# Intégrer le support client

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom du use case | Intégrer le support client | USE CASE type  Besoin métier : oui |
| ID du use case | SupportClient |
| Priorité | Moyenne |
| Source |  |
| Acteur principal métier | Utilisateur | |
| Autres acteurs | Administrateur | |
| Description | L’utilisateur doit pouvoir contacter le support client | |
| Condition préalable | L’utilisateur doit avoir un compte valide et doit avoir utiliser un peu l’application pour avoir des chances de voir sa demande validée. | |
| Déclencheur | Un utilisateur utilise le formulaire de contact | |
| Déroulement des événements#1  CRUD sur une demande au support client pour une amélioration | **Action de l’acteur**  Etape 1 : Un utilisateur utilise le formulaire de contact.  Etape 2 : L’utilisateur stipule que sa demande concerne une amélioration possible du système | **Réaction du système**  Etape 3 : Le système envoie un mail à l’administrateur qui transmet la demande une fois contrôlée à l’équipe de développement et une confirmation est envoyée à l’utilisateur.  Etape 4 : Tenir l’utilisateur au courant du statut de sa demande. |
| Alternative#1  Il contact le support client pour une simple question | **Action de l’acteur**  Etape 1 : L’utilisateur souhaite simplement poser une question.  Etape 2 : Il ouvre le formulaire de contact et stipule que sa demande concerne une question sur l’application. | **Réaction du système**  Etape 3 : Le système reçoit la demande et l’envoie à l’administrateur.  Etape 4 : Une confirmation est envoyée à l’utilisateur mentionnant que sa demande a bien été réceptionnée.  Etape 5 : Le système tiendra l’utilisateur au courant des différents changements de statut de sa demande. |
| Conclusion | Un utilisateur doit pouvoir en tout temps accéder et demander de l’aide via un support client. | |
| Règles de fonctionnement | Il faut que l’utilisateur remplisse correctement la demande qu’il souhaite envoyer au support client. | |