

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.



**Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin**

University of Applied Sciences

Choki-590146-KD

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht-Kursverwaltungssystem.....	3
2	Kurse verwalten.....	4
3	Supportanfragen bearbeiten.....	5
4	Kurse und Abgaben verwalten	6
5	Supportanfragen bearbeiten.....	7
6	Abgaben bearbeiten.....	8
7	Kurseinheit	9
8	Supportanfragen bearbeiten.....	10

1 Übersicht-Kursverwaltungssystem

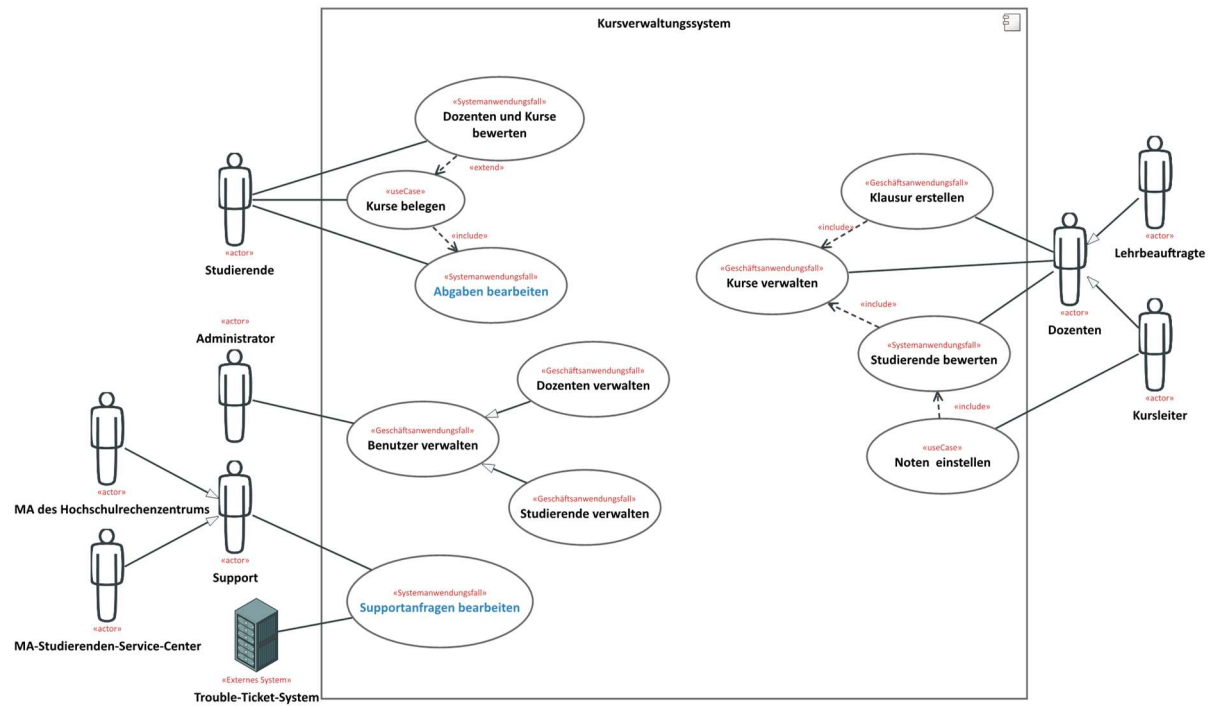


Abbildung 1: Anwendungsfalldiagramm 'Übersicht-Kursverwaltungssystem'

