Tommy”, apre la pag-

ina iniziale e fa click su “Autenticati”. Inserisce l'email: ”tommyfoggia@email.tld”, e la password: ”tTV9wAKhJB”. Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore. Clicca su ”Inserisci Nuovo Articolo” e nel modulo per l'inserimento inserisce del campi, Nome: ”Tappetino RGB, Zero Gravity”, Descrizione: ”Tappetino ultra leggero RGB, 2W/h, presa USB”, Quantità: ”2”, Prezzo ”30.00”. Conferma, gli viene mostrata una pagina di conferma con messaggio ”Inserimento avvenuto con successo”.

### **2.5.15 Amministratore catalogo modifica articolo**

L'amministratore del catalogo Tommaso Foggia deve modificare un articolo dal catalogo. Tommaso, detto "Tommy", apre la pagina iniziale e fa click su "Autenticati". Inserisce l'email: "tommyfoggia@email.tld", e la password: "tTV9wAKhJB". Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore. clicca sul campo di ricerca ed inserisce: "HP Pavilion". Gli vengono caricati tutti i risultati inerenti alla ricerca effettuata. L'amministratore seleziona l'articolo interessato ed apre i dettagli. Nella pagina dei dettagli clicca sulla voce "Modifica Articolo", alla sezione "Prezzo" seleziona ed inserisce "799.00". Conferma e gli appare una pagina di conferma con messaggio "Modifica effettuata con successo".

### **2.5.16 Amministratore catalogo rimuove articolo**

L'amministratore del catalogo Tommaso Foggia deve rimuovere un articolo dal catalogo. Tommaso, detto "Tommy", apre la pagina iniziale e fa click su "Autenticati". Inserisce l'email: "tommyfoggia@email.tld", e la password: "tTV9wAKhJB". Viene reindirizzato alla pagina principale per l'amministratore. clicca sul campo di ricerca ed inserisce: "HP Pavilion". Gli vengono caricati tutti i risultati inerenti alla ricerca effettuata. L'amministratore seleziona l'articolo interessato ed apre i dettagli. Nella pagina dei dettagli clicca sulla voce "Elimina Articolo", conferma la scelta e gli appare una pagina di conferma con messaggio "Rimozione effettuata con successo".

### 3 Use case

#### 3.1 Comuni

##### 3.1.1 Autenticazione

<b>ID</b>	UC12Autenticazione	
<b>Descrizione</b>	Un utente si autentica.	
<b>Partecipanti</b>	Utente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un utente già registrato (??) si connette al sito e vuole autenticarsi.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Si collega al sito e da una pagina qualsiasi fa click sul tasto “Autenticati”.</p> <p>Inserisce i dati richiesti e fa click su “Autenticati”.</p>	<p><b>Sistema</b></p> <p>Mostra all’utente un modulo per l’inserimento di email e password.</p> <p>Se le credenziali sono corrette, rimanda l’utente alla pagina opportuna.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	L’utente risulta autenticato per quella sessione.	

#### 3.2 Clienti

##### 3.2.1 Registrazione

<b>ID</b>	UC34Registrazione	
<b>Descrizione</b>	Un nuovo cliente si registra.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente non registrato	
<b>Condizione d’ingresso</b>	Un nuovo cliente visita il sito per la prima volta e vuole registrarsi.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente non registrato</b> Si collega al sito e da una pagina fa click sul tasto “Registrati”</p> <p>Inserisce tutti i dati richiesti e fa click su ”Registrati”.</p>	<p><b>Sistema</b></p> <p>Mostra al cliente il form per la registrazione in cui inserire tutti i dati personali, come nome, cognome, indirizzo, email e password.</p> <p>Invia al cliente una mail di conferma e visualizza al cliente un messaggio con l’esito della registrazione.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	Le informazioni del cliente vengono memorizzate nel sistema.	

### 3.2.2 Ricerca

<b>ID</b>	UC5Ricerca
<b>Descrizione</b>	Un cliente ricerca una parola chiave.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente vuole scoprire il prezzo di un articolo.
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>  Da una pagina qualsiasi, digita il nome dell'articolo desiderato nella barra di ricerca e preme sul tasto “Cerca”.</p> <p><b>Sistema</b>  Mostra all'utente un elenco di risultati pertinenti alla parola cercata.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	All'utente viene mostrato un elenco di articoli in base alla parola chiave utilizzata.

### 3.2.3 Selezione

<b>ID</b>	UC6Selezione
<b>Descrizione</b>	Un cliente seleziona un articolo per visualizzarne i dettagli.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente ha effettuato una ricerca (??) e vuole più informazioni su uno dei risultati.
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>  Seleziona uno dei risultati.</p> <p><b>Sistema</b>  Visualizza i dettagli dell'articolo.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	All'utente vengono mostrati i dettagli dell'articolo selezionato.

### 3.2.4 Aggiunta al carrello

<b>ID</b>	UC7AggiuntaAlCarrello
<b>Descrizione</b>	Un cliente aggiunge un articolo al carrello.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) ha effettuato una ricerca (??) ed ha selezionato un articolo (??) ed è interessato ad acquistare.
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>  Fa click su “Aggiungi al carrello”.</p> <p><b>Sistema</b>  Mostra all'utente una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'aggiunta al carrello viene memorizzata.

### 3.2.5 Acquisto

<b>ID</b>	UC8Acquisto	
<b>Descrizione</b>	Un cliente acquista gli articoli presenti nel suo carrello.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) ha aggiunto un articolo al carrello (??). Ora vuole procedere con l'acquisto.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>            Da una pagina qualsiasi, fa click su “Carrello”.            Fa click su “Acquista”.            Fa click su “Conferma”.</p>	<p><b>Sistema</b>            Mostra all'utente il contenuto del carrello.            Mostra all'utente una pagina di conferma con i dettagli dell'ordine, come prezzo totale, tempo stimato di spedizione, costo di spedizione.            Crea un ordine nel sistema.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'ordine viene creato.	

### 3.2.6 Rimozione dal carrello

<b>ID</b>	UC9RimozioneDalCarrello	
<b>Descrizione</b>	Un cliente rimuove uno degli articoli presenti nel suo carrello.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) ha aggiunto un articolo al carrello (??). Ora vuole rimuoverlo.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>            Da una pagina qualsiasi, fa click su “Carrello”.            Fa click su “Rimuovi” per l'articolo interessato.</p>	<p><b>Sistema</b>            Mostra all'utente il contenuto del carrello.            Mostra all'utente una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'articolo viene rimosso dal carrello.	

### 3.2.7 Storico ordini

<b>ID</b>	UC10StoricoOrdini	
<b>Descrizione</b>	Un cliente visualizza lo storico degli ordini effettuati.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina iniziale.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b>            Fa click su “Storico ordini”.            Inserisce la parola chiave interessata.</p>	<p><b>Sistema</b>            Mostra all'utente una barra di ricerca per gli ordini.            Mostra all'utente un elenco di ordini corrispondenti.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Il cliente visualizza l'elenco degli ordini.	

### 3.2.8 Dettagli ordine

<b>ID</b>	UC11DettagliOrdine
<b>Descrizione</b>	Un cliente visualizza i dettagli di un ordine.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nello storico degli ordini (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Dettagli” per l’articolo interessato.</p> <p><b>Sistema</b> Mostra all’utente i dettagli dell’ordine selezionato.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	Il cliente visualizza i dettagli dell’ordine selezionato.

### 3.2.9 Rimborso ordine

<b>ID</b>	UC12RimborsoOrdine
<b>Descrizione</b>	Un cliente richiede il rimborso per un ordine.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nello storico degli ordini (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Rimborso” per l’articolo interessato.</p> <p><b>Sistema</b> Mostra all’utente una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	L’ordine cambia stato in “In attesa di rimborso”.

### 3.2.10 Annullamento di un ordine

<b>ID</b>	UC13AnnullamentoOrdine
<b>Descrizione</b>	Un cliente vuole annullare un ordine effettuato in precedenza.
<b>Partecipanti</b>	Cliente
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) ha acquistato un articolo (??). Ora vuole annullarlo e l’ordine non è ancora stato spedito (??, ??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Da una pagina qualsiasi, fa click su “Storico Ordini”.</p> <p><b>Sistema</b> Mostra all’utente tutti gli ordini che ha effettuato.</p> <p>Fa click su “Annulla” per l’ordine.</p> <p><b>Sistema</b> Mostra all’utente una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	L’ordine viene annullato.

### 3.2.11 Elenco ticket

<b>ID</b>	UC14ElencoTicket	
<b>Descrizione</b>	Un cliente visualizza l'elenco dei ticket che non sono stati chiusi.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente è autenticato (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Da una pagina qualsiasi, fa click su "Servizio clienti".	<b>Sistema</b> Mostra al cliente l'elenco dei suoi ticket che non sono ancora stati chiusi.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il cliente visualizza l'elenco.	

### 3.2.12 Creazione di un ticket

<b>ID</b>	UC15CreazioneTicket	
<b>Descrizione</b>	Un cliente ha necessità di contattare il servizio clienti.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina dell'elenco dei ticket.	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Fa click su "Nuovo ticket".  Inserisce le informazioni richieste e fa click su "Conferma".	<b>Sistema</b> Mostra al cliente un modulo per l'inserimento di un messaggio e la scelta della tipologia di ticket.  Mostra al cliente una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il ticket viene creato.	

### 3.2.13 Selezione di un ticket

<b>ID</b>	UC16SelezioneTicket	
<b>Descrizione</b>	Un cliente visualizza l'elenco di messaggi relativi ad uno dei ticket.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina dell'elenco dei ticket.	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Dall'elenco dei ticket (??), fa click su uno dei ticket.	<b>Sistema</b> Mostra al cliente tutti i messaggi relativi a quel ticket.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il cliente visualizza i messaggi del ticket.	

### 3.2.14 Risposta ad un ticket

<b>ID</b>	UC17RispostaTicket	
<b>Descrizione</b>	Un cliente aggiunge un messaggio ad un ticket esistente.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina dei dettagli di un ticket.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Rispondi”.</p> <p>Inserisce il messaggio e fa click su “Conferma”.</p>	<p><b>Sistema</b> Mostra al cliente un modulo per l'inserimento di un messaggio.</p> <p>Memorizza il messaggio.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Un nuovo messaggio viene registrato per il ticket.	

### 3.2.15 Chiusura di un ticket

<b>ID</b>	UC18ChiusuraTicket	
<b>Descrizione</b>	Un cliente ritiene che il problema sia stato risolto e decide di chiudere un ticket.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina dei dettagli di un ticket.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Chiudi”.</p>	<p><b>Sistema</b> Mostra all'utente una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Lo stato del ticket passa a “Risolto”.	

### 3.2.16 Elenco vendite

<b>ID</b>	UC19ElencoVendite	
<b>Descrizione</b>	Un cliente ricerca tra gli articoli che ha attualmente in vendita.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) vuole visualizzare informazioni sugli articoli che ha attualmente in vendita.	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Da una pagina qualsiasi, fa click su “Area venditori”.</p> <p>Inserisce il testo da ricercare.</p>	<p><b>Sistema</b> Mostra all'utente una barra di ricerca.</p> <p>Mostra all'utente tutte le vendite corrispondenti al testo inserito.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Il cliente visualizza l'elenco degli articoli attualmente in vendita.	

### 3.2.17 Nuova vendita

<b>ID</b>	UC20NuovaVendita	
<b>Descrizione</b>	Un cliente inserisce un nuovo articolo in vendita sulla piattaforma.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nell'elenco degli articoli in vendita (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Vendi”.</p> <p>Inserisce i dati richiesti e fa click su “Conferma”.</p>	<p><b>Sistema</b></p> <p>Mostra al cliente un modulo per l'inserimento dei dati necessari come nome, descrizione, prezzo, quantità disponibile e foto dell'articolo.</p> <p>Mostra una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Viene registrata una nuova vendita con stato “In attesa di approvazione” (??).	

### 3.2.18 Modifica vendita

<b>ID</b>	UC21ModificaVendita	
<b>Descrizione</b>	Un cliente modifica i dettagli di una vendita esistente.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato ha effettuato una ricerca (??) e ha selezionato un articolo per visualizzarne i dettagli (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Modifica”.</p> <p>Inserisce i dati richiesti e fa click su “Conferma”.</p>	<p><b>Sistema</b></p> <p>Mostra all'utente un modulo per l'inserimento dei nuovi dati necessari come nome, descrizione, prezzo, quantità disponibile e foto dell'articolo. I campi sono preimpostati con i valori attuali.</p> <p>Mostra una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Viene registrata una nuova vendita con stato “In attesa di approvazione” (??).	

### 3.2.19 Annullamento vendita

<b>ID</b>	UC22AnnullamentoVendita	
<b>Descrizione</b>	Un cliente annulla una vendita esistente.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nell'elenco degli articoli in vendita (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Fa click su “Annulla” per l'articolo interessato.	<b>Sistema</b> Mostra all'utente una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	L'utente visualizza le informazioni su una vendita.	

### 3.2.20 Dettagli vendita

<b>ID</b>	UC23DettagliVendita	
<b>Descrizione</b>	Un cliente visualizza le informazioni su una vendita come quantità di articoli venduti e ricavato totale.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nell'elenco degli articoli in vendita (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Fa click sull'articolo interessato.	<b>Sistema</b> Mostra all'utente le informazioni sull'andamento della vendita.
<b>Condizione d'uscita</b>	L'utente visualizza le informazioni su una vendita.	

### 3.2.21 Modifica profilo

<b>ID</b>	UC24ModificaProfilo	
<b>Descrizione</b>	Un cliente vuole modificare le informazioni del suo profilo.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina iniziale.	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Cliente</b> Fa click su “Modifica profilo”.  Inserisce i nuovi dati e fa click su “Conferma”	<b>Sistema</b> Mostra all'utente un modulo per la modifica dei campi del profilo. Il modulo è precompilato con le informazioni attuali.  Mostra una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	Le nuove informazioni del cliente sono memorizzate.	

