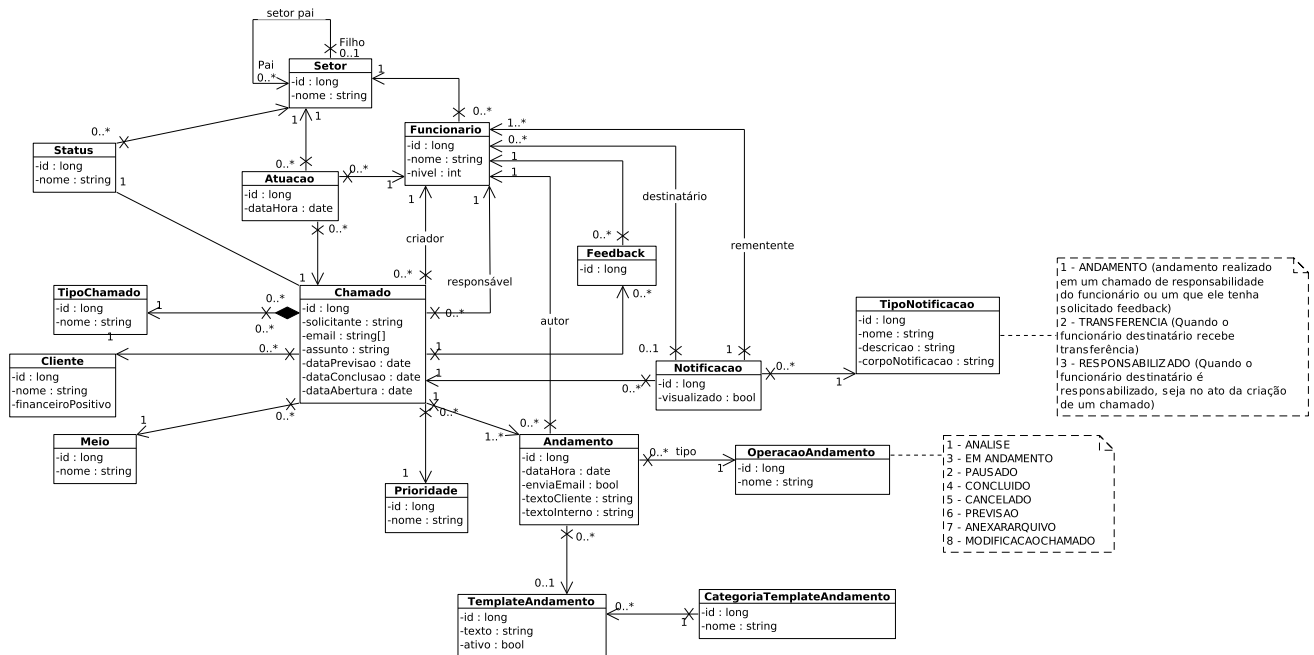




Visualizar Detalhes de um Chamado

Zaal Tecnologia da Informação
Tássio Auad

1. Domínio



2. Visualizar Detalhes de um Chamado

ID: UC07

O sistema deve permitir que o funcionário visualize todos os detalhes de um chamado em específico.

2.1. Details

Complexity	Alta
Use Case Status	Básico
Implementation Status	N/A
Preconditions	N/A
Post-conditions	N/A




2.2. Cenários

2.2.1. Scenario

1. O Funcionário solicita visualizar detalhes de um Chamado específico.
2. **SYSTEM** carrega os dados do chamado do cache.
3. **SYSTEM** exibe uma tela contendo dados do Chamado como o solicitante, o código e nome do cliente, o código e nome do funcionário que realizou o cadastro do chamado, o meio utilizado, o código e nome do funcionário responsável, o tipo do chamado, os emails que receberão informações sobre os andamentos do chamado, a data de previsão, a data/hora de conclusão, o assunto do chamado, prioridade.
4. **SYSTEM** carrega do cache os dados dos funcionários de todos os setores que atuaram no chamado.
5. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que atuaram no chamado.

6. **SYSTEM** carrega do cache os dados dos funcionários que solicitaram feedback e, por isso, estão acompanhando o chamado.
7. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que estão acompanhando o chamado.
8. **SYSTEM** carrega do cache todos os andamentos do chamado.
9. **SYSTEM** exibe uma timeline do chamado é exibida contendo todos os andamentos realizados, informando em cada o código e nome do funcionário que o realizou, tipo de andamento e a data de realização.

Extension:

- 2.a. O chamado não existe no cache por não ser de responsabilidade do funcionário.
 1. **SYSTEM** requisita ao servidor dados do chamado em questão.
 2. **if** O Chamado foi encontrado na requisição.
 - 2.1. **SYSTEM** armazena em cache os dados do chamado.
 - 2.2. **jump to** 3. **SYSTEM** exibe uma tela contendo dados do Chamado como o solicitante, o código e nome do cliente, o código e nome do funcionário que realizou o cadastro do chamado, o meio utilizado, o código e nome do funcionário responsável, o tipo do chamado, os emails que receberão informações sobre os andamentos do chamado, a data de previsão, a data/hora de conclusão, o assunto do chamado, prioridade.
 3. **else**
 - 3.1. **SYSTEM** exibe uma tela contendo uma mensagem de que o chamado não existe e dando a possibilidade ao  Funcionário de retornar a tela anterior.
 - end if**
- 3.a. O cliente está em situação financeira irregular.
 1. **SYSTEM** permite ao  Funcionário  Visualizar Situação Financeira do Cliente.
- 4.a. Não existem dados dos funcionários que atuaram no chamado em cache.
 1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os dados dos funcionários de todos os setores que atuaram no chamado.
 2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos funcionários carregados.
 3. **jump to** 5. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que atuaram no chamado.
- 6.a. Não existem dados dos funcionários que solicitaram feedback no chamado.
 1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os dados dos funcionários que solicitaram no chamado.
 2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos funcionários carregados.
 3. **jump to** 7. **SYSTEM** exibe o nome dos funcionários que estão acompanhando o chamado.
- 8.a. Não existem dados dos andamentos do chamado em cache.
 1. **SYSTEM** requisita do servidor todos os andamentos do chamado.
 2. **SYSTEM** armazena em cache os dados dos andamentos.
 3. **jump to** 9. **SYSTEM** exibe uma timeline do chamado é exibida contendo todos os andamentos realizados, informando em cada o código e nome do funcionário que o realizou, tipo de andamento e a data de realização.

2.3. Requirements

2.3.1. Buscar Andamentos de um Chamado

ID: UC07.REQ008

O sistema deve possibilitar a busca por andamentos de um determinado chamado. O retorno deve ser paginado a priori de 10 em 10 andamentos e devem ser ordenados de forma decrescente pela data de realização.

2.3.2. Buscar Funcionários Atuentes em um Chamado

ID: UC07.REQ001

O sistema deve possibilitar a busca de Funcionários que atuaram em um chamado específico, informando o código do setor dos funcionários e o código do chamado. O retorno de funcionários deve ordenado crescentemente por data de atuação no chamado.

2.3.3. Buscar Funcionários que Solicitaram Feedback de um Chamado

ID: UC07.REQ010

O sistema deve possibilitar que os dados de funcionários que solicitaram feedback de um chamado sejam carregados a partir do protocolo do chamado.

2.3.4. Buscar por Chamado

ID: UC06.REQ013

O sistema deve possibilitar a busca por Chamados através de parâmetros como protocolo, e/ou período de cadastro, conclusão, previsão ou limite, e/ou código da Operação, e/ou código do Cliente, e/ou código do Sistema, e/ou código do Setor do Funcionário responsável, e/ou nome do solicitante ou parte dele, e/ou código da Versão, e/ou assunto ou parte dele, e/ou código do Meio, e/ou código do Funcionário que realizou o cadastro do Chamado, e/ou código do Funcionário que realizou o desenvolvimento, e/ou código do Funcionário que realizou os testes, e/ou código do Funcionário que é responsável pelo Chamado, e/ou código da Prioridade, e/ou código do Status.

2.3.5. Elementos Visuais Importantes nos Detalhes do Chamado

ID: UC07.REQ006

Dentre todos os elementos visuais a serem exibidos nos detalhes de um Chamado, os andamentos e as imagens são os mais importantes e devem receber maior destaque visuais possível.

2.3.6. Manter Chamados de responsabilidade do Funcionário e Entidades Relacionadas em Cache

ID: UC07.REQ007

O sistema deve fornecer a possibilidade de armazenar, carregar e excluir Chamados que sejam de responsabilidade do Funcionário da sessão e todos as demais entidades relacionadas como Funcionários que atuaram no Chamado, Andamentos realizados, Cliente referido e Arquivos Anexados.

2.3.7. Performance da Busca Funcionários que Solicitaram Feedback de um Chamado

ID: UC07.REQ011

A busca por funcionários que solicitaram feedback de um chamado não deve demorar mais do que 1 segundos.

2.3.8. Performance da Busca por Andamentos de um Chamado

ID: UC07.REQ009

A busca por uma página de Andamentos de um Chamado específico não deve demorar mais do que 2 segundos.

2.3.9. Performance na Busca por Funcionários Atuentes em um Chamado

ID: UC07.REQ004




A busca por funcionários atuantes em um chamado, independente de quantos setores são, não pode em seu total demorar mais do que 0.5 segundos. Isso porque o que será exibido desses campos é apenas o seu nome.

2.3.10. Performance na Busca por um Chamado

ID: UC07.REQ005

O tempo de busca por um chamado não pode ser maior do que 1 segundo, pois a busca é realizada diretamente por um ID específico.

2.4. Relationships

Relationship	From	To
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Manter Documentos Anexados de um Chamado
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Visualizar Detalhes do Cliente
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Visualizar Andamentos
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Atualizar Chamado
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Visualizar Situação Financeira do Cliente
 unnamed	 Visualizar Detalhes de um Chamado	 Visualizar Transferências Realizadas
 unnamed	 Visualizar Chamados Pendentes	 Visualizar Detalhes de um Chamado
 unnamed	 Acompanhar Chamados Transferidos	 Visualizar Detalhes de um Chamado
 unnamed	 Pesquisa rápida dos chamados	 Visualizar Detalhes de um Chamado

2.5. Reference Diagrams

2.5.1. Visualizar Detalhes de um Chamado Requirements Spec

Visualizar Detalhes de um Chamado Requirements Spec

2.5.2. Visualizar Detalhes de um Chamado Requirements Spec2

Visualizar Detalhes de um Chamado Requirements Spec