2 Kurse verwalten

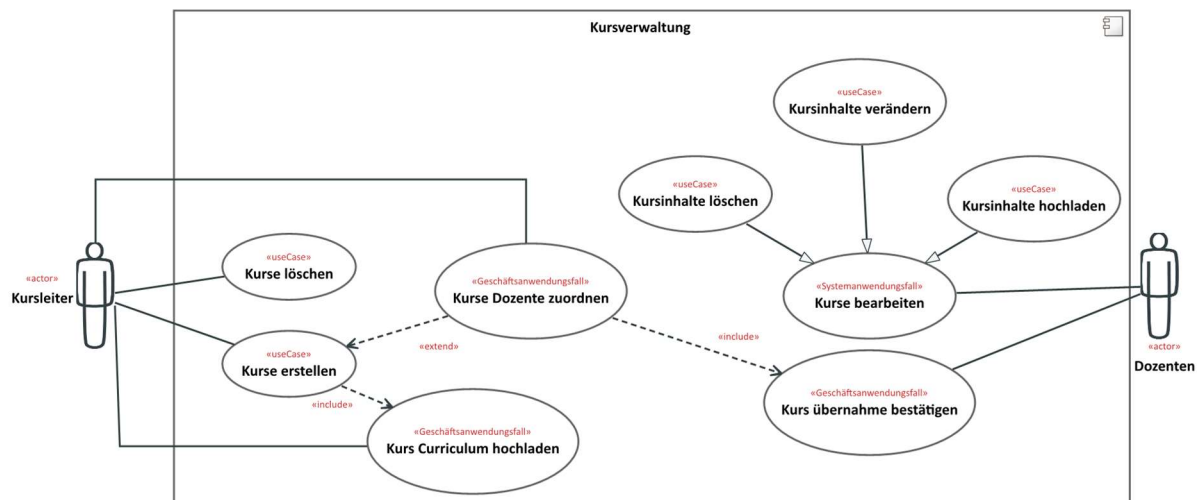


Abbildung 2: Anwendungsfalldiagramm 'Kurse verwalten'

