Use case: Autentificar

Descrição: Empregados realizam a sua autentificação

Pré-Condição: True

Pós-Condição: Empregados estão autentificados

Fluxo Normal:

1. Empregado introduz id e password
2. Sistema valida informações fornecidas
3. Empregados têm acesso ao sistema

Fluxo alternativo (1): [Id ou password errada] (passo 2)

2.1 Regressa a 1

Use case: Registar pedido de orçamento

Descrição: Funcionário recebe equipamento do cliente e regista-o no sistema.

Pré-Condição: Funcionário está autenticado

Pós-Condição: Sistema fica com o registo do equipamento, pedido de orçamento e lista de equipamentos atualizada

Fluxo Normal:

1. Funcionário introduz no sistema o NIF do cliente
2. Sistema valida NIF
3. Sistema fica com o registo do equipamento
4. Sistema atualiza a lista de equipamentos
5. Funcionário introduz o pedido de orçamento no sistema
6. Sistema fica com o registo do pedido de orçamento

Fluxo alternativo (1): [NIF não existente no Sistema] (passo 2)

* 1. Funcionário introduz informação do cliente.
  2. Sistema valida informações do cliente.
  3. Sistema cria conta para o cliente.
  4. Regressa à 3.

Fluxo alternativo (2) [Informações inválidas do cliente] (passo 1.2):

Regressa à 1.1.

Use case: Registar Serviço Expresso™

Descrição: Registo de uma intervenção a preço fixo.

Pré-Condição: Funcionário está autenticado

Pós-Condição: Sistema fica com o registo do Serviço Expresso

Fluxo Normal:

1. Funcionário solicita a disponibilidade ao sistema.
2. Sistema verifica a disponibilidade para a realização de um Serviço Expresso de imediato.
3. Funcionário regista o Serviço Expresso
4. Sistema fica com o registo do Serviço Expresso.

Fluxo de Exceção (1): [Não existe disponibilidade para realizar Serviço Expresso de imediato] (passo 2)

2.1 Sistema informa que o Serviço Expresso não pode ser realizado.

Use case: Registar plano de trabalhos

Descrição: Técnico realiza o plano de trabalhos para a reparação

Pré-Condição: Técnico autentificado e existência de pelo menos um pedido de orçamento na lista

Pós-Condição: É definido o plano de trabalhos para a reparação e enviado email ao cliente

Fluxo Normal:

1. Técnico solicita lista de pedidos de orçamentos
2. Sistema fornece lista de pedidos de orçamentos
3. Técnico escolhe mais antigo e analisa a descrição do problema
4. Técnico regista para cada passo e sub-passo o tempo necessário e o custo
5. O sistema calcula uma previsão do número total de horas de trabalho e o custo total das peças.
6. O sistema cria o plano de trabalhos com base na previsão realizada.
7. Sistema envia email ao cliente com o orçamento.

Fluxo de Exceção (1): [Equipamento não pode ser reparado] (passo 3)

3.1 Sistema manda email a cliente que não é possível reparar o equipamento.

Use case: Verificar confirmação do orçamento

Descrição: Após orçamento estar concluído o cliente necessita de o confirmar.

Pré-Condição: Orçamento introduzido pelo técnico.

Pós-Condição: Email eliminado da lista de emails recebidos e sistema fica com o registo do pedido de reparação.

Fluxo Normal:

1. Técnico solicita a lista de emails recebidos
2. Sistema fornece lista de emails
3. Técnico escolhe o mais antigo e analisa email
4. Sistema atualiza estado da reparação como aprovada
5. Sistema elimina email da lista de emails

Fluxo Exceção (2): [Cliente recusa orçamento] (passo 2)

2.1 Sistema atualiza estado da reparação como não aprovada.

Fluxo Exceção (2): [Cliente formulou dúvidas] (passo 2)

2.1 Técnico insere resposta

2.2 Sistema envia email com a resposta do técnico

Use case: Arquivar Orçamento

Descrição: Sistema arquiva orçamentos não respondidos.

Pré-condição: Orçamentos não foram respondidos após 30 dias de envio

Pós-condição: Orçamento fica na lista de orçamentos arquivados

Fluxo normal:

1. System timer notifica a passagem de 30 dias sem resposta sobre o orçamento
2. Sistema coloca o orçamento na lista de orçamentos arquivados

Use case: Registar reparação.

