Use Cases

Τίτλος Έργου:

eSupport



**Αθανασόπουλος Παναγιώτης (1070934)**

**Θεοτοκάτου Σοφία (1071111)**

**Χριστοπούλου Κλειώ (1070927)**

To συνολικό διάγραμμα USE – CASES είναι το παρακάτω:

Εικόνα που περιέχει διάγραμμα

Περιγραφή που δημιουργήθηκε αυτόματα

**Λεκτική Περιγραφή των Use Cases**

|  |
| --- |
| Use-case 1: SIGN UP |
| **Actors: Χρήστης-Customer**  **Προϋποθέσεις: Καμία**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει το **«Sign Up»** από την αρχική σελίδα του συστήματος.  2. Εμφανίζεται η σελίδα για εγγραφή χρήστη.  3. Ο Χρήστης εισάγει **email, password, fullname, city** και επιλέγει το **«Δημιουργία»**  4. Τα στοιχεία του Χρήστη αποθηκεύονται στην βάση του συστήματος  5. Εμφανίζεται μήνυμα **«Η εγγραφή Πραγματοποιήθηκε – Για να συνδεθείτε επιλέξτε Login».**    **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο Χρήστης επιλέγει **“Cancel”**.  3α2. Ο Χρήστης μεταφέρεται στην αρχική σελίδα του συστήματος.  **Εναλλακτική Ροή 2:**  4α1. Ο χρήστης έχει εισάγει email που χρησιμοποιείται ήδη.  4α2. Το Σύστημα εμφανίζει μήνυμα **«To email υπάρχει ήδη»**.  4α3. Ο Χρήστης μεταφέρεται στο βήμα 3 της βασικής ροής.  **Εναλλακτική Ροή 3:**  5α1. Το σύστημα αποτυγχάνει γιατί δεν βρίσκει την βάση.  4α2. Το Σύστημα εμφανίζει μήνυμα **«Πρόβλημα με το σύστημα»**.  4α3. Ο Χρήστης μεταφέρεται στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 2: Login |
| **Actors: Χρήστης-Customer, Διαχειριστής-Αdmin, Ειδικός-Emp**  **Προϋποθέσεις: Καμία**  **Βασική ροή :**  1. Στον χρήστη εμφανίζεται η αρχική σελίδα του συστήματος.  2. Ο Χρήστης εισάγει **email, password**  και επιλέγει το **«Σύνδεση»**  3. Το σύστημα ελέγχει τα στοιχεία, ελέγχει τι ρόλο έχει και μεταφέρει τον χρήστη στην αντίστοιχη αρχική σελίδα του ρόλου του**.**    **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο Χρήστης πληκτρολογεί λάθος στοιχεία σύνδεσης.  3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Λάθος στοιχεία πρόσβασης»**  3α3. Επιστρέφει στο βήμα 2 της βασικής ροής.  **Εναλλακτική Ροή 2:**  4α1. Το σύστημα αποτυγχάνει να συνδεθεί με την βάση.  4α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Πρόβλημα σύνδεσης με την βάση»**  4α3. Επιστρέφει στο βήμα 2 της βασικής ροής.  **Εναλλακτική Ροή 3:**  5α1. Ο χρήστης δίνει ένα μη ασφαλές password (< 8 χαρακτήρων , χωρίς κεφαλαίο γράμμα και ψηφίο).  5α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Πρέπει να βάλετε ένα πιο ασφαλές Password»**  5α3. Επιστρέφει στο βήμα 2 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 3: Διαχείριση Χρηστών |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Διαχείριση Χρηστών  2. Στον χρήστη εμφανίζεται λίστα με όλους τους χρήστες του συστήματος συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Χρήστη  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου χρήστες-Customers.  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν εγγεγραμμένοι χρήστες στο σύστημα»**  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α1. Το σύστημα χάνει την σύνδεση με την βάση.  3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Πρόβλημα σύνδεσης»** |