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

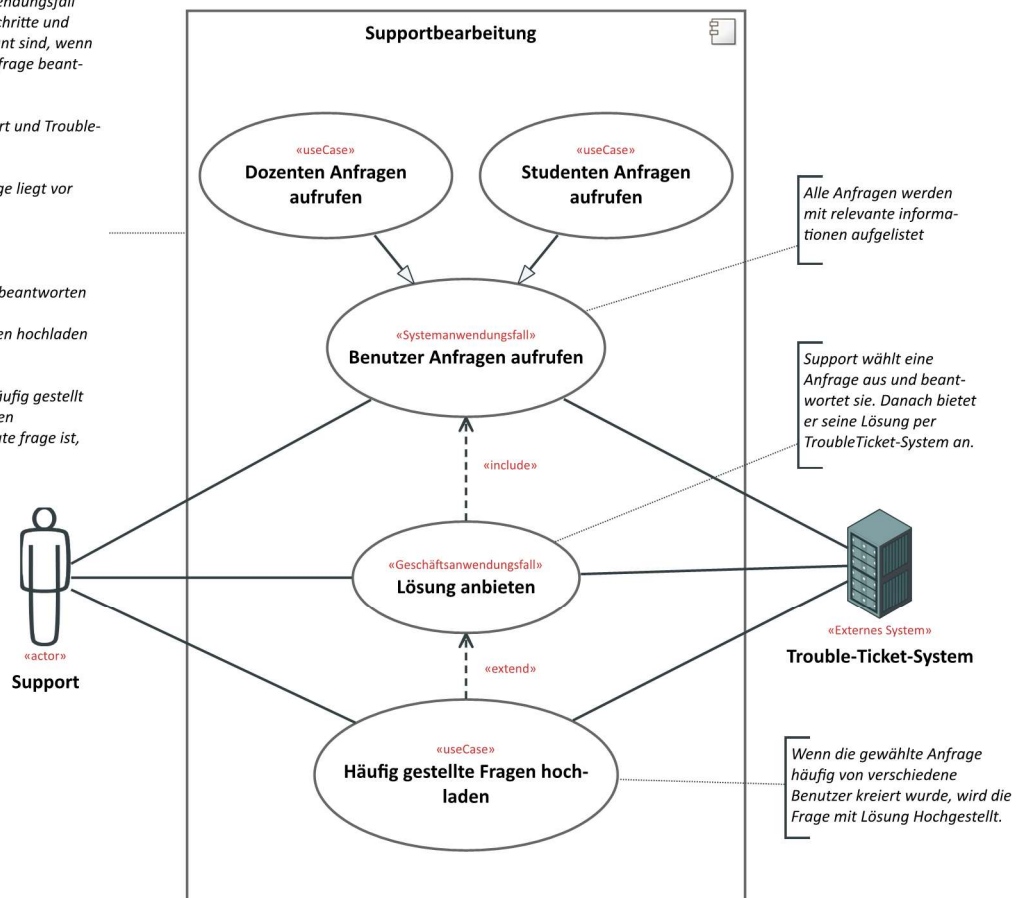


Abbildung 3: Anwendungsfalldiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'

