
Cenários de Teste - Gravação e Envio de Áudio pelo Operador na Tela de Atendimento

História de Usuário

Título: Gravação e Envio de Áudio pelo Operador na Tela de Atendimento

Descrição:

Como operador da Smart NX, desejo gravar e enviar áudios diretamente pela tela de atendimento, no formato compatível com o WhatsApp, para melhorar a comunicação com o cliente e garantir uma experiência fluida e satisfatória.

Critérios de Aceitação

1. Gravação do Áudio

- O operador deve visualizar um botão de gravação com o ícone de microfone na tela de atendimento.
- Ao clicar no botão de gravação, o sistema deve:
 - Solicitar permissão para acessar o microfone, caso ainda não tenha sido concedida.
 - Iniciar a gravação e exibir um indicador de tempo decorrido.

2. Pré-visualização e Ações

- Após finalizar a gravação, o operador deve poder:
 - Ouvir o áudio gravado (pré-visualização).
 - Escolher entre enviar, regravar ou cancelar o áudio.

Cenários de Teste

Cenário: Exibição do ícone de microfone na tela de atendimento

Dado que o operador está conectado ao sistema

E que um atendimento foi direcionado para o operador

Quando o operador abrir o atendimento

Então o ícone de microfone deve ser exibido na tela de atendimento

Cenário: Iniciar gravação de áudio

Dado que o operador está na tela de atendimento

E o ícone de microfone está visível

Quando o operador clicar no botão de gravação

Então o sistema deve solicitar permissão para acessar o microfone caso ainda não tenha sido concedida

E iniciar a gravação do áudio

E exibir um indicador de tempo decorrido

Cenário: Pré-visualizar o áudio gravado

Dado que o operador finalizou a gravação do áudio

Quando o sistema disponibilizar a pré-visualização do áudio

Então o operador deve poder ouvir o áudio gravado

Cenário: Enviar o áudio gravado

Dado que o operador gravou um áudio

E está na tela de pré-visualização

Quando o operador clicar no botão "Enviar"

Então o áudio deve ser enviado para o cliente com sucesso

Cenário: Regravar o áudio gravado

Dado que o operador gravou um áudio

E está na tela de pré-visualização

Quando o operador clicar no botão "Regravar"

Então o sistema deve apagar o áudio atual

E permitir que o operador grave um novo áudio

Cenário: Cancelar a gravação do áudio

Dado que o operador iniciou uma gravação de áudio

Quando o operador clicar no botão "Cancelar"

Então o sistema deve descartar a gravação

E retornar à tela de atendimento sem salvar o áudio