

IO - Przypadki użycia

M.Jałmużna

T.Jurkiewicz

P.Kasprzyk

M.Robak

5 czerwca 2006

Spis treści

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Historia zmian | 3 |
| 2 | Przypadki użycia | 3 |
| 2.1 | Aktorzy | 3 |
| 2.2 | Przykładowe przypadki użycia | 3 |
| 2.3 | Bardziej szczegółowe omówienie | 4 |
| 2.3.1 | Użytkownik | 4 |
| 2.3.1.1 | Rozwiązanie (nietypowego) problemu | 4 |
| 2.3.1.2 | Rozmowa na chacie | 4 |
| 2.3.2 | Administrator systemu | 5 |
| 2.3.2.1 | Dodanie nowego moderatora/pracownika helpdeska | 5 |
| 2.3.2.2 | Usunięcie moderatora/pracownika helpdeska | 5 |
| 2.3.2.3 | Dodanie nowej pozycji w dziale download (tutoriale itp.) | 5 |
| 2.3.2.4 | Wykonywanie kopii bezpieczeństwa | 5 |
| 2.3.2.5 | Zmiana szaty graficznej | 5 |
| 2.3.3 | Pracownik helpdeska | 6 |
| 2.3.3.1 | Interakcja z użytkownikiem | 6 |
| 2.3.3.2 | Dodawanie opisu problemu | 6 |
| 2.3.4 | Moderator | 7 |
| 2.3.4.1 | Moderuj niepoprawny post | 7 |
| 2.3.4.2 | Odpowiedz na post | 7 |

1 Historia zmian

| Wersja | Data | Opis | Autor |
|--------|------------|--------------------------------------|-------|
| 0.9 | 18.03.2006 | Wersja robocza | |
| 1.0 | 01.04.2006 | Pierwsza finalna wersja dokumentu | |
| 1.1 | 23.04.2006 | Poprawki przed oddaniem dokumentacji | |

2 Przypadki użycia

2.1 Aktorzy

| Nazwa | Opis |
|----------------------|---|
| <i>Użytkownik</i> | Aktor główny, wykorzystuje aplikację przy rozwiązywaniu problemów z komputerem |
| <i>HelpDesk</i> | Udziela najlepszej możliwej pomocy <i>Użytkownikowi</i> , przy użyciu dostępnych kanałów komunikacyjnych, na podstawie zgromadzonych materiałów |
| <i>ModeratorFor</i> | Zarządza zawartością merytoryczną aplikacji |
| <i>Administrator</i> | Dbą o rozwój i atrakcyjność systemu. Wprowadza aktualizacje i różne ulepszenia |

2.2 Przykładowe przypadki użycia

| Aktor | Opis |
|----------------------------|---|
| <i>Użytkownik</i> | Przegląda zawartość Forum, Tutoriali itp. |
| <i>Użytkownik</i> | Korzysta z chaty. |
| <i>Użytkownik</i> | Rozwiązuje swoje problemy. |
| <i>Użytkownik</i> | Pobiera pliki, tutoriale itp. |
| <i>Pracownik Helpdeska</i> | Rozwiązuje problemy <i>Użytkownika</i> . |
| <i>ModeratorForów</i> | Udziela odpowiedzi na Forum. |
| <i>ModeratorForów</i> | Cenzuruje niekulturalne wypowiedzi na Forum. |
| <i>Administrator</i> | Zakłada, przegląda, edytuje, kasuje konta <i>Pracowników helpdeska</i> i <i>Moderatorów</i> . |
| <i>Administrator</i> | Dodaje na stronie nowe elementy (tutoriale itp.), zmienia jej szatę graficzną |
| <i>Administrator</i> | Okresowo robi kopie bezpieczeństwa bazy danych aplikacji |

2.3 Bardziej szczegółowe omówienie

2.3.1 Użytkownik

2.3.1.1 Rozwiązanie (nietypowego) problemu

Podstawowy scenariusz sukcesu:

1. Użytkownik natrafia na problem przy korzystaniu z komputera.
2. Użytkownik autoryzuje się.
3. Użytkownik próbuje znaleźć rozwiązanie w bazie, z pomocą wyszukiwarki.
4. Wobec braku rozwiązania lub ew. niezrozumienia go użytkownik wchodzi na chat.
5. Użytkownik opisuje swój problem pracownikowi.
6. Pracownik wyjaśnia źródło i rozwiązanie problemu, użytkownik wprowadza je w życie.
7. Problem zostaje odnotowany, celem późniejszego opisanie na stronie.
8. Zadowolony użytkownik opuszcza serwis.

Możliwe wersje:

- 2b. Problemy z autoryzacją, następuje ich rozwiązanie.
- 4a. Użytkownik znajduje rozwiązanie w bazie i stosując je rozwiązuje swój problem. Przechodzimy do pktu 8.
- 4b. Użytkownik znajduje rozwiązanie w bazie, ale z jakichś przyczyn mu ono nie pasuje. Przechodzi do forum i bierze udział w dyskusji na jego temat.
- 5a. Użytkownik ma problemy z opisaniem problemu. Pracownik zaleca użycie specjalnego narzędzia do zrzutów ekranowych.
- 6a. Użytkownik ma problemy ze zrozumieniem/zastosowaniem rad pracownika. Za jego zgodą uruchamiane jest narzędzie do zdalnego dostępu, za pomocą którego pracownik uzyskuje dostęp do komputera użytkownika i demonstruje rozwiązanie.