|  |
| --- |
| Use-case 3.1: Προβολη-Επεξεργασία Χρήστη |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Χρηστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Χρηστών και βλέπει την λίστα με τους χρήστες συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Χρήστη  2. Ο διαχειριστής πατά πάνω σε ένα χρήστη  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του χρήστη , email, fullname, city και το password κενό  **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο Διαχειριστή αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία email ή fullname ή city ή password.  3α2. O Διαχειριστής πατά **«Αποθήκευση»**  3α3. Τα στοιχεία του επιλεγμένου χρήστη αποθηκεύονται στη βάση  3α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  3α5. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α3α1. Το νέο email υπάρχει ήδη.  3α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  3α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 3.2: Διαγραφή Χρήστη |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Χρηστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Χρηστών και βλέπει την λίστα με τους χρήστες συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Χρήστη  2. Ο διαχειριστής πατά δίπλα από τον χρήστη την επιλογή διαγραφή  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του χρήστη , email, fullname, city  4. Ο Διαχειριστής επιλέγει **«Επιβεβαίωση Διαγραφής»**  5. Ο επιλεγμένος χρήστης διαγράφεται από την βάση.  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Ο χρήστης Διαγράφηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Χρηστών»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Χρηστών»  **Εναλλακτική Ροή 2:**  5α1. Το σύστημα βλέπει ότι ο χρήστης είναι συνδεμένος.  5α2. Το σύστημα εμφανίζει στον χρήστη προς διαγραφή μήνυμα «Ο διαχειριστής έχει επιλέξει την διαγραφή σας»  5α3. Το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη  5α4. Το σύστημα διαγράφει τον χρήστη  5α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Χρηστών» |

|  |
| --- |
| Use-case 4: Διαχείριση Διαχειριστών |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Διαχείριση Διαχειριστών  2. Στον χρήστη εμφανίζεται λίστα με όλους τους Διαχειριστές του Συστήματος |

|  |
| --- |
| Use-case 4.1: Προβολη-Επεξεργασία Διαχειριστή |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην Διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Διαχειριστών και βλέπει την λίστα με τους Διαχειριστές συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Διαχειριστή  2. Ο διαχειριστής πατά πάνω σε ένα Διαχειριστή της λίστας  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του επιλεγμένου διαχειριστή email, fullname, city και το password κενό  **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο χρήστης αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία email ή fullname ή city ή password.  3α2. O χρήστης πατά **«Αποθήκευση»**  3α3. Τα στοιχεία του επιλεγμένου διαχειριστή αποθηκεύονται και ανανεώνονται στην βάση  3α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  3α5. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α3α1. Το νέο email υπάρχει ήδη.  3α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  3α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 4.2: Διαγραφή Διαχειριστή |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Διαχειριστών και βλέπει την λίστα με τους Διαχειριστές συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Διαχειριστή  2. Ο διαχειριστής πατά δίπλα από τον διαχειριστή την επιλογή **διαγραφή**  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του διαχειριστή email, fullname, city  4. Ο χρήστης επιλέγει **«Επιβεβαίωση Διαγραφής»**  5. Η διαχειριστής διαγράφεται από την βάση μας  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Ο χρήστης Διαγράφηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Διαχειριστών»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Διαχειριστών»  **Εναλλακτική Ροή 2:**  4α1. Το σύστημα βλέπει ότι ο χρήστης επιλέγει να διαγράψει τον εαυτό του.  4β1. Το σύστημα εμφανίζει μήνυμα «Προσοχή δεν γίνεται να διαγράψετε τον εαυτό σας»  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Διαχειριστών» |

|  |
| --- |
| Use-case 4.3: Δημιουργία Διαχειριστή |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Διαχειριστών και βλέπει την λίστα με τους Διαχειριστές συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Διαχειριστή  2. Ο διαχειριστής πατά στην επιλογή **«Δημιουργία Διαχειριστή»**  3. Εμφανίζεται φόρμα με τα στοιχεία email, fullname, city, password  4. O διαχειριστής συμπληρώνει τα στοιχεία  5. Ο χρήστης επιλέγει **«Αποθήκευση»**  6. Τα στοιχεία του χρήστη αποθηκεύονται και ανανεώνονται στη βάση.  7. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Ο διαχειριστής προστέθηκε»**  8. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Διαχειριστών»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  5α1. Το email υπάρχει ήδη στο σύστημα.  5α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  5α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 5: Διαχείριση Ειδικών |
| **Actors: Διαχειριστής-**Αdmin  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Διαχείριση Ειδικών  2. Στον χρήστη εμφανίζεται λίστα με όλους τους Ειδικούς του συστήματος και συγκεκριμένα email και όνομα κάθε ειδικού  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου Ειδικούς.  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν Ειδικοί στο σύστημα»** |

