

Use cases

General information for all use-cases:

Preconditions: Kunden/Admin er oprettet og har modtaget email/kode

Technology and Data Variants List:

- Privat computer for kunden
- Firma computer for crunch medarbejder

USE CASE UC1: Oprettelse af supportsag (Fully dressed):

Scope: Crunch kunde hjemmeside (kunde login)

Level: User-goal

Primary actor: Kunden

Stakeholders and interests:

- Kunden vil nemt kunne få hjælp til at løse et problem med et produkt
- Crunch-support vil have så mange oplysninger som muligt vedr. problemet, så de nemt kan finde en løsning
- Crunch ønsker tilfredse kunder, der oplever hurtig og nem hjælp

Preconditions: Kunden er logget ind i systemet

Success guarantee: Kunden kan give oplysninger der er tilstrækkelige til, at Crunch-support kan løse kundens problemet så hurtigt og nemt som muligt.

Main success scenario (Basic flow):

1. Kunden er logget ind og systemet præsenterer kundelogin forsiden, med en navigation bar i venstre side.
2. Kunden klikker på knappen i navigation baren ved navn "Mine supportsager"
3. Systemet returnerer en ny side med supportsager kunden har i en liste.
4. Kunden trykker på knappen "Opret supportsag"
5. Systemet præsenterer en ny side til oprettelse af supportsag med felterne:

“Title”(Text-felt), “Fejl-type”(Dropdown), “Domæne”(Dropdown), “Browser”(Dropdown), “Beskriv problemet”(Text-felt), Vedhæft fil(Knap), “Opret supportsag”(Knap)

6. Kunden trykker på “Fejl-type” og en dropdown-menu giver følgende valg: “Visning af side”(Default), “Manglende indhold”, “Siden er nede”, “Andet”
7. Kunden vælger den korrekte Fejl-type til deres behov
8. Kunden trykker på “Domæne” og en dropdown-menu viser kundens domæne(r)
9. Kunden vælger det berørte domæne.
10. Kunden trykker på “Browser” og en dropdown-menu giver følgende valg: “Alle”(Default), “Chrome”, “Firefox”, “Edge”, “Safari”, “Opera”, “Tor”, “Andre”, “Ved ikke”
11. Kunden vælger den anvendte browser.
12. Kunden trykker på “Beskriv problemet” og textfeltet aktiveres, så kunden kan beskrive problemet i tekst
13. Kunden trykker på knappen “Vedhæft fil” og der vises en dialogboks med mulighed for at vælge en fil på kundens computer og en knap ved navn “Gem fil”
14. Kunder vælger en fil og vedhæfter eller lader den stå tom
15. Kunden trykker på knappen “Gem”
16. Systemet opretter support sagen og gemmer den i databasen
17. Systemet returnerer kunden til tabellen med supportsager
18. Kunden vender tilbage til forsiden for videre browsing eller lukker hjemmesiden

Extensions (Alternative flows):

6a. Kunden vælger “Siden er nede”

1. Kunden præsenteres for en ny side med felterne: “Beskriv fejlkode” (Tekst-box), “Vedhæft fil”(Knap), “Opret sag”(Knap)
2. Kunden trykker på “Beskriv fejlkode” og textfeltet aktiveres så kunden kan beskrive fejlkoden i tekstform

3. Kunden trykker på knappen "Vedhæft fil" og der vises en dialogboks med mulighed for at vælge en fil på kundens computer og en knap ved navn "Gem fil"
 4. Kunden vælger en fil og vedhæfter eller lader den stå tom
- 6b. Kunden vil fortryde.
1. Kunden trykker på "Fejl-type" og en dropdown-menu giver følgende valg: "Visning af side"(Default), "Manglende indhold", "Siden er nede", "Andet"
 2. Kunden vælger den forkerte Fejl-type til deres behov og vil fortryde.
 3. Kunden trykker på "Tilbage" og systemet præsenterer igen kunden for siden med alle kundens supportsager.

USE CASE UC2: Oprettelse af kunde (Fully dressed):

Scope: Crunch kunde hjemmeside (Admin login)

Level: User-goal

Primary actor: Admin

Stakeholders and interests:

- Admin vil have nemt ved at logge ind på hjemmesiden og blive mødt af en overskuelig hjemmeside til at bl.a. oprette nye kunder
- Kunden ønsker at være oprettet korrekt, så de undgår at der sker fejl, f.eks. at e-mail eller kode oplysninger er ukorrekt, som vil føre til, at de skal kontakte Crunch og derved rette fejlen

Preconditions: Admin er oprettet i systemet og Crunch har login informationen

Success guarantee: Kunden bliver oprettet med e-mail og kode, og informationen bliver gemt korrekt i en database, så de kan bruge denne til kunde login

Main success scenario (Basic flow):

1. Admin går ind på Crunch kunde hjemmeside

2. Systemet returnerer det normale kunde login
3. Admin indsætter e-mail og kode oprettet til admin login
4. Systemet returnerer admin dashboard, kun visuelt for admins, med ekstra funktionalitet, men samme layout som kunde siden
5. Admin klikker på "Alle kunder" i navigationsbaren
6. Systemet returnere en kunde side med en tabel, med alle oprettede kunder i systemet
7. Admin trykker på knappen "Opret ny kunde" vist oppe i højre hjørne
8. Systemet returnerer en række felter med indsættelse af firmanavn, CVR, kontaktperson, tlf. nummer, logo, e-mail og password
9. Admin udfylder informationer og trykker på "Opret kunde" nede i højre hjørne
10. Systemet viser siden med en tabel og alle oprettede kunde, hvori den nye kunde nu er synlig
11. Admin vender tilbage til forsiden for videre browsing eller lukker hjemmesiden

Extensions (Alternative flows):

3a. Admin indsætter forkert e-mail eller kode:

1. Systemet returnerer en pop-up med informationen login forkert
2. Admin klikker OK og indsætter den korrekte information og logger ind

8a. Admin kommer til at vedhæfte et forkert logo:

1. Systemet returnere med det samme et billede af det vedhæftede logo
2. Admin ser at logoet er forkert
3. Admin vedhæfter nyt logo og det gamle bliver "overwrite"

USE CASE UC3: Oprettelse af produkt (Casual):

Scope: Crunch kunde hjemmeside (Admin login)

Level: User-goal

Primary actor: Admin

Preconditions: Admin er logget ind i systemet

Basic flow:

Fra hovedmenuen vælger admin ude i navigationsbaren "alle kunder" hvorefter en tabel med alle oprettede kunder vises. Admin vælger "rediger" betegnet med en blyant og bliver sendt videre til redigeringssiden for kunder. Derefter vil der være en box med overskriften "Opret produkt" som indeholder produkterne Crunch tilbyder, dato og faktura nummer. Derudover vil der være en knap nederst til at vedhæfte en/eller flere faktura filer. Derefter trykker admin på "Opret produkt". Herefter vil det nye produkt blive vist nederst på siden, med en liste over alle "Købte produkter" og den vil også være synlig på kundens egen side.