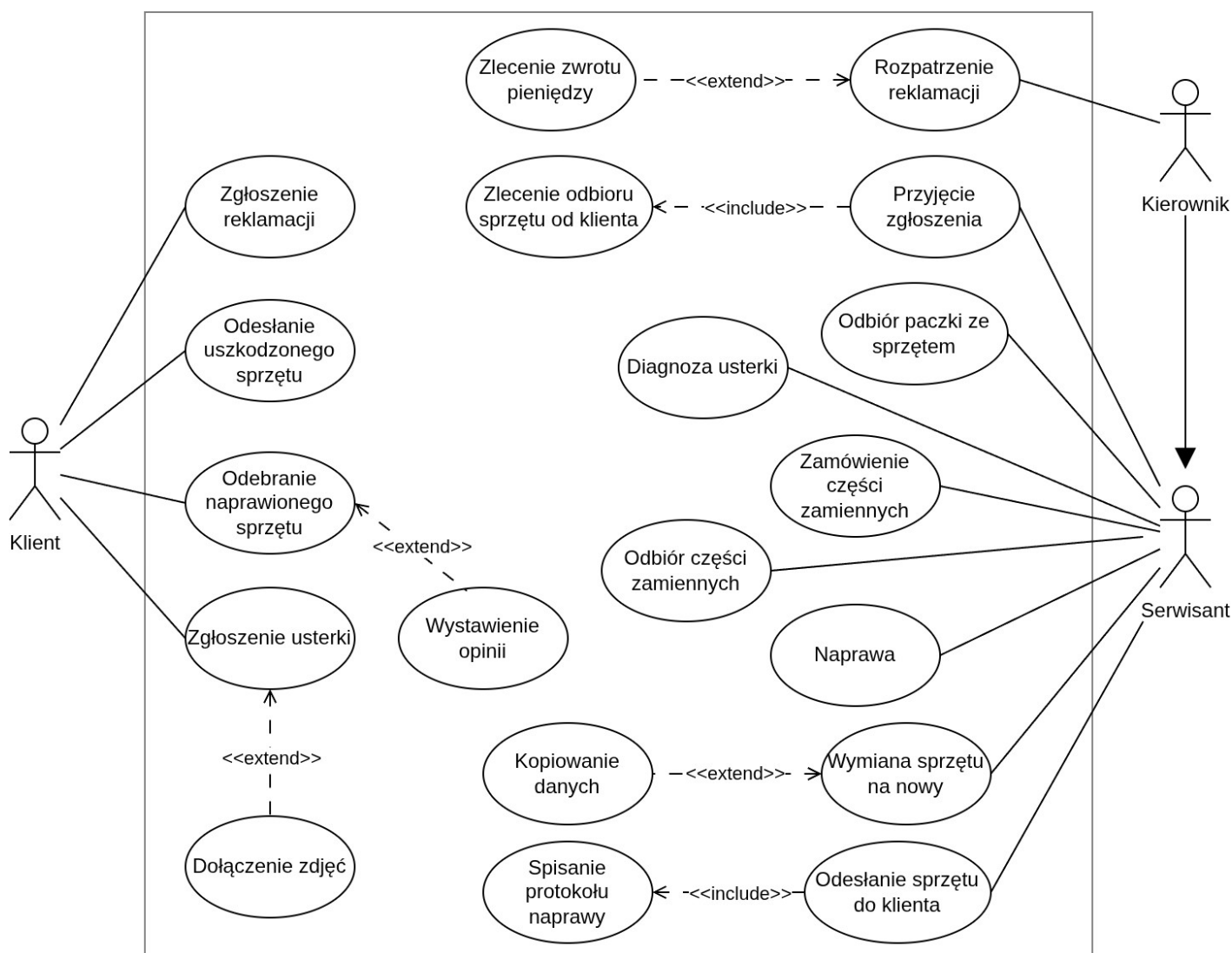


Diagram przypadków użycia

System obsługi serwisu gwarancyjnego

System służy do zarządzania naprawami sprzętu elektronicznego. Klient może zgłosić usterkę urządzenia, opcjonalnie dołączając zdjęcia. Serwisant przyjmuje zgłoszenie jednocześnie zlecając odbiór paczki od klienta. Klient odsyła uszkodzony sprzęt, a serwisant odbiera paczkę. Serwisant diagnozuje usterkę, zamawia i odbiera części zamienne oraz wykonuje naprawę. Serwisant może zdecydować o wymianie sprzętu na nowy, opcjonalnie kopiując dane ze starego urządzenia. Odesłanie sprzętu do klienta wymaga spisania protokołu naprawy. Klient odbiera naprawiony sprzęt, opcjonalnie wystawiając opinię. Kierownik serwisu pełni wszystkie funkcje zwykłego serwisanta, ponadto może rozpatrywać reklamacje dotyczące napraw zgłaszane przez klienta. Rozpatrzenie reklamacji może zakończyć się zleceniem zwrotu pieniędzy za sprzęt.

Aktorzy: Klient, Serwisant, Kierownik.



Opis przypadku użycia „Zgłoszenie usterki”

1. Uczestniczący aktorzy

- Klient

2. Podstawowy ciąg zdarzeń

- System wyświetla formularz umożliwiający zgłoszenie usterki sprzętu składający się z pól:
 - Dane klienta: imię, nazwisko, adres
 - Informacje o sprzęcie: model, data zakupu, opis usterki
 - Zdjęcie (opcjonalne) (przypadek użycia "Dołączenie zdjęć")
- Klient wypełnia wszystkie pola tekstowe formularza.
- Klient zatwierdza zgłoszenie przyciskiem „Utwórz zgłoszenie”.
- System weryfikuje kompletność i poprawność wprowadzonych danych:
 - imię, nazwisko, adres – co najmniej 2 znaki, tylko litery
 - model – od 5 do 20 znaków, tylko litery i cyfry
 - data zakupu – data z przeszłości
 - opis usterki – od 1 do 1000 znaków
- System zapisuje zgłoszenie w bazie danych generując nowy numer zgłoszenia.
- System informuje klienta o poprawnym przyjęciu zgłoszenia, wyświetlając odpowiedni komunikat i nowo nadany numer zgłoszenia.

3. Alternatywne ciągi zdarzeń

a) System stwierdza niekompletność lub niepoprawność danych

System wyświetla formularz ponownie, wskazując pola zawierające błędy.

Klient poprawia dane i ponownie zatwierdza zgłoszenie.

b) Klient rezygnuje ze zgłoszenia usterki

Klient wybiera opcję anulowania operacji.

System przerywa proces i wraca do stanu sprzed rozpoczęcia zgłoszenia bez zapisywania danych.

4. Zależności czasowe

- a) częstotliwość wykonania: zależna od liczby klientów, średnio kilkanaście razy dziennie
- b) przewidywane spiętrzenia: w okresach zwiększonej sprzedaży (np. przed świętami)
- c) typowy czas realizacji: ~2–5 minut
- d) maksymalny czas realizacji: nieokreślony

5. Wartości uzyskiwane przez aktora po zakończeniu przypadku użycia

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego wraz z jego numerem.

Zarejestrowane zgłoszenie w systemie serwisowym.

Możliwość dalszej realizacji procesu naprawy przez serwis.