### 3.2.22 Modifica password

<b>ID</b>	UC25ModificaPassword	
<b>Descrizione</b>	Un cliente vuole modificare la sua password.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un cliente autenticato (??) è nella pagina di modifica dei dati personali (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Modifica password”.</p> <p>Inserisce la nuova password e fa click su “Conferma”.</p>	<p><b>Sistema</b> Mostra all’utente un modulo per l’inserimento della nuova password.</p> <p>Mostra una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	La nuova password viene memorizzata.	

### 3.2.23 Recupero password

<b>ID</b>	UC26RecuperoPassword	
<b>Descrizione</b>	Un cliente vuole recuperare la sua password smarrita.	
<b>Partecipanti</b>	Cliente	
<b>Condizione d’ingresso</b>	Un cliente non autenticato è nella pagina di autenticazione (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Cliente</b> Fa click su “Password dimenticata?”.</p> <p>Inserisce la email e fa click su “Conferma”.</p> <p>Usa il link ricevuto per accedere al modulo di modifica password (??).</p>	<p><b>Sistema</b> Mostra all’utente un modulo per l’inserimento della email.</p> <p>Mostra una pagina di conferma e invia un link temporaneo via email.</p>
<b>Condizione d’uscita</b>	La nuova password viene memorizzata.	

### 3.3 Centralinista

#### 3.3.1 Elenco Ticket

<b>ID</b>	UC27ElencoTicket
<b>Descrizione</b>	Un centralinista visualizza l'elenco dei ticket attualmente in attesa di risposta.
<b>Partecipanti</b>	Centralinista
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista autenticato (??) è nella sua pagina iniziale.
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Centralinista</b>                   <b>Sistema</b>  Fa click su “Ticket”.  Mostra l'elenco dei ticket in attesa di risposta.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Il centralinista visualizza l'elenco dei ticket in attesa di risposta.

#### 3.3.2 Selezione Ticket

<b>ID</b>	UC28SelezioneTicket
<b>Descrizione</b>	Un centralinista seleziona un ticket dall'elenco per visualizzare i messaggi.
<b>Partecipanti</b>	Centralinista
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista autenticato (??) è nella pagina dell'elenco dei ticket (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Centralinista</b>                   <b>Sistema</b>  Fa click sul ticket.  Cambia lo stato del ticket a “In elaborazione” e mostra tutti i messaggi relativi a quel ticket.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Il centralinista visualizza i messaggi relativi ad un ticket.

#### 3.3.3 Risposta ad un ticket

<b>ID</b>	UC29RispostaTicket
<b>Descrizione</b>	Un centralinista aggiunge un messaggio ad un ticket esistente.
<b>Partecipanti</b>	Centralinista
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista è nella pagina dei dettagli di un ticket (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Centralinista</b>                   <b>Sistema</b>  Fa click su “Rispondi”.  Mostra un modulo per l'inserimento di un messaggio.  Inserisce il messaggio e fa click su “Conferma”.  Memorizza il messaggio.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Un nuovo messaggio viene registrato per il ticket.

### 3.3.4 Elenco Vendite

<b>ID</b>	UC30ElencoVendite	
<b>Descrizione</b>	Un centralinista visualizza l'elenco delle vendite attualmente in attesa di approvazione.	
<b>Partecipanti</b>	Centralinista	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista autenticato (??) è nella sua pagina iniziale.	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Centralinista</b> Fa click su “Vendite”.	<b>Sistema</b> Mostra l'elenco delle vendite in attesa.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il centralinista visualizza l'elenco delle vendite in attesa.	

### 3.3.5 Selezione Vendita

<b>ID</b>	UC31SelezioneVendita	
<b>Descrizione</b>	Un centralinista seleziona una vendita dall'elenco per visualizzare i dettagli.	
<b>Partecipanti</b>	Centralinista	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista autenticato (??) è nella pagina dell'elenco delle vendite (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Centralinista</b> Fa click sulla vendita.	<b>Sistema</b> Cambia lo stato della vendita a “In elaborazione” e mostra i dettagli della vendita.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il centralinista visualizza i dettagli di una vendita.	

### 3.3.6 Autorizza Vendita

<b>ID</b>	UC32AutorizzaVendita	
<b>Descrizione</b>	Un centralinista autorizza una vendita.	
<b>Partecipanti</b>	Centralinista	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista è nella pagina dei dettagli di una vendita (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Centralinista</b> Fa click su ✓.	<b>Sistema</b> Mostra una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	La vendita è autorizzata.	

### 3.3.7 Rifiuta Vendita

<b>ID</b>	UC33RifiutaVendita	
<b>Descrizione</b>	Un centralinista rifiuta una vendita.	
<b>Partecipanti</b>	Centralinista	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un centralinista è nella pagina dei dettagli di una vendita (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Centralinista</b> Fa click su ×.	<b>Sistema</b> Mostra una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	La vendita è rifiutata.	

## 3.4 Magazziniere

### 3.4.1 Elenco Ordini

<b>ID</b>	UC34ElencoOrdini
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere visualizza l'elenco degli ordini da spedire.
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è autenticato (??) e nella sua pagina iniziale.
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Magazziniere</b> <b>Sistema</b>            Dalla pagina iniziale click su “Ordini”.            Mostra gli ordini il cui stato è “In attesa”.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Il magazziniere visualizza l'elenco.

### 3.4.2 Elaborazione

<b>ID</b>	UC35ElaborazioneOrdine
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere cambia lo stato di un ordine a “In elaborazione”.
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è nella pagina dell'elenco degli ordini in attesa (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Magazziniere</b> <b>Sistema</b>            Fa click su “Elabora”.            Cambia lo stato dell'ordine a “In elaborazione”.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Lo stato dell'ordine cambia a “In elaborazione”.

### 3.4.3 Conferma spedizione

<b>ID</b>	UC36ConfermaOrdine
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere cambia lo stato di un ordine a “Spedito”.
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è nella pagina dell'elenco degli ordini in attesa (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Magazziniere</b> <b>Sistema</b>            Fa click su “✓”.            Cambia lo stato dell'ordine a “Spedito”.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Lo stato dell'ordine cambia a “Spedito”.

### 3.4.4 Annulla ordine

<b>ID</b>	UC37AnnullaOrdine	
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere cambia lo stato di un ordine a “Annullato”.	
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è nella pagina dell'elenco degli ordini in attesa (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Magazziniere</b> Fa click su “×”.	<b>Sistema</b> Cambia lo stato dell'ordine a “Annullato”.
<b>Condizione d'uscita</b>	Lo stato dell'ordine cambia a “Annullato”.	

### 3.4.5 Elenco Rimborsi

<b>ID</b>	UC38ElencoRimborsi	
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere visualizza l'elenco degli ordini in attesa di rimborso.	
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è autenticato e nella sua pagina iniziale.	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Magazziniere</b> Dalla pagina iniziale click su “Rimborso”.	<b>Sistema</b> Mostra gli ordini il cui stato è “In attesa di rimborso”.
<b>Condizione d'uscita</b>	Il magazziniere visualizza l'elenco.	

### 3.4.6 Conferma rimborso

<b>ID</b>	UC39ConfermaRimborso	
<b>Descrizione</b>	Un magazziniere cambia lo stato di un ordine a “Rimborsato”.	
<b>Partecipanti</b>	Magazziniere	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un magazziniere è dall'elenco degli ordini in attesa di rimborso (??) ne seleziona uno (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<b>Magazziniere</b> Fa click su “✓”.	<b>Sistema</b> Cambia lo stato dell'ordine a “Rimborsato”.
<b>Condizione d'uscita</b>	Lo stato dell'ordine cambia a “Rimborsato”.	

## 3.5 Amministratore catalogo

### 3.5.1 Ricerca

<b>ID</b>	UC40RicercaVendita
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del catalogo ricerca una vendita.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore Catalogo
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del catalogo è autenticato (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore catalogo Sistema</b>          Digita una o più parole chiave nella barra di ricerca e fa click su “Cerca”.</p> <p>Mostra un elenco di articoli rilevanti.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'amministratore del catalogo visualizza i risultati della sua ricerca.

### 3.5.2 Nuova Vendita

<b>ID</b>	UC41NuovaVendita
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del catalogo inserisce un articolo in vendita.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore Catalogo
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del catalogo si è autenticato (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore catalogo Sistema</b>          Fa click su “Nuova vendita”.</p> <p>Mostra un modulo per l'inserimento dei dati necessari come nome, descrizione, prezzo, quantità disponibile e foto dell'articolo.</p> <p>Inserisce i dati richiesti e fa click su “Conferma”.</p> <p>Mostra una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'articolo viene messo in vendita.

### 3.5.3 Modifica Vendita

<b>ID</b>	UC42ModificaVendita	
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del catalogo modifica una vendita.	
<b>Partecipanti</b>	Amministratore Catalogo	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del catalogo ha effettuato una ricerca (??) e ha selezionato un articolo (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore catalogo</b>    <b>Sistema</b></p> <p>Fa click su “Modifica”.</p> <p>Inserisce i nuovi dati.</p>	<p>Mostra un modulo per l'inserimento dei nuovi dati necessari come nome, descrizione, prezzo, quantità disponibile e foto dell'articolo. I campi sono preimpostati con i valori attuali.</p> <p>Visualizza una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'amministratore del catalogo visualizza i risultati della sua ricerca.	

### 3.5.4 Rimozione Vendita

<b>ID</b>	UC43RimozioneVendita	
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del catalogo rimuove una vendita.	
<b>Partecipanti</b>	Amministratore Catalogo	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del catalogo ha effettuato una ricerca (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore catalogo</b>    <b>Sistema</b></p> <p>Fa click su “Rimuovi” per l'articolo interessato.</p>	Mostra una pagina di conferma.
<b>Condizione d'uscita</b>	La vendita viene rimossa.	

### 3.5.5 Dettagli vendita

<b>ID</b>	UC44DettagliVendita	
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del catalogo visualizza le informazioni su una vendita come quantità di articoli venduti e ricavato totale.	
<b>Partecipanti</b>	Amministratore catalogo	
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del catalogo ha effettuato una ricerca (??).	
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore catalogo</b>    <b>Sistema</b></p> <p>Fa click sull'articolo interessato.</p>	Mostra le informazioni sull'andamento della vendita.
<b>Condizione d'uscita</b>	L'amministratore del catalogo visualizza le informazioni su una vendita.	

## 3.6 Amministratore personale

### 3.6.1 Ricerca dipendente

<b>ID</b>	UC45RicercaDipendente
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del personale ricerca un dipendente in base a vari parametri.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore personale
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del personale si è autenticato (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore personale Sistema</b>            Digita una o più parole chiave nella barra di ricerca e fa click su “Cerca”.</p> <p>Mostra un elenco di dipendenti rilevanti.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	L'amministratore del personale visualizza i risultati della sua ricerca.

### 3.6.2 Nuovo dipendente

<b>ID</b>	UC46NuovoDipendente
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del personale inserisce un nuovo dipendente.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore personale
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del personale si è autenticato (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore personale Sistema</b>            Fa click su “Modifica” per il dipendente interessato.</p> <p>Inserisce i nuovi dati.</p> <p>Mostra un modulo per l'inserimento dei nuovi dati necessari come nome, cognome, password, indirizzo. I campi sono preimpostati con i valori attuali fatta eccezione per il campo “password”.</p> <p>Visualizza una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Le modifiche effettuate vengono memorizzate.

### 3.6.3 Modifica dipendente

<b>ID</b>	UC47ModificaDipendente
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del personale modifica i dati di un dipendente.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore personale
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del personale ha ricercato un dipendente (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore personale Sistema</b>  Fa click su “Modifica” per il dipendente interessato.</p> <p>Inserisce i nuovi dati.</p> <p>Mostra un modulo per l'inserimento dei nuovi dati necessari come nome, cognome, password, indirizzo. I campi sono preimpostati con i valori attuali fatta eccezione per il campo “password”.</p> <p>Visualizza una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	Le modifiche effettuate vengono memorizzate.

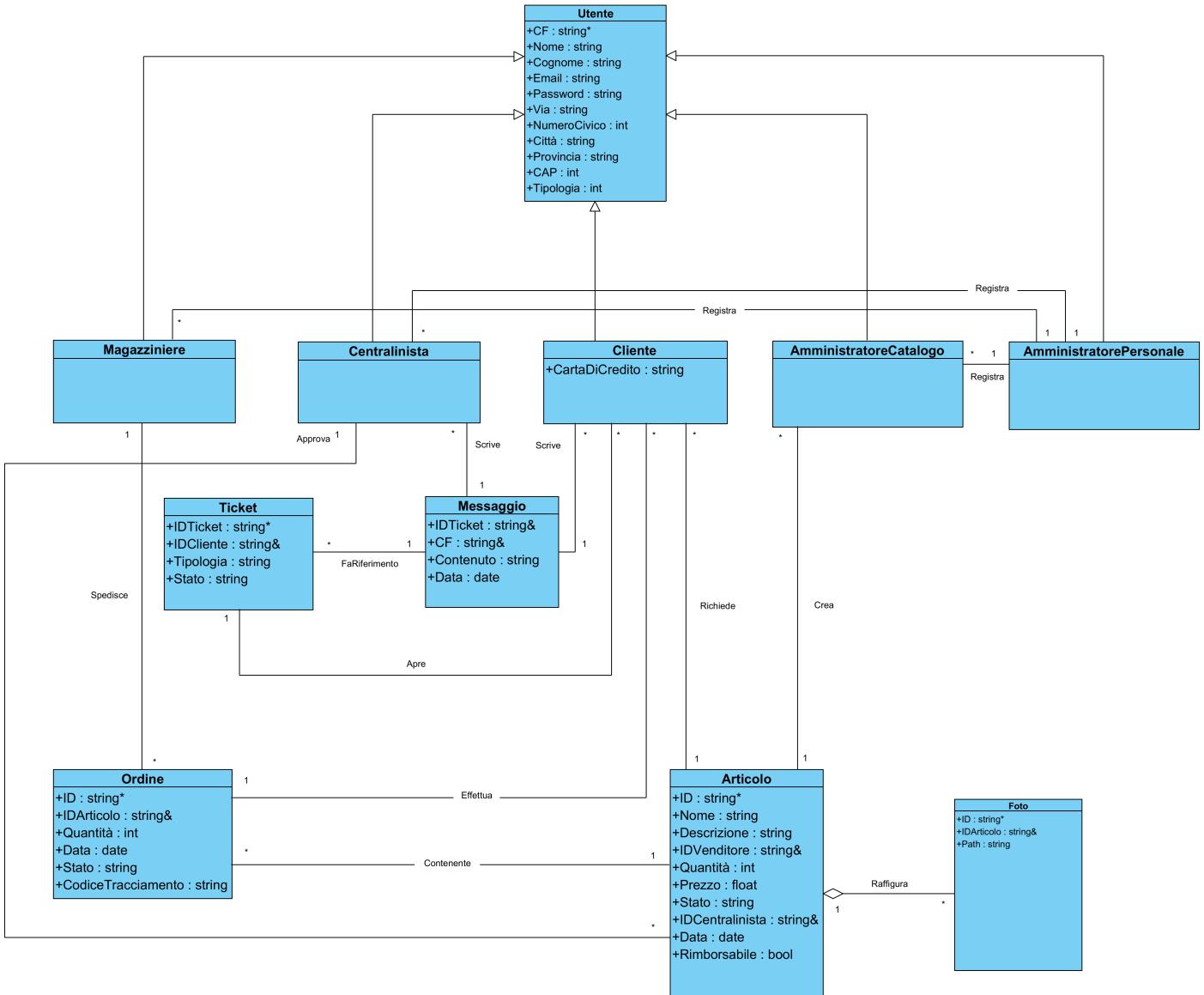
### 3.6.4 Rimozione dipendente

<b>ID</b>	UC48RimozioneDipendente
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del personale rimuove i dati di un dipendente.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore personale
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del personale ha ricercato un dipendente (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore personale Sistema</b>  Fa click su “Rimuovi” per il dipendente interessato.</p> <p>Visualizza una pagina di conferma.</p>
<b>Condizione d'uscita</b>	I dati del dipendente vengono rimossi.

### 3.6.5 Dettagli dipendente

<b>ID</b>	UC49DettagliDipendente
<b>Descrizione</b>	Un amministratore del personale visualizza le statistiche di un dipendente.
<b>Partecipanti</b>	Amministratore personale
<b>Condizione d'ingresso</b>	Un amministratore del personale ha ricercato un dipendente (??).
<b>Flusso di eventi</b>	<p><b>Amministratore personale Sistema</b>      Fa click sul dipendente interessato.</p> <p>Visualizza informazioni sul dipendente,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel caso dei centralinisti, la quantità di ticket risolti e ordini autorizzati/negati</li> <li>• nel caso dei magazzinieri, la quantità di ordini spediti/annullati</li> </ul>
<b>Condizione d'uscita</b>	I dati del dipendente vengono visualizzati.

## 4 Class Diagram

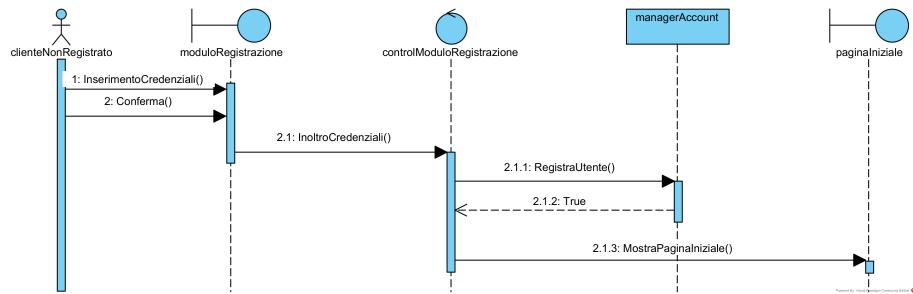


## 5 Sequence Diagram

### 5.1 Cliente

#### 5.1.1 Cliente si registra

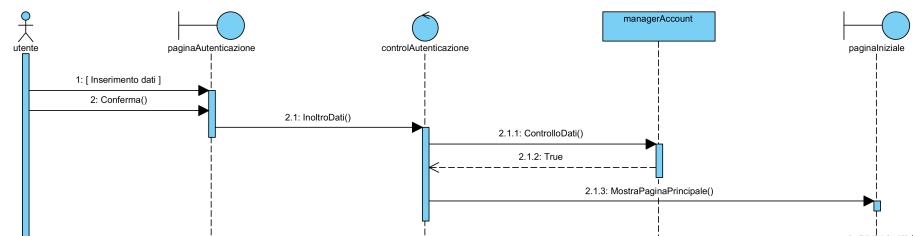
Fare riferimento a ??.



1. Un cliente non registrato che visita il sito per la prima volta, una volta deciso di registrarsi, può fare click su “Registrati” dalla pagina iniziale.
2. Gli viene presentato un form in cui inserire i dati richiesti per la registrazione, tra cui nome, cognome, email e password.
3. I dati vengono controllati e, se privi di errori, l’utente viene registrato.

#### 5.1.2 Cliente si autentica

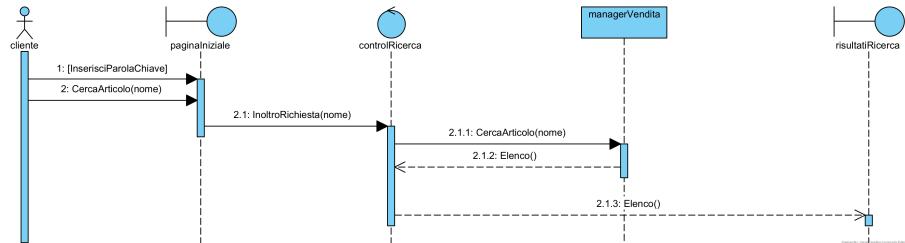
Fare riferimento a ??.



1. Dopo la registrazione (??), l’utente può usare le credenziali scelte per autenticarsi cliccando sul tasto “Autenticati”.
2. Gli viene presentato quindi un modulo per l’inserimento di email e password.

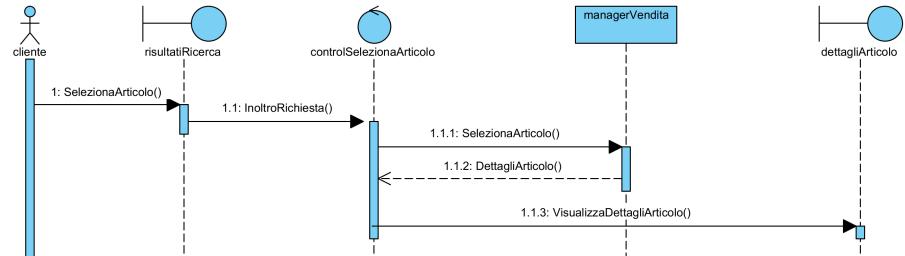
- Se le credenziali corrispondono a quelle memorizzate nel sistema, all'utente viene consentito l'accesso.

### 5.1.3 Cliente ricerca un articolo



- Ai clienti e agli utenti non autenticati è permesso ricercare articoli nel sito. Usando la barra di ricerca presente nella pagina iniziale, può inserire dei termini da ricercare.
- Una volta premuto sul tasto “Cerca”, gli viene presentato un elenco di articoli corrispondenti.

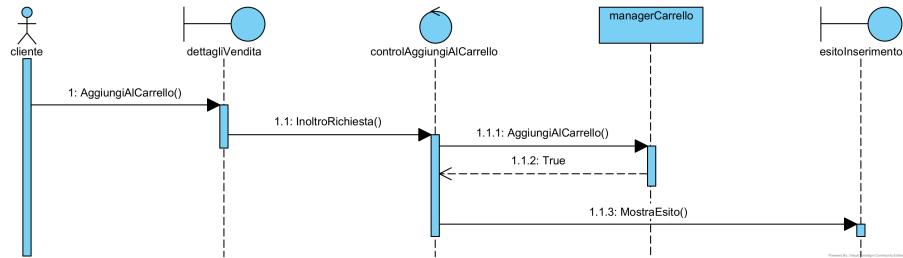
### 5.1.4 Cliente visualizza dettagli di un articolo



- Dopo aver effettuato una ricerca (??), un utente può scegliere uno degli articoli e selezionarlo per visualizzarne i dettagli.
- All'utente viene presentata una pagina con i dettagli dell'articolo scelto.

### 5.1.5 Cliente aggiunge un articolo al carrello

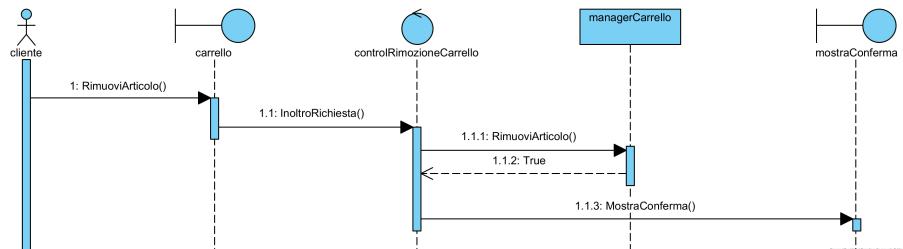
Fare riferimento a ??.



1. Dopo essersi autenticato (??) e aver selezionato un articolo (??) può aggiungere un articolo al carrello utilizzando il tasto “Aggiungi al carrello”. Se non è autenticato, gli verrà chiesto di farlo.
2. Una volta premuto, la sua aggiunta viene registrata nel sistema per mantenere il carrello attraverso browser e dispositivi diversi e all’utente viene mostrata una pagina di conferma.

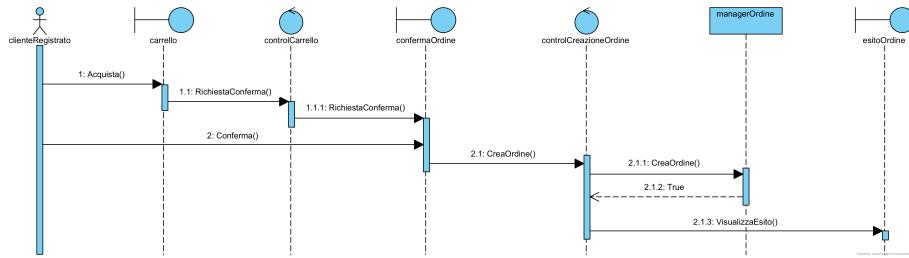
### 5.1.6 Cliente rimuove un articolo dal carrello

Fare riferimento a ??.



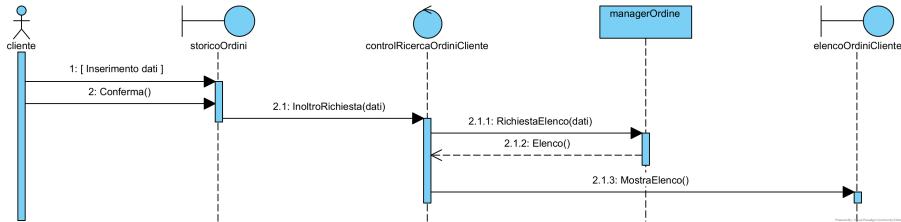
1. Dopo aver aggiunto un articolo al carrello (??), all’utente è consentita la rimozione degli articoli dal carrello usando il tasto “Rimuovi”.
2. Una volta premuto, la sua modifica viene registrata e all’utente viene mostrata una pagina di conferma.

### 5.1.7 Cliente acquista articoli



1. Dopo aver aggiunto almeno un articolo al carrello (??), l’utente ha la possibilità di ordinare gli articoli nel carrello stesso.
2. Dopo aver premuto su “Acquista”, gli viene chiesta un’ulteriore conferma in una pagina contenente tutte le informazioni relative all’ordine.
3. Una volta ricevuta la conferma, l’ordine viene registrato ed è visualizzabile da un magazziniere (??).

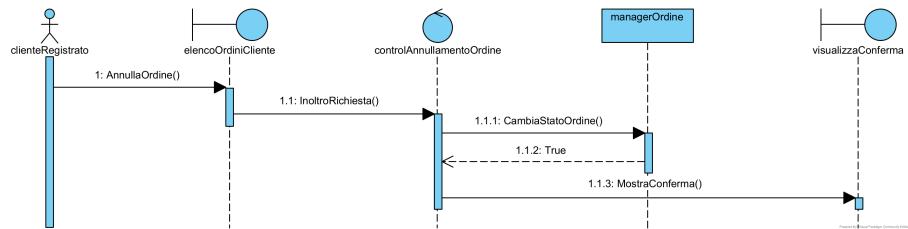
### 5.1.8 Cliente visualizza storico ordini



1. Se un cliente vuole visualizzare lo storico dei suoi ordini, può farlo usando il tasto “Storico ordini” dalla pagina iniziale.
2. Inserendo una o più parole chiave nella barra di ricerca che gli viene presentata può visualizzare un elenco di ordini corrispondenti.

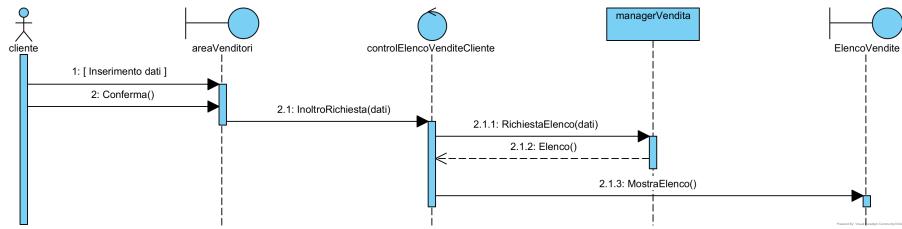
### 5.1.9 Cliente annulla ordine

Fare riferimento a ??.



1. Dopo aver effettuato un ordine e prima che venga spedito, ad un cliente è permesso annullare un ordine.
2. Dall'elenco degli ordini ha la possibilità di richiedere l'annullamento. Se lo stato nel sistema è ancora "Non spedito" l'ordine viene effettivamente annullato immediatamente e sparirà dalla visualizzazione dei magazzinieri (??). In caso contrario, non è possibile annullarlo.