|  |
| --- |
| Use-case 5.1: Προβολή-Επεξεργασία Ειδικού |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην Διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικών και βλέπει λίστα με τους Ειδικούς και συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε ειδικού.  2. Ο διαχειριστής πατά πάνω σε ένα Ειδικό της λίστας  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του επιλεγμένου διαχειριστή email, fullname, city και το password κενό  **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο διαχειριστής αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία email ή fullname ή city ή password.  3α2. O χρήστης πατά **«Αποθήκευση»**  3α3. Τα στοιχεία του ειδικού αποθηκεύονται και ανανεώνονται στην βάση.  3α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  3α5. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α3α1. Το νέο email υπάρχει ήδη.  3α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  3α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 5.2: Διαγραφή Ειδικού |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικών και βλέπει την λίστα με τους Ειδικούς και συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε ειδικού.  2. Ο διαχειριστής πατά δίπλα από ένα Ειδικό την επιλογή **διαγραφή**  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του διαχειριστή email, fullname, city  4. Ο Διαχειριστής επιλέγει **«Επιβεβαίωση Διαγραφής»**  5. Ο Ειδικός διαγράφεται από την βάση.  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Ο Ειδικός Διαγράφηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικών»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικών»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικών»  **Εναλλακτική Ροή 2:**  5α1. Το σύστημα βλέπει ότι ο χρήστης είναι συνδεμένος.  5α2. Το σύστημα εμφανίζει στον χρήστη προς διαγραφή μήνυμα «Ο διαχειριστής έχει επιλέξει την διαγραφή σας»  5α3. Το σύστημα αποσυνδέει τον χρήστη  5α4. Το σύστημα διαγράφει τον χρήστη  5α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικών» |

|  |
| --- |
| Use-case 5.3: Δημιουργία Ειδικού |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικών και βλέπει την λίστα με τους Διαχειριστές συγκεκριμένα το email και όνομα κάθε Διαχειριστή  2. Ο διαχειριστής πατά στην επιλογή **«Δημιουργία Ειδικού»**  3. Εμφανίζεται φόρμα με τα στοιχεία email, fullname, city, password  4. O διαχειριστής συμπληρώνει τα στοιχεία.  5. Ο χρήστης επιλέγει **«Αποθήκευση»**  6. Τα στοιχεία του Ειδικού αποθηκεύονται στην βάση.  7. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Ο Ειδικός προστέθηκε»**  8. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Ειδικών»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  5α1. Το email υπάρχει ήδη στο σύστημα.  5α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  5α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 5.4: Προσθήκη Ειδικότητας σε Ειδικό - emp |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Διαχειριστών**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην **Προβολή-Επεξεργασία Ειδικού** και βλέπει την τα στοιχεία ενός Ειδικού email, fullname, city  2. Ο διαχειριστής πατά στην επιλογή **«Προσθήκη Ειδικόητας»**  3. Εμφανίζεται Λίστα με τις Ειδικότητες και συγκεκριμένα οι τίτλοι των ειδικοτήτων.  4. O διαχειριστής πατά δίπλα από την ειδικότητα που επιθυμεί να προσθέσει στον Ειδικό **«Προσθήκη»**  5. H ειδικότητα συνδέεται στην βάση με τον ειδικό.  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Η ειδικότητα προτέθηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Ειδικών»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  1α1. Το σύστημα δεν έχει καθόλου ειδικότητες.  1α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν ειδικότητες στη βάση».**  1α3. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Ειδικών»** |

|  |
| --- |
| Use-case 6: Διαχείριση Ειδικοτήτων |
| **Actors: Διαχειριστής-**Αdmin  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Διαχείριση Ειδικοτήτων  2. Στον χρήστη εμφανίζεται λίστα με όλες τις Ειδικότητες και συγκεκριμένα το όνομα κάθε ειδικότητας  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου Ειδικότητες  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν Ειδικότητες στο σύστημα»** |