2.3.1.2 Rozmowa na chacie

Podstawowy scenariusz sukcesu:

1. Użytkownik autoryzuje się.
2. Użytkownik wybiera pokój.
3. Użytkownik prowadzi rozmowę.
4. Użytkownik opuszcza chatroom.

Możliwe wersje:

- 1a. Problemy z autoryzacją, następuje ich rozwiązanie.
- 2a. Okazuje się, że na użytkownika czekają wiadomości z poprzedniej sesji - są one pokazywane.
- 2b. Poszukiwany pracownik helpdeska jest niedostępny.
 - 2ba. Użytkownik zostawia wiadomość dla w/w pracownika.
 - 2bb. Użytkownik zwraca się ze swoim problemem do innego pracownika.

2.3.2 Administrator systemu

Wykonanie każdej z poniższych czynności wymaga autoryzacji

2.3.2.1 Dodanie nowego moderatora/pracownika helpdeska

Ponieważ system ma się ciągle rozwijać, potrzebne będzie dodawanie nowych pracowników. Będzie to wymagało wprowadzenia loginu i hasła pracownika.

2.3.2.2 Usunięcie moderatora/pracownika helpdeska

Admininstrator będzie musiał wybrać z listy odpowiedniego pracownika, a następnie potwierdzić operację swoim hasłem.

2.3.2.3 Dodanie nowej pozycji w dziale download (tutoriale itp.)

Będzie to wymagało podania typu zasobu (tutorial, prezentacja...) oraz krótkiego opisu.

2.3.2.4 Wykonywanie kopii bezpieczeństwa

W systemie będą się pojawiały nowe zasoby (baza problemów, dział download), dlatego admininstrator będzie musiał raz na jakiś czas wszystko zapisać.

2.3.2.5 Zmiana szaty graficznej

Admininstrator będzie miał pewien ograniczony dostęp do kodu strony, co pozwoli mu upiększać szatę graficzną.

2.3.3 Pracownik helpdeska

2.3.3.1 Interakcja z użytkownikiem

Podstawowy scenariusz sukcesu:

1. Wystąpienie prośby o rozmowę ze strony użytkownika.
2. Zaakceptowanie rozmowy.
3. Pracownik helpdeska uzyskuje opis problemu.
4. Pracownik helpdeska przeprowadza próbę diagnostyki on-line.
5. Próba diagnostyki nie przynosi skutku.
6. Pracownik helpdeska samodzielnie przeszukuje bazę problemów pod kątem problemu użytkownika.
7. Pracownik nie znajduje rozwiązania.
8. Pracownik objaśnia użytkownikowi rozwiązanie problemu.
9. Po rozwiązaniu problemu, jest on dokumentowany i umieszczany w bazie danych (zob. Dodawanie opisu problemu).

Możliwe wersje:

- 3a. Wystąpiły problemy z opisaniem problemu - użytkownik korzysta z narzędzia do screenshotów.
- 8a. W razie problemów z wyjaśnieniami, pracownik używa narzędzia zdalnego dostępu aby zademonstrować rozwiązanie użytkownikowi.

2.3.3.2 Dodawanie opisu problemu

Pracownik po autoryzacji dodaje do bazy danych opis nowego problemu - z własnej inicjatywy, lub po rozwiązaniu analogicznego zagadnienia na chacie - opisując odpowiednio problem (odpowiednie słowa kluczowe itd.).

2.3.4 Moderator

2.3.4.1 Moderuj niepoprawny post

Podstawowy scenariusz sukcesu:

1. Odczytaj informacje o nowych postach w kategoriach, którymi się opiekuje.
2. Przejrzyj nowe posty.
3. Znajdź niepoprawny post.
4. Wyślij ostrzeżenie (informacje o podjętej akcji i jej przyczynie) do autora niepoprawnego postu.
5. Zapisz informacje o niepoprawnym post-cie użytkownika.
- 6a. Usuń post jeżeli jest nierzeczowy.
- 6b. Wyedytuj post jeżeli zawiera wulgarne treści.
- 6c. Przenieś post jeżeli post w złym wątku.
- 6d. Utwórz nowy wątek jeżeli post nie pasuje do żadnego z istniejących.

Możliwe wersje:

- 5a. Wyciągnij konsekwencje wobec użytkownika w przypadku notorycznego tworzenia niepoprawnych postów.

2.3.4.2 Odpowiedz na post

Jeśli w poście zawarty jest opis problemu, jest on przekazywany do pracownika Helpdeska, aby ten się nim zajął zgodnie z procedurą. W innych przypadkach Moderator odpowiada na posta uprzejmie i zgodnie ze swą wiedzą.