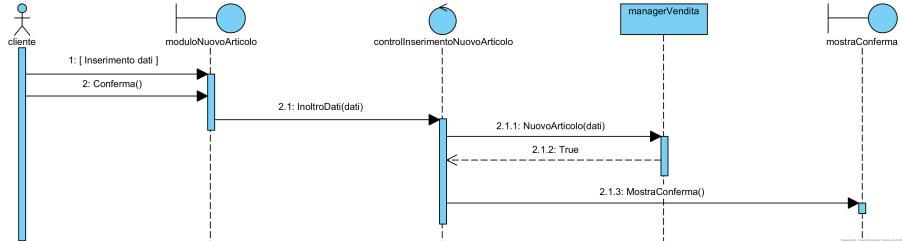
### 5.1.10 Cliente visualizza elenco vendite



1. Dalla pagina iniziale, l'utente può selezionare la voce “Area venditori” per visualizzare la pagina dedicata alla gestione delle vendite.
2. Al caricamento della pagina, vengono caricate le vendite create più recentemente, ovvero nei 60 giorni precedenti.

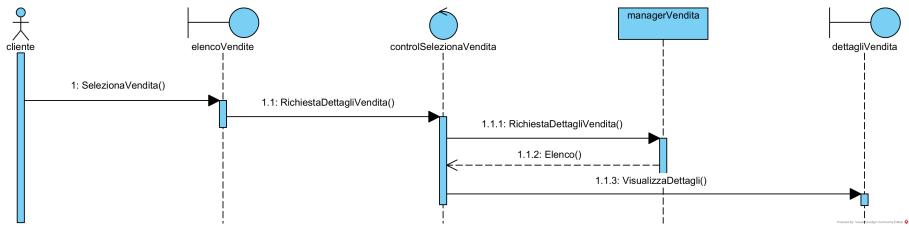
### 5.1.11 Cliente vende articolo

Fare riferimento a ??.



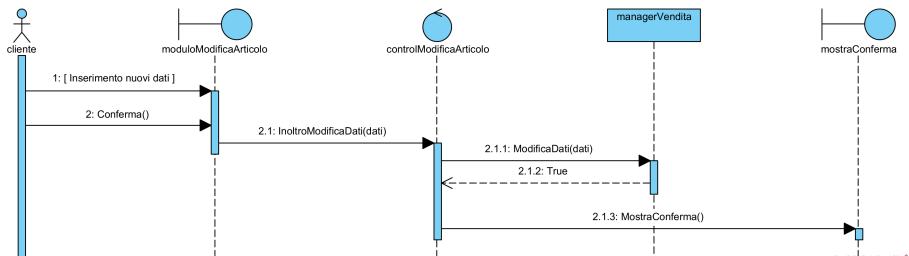
1. Dall'elenco delle vendite (??), è sufficiente utilizzare il tasto “Inserisci nuova vendita”.
2. Viene richiesto all'utente di compilare un modulo con i dati necessari come nome, prezzo, descrizione, quantità disponibile e di inserire almeno 3 foto del prodotto.
3. La nuova vendita viene quindi inserita nel sistema in uno stato di attesa finché un centralinista non verificherà le informazioni della vendita (??).

### 5.1.12 Cliente seleziona vendita



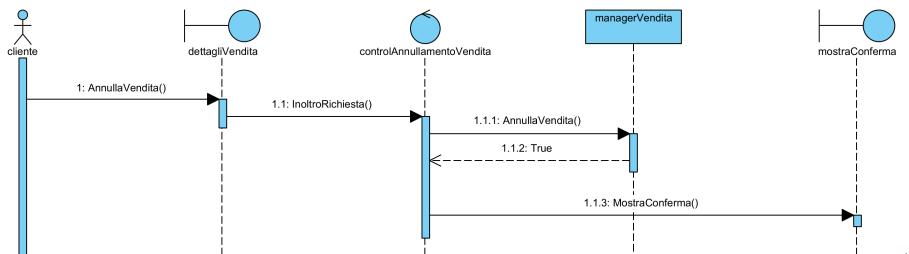
1. Dai risultati di ricerca per le vendite (??), il cliente ne può selezionare una per visualizzarne i dettagli.
2. Gli viene mostrata una pagina con informazioni sulla vendita come la quantità di articoli venduti e il ricavato totale.

### 5.1.13 Cliente modifica vendita



1. Nella pagina dei dettagli di una vendita, se lo stato è “In vendita”, è presente anche un tasto “Modifica vendita”.
2. L’utente può cliccarlo per visualizzare un modulo per la modifica della vendita.
3. La vendita torna quindi in uno stato di attesa finché un centralinista non verificherà i dati inseriti (??).

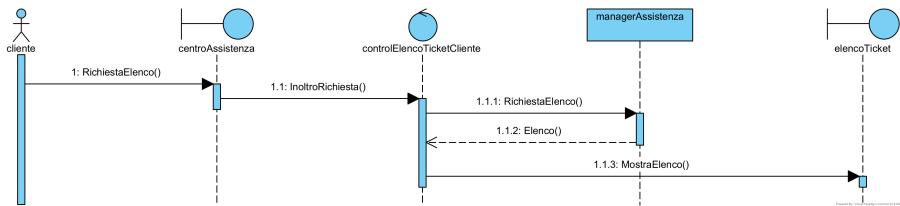
### 5.1.14 Cliente annulla vendita



1. Dopo aver creato una vendita (??) e finché lo stato è “In vendita”, all’utente è concessa la possibilità di annullare una vendita.
2. Dall’elenco delle vendite è presente quindi un tasto “Annulla vendita”.
3. All’utente viene mostrata una pagina di conferma.

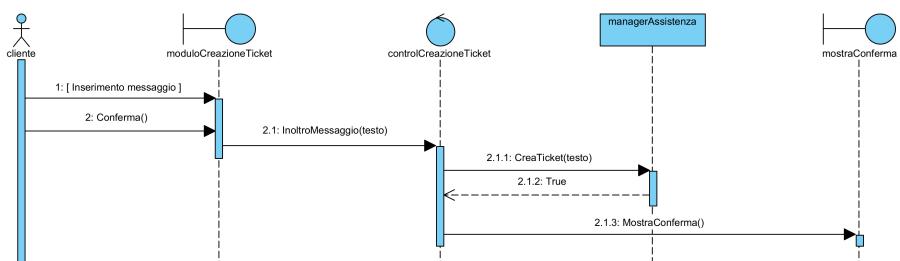
### 5.1.15 Cliente elenca ticket

Fare riferimento a ??.



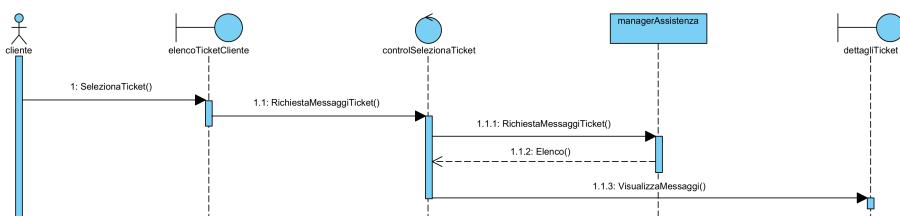
1. Un utente autenticato (??) che si trova nella pagina iniziale può utilizzare la funzione “Assistenza Clienti”.
2. Gli viene quindi mostrato l’elenco dei ticket attualmente in attesa di risoluzione e che non sono attualmente visualizzati da altri centralinisti.

### 5.1.16 Cliente apre ticket



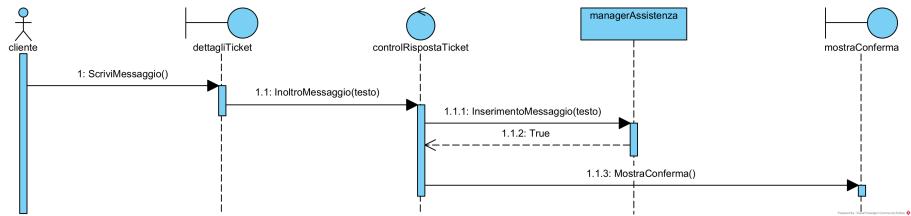
1. Dall’elenco dei ticket (??), l’utente usa la funzione “Crea Ticket” .
2. Gli viene mostrato un modulo per l’inserimento del messaggio per la scelta della tipologia del problema.
3. All’utente viene mostrata una conferma.

### 5.1.17 Cliente seleziona un ticket



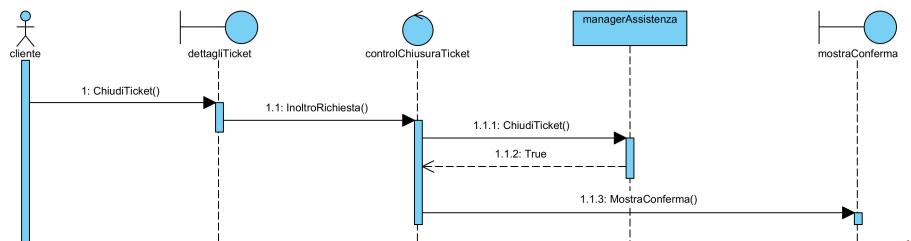
1. Dall'elenco dei ticket (??), l'utente fa click su uno dei ticket attualmente aperti.
2. Gli vengono mostrati tutti i messaggi inviati fino a quel momento.

### 5.1.18 Cliente risponde ad un ticket



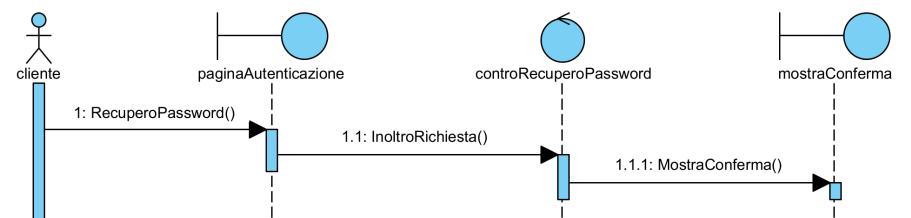
1. Dopo aver selezionato un ticket (??), l'utente usa il tasto “Rispondi”.
2. Gli viene quindi mostrato un modulo per inserire un nuovo messaggio in risposta al ticket.

### 5.1.19 Cliente chiude ticket



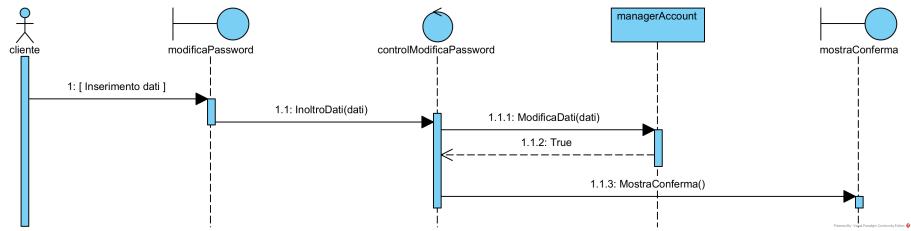
1. Dopo aver selezionato un ticket (??), l'utente usa il tasto “Chiudi”.
2. Il ticket viene dichiarato chiuso.
3. All'utente viene mostrata una pagina di conferma.

### 5.1.20 Cliente recupera password



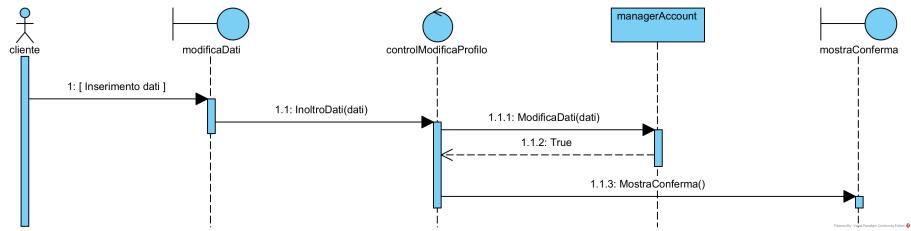
1. Se un cliente dimentica la sua password, può richiedere di modificarla dalla pagina per l'autenticazione.
2. Il sistema provvede a inviare una mail con un link temporaneo per creare una nuova password.

### 5.1.21 Cliente modifica password



1. Se un cliente ha dimenticato la password (??) o se un cliente vuole modificarla per altri motivi, viene rimandato a questo modulo per la modifica.
2. Il sistema provvede a criptare e memorizzare la nuova password per gli accessi futuri.

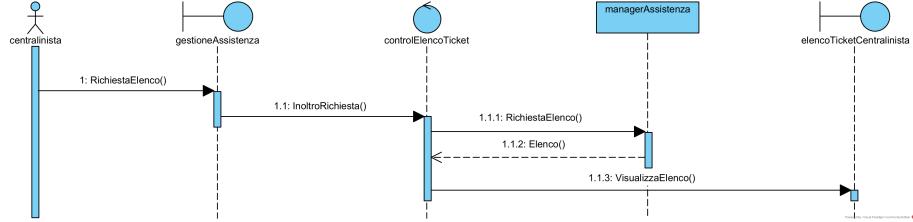
### 5.1.22 Cliente modifica profilo



1. Se un cliente vuole modificare le informazioni del suo profilo come indirizzo, numero di carta di credito o altro, può farlo dalla pagina iniziale con il tasto dedicato.
2. Al cliente viene mostrato un modulo per la modifica dei dati, fatta eccezione per quelli cifrati come password e carta di credito, che possono essere soltanto sovrascritti.

