

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**

University of Applied Sciences

Übung-AWFD-590146

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht-Kursverwaltungssystem.....	3
2	Kurse verwalten.....	4
3	Supportanfragen bearbeiten.....	5

1 Übersicht-Kursverwaltungssystem

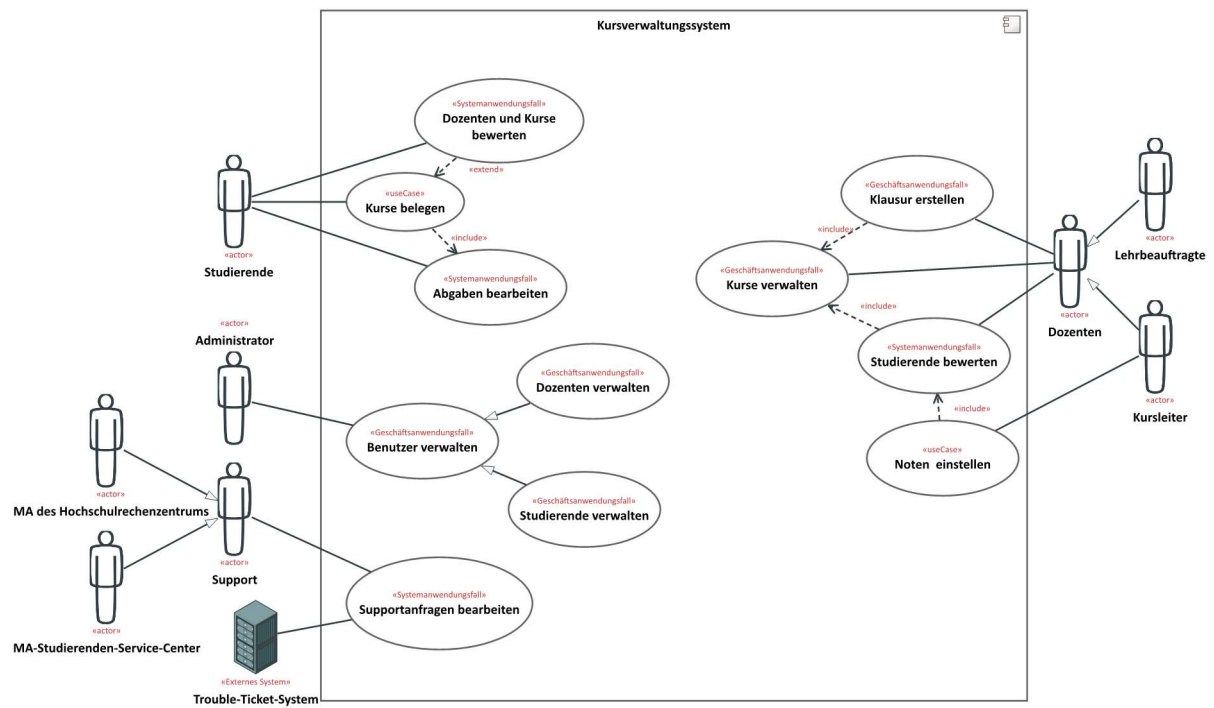


Abbildung 1: Anwendungsfalldiagramm 'Übersicht-Kursverwaltungssystem'

2 Kurse verwalten

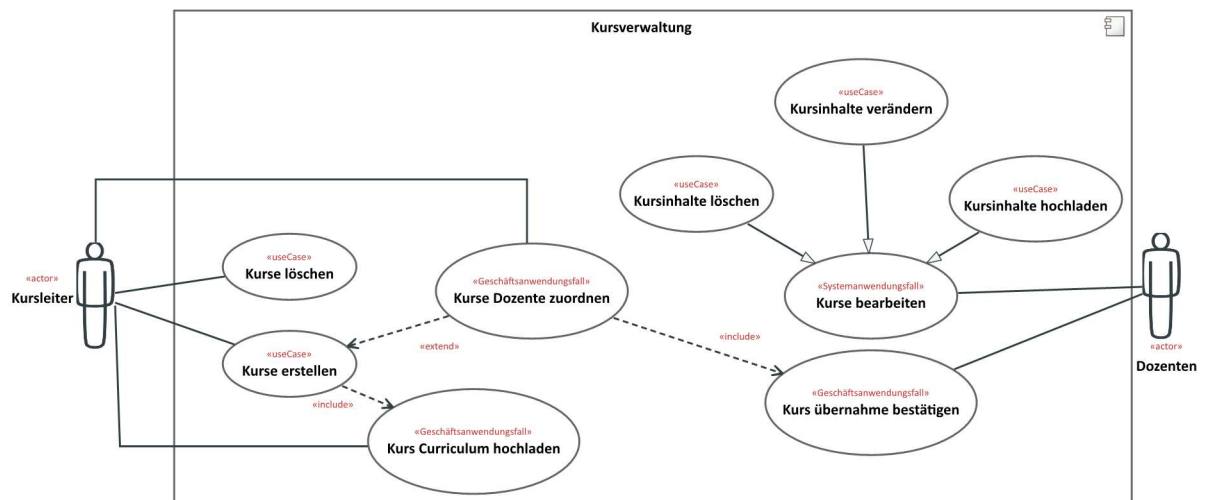


Abbildung 2: Anwendungsfalldiagramm 'Kurse verwalten'

