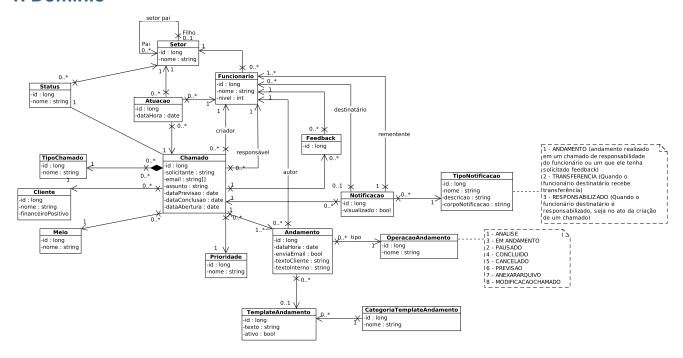


Incluir Andamento Requirements Spec

Zaal Tecnologia da Informação Tássio Auad

1. Domínio



2. Incluir Andamento

ID: UC13

O sistema deve permitir a inclusão de andamentos em um chamado.

Caso o andamento seja do tipo "Previsão", deve ser informado uma data e hora de previsão junto ao andamento. A data e a hora atual deve ser capturada e armazenada junto ao andamento.

2.1. Details

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

2.2. Scenarios

2.2.1. Scenario

- 1. SYSTEM solicita a operação do andamento
- 2. Funcionário informa a operação
- 3. SYSTEM solicita um texto interno
- 4. ₹ Funcionário informa um texto para o corpo do andamento
- 5. SYSTEM pergunta se haverá envio de email a respeito do andamento para o cliente e demais relacionados

- 6. Funcionário informa que não haverá envio de email
- 7. SYSTEM associa o andamento ao chamado em questão, ao funcionário da sessão e a data/hora corrente
- 8. SYSTEM realiza envio do andamento para o servidor
- 9. SYSTEM Criar Notificação vinculada ao chamado do andamento, tendo como destinatário cada funcionário que deseja feedback do chamado e para o responsável pelo chamado e tendo como remetente o funcionário autor do andamento,

Extension:

- 4.a. 🖁 Funcionário solicita as categorias dos templates para textos internos.
 - 1. SYSTEM requisita ao servidor as categorias de templates.
 - 2. SYSTEM exibe as categorias de templates.
 - 3. Funcionário seleciona uma categoria.
 - 4. SYSTEM requisita ao servidor todas os templates daquela categoria.
 - 5. SYSTEM exibe os textos dos templates.
 - 6. Funcionário seleciona um template.
- 7. SYSTEM associa o andamento ao template selecionado para que seu texto seja usado como texto interno do and amento.
- 6.a. Funcionário informa que haverá envio de email
 - 1. SYSTEM solicita um texto (externo) para ser enviado via email
 - 2. Funcionário informa o texto
 - 3. jump to 8. SYSTEM realiza envio do andamento para o servidor
- 8.a. Falha na conexão com o servidor
 - 1. SYSTEM armazena em uma base de dados local o andamento
 - 2. SYSTEM entra em um ciclo de tentativas de reenvio de 10 em 10 minutos
 - 3. SYSTEM alerta ao funcionário a respeito da falha na conexão

2.3. Requirements

2.3.1. Armazenamento Local de Andamentos e Reenvio

ID: UC13.REQ004

O sistema deve possibilitar o armazenamento local temporário de andamento e suas entidades relacionadas, como o funcionário autor, template e operação. Após armazenado, o andamento deve sofrer tentativa de reenvio a cada 10 minutos.

2.3.2. Envio de Andamento ao Servidor

ID: UC13.REQ001

O sistema deve permitir que os novos andamentos de um chamado específico sejam enviados ao servidor para serem armazenados, contendo o tipo de andamento, texto interno, texto para o cliente e informar se deverá ser enviar ou um e-mail contento o texto do cliente.

2.3.3. Listar Categorias de Templates para Andamentos

ID: UC13.REQ002

O sistema deve possibilitar o carregamento de todas as categorias de templates para andamentos.

2.3.4. Listar Templates para Andamentos de uma Categoria

ID: UC13.REQ003

O sistema deve possibilitar que todos os templates de uma categoria sejam listados.

2.4. Relationships

| Relationship | From | То |
|---|---|-----------------------|
| <u>«I</u> » unnamed | Incluir Andamento | Verificar Autorização |
| <u>≪</u> I ≽ unnamed | Incluir Andamento | Criar Notificação |
| unnamed | Visualizar Detalhes de um Cha mado | Incluir Andamento |
| [₹] unnamed | Manter Documentos Anexados de um Chamado | Incluir Andamento |
| <u>≪</u> I≽ unnamed | Transferir um Chamado | Incluir Andamento |

2.5. Reference Diagrams

2.5.1. Incluir Andamento Requirements Spec

Incluir Andamento Requirements Spec