**Цели:** обеспечить автоматическую регистрацию обращений от клиентов для последующей обработки техническими специалистами компании.

**Какая проблема решается:** благодаря взаимодействию клиентов и технических специалистов, проблемы, возникающие у клиентов решаются специалистами, что обеспечит большее доверие клиентов к компании.

**Ценность:** технические специалисты обеспечивают стабильную работу системы и помогают в случае технических неполадок.

**Диаграмма вариантов использования**

Диаграмма вариантов использования представлена на Рисунке 1.

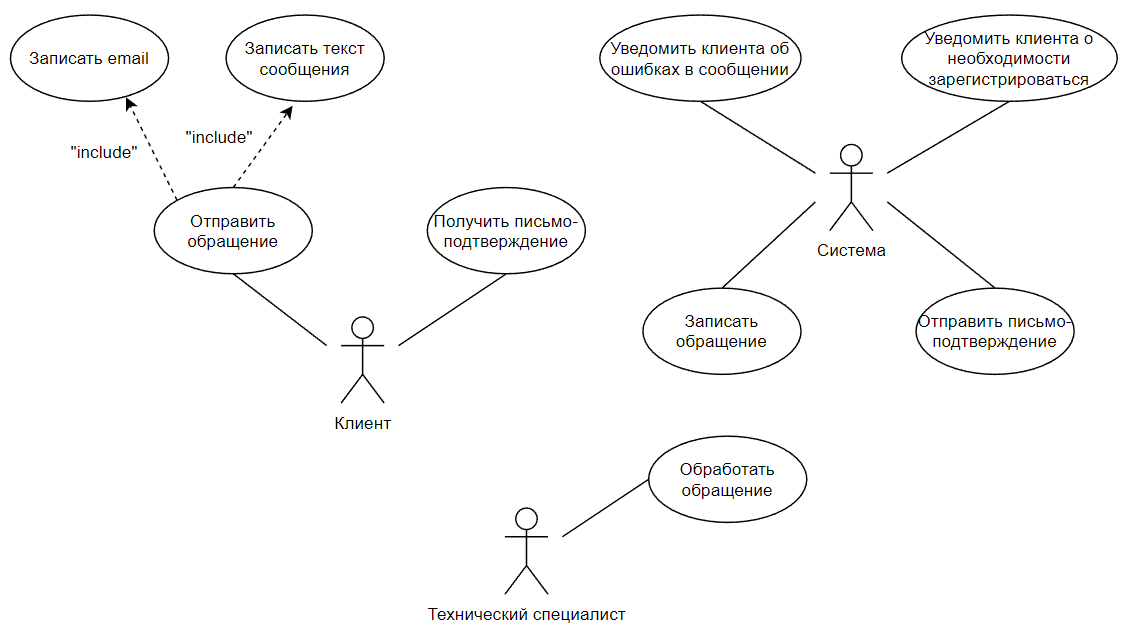


Рисунок 1 – Диаграмма вариантов использования

**Описание актера «Клиент»**

Клиент: отправить обращение (включает: записать email, записать текст сообщения), получить письмо-подтверждение.

**Отправить обращение**

1. Цель. Предоставить клиенту возможность отправить обращение в службу поддержи для решения возникших проблем.

2. Участники. Клиент, Система

3. Сценарий:

А) Клиент хочет отправить обращение в службу поддержки.

Б) Клиент вводит email.

В) Клиент описывает проблему.

Г) Клиент отправляет обращение.

Д) Система записывает обращение.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Неверный email. Клиент не помнит email, под которым зарегистрирован в компании.

А2: Непонимание своей проблемы. Клиент не знает как правильно описать возникшую проблему.

А3: Клиент заполнил email и описал проблему, но не отправил обращение.

А4: Система не записала обращение клиента.

**Получить письмо-подтверждение**

1. Цель. Убедиться клиенту в том, что его обращение было отправлено и ждать ответа.

2. Участники. Клиент, Система.

3. Сценарий:

А) Клиент записывает обращение

Б) Клиент хочет получить подтверждение, что его обращение было отправлено.

В) Система отправляет письмо-подтверждение.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Ошибка отправки. Клиент не выполнил условия для отправки письма.

А2: Ошибка системы. Система не отправила письмо-подтверждение.

**Описание актера «Система»**

Система: уведомить клиента об ошибках в сообщении, уведомить клиента о необходимости зарегистрироваться, отправить письмо-подтверждение, записать обращение.

**Уведомить клиента об ошибках в сообщении**

1. Цель. Уведомить клиента о неправильности написания сообщения.

2. Участники. Система, Клиент.

3. Сценарий:

А) Система проверяет написанное клиентом сообщение.

Б) Система находит ошибку в написанном клиентом сообщении.

В) Система уведомляет клиента об ошибках в написании сообщения.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Неправильная проверка. Система неправильно проверила написание клиентом сообщения и ошибка осталась незамеченной.

А2: Ошибка в уведомлении. Система нашла ошибку, но не сообщила о ней клиенту.