3 Supportanfragen bearbeiten

Beschreibung: Der Anwendungsfall umfasst die einzelnen Schritte und Bedingungen, die relevant sind, wenn ein Support MA eine Anfrage beantworten möchte.

Primäre Akteure: Support und Trouble-Ticket-System

Vorbedingungen: Anfrage liegt vor

Ablaufbeschreibung:

- 1) Anfragen aufrufen
- 2) Anfrage wählen
- 3) Anfrage analysieren/beantworten
- 4) Lösung hochladen
- 5) Häufig gestellte Fragen hochladen

Alternative Abläufe:

- zu 3) Wenn die Frage Häufig gestellt wurde, nicht beantworten
zu 5) Wenn es eine private Frage ist, nicht hochladen

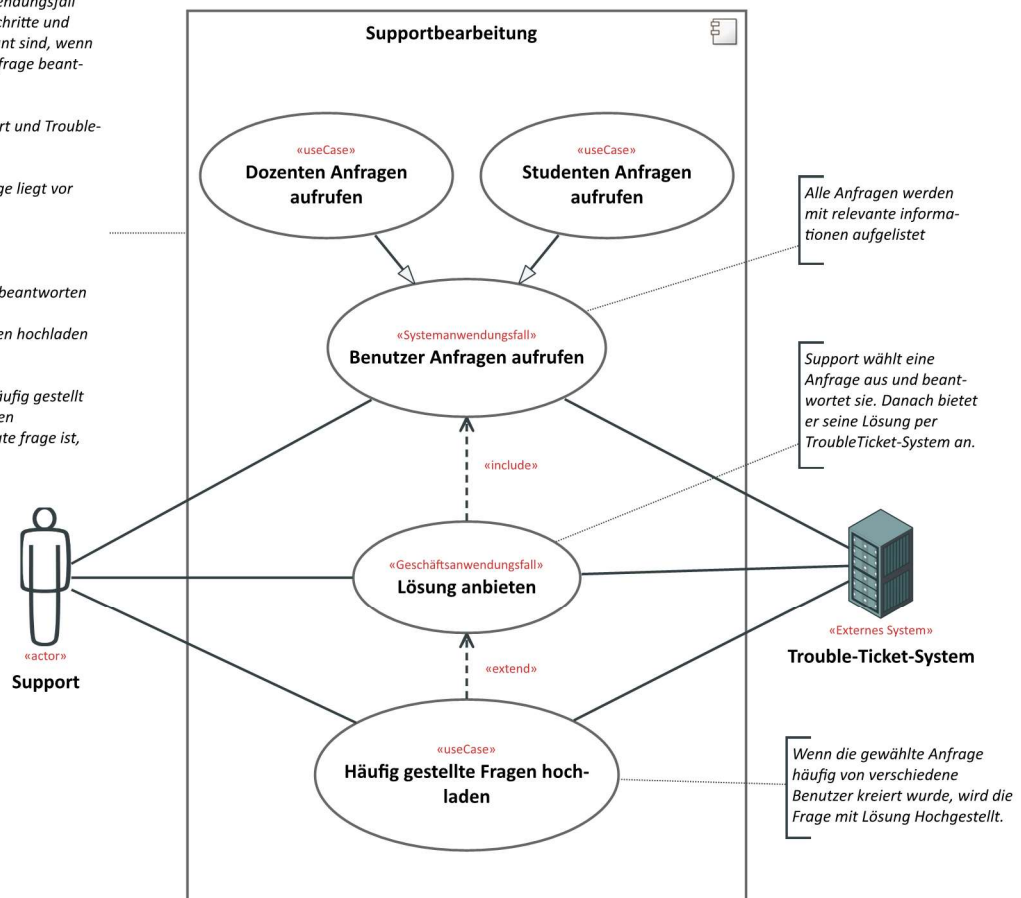


Abbildung 3: Anwendungsfalldiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anwendungsfalldiagramm 'Übersicht-Kursverwaltungssystem'	3
Abbildung 2: Anwendungsfalldiagramm 'Kurse verwalten'	4
Abbildung 3: Anwendungsfalldiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'	5

Index

Kurse verwalten.....	4
Supportanfragen bearbeiten.....	5
Übersicht-Kursverwaltungssystem.....	3