Identificação: TesteUC-Chamado-0001

Descrição de Objetivo: Registrar um chamado de HelpDesk onde um novo chamado é registrado com sucesso.

Programa Avaliado: <http://www.teste.com.br/registrar-chamado>

Preparação: Usuário logado na aplicação com o perfil de Atendente de Help Desk

Entradas a fornecer:

* Identificação de usuário = 123
* Descrição do sintoma = Meu computador não funciona
* Gravidade: Baixa
* Urgência: Alta
* Nível de tendência: Recorrente

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento de teste** | **Resultado esperado** |
| Atendente informa identificação de usuário | Campo de identificação é exibido na tela com o valor da identificação |
| Atendente clica em “Pesquisar” | Nome de usuário é exibido na tela com um campo para um formulário |
| Atendente descreve sintoma informado pelo usuário no formulário | Formulário é exibido na tela com a descrição do sintoma |
| Atendente clica para ir para o próximo passo do registro de chamado | A tela exibe a data, hora, a classe do chamado e a lista de opções de gravidade, urgência e tendência |
| Atendente seleciona a gravidade do chamado em uma lista pré-definida | A tela exibe a gravidade selecionada pelo atendente |
| Atendente seleciona o nível de urgência do chamado em uma lista pré-definida | A tela exibe o nível de urgência selecionado pelo atendente |
| Atendente seleciona o nível de tendência do chamado em uma lista pré-definida | A tela exibe o nível de tendência selecionado pelo atendente |
| Atendente clica para o próximo passo do registro do chamado | A tela exibe o SLA do chamado e o número do protocolo gerado |
| Atendente clica em guardar o chamado | A tela exibe uma mensagem confirmando a criação do chamado |

Saídas esperadas: Chamado cadastrado com sucesso

Identificação: TesteUC-Chamado-0002

Descrição de Objetivo: Analisar o funcionamento do software quanto ao registro de chamados de Help Desk

Programa Avaliado: Todos os Atendentes de Help Desk

Preparação: Usuário logado na aplicação com o perfil de Atendente de Help Desk

Entradas a fornecer:

* Identificação de usuário = 124

Saídas esperadas: Usuário não autorizado a usar o Service Desk

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento de teste** | **Resultado esperado** |
| Atendente informa identificação de usuário | Campo de identificação é exibido na tela com o valor da identificação |
| Atendente clica em “Pesquisar” | A tela exibe a mensagem: “Usuário não autorizado a usar o Service Desk” |

Identificação: TesteUC-Chamado-0003

Descrição de Objetivo: Analisar o funcionamento do software quanto ao registro de chamados de Help Desk

Programa Avaliado: Todos os Atendentes de Help Desk

Preparação: Usuário logado na aplicação com o perfil de Atendente de Help Desk

Entradas a fornecer:

* Identificação de usuário = 123
* Descrição do sintoma = Uma descrição qualquer...

Saídas esperadas: Usuário não autorizado a usar o Service Desk

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento de teste** | **Resultado esperado** |
| Atendente informa identificação de usuário | Campo de identificação é exibido na tela com o valor da identificação |
| Atendente clica em “Pesquisar” | Nome de usuário é exibido na tela com um campo para um formulário |
| Atendente descreve sintoma informado pelo usuário no formulário | Formulário é exibido na tela com a descrição do sintoma |
| Atendente clica para ir para o próximo passo do registro de chamado | A tela exibe a mensagem: “Sintoma não encontrado para classificar o chamado” |