4 Kurse und Abgaben verwalten

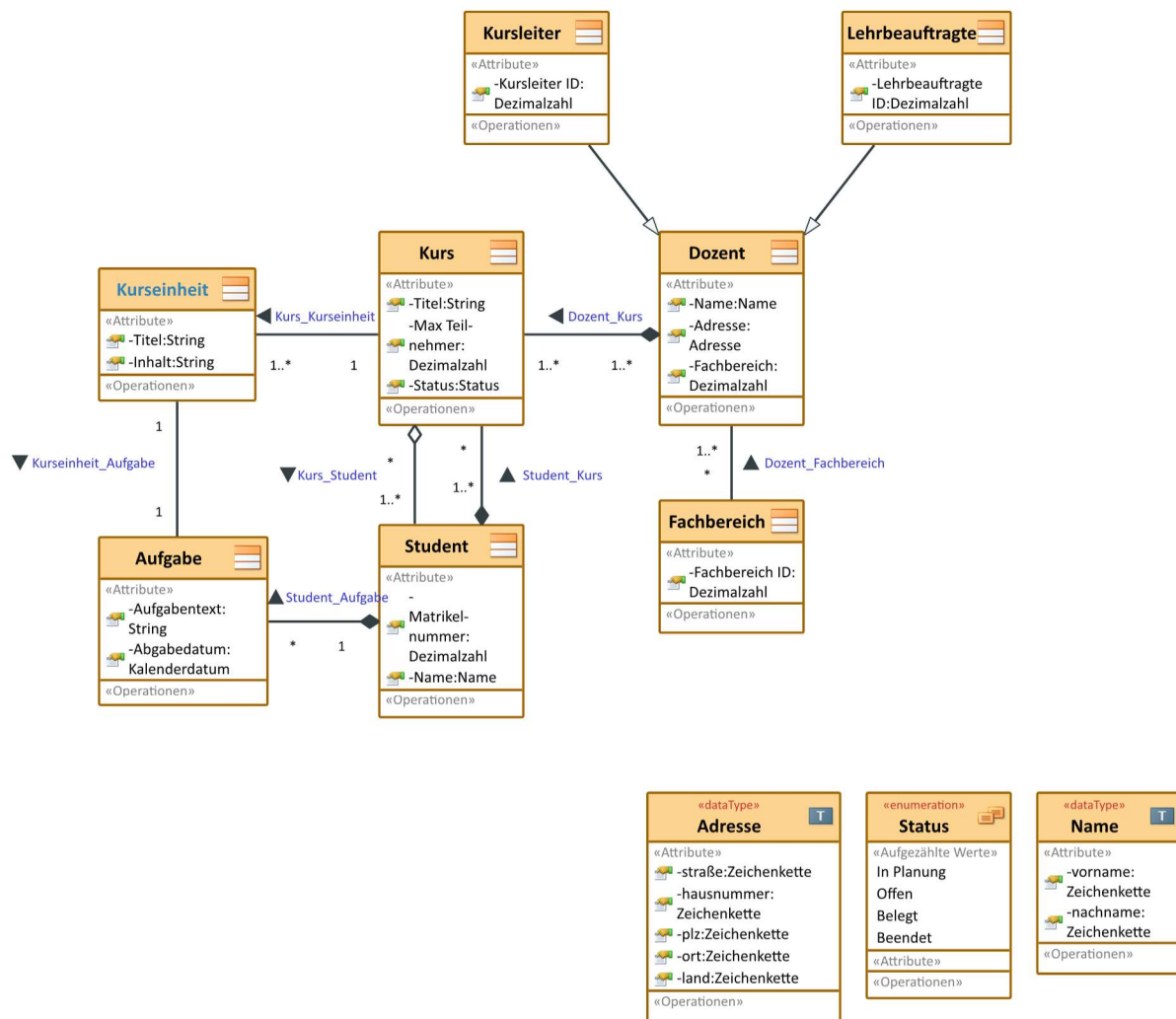


Abbildung 4: Klassendiagramm 'Kurse und Abgaben verwalten'