А3: Отсутствие ошибки в сообщении.

**Уведомить клиента о необходимости зарегистрироваться**

1. Цель. Уведомить клиента о том, что для отправки обращения необходимо быть зарегистрированным в компании.

2. Участники. Система, Клиент.

3. Сценарий:

А) Система проверяет, зарегистрирован ли клиент в компании.

Б) Система понимает, что клиент не зарегистрирован в компании.

В) Система уведомляет клиента о необходимости зарегистрироваться в компании для отправки обращения.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Неправильная проверка. Система неправильно проверила зарегистрирован ли клиент в компании.

А2: Ошибка в уведомлении. Система убедилась, что клиент не зарегистрирован в компании, но не уведомила клиента об этом.

А3: Клиент зарегистрирован в компании.

**Отправить письмо-подтверждение**

1. Цель. Уведомить клиента о том, что обращение было записано.

2. Участники. Система, Клиент.

3. Сценарий:

А) Клиент отправляет обращение.

Б) Система отправляет письмо, которое подтверждает запись обращения.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Клиент не отправляет обращение.

А2: Система не отправляет письмо-подтверждение.

**Записать обращение**

1. Цель. Записать обращение, написанное клиентом.

2. Участники. Система, Клиент.

3. Сценарий:

А) Клиент отправляет обращение.

Б) Система записывает обращение клиента в формате [Год][Месяц][День]-[Порядковый номер сообщения].

4. Альтернативный сценарий:

А1: Клиент не отправляет обращение.

А2: Система не записывает обращение клиента.

А3: Система записала обращение в неверном формате

**Описание актера «Технический специалист»**

**Обработать обращение**

1. Цель. Обработать обращение, написанное клиентом и записанное системой.

2. Участники. Технический специалист, Система, Клиент.

3. Сценарий:

А) Система записывает обращение клиента.

Б) Технический специалист обрабатывает обращение клиента.

4. Альтернативный сценарий:

А1: Ошибка системы. Система не записала обращение клиента.

А2: Технический специалист не обработал обращение клиента.

А3: Отсутствие обращения. Клиент не написал обращения.

