

Autor: Renan Silva de Araújo

Método: Gherkin

**Funcionalidade:** Acessar funcionalidades do Sistema de Atendimento do Operador

Eu Como Atendente.

Quero Acessar as funcionalidades do sistema.

Para Realizar as atividades de trabalho.

**Cenário:** Fazer ligação

Dado que fiz o login com sucesso.

E estou na página principal do sistema.

Quando clico em um novo atendimento.

E clico em nova ligação.

Então Aparece uma tela de ligação para digitar os números.

Dado que informei os números 1 2 3 4 5.

E cliquei no ícone de telefonar.

Então deve realizar uma ligação para o número 12345.

Dado que foi adicionado uma ligação em andamento na parte de meus atendimentos

Quando clicar na ligação

E clicar no símbolo de desligar

Então deve desligar a ligação

**Cenário:** Validar dados da ligação

Dado que fiz o login com sucesso

E estou na página principal do sistema.

Quando clico em um novo atendimento.

E clico em nova ligação.

Então Aparece uma tela de ligação para digitar os números.

Dado que informei os números 1 2 3 4 5.

E cliquei no ícone de telefonar.

Então deve realizar uma ligação para o número 12345.

Dado que foi adicionado uma ligação em andamento na parte de meus atendimentos

Quando clicar na ligação

Então deve aparecer os dados da ligação

Dado que o(a) nome seja "Tatiane Coelho"

E Canal "Telefone"

E clicar no símbolo de desligar

Então deve desligar a ligação

**Cenário:** Acessar dados de um atendimento via WhatsApp que já foi realizado

Dado que fiz o login com sucesso

E estou na página principal do sistema.

Quando pesquiso o atendimento do "Davi Firmino".

E clico no atendimento que seja pelo canal de "WhatsApp" no resultado da busca.

Então deve aparecer o histórico do atendimento por chat.

Quando acesso os dados do Contato validando o nome de "Davi Firmino".

Então Validar o Canal por "WhatsApp".

**Cenário:** Acessar os dados do pedido de um atendimento via WhatsApp que já foi realizado

Dado que fiz o login com sucesso

E estou na página principal do sistema.

Quando pesquiso o atendimento do “Davi Firmino”.

E clico no atendimento que seja pelo canal de “Whatsapp” no resultado da busca.

Então deve aparecer o histórico do atendimento por chat.

Quando acesso os dados do Contato validando o nome de “Davi Firmino”.

Quando clico no Pedido criado na vtex na data de “30/11/2021 12:00”.

Então deve retornar a tela de dados do pedido.

Dado que o N° Sequencial é “v22343432dgsp-01 1243322”.

E o(a) Cliente é “Tatiane Coelho”.

Então Clicar em voltar.

**Cenário:** Validar o botão de Clique para exibir no campo de Ações

Dado que fiz o login com sucesso.

E estou na página principal do sistema.

Quando pesquiso o atendimento do “Davi Firmino”.

Então deve aparecer o histórico do atendimento por chat.

Então deve retornar a tela de dados do pedido.

Dado que cliquei no botão de Clique para exibir no campo de ações.

Então Deve aparecer as opções de Faturar e Consultar Boleto.

**Cenário:** Cancelar o cadastro de atendimento

Dado que fiz o login com sucesso

E estou na página principal do sistema

Quando Clico em adicionar um novo atendimento

E selecionar “Novo atendimento”

Então deve abrir a tela de cadastrar um novo atendimento

Dado que cliquei no botão de cancelar

Então deve fechar a tela e voltar ao menu principal

**Cenário:** Cadastrar um atendimento

Dado que fiz o login com sucesso

E estou na página principal do sistema

Quando Clico em adicionar um novo atendimento

E selecionar “Novo atendimento”

Então deve abrir a tela de cadastrar um novo atendimento

Dado que adiciona o nome de “Renan” CPF “117.157.598-85” telefone “(32)3251-6754

E o e-mail de “renanzsda@gmail.com” assunto “Criar novo atendimento”

E Selecionar o serviço como Loja física

E Selecionar a categoria como Elogios

E Selecionar a subcategoria como Atendimento Loja física

E clicar em Enviar

Então deve enviar o novo atendimento