|  |
| --- |
| **Описание диаграммы вариантов использования создания и обработки тикета пользователя приложения.** |
| **Краткое описание:** Данный прецедент описывает создание пользователем тикета, процесс его обработки системой, а также работу модератора приложения с пользователем и его тикетом. |
| **Главные актёры:**  Пользователь, Модератор. |
| **Второстепенные актеры:**  Система. |
| **Предусловия:**  -Пользователь должен быть зарегистрирован и авторизирован в приложении.  -Для открытия тикета пользователь должен обнаружить проблему или ошибку в приложении.  -Пользователь должен иметь стабильное интернет-соединение для совершения действий в приложении. |
| **Основной поток событий:**   * Пользователь открывает новый тикет в приложении; * В тикете пользователь описывает найденную им проблему, и по возможности прикрепляет логи; * Отправляет тикет на рассмотрение; * Система получает тикет, и начинает искать свободного модератора; * Система передает тикет найденному модератору и открывает сессию; * Модератор рассматривает тикет, описанную проблему, и предлагает ее возможное решение; * Модератор закрывает тикет и система закрывает сессию |
| **Постусловия:**  -Проблема была устранена |
| А2.   * **Система не нашла свободного модератора**: система сообщает пользователю повторить заявку позднее и закрывает тикет * **Модератор не смог решить проблему**: модератор просит пользователя предоставить логи, пользователь отправляет свои логи модератору; модератор пересылает логи техническому специалисту, говорит пользователю ожидать письмо на его почту и закрывает тикет. |