1. Nazwa use case'u  
Zarządzanie zgłoszeniami problemów w BookSwap.  
2. Wstęp  
Use case opisuje proces, w którym administrator zarządza zgłoszeniami problemów przesłanymi przez użytkowników systemu BookSwap.  
3. Cel use case'u  
Celem tego use case'u jest umożliwienie administratorowi skutecznego reagowania na zgłoszenia problemów użytkowników, co obejmuje przeglądanie zgłoszeń, diagnozowanie problemów oraz podejmowanie odpowiednich działań naprawczych.  
4. Lista aktorów  
 **Aktor inicjujący**: Administrator

 **Uczestnicy**: Użytkownik (zgłaszający problem)  
4.1 Aktor inicjujący  
**Administrator** - osoba odpowiedzialna za monitorowanie i zarządzanie operacyjne platformy BookSwap, w tym za rozwiązywanie problemów technicznych i użytkowych.  
4.2 Uczestnicy  
**Użytkownik** - osoba korzystająca z platformy BookSwap, która może napotkać problemy podczas korzystania z serwisu i zgłaszać je administratorowi.  
5. Przebieg use case'u  
 **Krok 1**: Użytkownik zgłasza problem poprzez formularz zgłoszeniowy w aplikacji.

 **Krok 2**: System rejestruje zgłoszenie i przekazuje je do panelu administratora.

 **Krok 3**: Administrator przegląda zgłoszenie i analizuje opisany problem.

 **Krok 4**: Administrator decyduje o sposobie rozwiązania problemu i podejmuje odpowiednie działania (np. kontakt z użytkownikiem, wprowadzenie poprawek technicznych).

 **Krok 5**: Administrator aktualizuje status zgłoszenia jako 'W trakcie rozwiązywania' lub 'Rozwiązany'.

 **Krok 6**: Użytkownik otrzymuje powiadomienie o statusie rozwiązania problemu.  
6 Wyjątki  
**E1**: Informacje podane przez użytkownika są niekompletne - administrator kontaktuje się z użytkownikiem w celu uzyskania dodatkowych informacji.  
7. Przebiegi alternatywne  
**Przebieg Alternatywny 1**: Jeśli zgłoszony problem jest krytyczny (np. problem z bezpieczeństwem danych), administrator priorytetyzuje jego rozwiązanie i informuje o tym wszystkich użytkowników systemu.  
8. Zagadanienia implementacyjne  
 **Bezpieczeństwo**: Wszystkie zgłoszenia muszą być traktowane jako poufne, z odpowiednimi środkami bezpieczeństwa podczas ich przetwarzania.

 **Reaktywność**: System powinien umożliwiać szybką reakcję na zgłoszenia, zwłaszcza te o wysokim priorytecie.  
9. Warunki rozpoczęcia use case'u  
 Administrator jest zalogowany do panelu administracyjnego.

System zgłoszeń jest funkcjonalny i dostępny dla użytkowników.  
10. Stan końcowy  
Zgłoszenie jest rozwiązane, a użytkownik jest zadowolony z podjętych działań. System odnotowuje zamknięcie zgłoszenia.  
11. Nierozwiązane problemy  
 Jakie procedury powinny zostać opracowane na wypadek kolejnych, podobnych zgłoszeń?

Jakie środki zapobiegawcze można wprowadzić, aby unikać powtarzania się podobnych problemów w przyszłości?