5 Supportanfragen bearbeiten

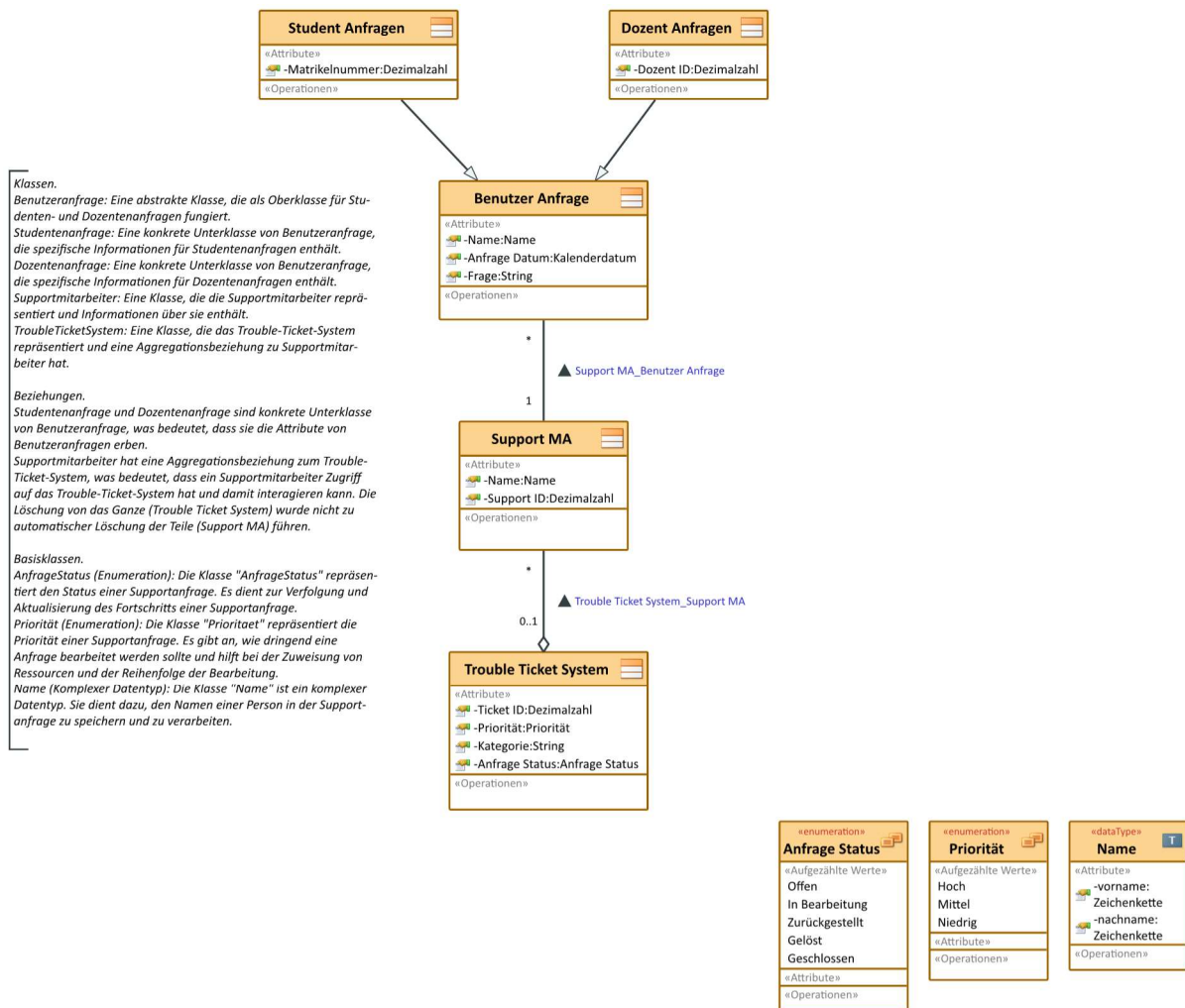


Abbildung 5: Klassendiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'