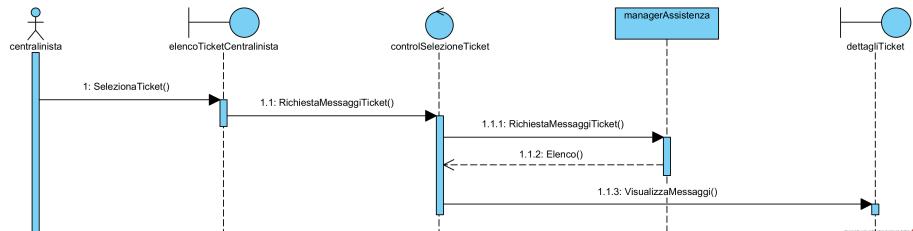
## 5.2 Centralinista

### 5.2.1 Centralinista elenca ticket



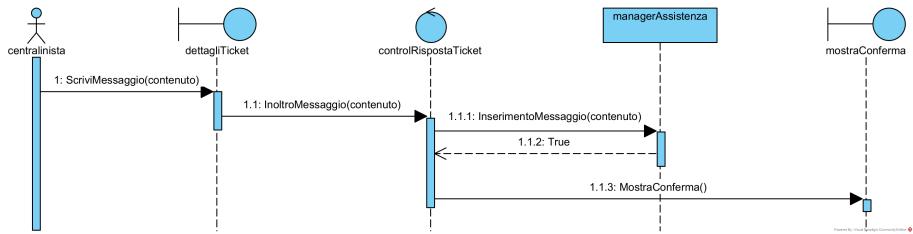
1. Dopo essersi autenticato (??), il centralinista viene rimandato alla pagina iniziale dedicata ai centralinisti.
2. Da lì può scegliere di visualizzare l'elenco dei ticket in attesa di risposta, ordinati per data crescente.

### 5.2.2 Centralinista seleziona un ticket



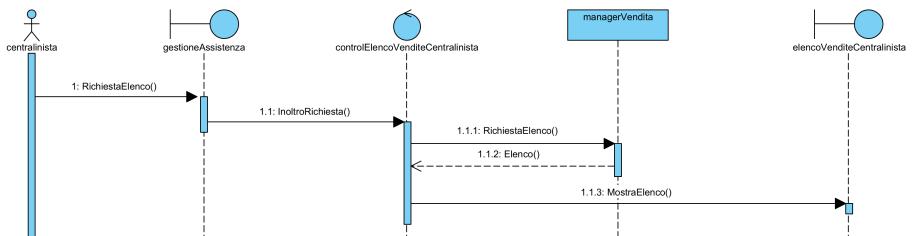
1. Dall'elenco dei ticket (??), il centralinista fa click su uno dei ticket attualmente aperti che nello stato di attesa.
2. Lo stato di quel ticket viene cambiato a "In elaborazione".
3. Vengono mostrati tutti i messaggi inviati fino a quel momento.

### 5.2.3 Centralinista risponde ad un ticket



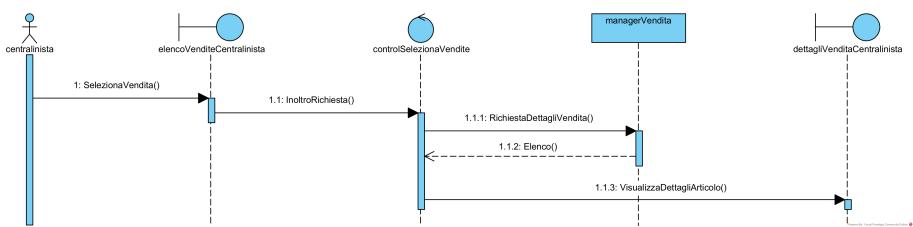
1. Dopo aver selezionato un ticket (??), il centralinista usa il tasto “Rispondi”.
2. Gli viene quindi mostrato un modulo per inserire un nuovo messaggio in risposta al ticket.
3. Dopo aver inviato il messaggio, lo stato passa da ”In elaborazione” a ”In attesa del cliente”.

### 5.2.4 Centralinista visualizza elenco vendite



1. Dopo essersi autenticato (??), il centralinista viene rimandato alla sua homepage.
2. Da lì potrà scegliere di visualizzare l'elenco delle vendite in attesa di risposta, ordinate per data crescente.

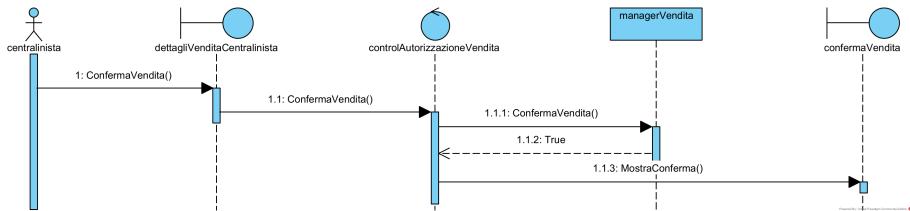
### 5.2.5 Centralinista seleziona una vendita



1. Dall'elenco dei ticket (??), il centralinista fa click su una delle vendite attualmente in attesa di conferma.

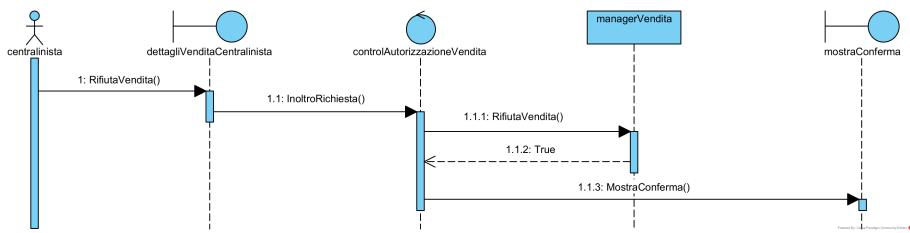
2. Lo stato della vendita passa a "In elaborazione".
3. Vengono visualizzati tutti i dettagli di quella vendita.

#### 5.2.6 Centralinista autorizza una vendita



1. Dopo aver selezionato una vendita (??), il centralinista può autorizzare una vendita.

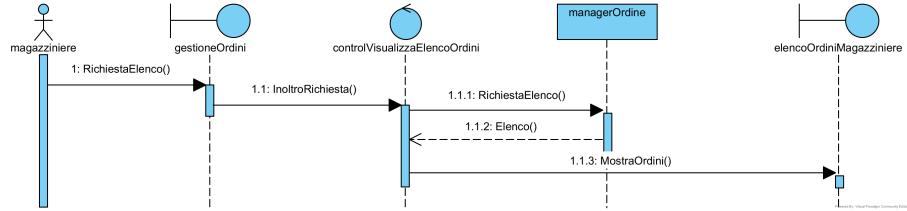
#### 5.2.7 Centralinista rifiuta una vendita



1. Dopo aver selezionato una vendita (??), il centralinista può rifiutare una vendita.

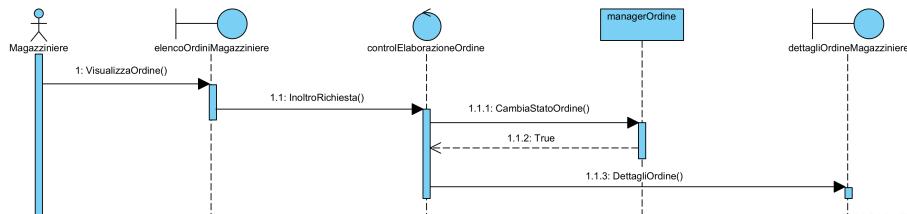
## 5.3 Magazziniere

### 5.3.1 Magazziniere elenca ordini



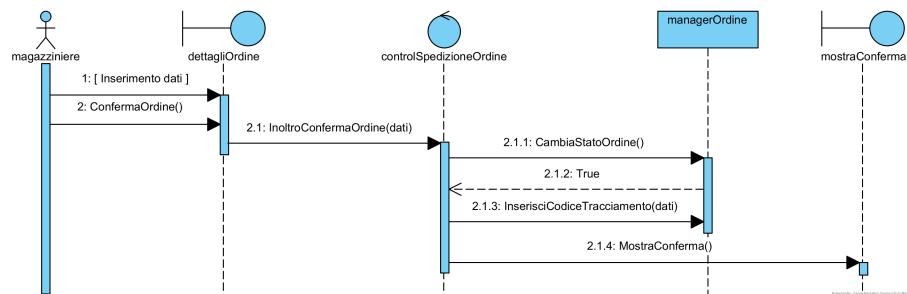
- Dopo essersi autenticato (??), il magazziniere può usare il tasto “Ordini” per essere rimandato all’elenco degli ordini in attesa di spedizione.

### 5.3.2 Magazziniere elabora ordine



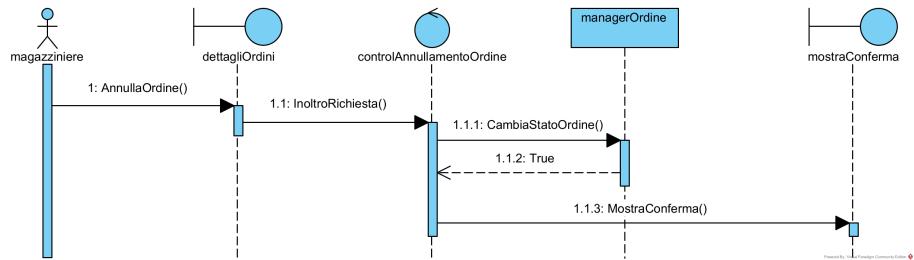
- Dall’elenco degli ordini (??), il magazziniere può visualizzare i dettagli di un ordine. Nel fare ciò cambia lo stato dell’ordine a “In elaborazione”, in modo che non appaia ad altri magazzinieri.

### 5.3.3 Magazziniere spedisce ordine



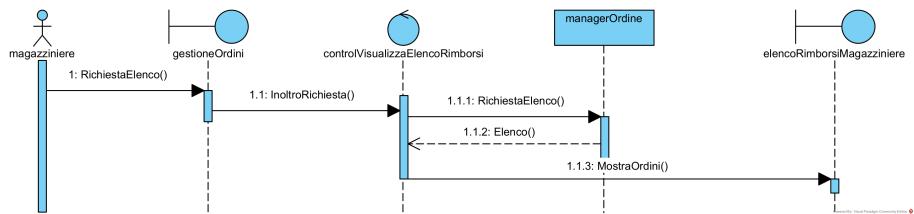
- Dai dettagli di un ordine (??), il magazziniere può accettare (✓) un ordine.

### 5.3.4 Magazziniere annulla ordine



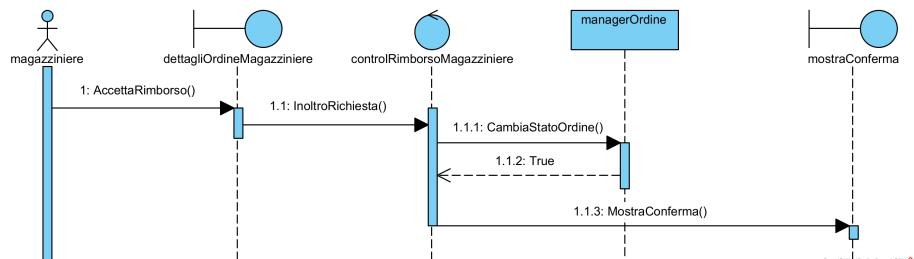
- Dopo essersi autenticato (??), il magazziniere può usare il tasto “Rimborsi” per essere rimandato all’elenco dei rimborsi in attesa di conferma.

### 5.3.5 Magazziniere elenca rimborsi



- Dopo essersi autenticato (??), il magazziniere può usare il tasto “Rimborsi” per essere rimandato all’elenco dei rimborsi in attesa di conferma.

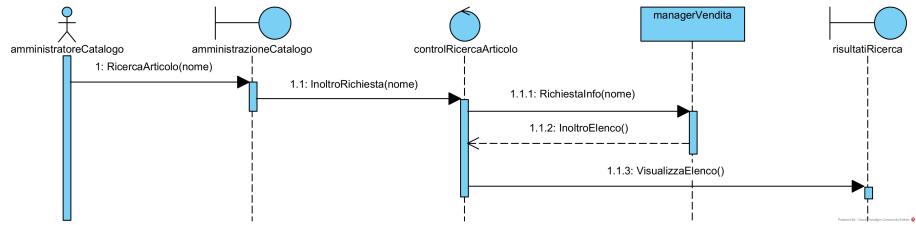
### 5.3.6 Magazziniere accetta rimborso



- Dai dettagli di un ordine (??), il magazziniere può confermare la ricezione di un ordine e cambiare lo stato di un ordine a “Rimborsato”.

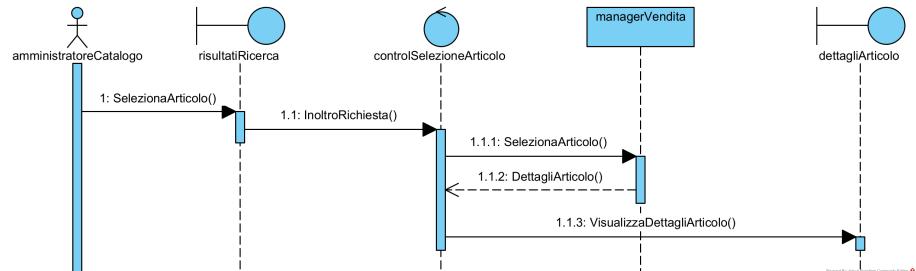
## 5.4 Amministratore catalogo

### 5.4.1 Amministratore catalogo ricerca articolo



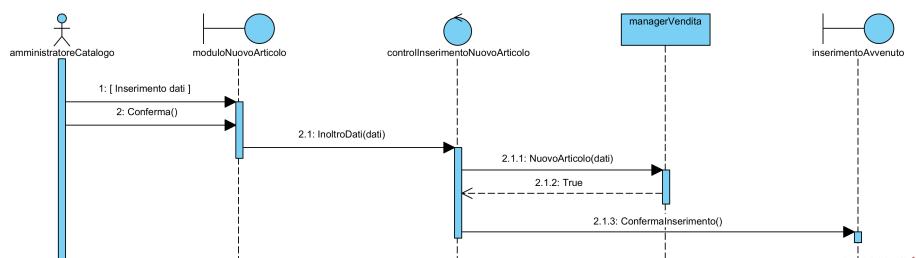
1. L'amministratore del catalogo può effettuare una ricerca tra gli articoli messi in vendita dalla piattaforma.

### 5.4.2 Amministratore catalogo seleziona articolo



1. Dai risultati della ricerca (??), l'amministratore del catalogo può selezionare uno degli articoli per visualizzarne i dettagli.
2. Viene rimandato a una pagina con i dettagli dell'articolo.