**Макеты**

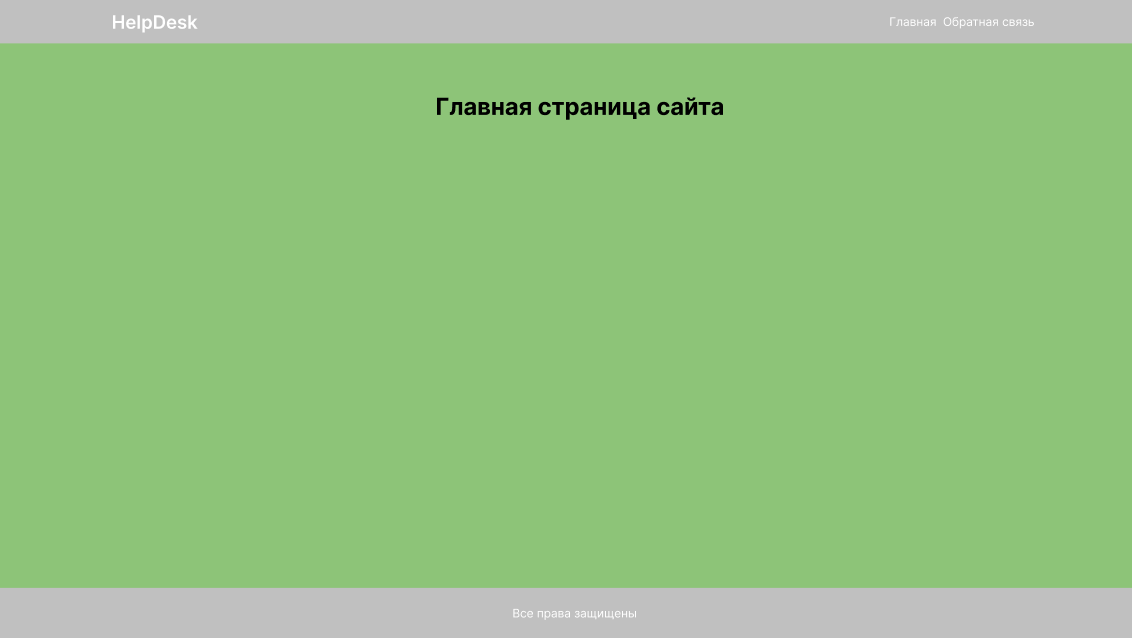
****

Рисунок 2 – Главная страница

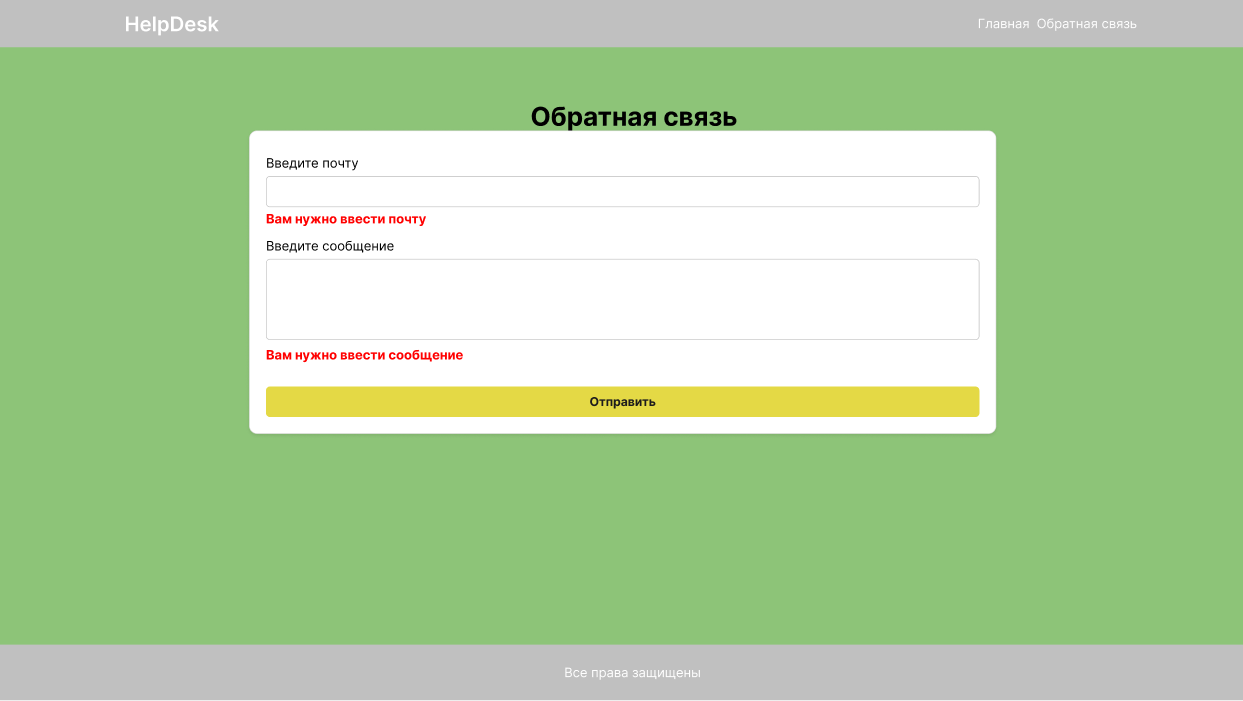


Рисунок 3 – Страница заполнения формы

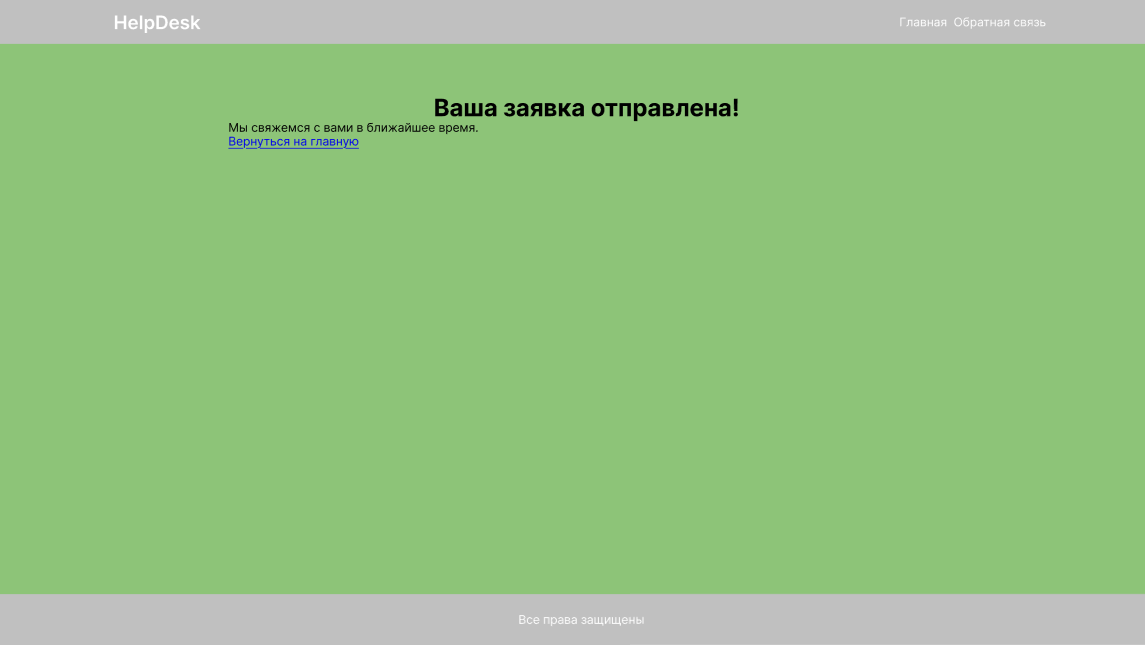


Рисунок 4 – Страница успешной отправки формы