

1. Identification

- **Nom du cas** : Assurer le service client
- **Objectif** : Détailler les étapes permettant à l'administrateur d'assurer le service client.
- **Acteurs** : Administrateur
- **Date** : 15/05/2017
- **Responsables** : Équipe projet 2
- **Version** : 1.0

2. Séquencements

- Le cas d'utilisation commence lorsqu'un utilisateur a un problème et souhaite contacter quelqu'un pour le résoudre.

- **Pré-conditions**

L'utilisateur possède l'application sur son smartphone. L'utilisateur découvre qu'il a un problème sur l'application et souhaite en faire part à l'administrateur.

- **Enchaînement nominal**

- 2.1. L'utilisateur contacte par mail ou par téléphone l'administrateur.
- 2.2. L'administrateur répond aux clients et essaye de résoudre le problème à distance en expliquant à l'utilisateur ce qu'il peut essayer de faire.
- 2.3. L'utilisateur comprend ce qu'il doit faire et s'exécute.
- 2.4. L'utilisateur a réussi à régler le problème tout seul et son application marche.

- **Enchaînements alternatifs**

- a. En 2.3, l'utilisateur ne comprend pas ce qu'il doit faire et l'administrateur se déplace sur les lieux avec son matériel pour résoudre le problème.

3. Séquencements (suite) :

- **Post-conditions**

L'administrateur a répondu à l'utilisateur dans les plus brefs délais et l'utilisateur est satisfait du service client de l'application et l'application marche.

4. Rubriques optionnelles

- **Contraintes non fonctionnelles :**

- **Fiabilité** : l'utilisateur doit pouvoir contacter le service client sans soucis.

- **Contraintes liées à l'interface homme-machine :**

- Toujours afficher un message s'il y a un problème dans l'application.