سناریو درخواست پشتیبانی توسط مدیر:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **کارخواست** | درخواست پشتیبانی | |
| **بازیگر** | کاربر دارای حساب کاربری | |
| **نوع** | اصلی | |
| **هدف** | ارسال پیغام به مدیریت سایت | |
| **پیش‌فرض** | کاربر در صفحه کاربری خود قرار دارد | |
| **پس‌فرض** | پیغام کاربر برای مدیریت ارسال می­گردد | |
| **شرح** | کاربر متن درخواست، پیشنهاد و یا انتقاد خود را درج نموده و با تایید، آن را در اختیار مدیریت قرار می­دهد. | |
| **عمل بازیگر** | | **واکنش سیستم** |
| 1-کاربر گزینه­ی "درخواست پشتیبانی" را انتخاب می کند. | |  |
|  | | 2-صفحه پشتیبانی سیستم باز می­شود. |
| 3-کاربر گزینه­ی "گفتگوی جدید" را انتخاب می­کند. | |  |
|  | | 4- صفحه­ای جهت وارد کردن متن باز می­شود. |
| 5-کاربر متن خود را وارد کرده و تایید می­نماید. | |  |
|  | | 6-متن وارد شده در سیستم ذخیره شده و در انتظار مشاهده­ ی مدیریت قرار می­گیرد. |

زیرسناریو1

|  |  |
| --- | --- |
| **عمل بازیگر** | **واکنش سیستم** |
| 3-کاربر گفتگو های مورد نظر خود را انتخاب کرده و گزینه­ی "حذف گفتگوهای انتخاب شده" را انتخاب می­کند |  |
|  | 4-گفتگوهای انتخاب شده از سیستم حذف می­شوند. |

زیرسناریو2

|  |  |
| --- | --- |
| **عمل بازیگر** | **واکنش سیستم** |
| 3-کاربر گفتگو های مورد نظر خود را انتخاب کرده و وارد آن می­شود. |  |
|  | 4-صفحه­ای جهت وارد کردن متن باز می­شود. |
| 5-کاربر متن خود را وارد کرده و تایید می­نماید. |  |
|  | 6-متن وارد شده در سیستم ذخیره شده و در انتظار مشاهده­ ی مدیریت قرار می­گیرد. |

سناریو پاسخ به درخواست­های پشتیبانی

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **کارخواست** | پاسخ به درخواست­های پشتیبانی | |
| **بازیگر** | مدیریت | |
| **نوع** | اصلی | |
| **هدف** | مشاهده­ی پیغام­های ارسال شده و پاسخ به آن­ها | |
| **پیش‌فرض** | کاربر در صفحه­ی مدیریت قرار دارد | |
| **پس‌فرض** | 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 می کند. | |  |
|  | | 2-صفحه پیام­ها باز شده |
| 3-مدیریت یکی از پیام ها 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 پیام ها را انتخاب می­کند و آن را حذف می­نماید. |  |
|  | 4-پیغام انتخاب شده از سیستم حذف می­گردد. |