# Scenarij 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv** | **Prijem uređaja na servis** |
| **Opis** | Klijent dolazi u servis i donosi uređaj, recepcioner vrši prijem uređaja i evidentiranje u sistem |
| **Vezani zahtjevi** | Klijent želi popraviti neispravan uređaj |
| **Preduvjeti** | Klijent je donio uređaj na servis.  U slučaju garancije klijent donosi originalni račun i garantni list. |
| **Posljedice – uspješan završetak** | Klijent dobija kopiju prijemnice sa kojom nakon završetka servisiranja preuzima uređaj |
| **Posljedice – neuspješan završetak** | Ako ne postoji garantni list ili račun, garancija ne važi |
| **Primarni akteri** | Klijent, recepcioner |
| **Ostali akteri** | - |
| **Glavni tok** | Recepcioner unosi podatke od klijentu i uređaju, evidentira da li je uređaj pod garancijom |
| **Proširenja/Alternative** | Ukoliko uređaj nije pod garancijom, tada se naplaćuje dijagnoza i servisiranje (ukoliko klijent pristane na isto) |

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **RECEPCIONER** |
| 1. 1. Donosi uređaj na servis |  |
|  | 1. 2. Unosi podatke o klijentu |
|  | 1. 3. Unosi podatke o uređaju |
|  | 4. Unosi opis problema |
|  | 5. Po potrebi unosi napomene |
|  | 6. Po potrebi unosi listu dodatne opreme koja je donesena uz uređaj |
|  | 7. Provjerava da li je uređaj pod garancijom |
|  | 8. Izdaje prijemnicu |

**Alternativni tok događaja 1** – Utvrđeno je da uređaj ne zadovoljava uslove garancije

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **RECEPCIONER** |
|  | 1. Od tačke 7. glavnog toka, uslovi garancije nisu ispunjeni, recepcioner informira klijenta da uređaj ne podliježe garanciji i traži potvrdu o daljem toku servisiranja |
| 2. Potvrđuje nastavak servisiranja |  |
|  | 1. 3. Povratak na tačku 8. glavnog toka |

**Alternativni tok događaja 2** – Klijent nije pristao na dalje servisiranje

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **RECEPCIONER** |
|  | 1. Nakon tačke 2. *Alternartivnog toka 1*, otkazuje prijem uređaja |

# Scenarij 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv** | **Servisiranje uređaja i plaćanje usluga servisa** |
| **Opis** | Dijagnosticiraju se problemi na uređaju, klijent se informira o procijenjenoj visini cijene usluge i u zavisnosti od odluke klijenta uređaj se stavlja na servisiranje, po završetku klijent plaća usluge servisa |
| **Vezani zahtjevi** | Klijent želi popraviti neispravan uređaj prema ponuđenoj cijeni od strane servisa |
| **Preduvjeti** | Korisnik je potpisao prijemnicu sa naznačenom cijenom usluga na istoj.  U slučaju garancije klijent donosi originalni račun i garantni list. |
| **Posljedice – uspješan završetak** | Klijent dobija kopiju prijemnice sa kojom nakon završetka servisiranja preuzima uređaj. |
| **Posljedice – neuspješan završetak** | Korisnik dobija račun za izvršenu dijagnozu uređaja |
| **Primarni akteri** | Klijent, recepcioner, serviser |
| **Ostali akteri** | Šef servisa, eksterni sistem za plaćanje |
| **Glavni tok** | Uređaj se proslijeđuje serviseru i stavlja na listu čekanja za servisiranje |
| **Proširenja/Alternative** | Ukoliko je uređaj pod garancijom i potrebna je intervencija ovlaštenog servisa, tada se isti prosljeđuje ovlaštenom servisu |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Klijent** | **Recepcioner** | **Serviser** | **Šef servisa** | **Sistem za plaćanje** |
|  |  | 1. Preuzima uređaj sa liste čekanja i vrši dijagnozu kvara istog |  |  |
|  | 2. Informira klijenta o rezultatima dijagnoze i o cijeni usluge koju je dužan platiti, ako nije u pitanju garancija |  |  |  |
| 3. Prihvata usluge servisiranja, u skladu sa ponuđenom cijenom |  |  |  |  |
|  |  | 4. Nastavlja sa procedurom servisiranja |  |  |
|  |  | 5. Analizira da li je potrebno proslijediti uređaj ovlaštenom servisu, u slučaju garancije |  |  |
|  |  |  | 6. Odobrava prosljeđivanje uređaja ovlaštenom servisu |  |
|  |  | 7. Po završetku servisiranja, zaključuje status uređaja u skladu rezultatima servisiranja |  |  |
|  |  |  | 8. Potvrđuje status uređaja |  |
|  | 9. Obavještva klijenta o rezultatima servisiranja, kao i o cijeni usluge |  |  |  |
| 10. Plaća usluge servisiranja |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 11. Finalizira plaćanje usluge |
| 12. Preuzima uređaj |  |  |  |  |

**Alternativni tok događaja 1** – Klijent ne prihvata uslove servisiranje uređaja

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **RECEPCIONER** |
|  | 1. Nakon tačke 3. glavnog toka, klijent nije privatio uslove daljeg servisiranja, informiše klijeta o cijeni dijagnoze |
| 2. Prelazak na tačku 10. glavnog toka |  |