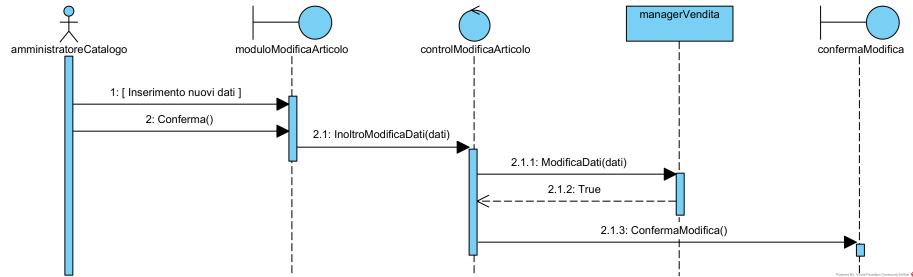
### 5.4.3 Amministratore catalogo inserisce articolo



1. Dall'elenco (??), l'amministratore del catalogo può inserire un nuovo articolo usando il tasto “Nuovo articolo”.
2. Viene rimandato ad un modulo per l'inserimento dei dati necessari come nome, prezzo, quantità disponibile e foto.

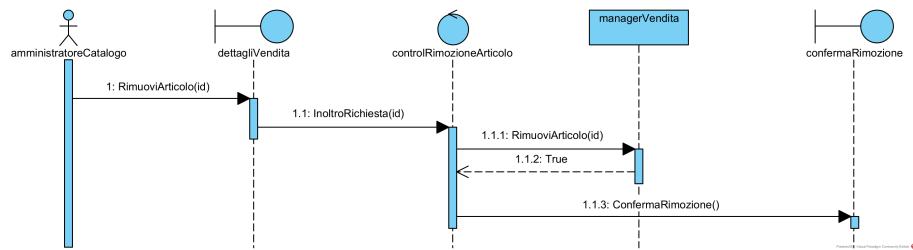
3. L'articolo viene immediatamente messo in vendita.

#### 5.4.4 Amministratore catalogo modifica articolo



1. Dai risultati della ricerca (??), l'amministratore del catalogo può modificare i dettagli di un articolo.
2. Cliccando il tasto “Modifica” visualizzerà una pagina con un modulo per la modifica delle informazioni.

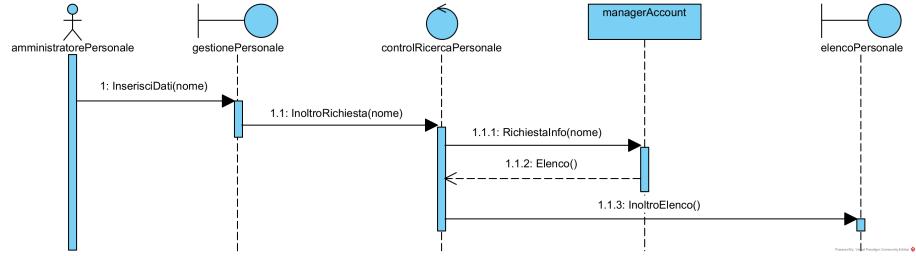
#### 5.4.5 Amministratore catalogo rimuove articolo



1. Dai risultati della ricerca (??), l'amministratore del catalogo può rimuovere un articolo usando il tasto “Rimuovi”.

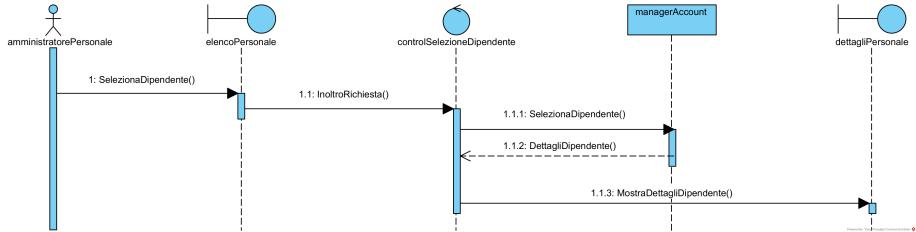
## 5.5 Amministratore personale

### 5.5.1 Amministratore personale ricerca dipendente



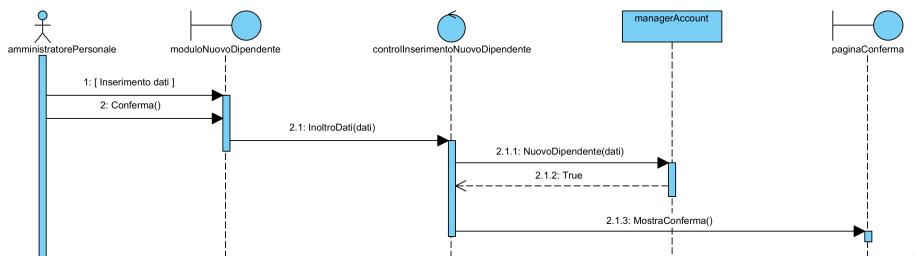
1. L'amministratore del personale può effettuare una ricerca tra i dipendenti.

### 5.5.2 Amministratore personale seleziona dipendente



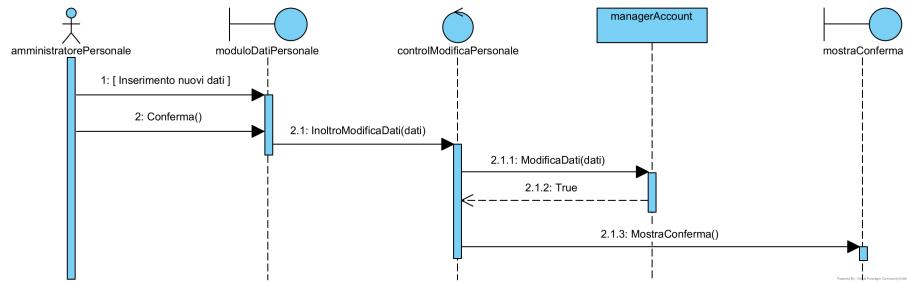
1. Dall'elenco (??), l'amministratore del personale potrà selezionare uno dei dipendenti per visualizzarne i dettagli e le statistiche come il numero di ordini spediti o il numero di ticket a cui hanno risposto, in base alla tipologia di dipendente.

### 5.5.3 Amministratore personale inserisce dipendente



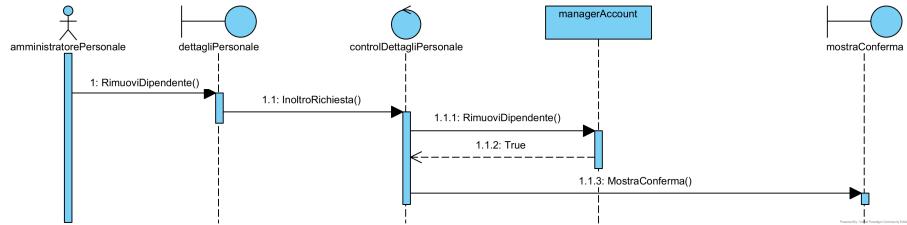
1. Dall'elenco (??), l'amministratore del personale può inserire un nuovo dipendente.
2. Viene rimandato ad un modulo per l'inserimento dei dati richiesti come nome, cognome, indirizzo e ruolo.

#### 5.5.4 Amministratore personale modifica dipendente



1. Dalla pagina dei dettagli di un dipendente (??), l'amministratore del personale può modificare i dettagli di un dipendente usando il tasto “Modifica”.
2. Visualizza una pagina con un modulo per la modifica delle informazioni.

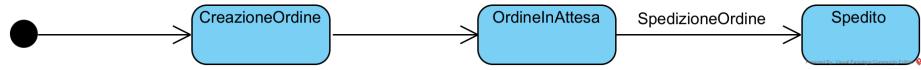
#### 5.5.5 Amministratore personale rimuove dipendente



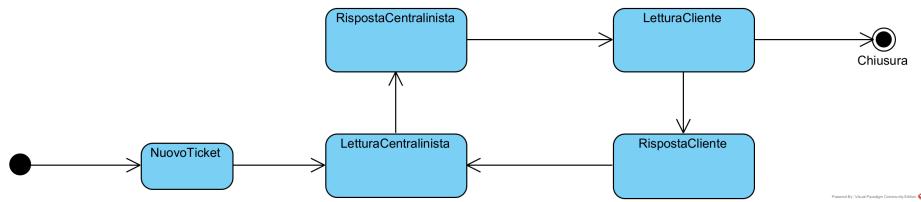
1. Dalla pagina dei dettagli di un articolo (??), l'amministratore del catalogo può rimuovere un articolo usando il tasto “Rimuovi”.
2. Visualizza una pagina di conferma.