|  |
| --- |
| Use-case 6.1: Προβολή-Επεξεργασία Ειδικότητας |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην Διαχείριση Ειδικοτήτων**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικοτήτων και βλέπει λίστα τις ειδικότητες.  2. Ο διαχειριστής πατά πάνω σε μια ειδικότητα της λίστας  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία της ειδικότητας Τίτλος, Περιγραφή  **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο διαχειριστής αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία **Τίτλος , Περιγραφή**.  3α2. O χρήστης πατά **«Αποθήκευση»**  3α3. Τα στοιχεία του χρήστη αποθηκεύονται και ανανεώνονται στην βάση.  3α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  3α5. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α3α1. Ο τίτλος της ειδικότητας υπάρχει ήδη στη βάση.  3α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Αυτή η Ειδικότητα υπάρχει».**  3α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 6.2: Διαγραφή Ειδικότητας |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Ειδικοτήτων**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικοτήτων και βλέπει την λίστα με τους ειδικότητες.  2. Ο διαχειριστής πατά δίπλα από μία Ειδικότητα την επιλογή «**διαγραφή»**  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία της ειδικότητας Τίτλος, Περιγραφή  4. Ο χρήστης επιλέγει **«Επιβεβαίωση Διαγραφής»**  5. Η ειδικότητα διαγράφεται από την βάση μας  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Η Ειδικότητα Διαγράφηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικοτήτων»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Ειδικοτήτων» |

|  |
| --- |
| Use-case 6.3: Δημιουργία Ειδικότητας |
| **Actors: Διαχειριστής-Αdmin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Ειδικοτήτων**  **Βασική ροή :**  1. Ο διαχειριστής βρίσκεται στην Διαχείριση Ειδικοτήτων και βλέπει την λίστα με τις ειδικότητες συγκεκριμένα το τίτλο και περιγραφή της κάθε ειδικότητας  2. Ο διαχειριστής πατά στην επιλογή **«Δημιουργία Ειδικότητας»**  3. Εμφανίζεται φόρμα με τα στοιχεία τίτλο και περιγραφή ειδικότητας  4. O διαχειριστής συμπληρώνει τα στοιχεία.  5. Ο χρήστης επιλέγει **«Αποθήκευση»**  6. Τα στοιχεία της Ειδικότητας αποθηκεύονται στην βάση.  7. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Η Ειδικότητας προστέθηκε»**  8. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Ειδικών»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  5α1. Ο τίτλος της ειδικότητας υπάρχει ήδη στο σύστημα.  5α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Η ειδικότητα αυτή ήδη υπάρχει».**  5α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 7: Στατιστικά Διαχειριστή |
| **Actors: Διαχειριστής-**Αdmin  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Στατιστικά  2. Το σύστημα υπολογίζει το πλήθος των συνδέσεων που έχουν όλοι οι Χρήστες-Customers Α  3. To σύστημα υπολογίζει το πλήθος των χρηστών-Customer στο σύστημα Β  4. Το σύστημα υπολογίζει το μέσο χρόνο που μεσολαβεί από ένα μήνυμα ενός χρήστη και την απάντηση ενός ειδικού C  5. Εμφανίζεται το παρακάτω στην οθόνη: **«Πλήθος Χρηστών: Β, Πλήθος Συνδέσεων: Α, Μέσος χρόνος αναμονής : C sec»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου Χρήστες στο σύστημα  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν Χρήστες στο σύστημα»** |

|  |
| --- |
| Use-case 8: Στατιστικά Ειδικού |
| **Actors: Ειδικός Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Στατιστικά  2. Το σύστημα υπολογίζει το μέσο χρόνο απάντησης Α του συγκεκριμένου ειδικού μετά από ένα μήνυμα Χρήστη – Πελάτη  3. To σύστημα υπολογίζει το πλήθος συνδέσεων Β του Ειδικού  4. Εμφανίζεται το παρακάτω στην οθόνη: **«Πλήθος Συνδέσεων: Β, Μέσος χρόνος απόκρισης : Α sec»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου απαντήσεις του ειδικού σε χρήστες  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν έχετε πάρει μέρος σε συνομιλίες»** |