6 Abgaben bearbeiten

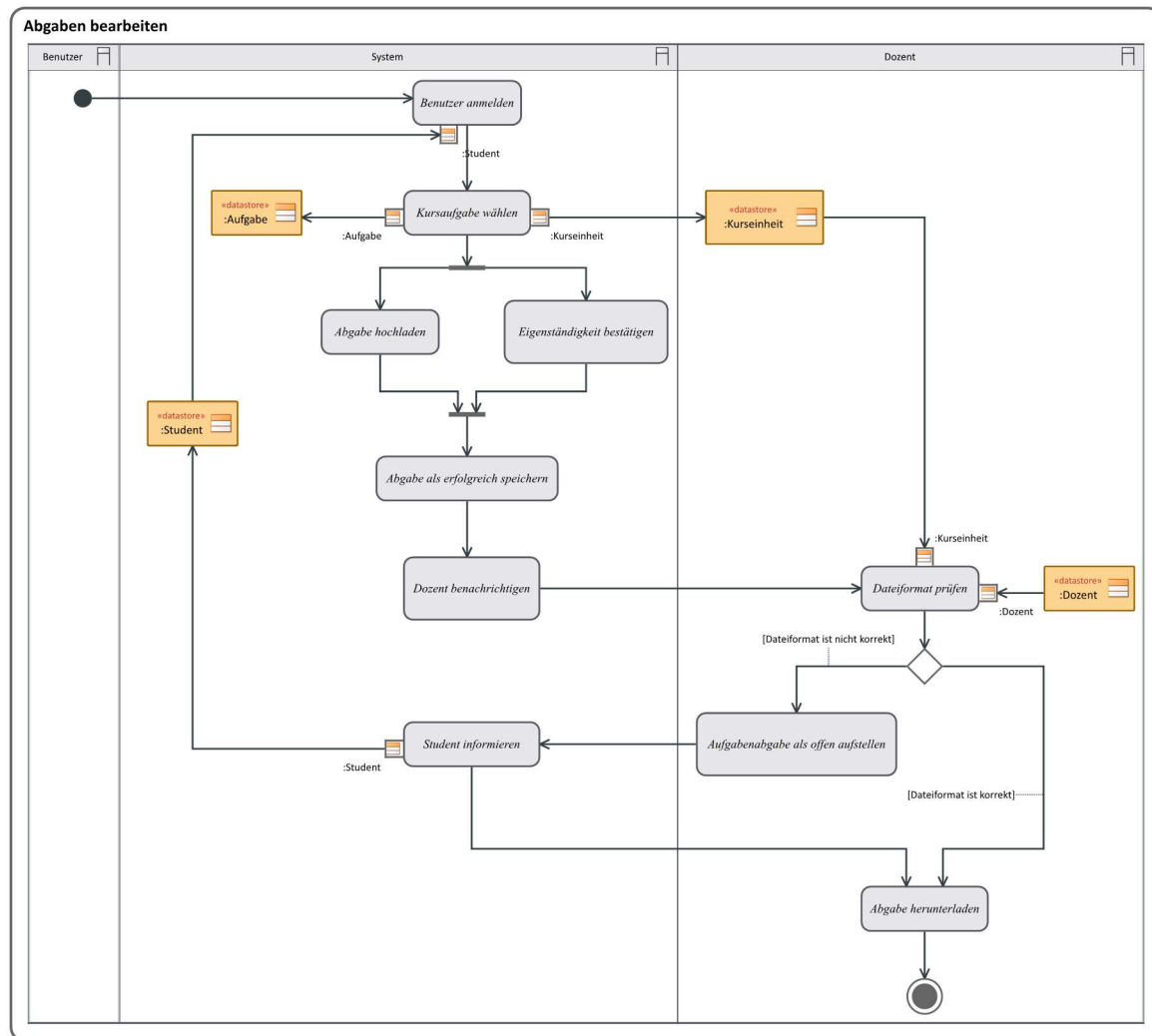


Abbildung 6: Aktivitätsdiagramm 'Abgaben bearbeiten'

7 Kurseinheit



Abbildung 7: Aktivitätsdiagramm 'Kurseinheit'

8 Supportanfragen bearbeiten

Der Support Mitarbeiter meldet sich im System an und ruft die eingegangenen Supportanfragen ab. Von dort aus wählt er eine Anfrage aus, um sie zu bearbeiten.

Wenn die Anfrage unverständlich ist, bittet der Support Mitarbeiter den Benutzer um weitere Informationen oder Klarstellungen. Der Ablauf kehrt dann zur Auswahl der Anfrage zurück.

Wenn die Anfrage verständlich ist, beantwortet der Support Mitarbeiter die Anfrage und löst das Anliegen des Benutzers. Anschließend bittet er um Einverständnis des Benutzers, die Anfrage in die FAQ hochzuladen.

Falls der Benutzer keine Zustimmung gibt, entsteht ein Abbruch und der Ablauf endet. Andernfalls lädt der Support Mitarbeiter die Anfrage in die FAQ hoch und informiert den Antragsteller und die anderen Benutzer über die Hochladung. Die Reihenfolge, in der die Benutzer informiert werden, ist dabei beliebig.

Das Aktivitätsdiagramm verwendet drei Objektknoten: "Support MA" zeigt auf Aktivitäten "Anfrage beantworten" und "Support MA anmelden". Es wird auf "Benutzer Anfrage" von die Aktivitäten "Anfrage auswählen" und "Anfrage bearbeiten" gezeigt. Es wird zu "Trouble Ticket System" von "Anfrage beantworten" und "In FAQ hochladen" angezeigt.