## 6 Statechart Diagram

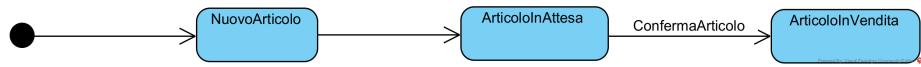
### 6.1 Ordine



### 6.2 Ticket

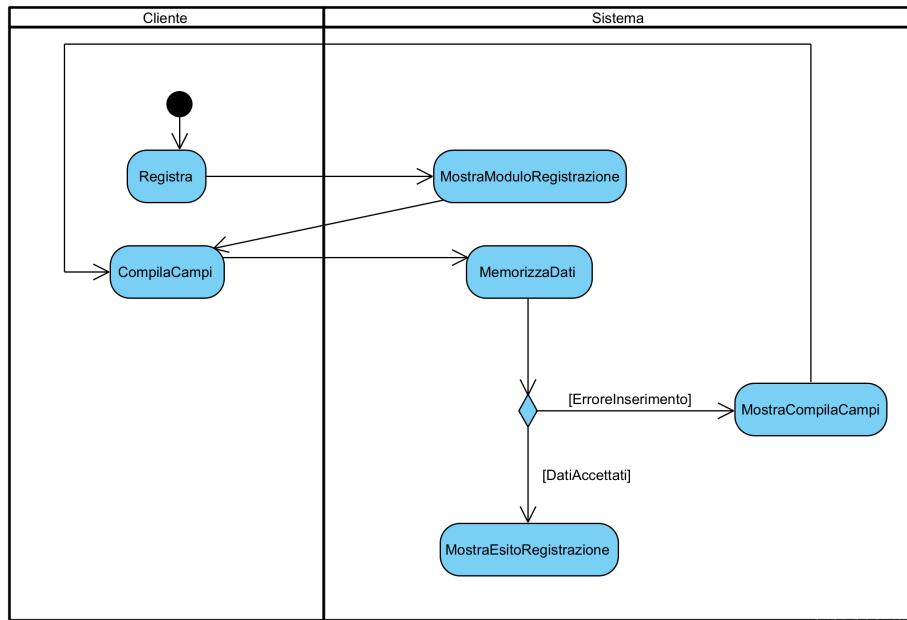


### 6.3 Vendita

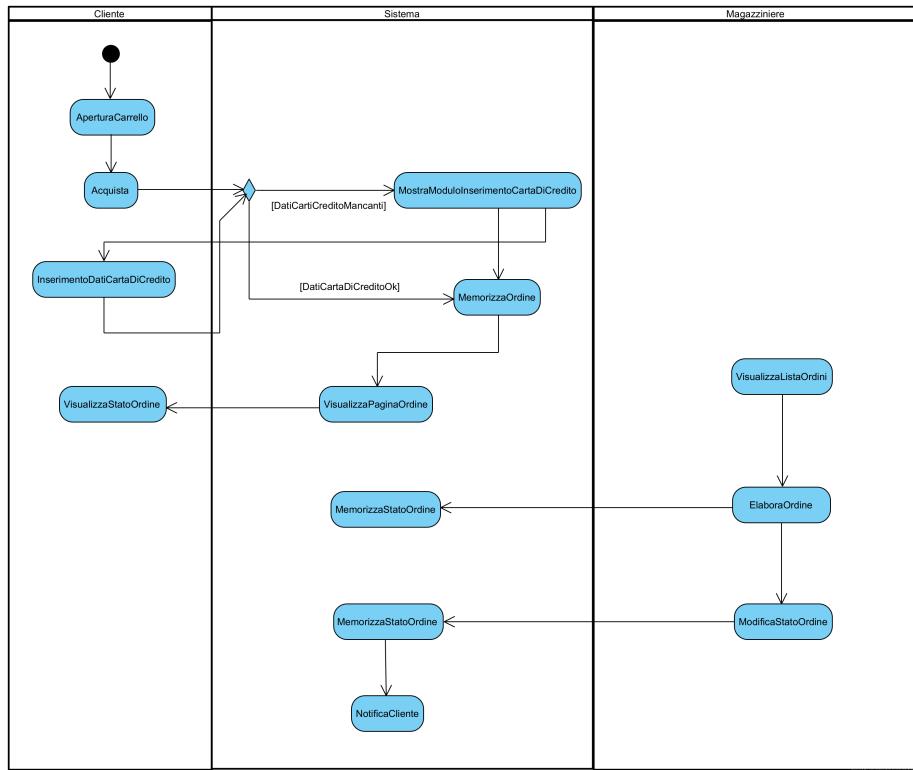


## 7 Activity Diagram

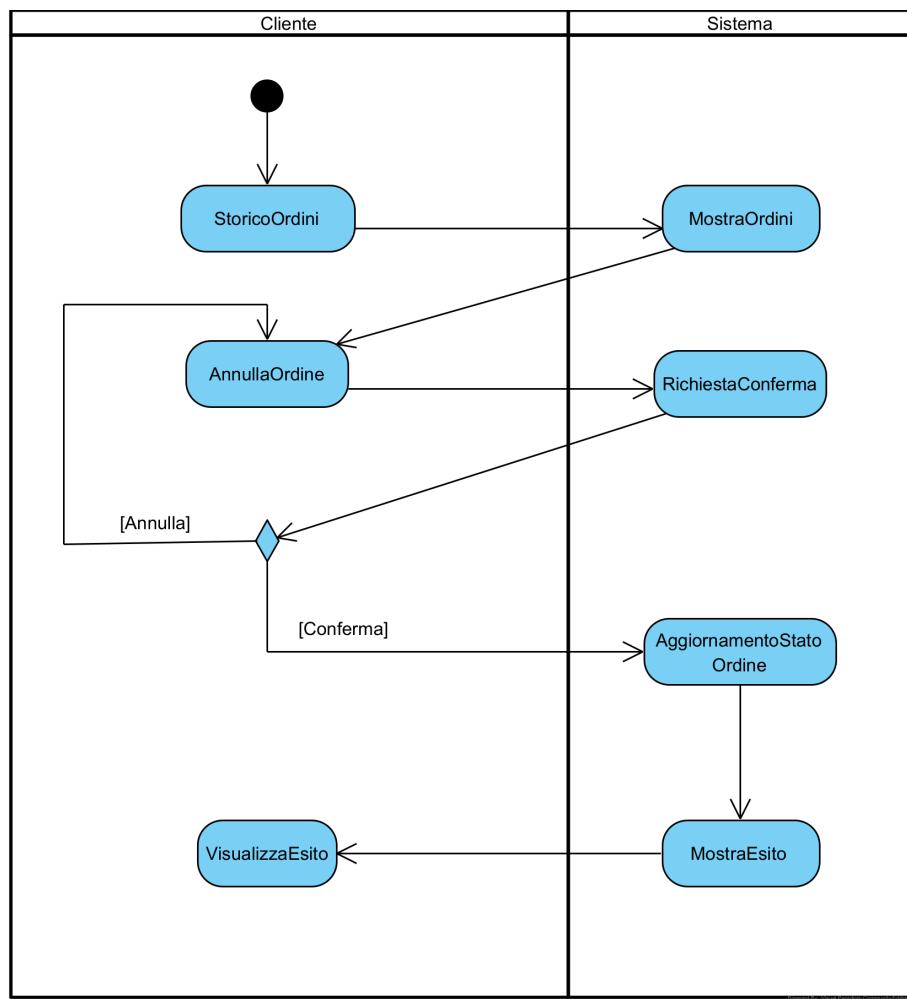
### 7.1 Registrazione



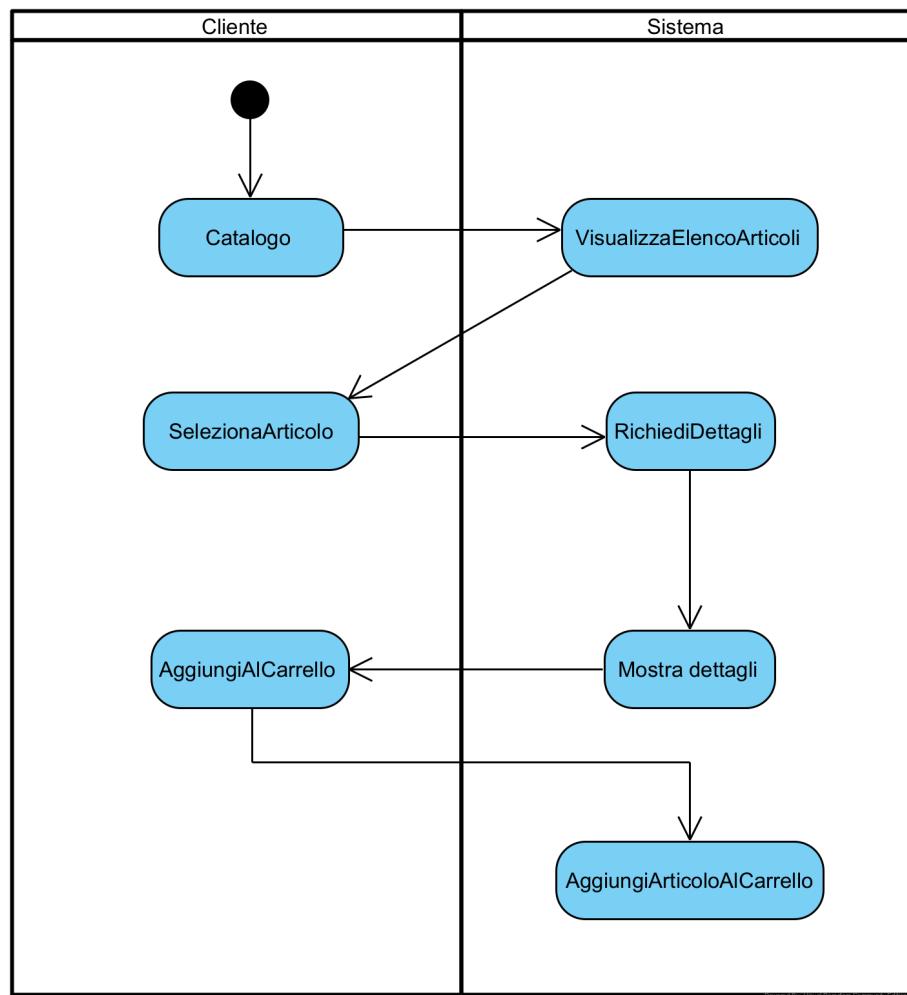
## 7.2 Acquisto



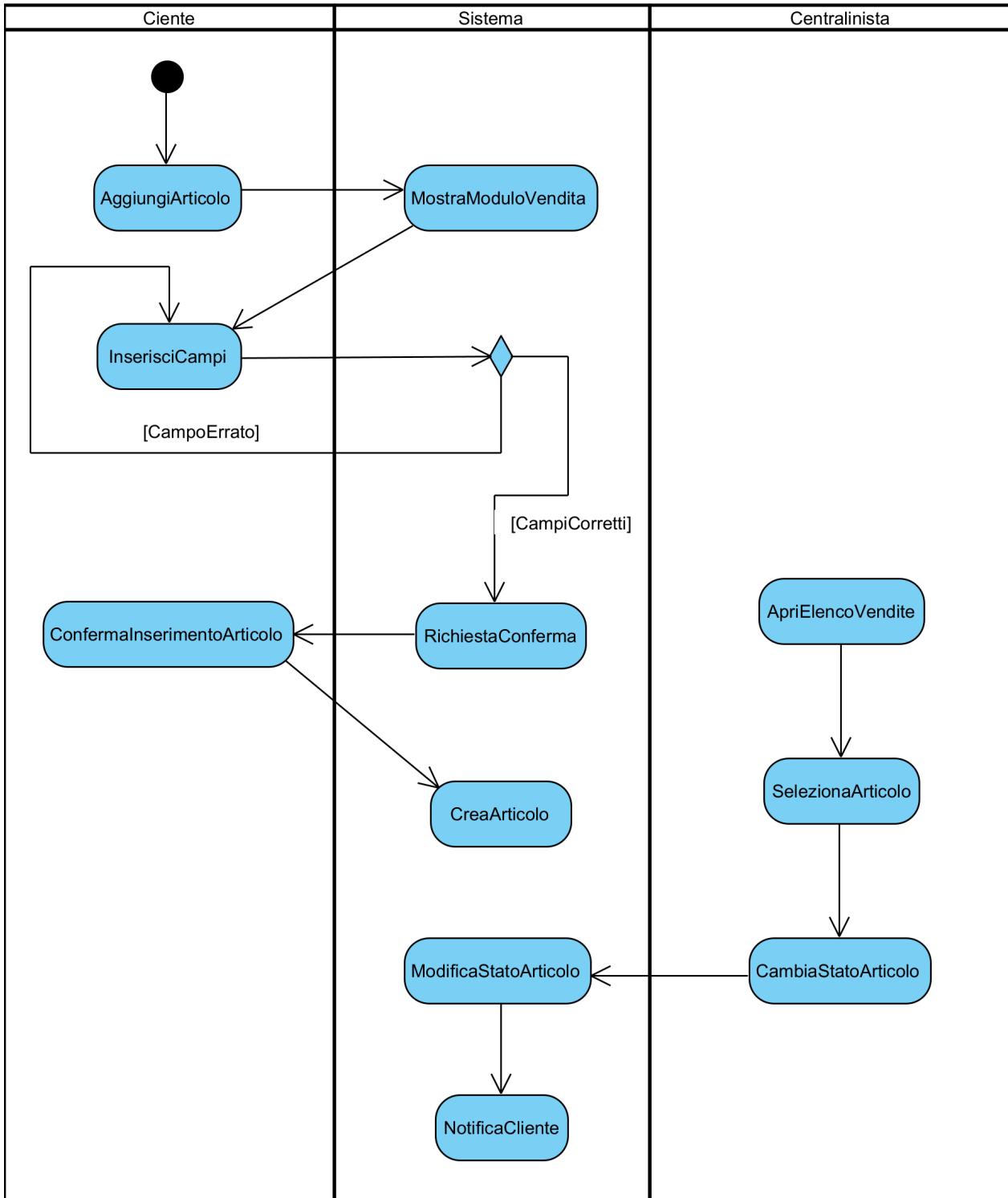
### 7.3 Annullamento



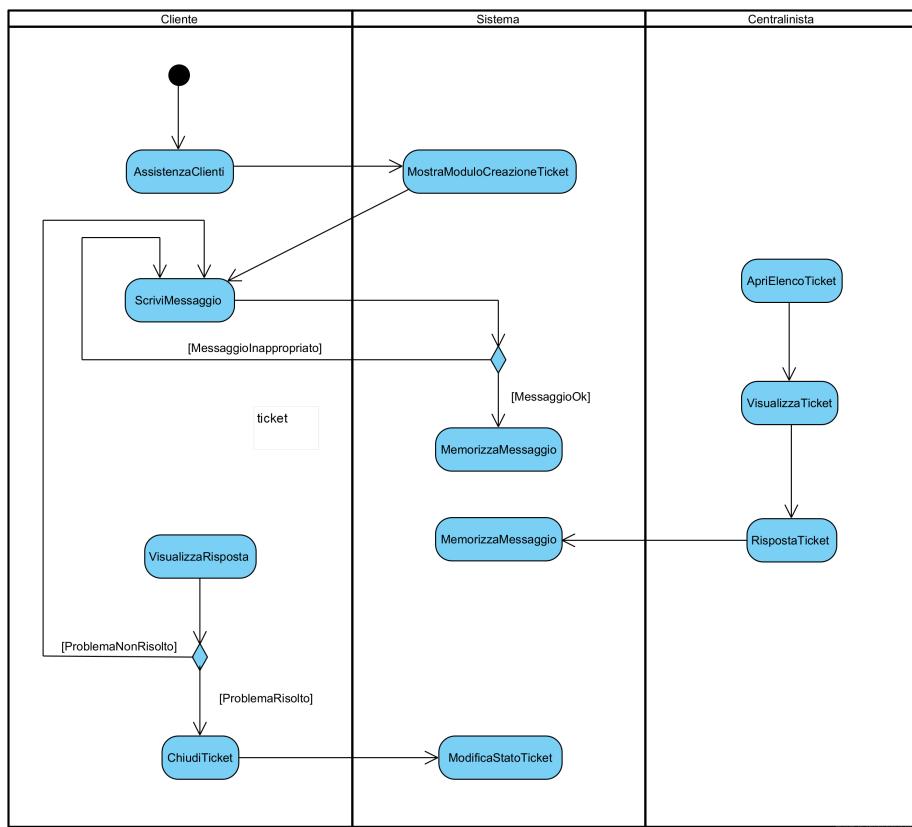
## 7.4 Aggiunta al carrello



## 7.5 Vendita



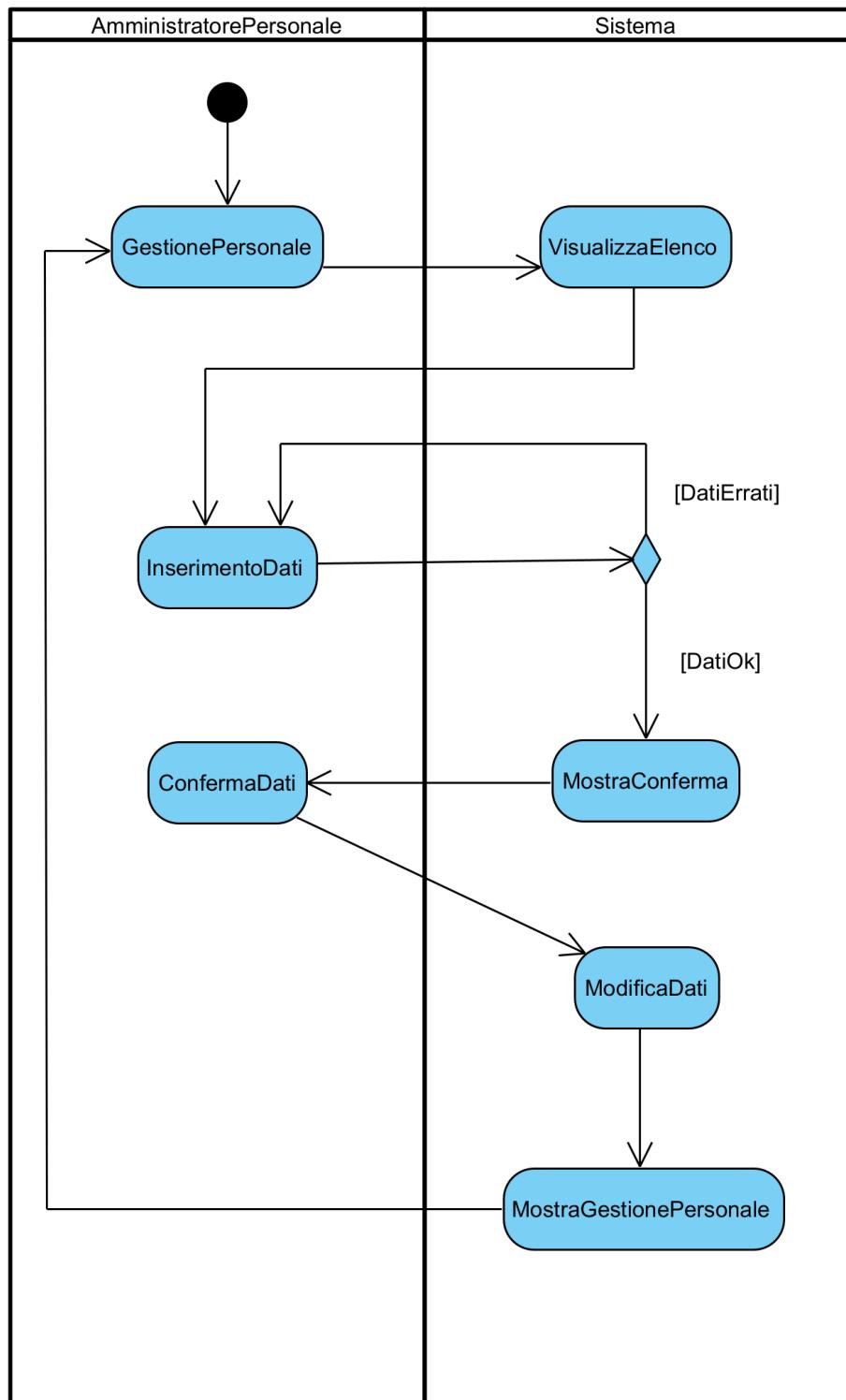
