

Електротехнички факултет у Београду  
SI3PSI Принципи Софтверског Инжењерства

Пројекат hoceneko.com

# **Спецификација сценарија употребе функционалности пружања подршке**

**Верзија 1.1**

Београд, школска 2019/20

## Историја измена

Датум	Верзија	Кратак опис	Аутор
05.03.2020.	1.0	Иницијална верзија	Александра Богићевић
27.03.2020.	1.1	Измене грешака уочених формалном инспекцијом: додата нумерација страница, измена фонта на неким местима	Александра Богићевић

## Садржај

Историја измена .....	2
1. Увод .....	4
1.1. Резиме.....	4
1.2. Намена документа и циљне групе .....	4
1.3. Референце.....	4
1.4. Отворена питања.....	4
2. Сценарио пружања подршке.....	5
2.1. Кратак опис .....	5
2.2. Ток догађаја.....	5
2.2.1. Члан тима подршке успешно пружа подршку .....	5
2.2.2. Члан тима подршке не пружа подршку .....	5
2.3. Посебни захтеви.....	5
2.4. Предуслови.....	5
2.5. Последице.....	6

## 1. Увод

### 1.1. Резиме

Дефинисање сценарија употребе при пружању подршке, са примерима одговарајућих html страница.

### 1.2. Намена документа и циљне групе

Документ ће користити сви чланови пројектног тима у развоју пројекта и тестирању, а може и при писању упутства за употребу.

### 1.3. Референце

1. Пројектни задатак
2. Упутство за писање спецификације сценарија употребе функционалности

### 1.4. Отворена питања

Редни број	Опис	Решење
1.	Да ли члан тима подршке при одбацивању захтева треба и да обавести корисника да његов захтев није уважен?	

## **2. Сценарио пружања подршке**

### **2.1. Кратак опис**

Посебан тим подршке (којег администратори одређују) је задужен за регулисање свих неправилности на сајту, тј за обавештавање администратора о истим. Такође је задужен да одговара на питања корисника.

### **2.2. Ток догађаја**

#### **2.2.1. Члан тима подршке успешно пружа подршку**

1. Члан тима подршке приступи делу са питањима корисника.
2. Члан тима подршке прочита једно питање.
3. Уколико је корисникова порука питање, члан тима подршке одговара кориснику на питање путем е-поште.
4. Уколико је корисникова порука захтев за уклањањем неког коментара или објаве, или захтев за бановање корисника, члан тима подршке врши процену захтева.
5. Члан тима подршке је извршио процену захтева:
  - 5.1. Захтев је валидан, члан тима подршке пролеђује захтев администраторима и администратори даље преузимају.

#### **2.2.2. Члан тима подршке не пружа подршку**

1. Кораци 1-5 су исти као у тачки 2.2.1.
5. Члан тима подршке је извршио процену захтева:
  - 5.1. Захтев није валидан, члан тима подршке одбацује захтев.

### **2.3. Посебни захтеви**

Нема.

### **2.4. Предуслови**

Члан тима подршке је постављен од стране администратора.

## **2.5.   Последице**

Уколико је корисник поставио питање, он добија мејл са одговором.

Уколико је корисник упутио захтев за брисање коментара или објава и тај захтев је валидан – тај коментар или објава ће бити уклоњени од стране администратора.

Уколико је корисник упутио захтев за бановањем неког члана и тај захтев је валидан – том кориснику ће бити привремено или трајно забрањен приступ сајту, од стране администратора.