|  |
| --- |
| Use-case 9: Στατιστικά Χρήστη - Customer |
| **Actors: Χρήστης - Customer**  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν διαχειριστής**  **Βασική ροή :**  1. Ο χρήστης επιλέγει από το μενού Στατιστικά  2. Το σύστημα υπολογίζει το μέσο χρόνο απάντησης Α που έχει λάβει απαντήσεις από ειδικούς μετά από ένα μήνυμα του  3. To σύστημα υπολογίζει το πλήθος συνδέσεων Β του Χρήστη.  4. Το σύστημα υπολογίζει το πλήθος συνομιλιών που έχει πάρει μέρος ο Χρήστης.  5. Εμφανίζεται το παρακάτω στην οθόνη: **«Πλήθος Συνδέσεων: Β, Μέσος χρόνος απόκρισης : Α sec»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα βρίσκει ότι ο χρήστης δεν έχει πάρει μέρος καθόλου σε συνομιλίες.  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν έχετε πάρει μέρος σε συνομιλίες»** |

|  |
| --- |
| Use-case 10: Διαχείριση θεμάτων |
| **Actors: Ειδικός - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει γίνει σύνδεση σαν Ειδικός**  **Βασική ροή :**  1. Ο Ειδικός επιλέγει από το μενού Διαχείριση Θεμάτων  2. Στον χρήστη εμφανίζεται λίστα με τα θέματα που ανήκουν στις ειδικότητες που έχει τοποθετηθεί ο ειδικός από τον διαχειριστή.  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Το σύστημα δεν βρίσκει καθόλου θέματα για τις ειδικότητες που έχει ο χρήστης  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν θέματα στις ειδικότητές σας»** |

|  |
| --- |
| Use-case 10.1: Προβολή-Επεξεργασία Θέματος |
| **Actors: Ειδικός - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην Διαχείριση Θεμάτων**  **Βασική ροή :**  1. Ο ειδικός βρίσκεται στην Διαχείριση θεμάτων και βλέπει λίστα με τα θέματα και συγκεκριμένα το τίτλο των θεμάτων.  2. Ο διαχειριστής πατά πάνω σε ένα θέμα της λίστας  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του θέματος Τίτλος, Περιγραφή  **Εναλλακτική Ροή 1:**  3α1. Ο διαχειριστής αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία **Τίτλος , Περιγραφή**.  3α2. O χρήστης πατά **«Αποθήκευση»**  3α3. Τα στοιχεία του θέματος αποθηκεύονται και ανανεώνονται στην βάση.  3α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  3α5. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  3α3α1. Ο τίτλος του θέματος υπάρχει ήδη στη βάση.  3α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Αυτό το θέμα υπάρχει».**  3α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 10.2: Διαγραφή Θέματος |
| **Actors: Ειδικός - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση θεματων**  **Βασική ροή :**  1. Ο Ειδικός βρίσκεται στην Διαχείριση Θεμάτων και βλέπει την λίστα με τα θέματα και συγκεκριμένα τους τίτλους των θεμάτων που ανήκουν στις ειδικότητες που ανήκει ο Ειδικός.  2. Ο Ειδικός πατά δίπλα από ένα θέμα την επιλογή «**διαγραφή»**  3. Εμφανίζονται τα στοιχεία του θέματος Τίτλος, Περιγραφή  4. Ο χρήστης επιλέγει **«Επιβεβαίωση Διαγραφής»**  5. Το θέμα διαγράφεται από την βάση.  6. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Το θέμα Διαγράφηκε»**  7. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση Θεμάτων»  **Εναλλακτική Ροή 1:**  4α1. Ο χρήστης επιλέγει **«Ακύρωση Διαγραφής»**.  4α2. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής «Διαχείριση θεμάτων» |