## 7.6 Servizio Clienti



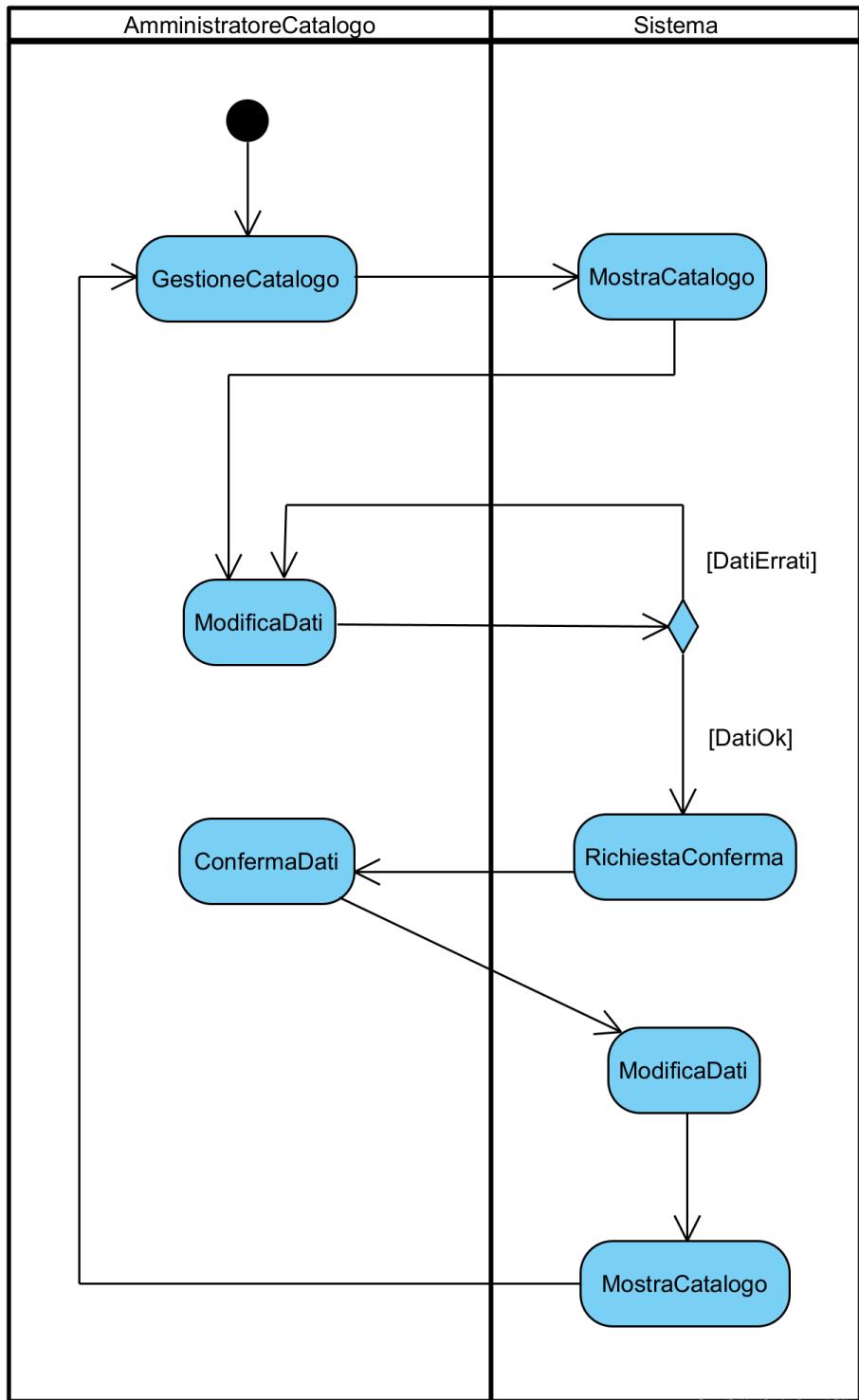
## 7.7 Spedizione Ordini

## 7.8 Autorizzazione vendita

## 7.9 Modifica personale

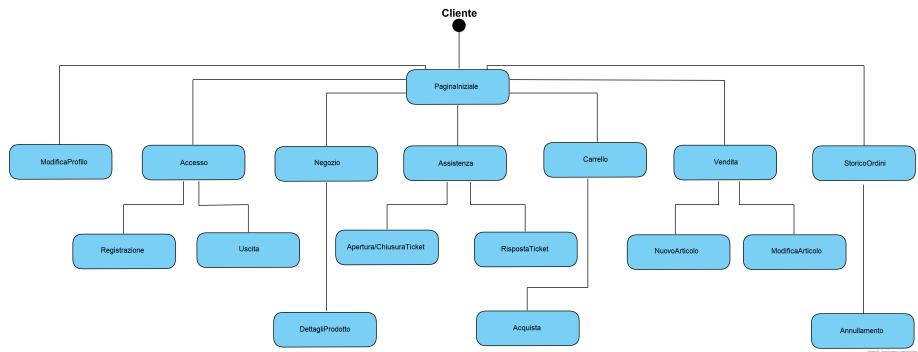


## 7.10 Modifica Catalogo

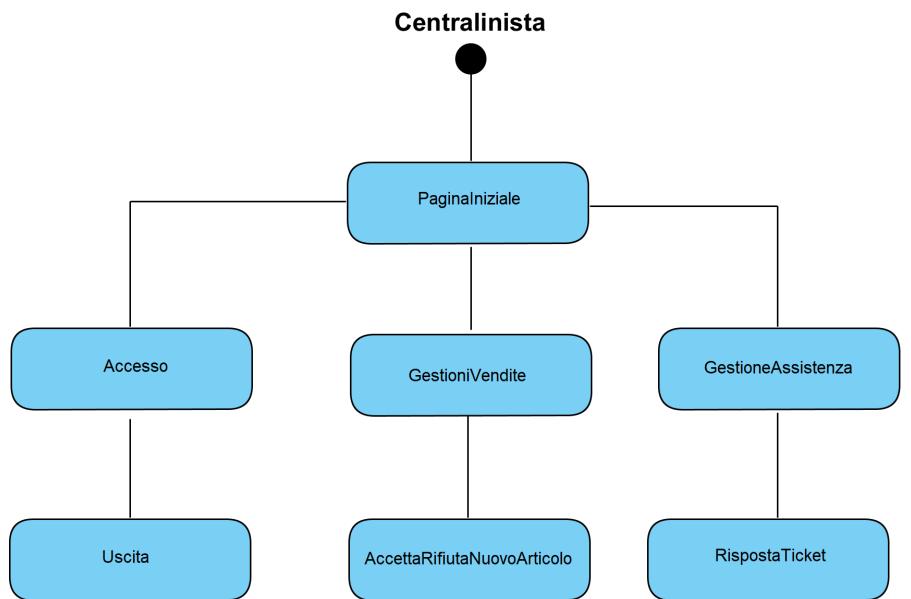


## 8 Navigational Path

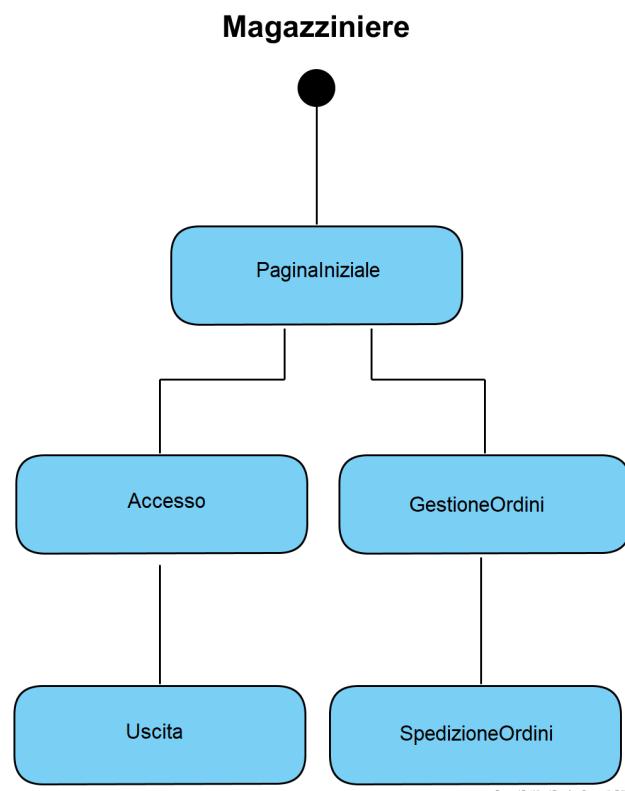
### 8.1 Cliente



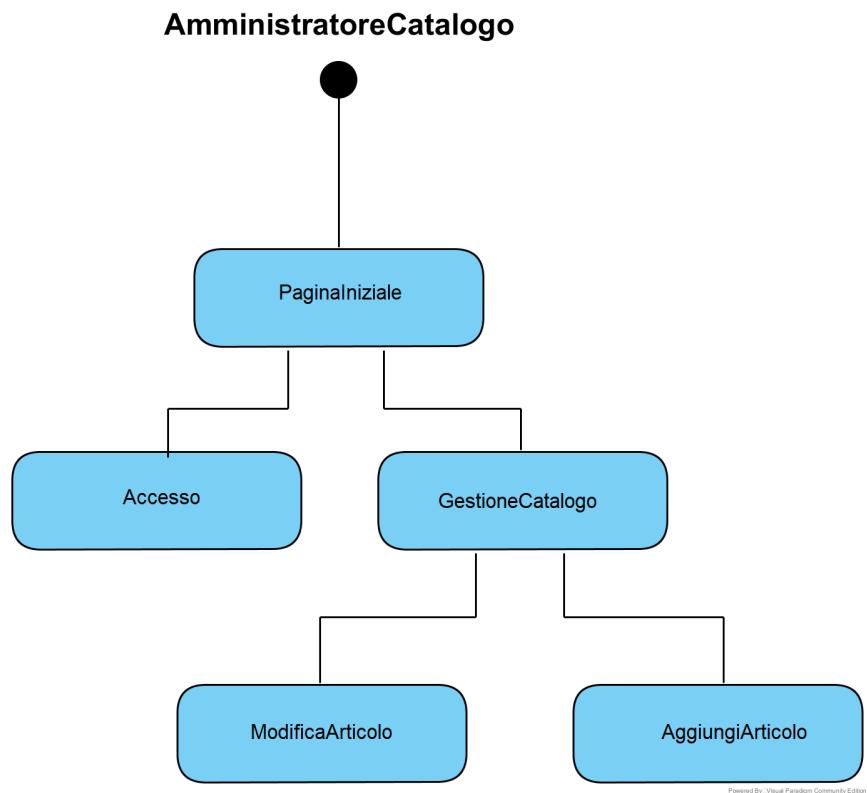
### 8.2 Centralinista



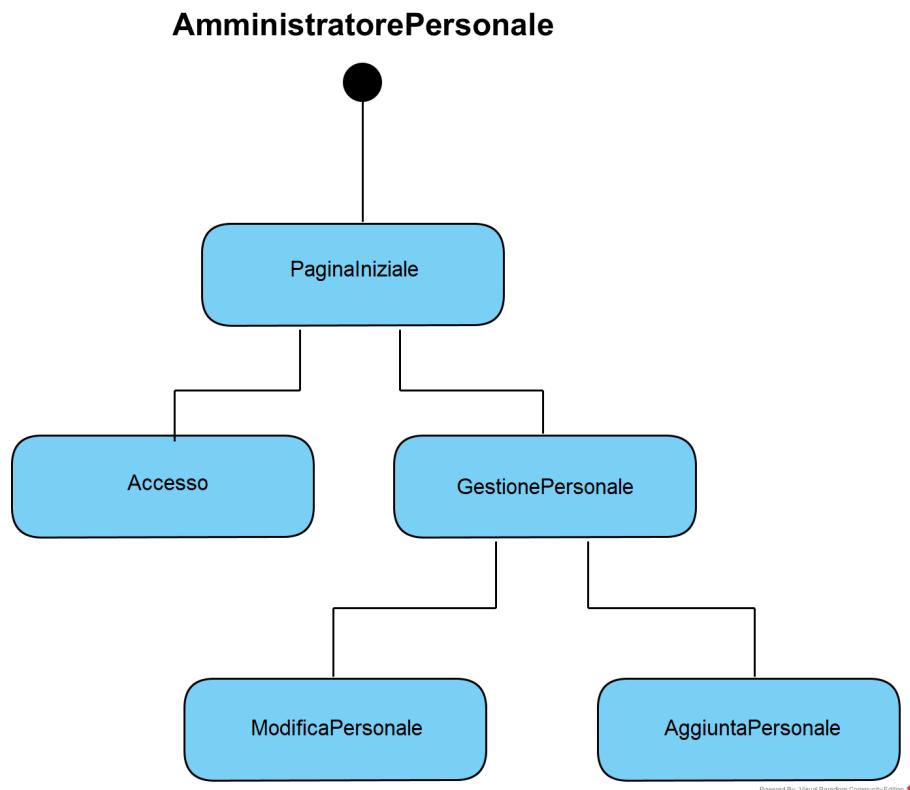
### 8.3 Magazziniere



## 8.4 Amministratore Catalogo



## 8.5 Amministratore Personale



## **9 Mock up**