

سناریو درخواست پشتیبانی توسط مدیر:

کارخواست	درخواست پشتیبانی
بازیگر	کاربر دارای حساب کاربری
نوع	اصلی
هدف	ارسال پیغام به مدیریت سایت
پیش فرض	کاربر در صفحه کاربری خود قرار دارد
پس فرض	پیغام کاربر برای مدیریت ارسال می گردد
شرح	کاربر متن درخواست، پیشنهاد و یا انتقاد خود را درج نموده و با تایید، آن را در اختیار مدیریت قرار می دهد.
عمل بازیگر	واکنش سیستم
1-کاربر گزینه ی "درخواست پشتیبانی" را انتخاب می کند.	
	2-صفحه پشتیبانی سیستم باز می شود.
3-کاربر گزینه ی "گفتگوی جدید" را انتخاب می کند.	
	4-صفحه ای جهت وارد کردن متن باز می شود.
5-کاربر متن خود را وارد کرده و تایید می نماید.	
	6-متن وارد شده در سیستم ذخیره شده و در انتظار مشاهده ی مدیریت قرار می گیرد.

زیرسناریو 1

عمل بازیگر	واکنش سیستم
3-کاربر گفتگو های مورد نظر خود را انتخاب کرده و گزینه ی "حذف گفتگوهای انتخاب شده" را انتخاب می کند	
	4-گفتگوهای انتخاب شده از سیستم حذف می شوند.

زیرسناریو 2

عمل بازیگر	واکنش سیستم
3-کاربر گفتگو های مورد نظر خود را انتخاب کرده و آن می شود.	
	4-صفحه ای جهت وارد کردن متن باز می شود.
5-کاربر متن خود را وارد کرده و تایید می نماید.	
	6-متن وارد شده در سیستم ذخیره شده و در انتظار مشاهده ی مدیریت قرار می گیرد.

سناریو پاسخ به درخواست‌های پشتیبانی

کارخواست	پاسخ به درخواست‌های پشتیبانی
بازیگر	مدیریت
نوع	اصلی
هدف	مشاهده‌ی پیام‌های ارسال شده و پاسخ به آن‌ها
پیش فرض	کاربر در صفحه‌ی مدیریت قرار دارد
پس فرض	پیام مشاهده شده و پاسخ مناسب ارائه می‌گردد
شرح	مدیریت پیام ارسال شده را مشاهده می‌کند و در صورت لزوم پاسخ مناسبی را در سیستم قرار می‌دهد.
عمل بازیگر	واکنش سیستم
1-مدیریت گزینه‌ی "مشاهده‌ی پیام‌ها" را انتخاب می‌کند.	
	2-صفحه پیام‌ها باز شده
3-مدیریت یکی از پیام‌ها را انتخاب می‌کند و پس از مطالعه آن پاسخ مناسب را نوشته و تایید می‌نماید.	
	4-پاسخ در سیستم ثبت شده و در صفحه کاربری کاربر مربوطه قرار می‌گیرد.

زیرسناریو

عمل بازیگر	واکنش سیستم
3-مدیریت یکی از پیام‌ها را انتخاب می‌کند و آن را حذف می‌نماید.	
	4-پیغام انتخاب شده از سیستم حذف می‌گردد.