Електротехнички факултет у Београду

SI3PSI Принципи Софтверског Инжењерства

Пројекат hoceneko.com

**Спецификација сценарија употребе функционалности пружања подршке**

**Верзија 1.0**

Београд, школска 2019/20

# Историја измена

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Датум** | **Верзија** | **Кратак опис** | **Аутор** |
| 05.03.2020. | 1.0 | Иницијална верзија | Александра Богићевић |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Садржај**

[Историја измена 2](#_Toc34476942)

[1. Увод 4](#_Toc34476943)

[1.1. Резиме 4](#_Toc34476944)

[1.2. Намена документа и циљне групе 4](#_Toc34476945)

[1.3. Референце 4](#_Toc34476946)

[1.4. Отворена питања 4](#_Toc34476947)

[2. Сценарио пружања подршке 5](#_Toc34476948)

[2.1. Кратак опис 5](#_Toc34476949)

[2.2. Ток догађаја 5](#_Toc34476950)

[2.2.1. Члан тима подршке успешно пружа подршку 5](#_Toc34476951)

[2.2.2. Члан тима подршке не пружа подршку 5](#_Toc34476952)

[2.3. Посебни захтеви 5](#_Toc34476953)

[2.4. Предуслови 5](#_Toc34476954)

[2.5. Последице 6](#_Toc34476955)

# Увод

## **Резиме**

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

## **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.

## **Референце**

1. Пројектни задатак

2. Упутство за писање спецификације сценарија употребе функционалности

## **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? |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Сценарио пружања подршке

## **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.

## **Ток догађаја**

### **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:
   1. Захтев је валидан, члан тима подршке пролеђује захтев администраторима и администратори даље преузимају.

### **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.

## **Посебни захтеви**

Нема.

## **Предуслови**

Члан тима подршке је постављен од стране администратора.

## **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.