Descrição: Técnico repara equipamento e regista a sua reparação.

Pré-condição: Técnico autentificado e existência de pelo menos um equipamento na lista.

Pós-condição: Sistema atualiza situação do equipamento para reparado e remove-o da lista.

Fluxo normal:

1. Técnico solicita lista de equipamentos.
2. Sistema fornece lista de equipamentos.
3. Técnico seleciona o mais urgente.
4. Técnico regista o início da reparação e a execução de cada passo, indicando tempo gasto e custo.
5. Técnico regista a conclusão da reparação.
6. Sistema atualiza lista e a situação do equipamento.

Fluxo alternativo (1): [Técnico interrompe reparação por falta de tempo ou peças] (Passo 4):

* 1. Sistema coloca reparação em espera.
  2. Sistema retira equipamento da lista de espera.
  3. Regressa a 5.

Fluxo alternativo (2): [Custo previsto da reparação excede orçamento em 20%] (Passo 4):

* 1. Sistema contacta cliente por email.
  2. Sistema regista data, hora e quem efetuou o contacto.
  3. Cliente confirma que pretende que a reparação prossiga.
  4. Regressa a 5.

Fluxo de exceção (3): [Cliente não aceita novo orçamento] (Passo 4.4):

4.4.1. Sistema remove equipamento da lista.

Fluxo alternativo (4): [Reparação é um Serviço Expresso™] (Passo 4)

* 1. Técnico regista o início da reparação.
  2. Técnico regista conclusão da reparação
  3. Sistema atualiza a situação do equipamento
  4. Sistema envia SMS ao cliente a notificar da sua conclusão

Use case: Registar entrega do equipamento

Descrição: Funcionário entrega equipamento ao cliente

Pré-Condição: Funcionário está autenticado

Pós-Condição: Sistema fica com registo do Comprovativo de Entrega e com a lista de equipamentos atualizada

Fluxo Normal:

1. Funcionário solicita lista de equipamentos.
2. Sistema fornece a lista de equipamentos.
3. Funcionário remove o equipamento da lista.
4. Funcionário regista Comprovativo de Entrega.
5. Sistema fica com o registo do comprovativo de Entrega e do pagamento.

Fluxo Alternativo (1): [Equipamento não foi reparado] (passo 4)

4.1 Sistema fica com o registo do comprovativo de Entrega

Fluxo de Exceção (2): [Equipamento inexistente na lista porque cliente não recolheu equipamento no espaço de 90 dias] (passo 2)

3.1 Sistema informa que equipamento não foi recolhido no tempo disponível de recolha

Use case: Abandonar Equipamento

Descrição: Sistema abandona equipamento após não ser recolhido após 90 dias

Pré-Condição: Equipamento está pronto a ser recolhido e passaram 90 dias

Pós-Condição: Equipamento encontra-se na lista de abandonados

Fluxo Normal:

1. System timer notifica a passagem de 90 dias de não recolha dos equipamentos
2. Sistema coloca equipamentos na lista de equipamentos abandonados

Use case: Aceder à listagem de informações dos funcionários

Descrição: Gestor acede à lista de informações dos funcionários

Pré-Condição: Gestor está autenticado e existe pelo menos 1 funcionário

Pós-Condição: Gestor tem acesso à listagem de funcionários

Fluxo Normal:

1. Gestor solicita lista de informações de funcionários.

2. Sistema fornece a lista de informações de funcionários.

Use case: Aceder à listagem de informações dos técnicos

Descrição: Gestor acede à lista de informações dos técnicos.

Pré-Condição: Gestor está autenticado e existe pelo menos 1 técnico

Pós-Condição: Gestor tem acesso à listagem de técnicos

Fluxo Normal:

1. Gestor solicita lista de informações de técnicos.

2. Sistema fornece a lista de informações de técnicos.

Use case: Aceder à listagem das intervenções dos técnicos

Descrição: Gestor acede à lista das intervenções de todos os técnicos.

Pré-Condição: Gestor está autenticado e existe pelo menos 1 técnico

Pós-Condição: Gestor tem acesso à listagem das intervenções dos técnicos

Fluxo Normal:

1. Gestor solicita lista de intervenções dos técnicos.

2. Sistema fornece a lista de intervenções dos técnicos.