|  |
| --- |
| Use-case 10.3: Δημιουργία Θέματος |
| **Actors: Ειδικός - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει εισέλθει στην διαχείριση Ειδικοτήτων**  **Βασική ροή :**  1. Ο Ειδικός βρίσκεται στην Διαχείριση Θέματος και βλέπει τα θέματα που ανήκουν στις ειδικότητες που ανήκει ο χρήστης.  2. Ο Ειδικός πατά στην επιλογή **«Δημιουργία Θέματος»**  3. Εμφανίζεται φόρμα με τα στοιχεία τίτλο και περιγραφή Θέματος  4. O Ειδικός συμπληρώνει τα στοιχεία.  5. Ο Ειδικός επιλέγει **«Αποθήκευση»**  6. Τα στοιχεία τους θέματος αποθηκεύονται στην βάση.  7. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Το θέμα προστέθηκε»**  8. Επιστρέφει στο βήμα 1 της ροής **«Διαχείριση Θεμάτων»**  **Εναλλακτική Ροή 1:**  5α1. Ο τίτλος του θέματος υπάρχει ήδη στο σύστημα.  5α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Το θέμα υπάρχει ήδη».**  5α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 11: Προφίλ |
| **Actors: Χρήστης-Customer , Ειδικός - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει κάνει σύνδεση**  **Βασική ροή :**  1. Ο Χρηστής επιλέγει από το μενού **Προφίλ**  2. Εμφανίζονται τα στοιχεία του συνδεμένου χρήστη email, fullname, city και το password κενό  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Ο διαχειριστής αλλάζει τα στοιχεία από τα πεδία email ή fullname ή city ή password.  2α2. O χρήστης πατά **«Αποθήκευση»**  2α3. Τα στοιχεία του χρήστη αποθηκεύονται και ανανεώνονται στην βάση.  2α4. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν»**  2α5. Επιστρέφει στο βήμα 1 της βασικής ροής  **Εναλλακτική Ροή 2:**  2α3α1. Το email που πιθανά καταχωρήθηκε υπάρχει ήδη.  2α3α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«To email υπάρχει».**  2α3α3. Επιστρέφει στο βήμα 3 της βασικής ροής. |

|  |
| --- |
| Use-case 12: Θέματα |
| **Actors: Χρήστης-Customer**  **Προϋποθέσεις: Να έχει κάνει σύνδεση**  **Βασική ροή :**  1. Ο Χρηστής επιλέγει από το μενού **Θέματα**  2. Εμφανίζεται λίστα με τους τίτλους των θεμάτων που υπάρχουν στην βάση και οι ειδικοί έχουν κάνει login καθώς και τον τίτλο της ειδικότητας που ανήκει κάθε θέμα .  3. Ο χρήστης πατά πάνω σε ένα θέμα και ανοίγει συνομιλία  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Δεν υπάρχουν θέματα στην βάση  2α2. Εμφανίζεται το μήνυμα **«Δεν υπάρχουν καθόλου θέματα στο σύστημα»** |

|  |
| --- |
| Use-case 13: Συνομιλία |
| **Actors: Χρήστης-Customer , Ειδικοί - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει κάνει σύνδεση και να έχει επιλέξει θέμα**  **Βασική ροή :**  1. Στην οθόνη εμφανίζεται ο τίτλος του θέματος και της ειδικότητας και ένα πλαίσιο που φαίνονται τα μηνύματα που έχουν ανταλλαχθεί.  2. Στο πλαίσιο «Νέο μήνυμα» Ο χρήστης πληκτρολογεί το μήνυμά του  3. Πατά «Αποστολή»  4. Το μήνυμα αποθηκεύεται στην συνομιλία (στη βάση)  5. Το μήνυμα φαίνεται στο πλαίσιο με τα μηνύματα  **Εναλλακτική Ροή 1:**  2α1. Ο χρήστης πατά **«Αποχώρηση»**  2α2. Το σύστημα επιστρέφει στην ροή 11 στο βήμα 2. |

|  |
| --- |
| Use-case 14: Ενεργές Συνομιλίες |
| **Actors: Ειδικοί - Emp**  **Προϋποθέσεις: Να έχει κάνει σύνδεση**  **Βασική ροή :**  1. O ειδικός επιλέγει από το μενού «Ενεργές Συνομιλίες»  2. Εμφανίζεται λίστα με τις συνομιλίες με θέμα που να ανήκει στον ειδικό και συγκεκριμένα το τίτλο θέματος κάθε συνομιλίας, και το email και Fullname του χρήστη – Customer που άνοιξε την συνομιλία .  3. Πατά «Επιλογή» δίπλα από τη γραμμή της συνομιλίας που θέλει να απαντήσει  4. Ο ειδικός μπαίνει σε συνομιλία δηλαδή στη ροή 13. |

|  |
| --- |
| Use-case 14: Logout |
| **Actors: Χρήστης-Customer , Ειδικός – Emp,** **Διαχειριστής - admin**  **Προϋποθέσεις: Να έχει κάνει σύνδεση**  **Βασική ροή :**  1. Ο Χρηστής επιλέγει από το μενού **Logout**  2. Το σύστημα επιστρέφει στην αρχική σελίδα |