Use case : Registar entrega de equipamento

Ator : Funcionário

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 Telefone, NIF e Email do cliente.
  2. Sistema valida informações do cliente.
  3. Sistema cria conta para o cliente.
  4. Regressa à 3.

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

Regressa à 1.1.

Use case : Confirmar reparação

Ator: Cliente

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

Pré-Condição : Orçamento introduzido pelo técnico.

Pós-Condição : Sistema fica com o registo do pedido de reparação.

Fluxo Normal :

1. Sistema envia email ao cliente com o orçamento.
2. Cliente responde por email confirmando o orçamento.
3. Sistema fica com o registo do pedido de reparação.

Fluxo Exceção(1) :[Cliente não confirma reparação no espaço de 30 dias](passo 2)

2.1 Sistema arquiva o pedido de orçamento.

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

2.1 Sistema atualiza estado da reparação como não aprovada.

Use case : Registar Serviço Expresso

Ator : Funcionário

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 : Registo do plano de trabalhos

Ator : Técnico

Descrição : Técnico realiza o plano de trabalhos para a reparação

Pré-Condição : Existência de pelo menos um pedido de orçamento na lista

Pós-Condição : É definido o plano de trabalhos para a reparação

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.

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

3.1 Sistema informa cliente que não é possível reparar o equipamento.

Use case: Registar reparação.

Ator: Técnico

Descrição: Técnico repara equipamento e regista a sua reparação.

Pré-condição: 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 de exceção (1): [Técnico interrompe reparação por falta de tempo ou peças](Passo 4):

* 1. Sistema coloca reparação em espera.

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

* 1. Sistema contacta cliente.
  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. Regressa a 5.

Use case : Registar entrega do equipamento reparado

Ator : Funcionário

Descrição : Funcionário entrega equipamento ao cliente e regista o pagamento.

Pré-Condição : Sistema possui comprovativo de Reparação do equipamento e 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. Sistema valida número de dias passados após a reparação.
4. Funcionário remove o equipamento da lista.
5. Funcionário regista Comprovativo de Entrega.
6. Sistema fica com o registo do comprovativo de Entrega.

Fluxo de Exceção(1) : [Cliente não recolhe equipamento no espaço de 90 dias] (passo 3)

3.1 Sistema informa que equipamento não foi recolhido.

3.2 Funcionário remove o equipamento da lista.

3.3 Sistema fica com a lista de equipamentos atualizada.

Use case : Registar entrega do equipamento não reparado

Ator : Funcionário

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. Sistema valida número de dias passados após a reparação.

4. Funcionário remove o equipamento da lista.

5. Funcionário regista Comprovativo de Entrega.

6. Sistema fica com o registo do comprovativo de Entrega.

Fluxo de Exceção(1) : [Cliente não recolhe equipamento no espaço de 90 dias] (passo 3)

3.1 Sistema informa que equipamento não foi recolhido.

3.2 Funcionário remove o equipamento da lista.

3.3 Sistema fica com a lista de equipamentos atualizada.

Use case : Acesso à listagem de informações dos funcionários

Ator : Gestor

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 : Acesso à listagem de informações dos técnicos

Ator : Gestor

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 : Acesso à listagem das intervenções dos técnicos

Ator : Gestor

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.