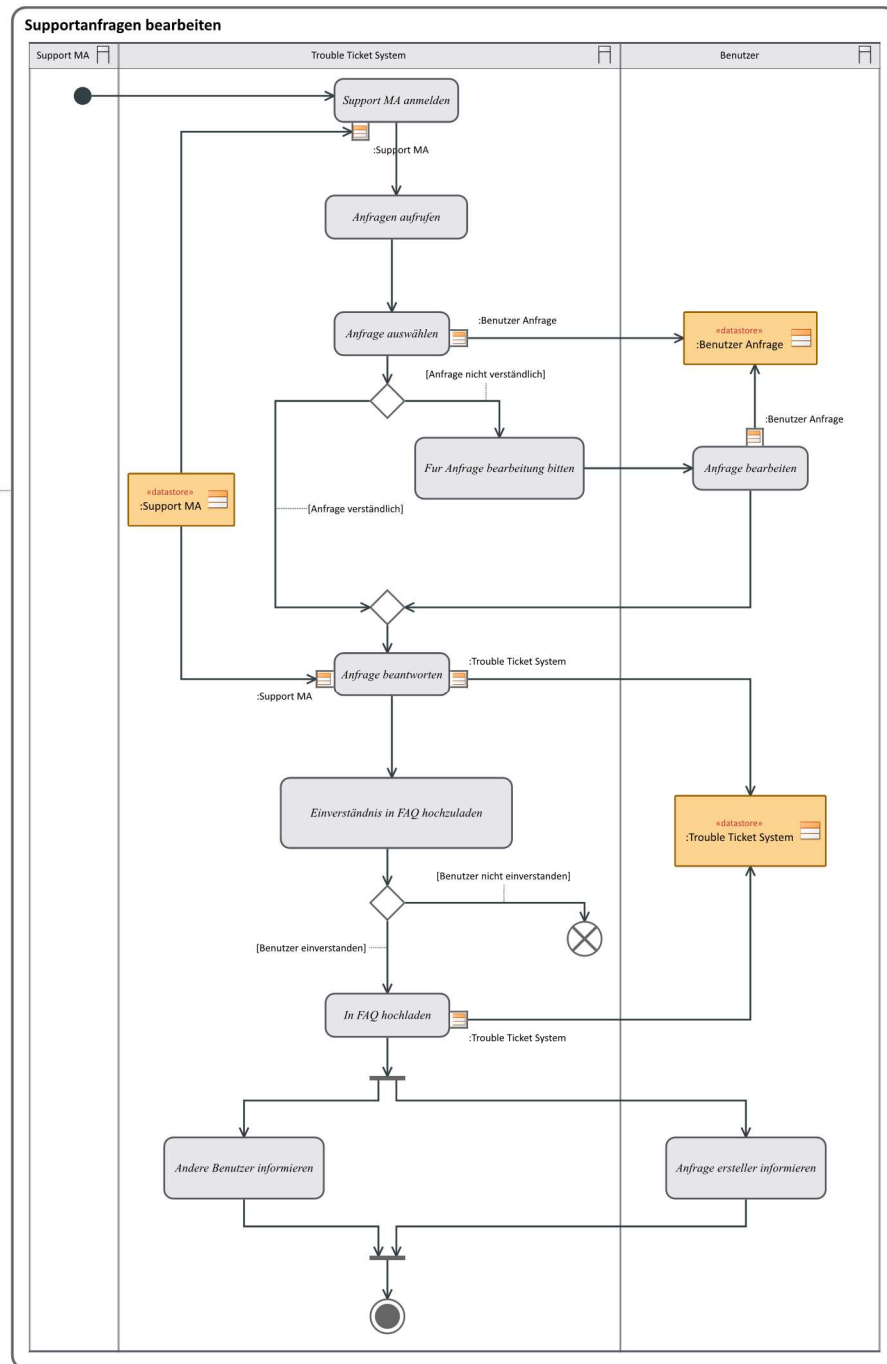


Abbildung 8: Aktivitätsdiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anwendungsfalldiagramm 'Übersicht-Kursverwaltungssystem'	3
Abbildung 2: Anwendungsfalldiagramm 'Kurse verwalten'	4
Abbildung 3: Anwendungsfalldiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'	5
Abbildung 4: Klassendiagramm 'Kurse und Abgaben verwalten'	6
Abbildung 5: Klassendiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'	7
Abbildung 6: Aktivitätsdiagramm 'Abgaben bearbeiten'	8
Abbildung 7: Aktivitätsdiagramm 'Kurseinheit'	9
Abbildung 8: Aktivitätsdiagramm 'Supportanfragen bearbeiten'	10

Index

Abgaben bearbeiten.....	8
Kurse und Abgaben verwalten	6
Kurse verwalten.....	4
Kurseinheit	9
Supportanfragen bearbeiten.....	5, 7, 10
Übersicht-Kursverwaltungssystem.....	3