Mini-Especificação de Caso de Uso

Iniciar Atendimento Chamado

Objetivo:

Este caso de uso tem o objetivo de permitir ao ator Usuário iniciar um chamado dentre os que foram atribuídos para si, com o intuito de registrar o tempo de SLA.

Pré-condição:

Ter chamados atribuídos para si.

Fluxo Principal:

P1. O sistema apresenta a tela com as opções iniciais.

P2. O ator Usuário seleciona a opção de iniciar atendimento.

P3. O sistema apresenta a tela com os chamados que o tem como reponsável.

P4. O ator Usuário seleciona um chamado e solicita o inicio do atendimento.

P5. O sistema valida se já existe algum chamado em atendimento.(E1)

P6. O sistema inicia a contagem do tempo de SLA.

Fluxos Alternativos:

Não existem fluxos alternativos.

Fluxos de Exceção:

E1. Existe erro quando já existe um chamado que foi iniciado.

E1.1 O sistema mostra mensagem informando que já existe um chamado em atendimento.

E1.2 O sistema volta para o passo P1.

Pontos de Extensão:

Não existem pontos de extensão.

Pós-Condições:

O tempo de SLA do Chamado selecionada só será finalizado quando o usuário finalizar o atendimento.

Regras de Negócio

Não existem regras de negócio.

Telas

Tela Iniciar Atendimento:

