**Numéro:** 1

**Titre:** Le préposé crée un ticket.

**Utilisateur, acteur:** Préposé,

**Mode opérationnel:** Internet

**Objectif:** Créer un ticket d'intervention.

**Pré conditions:**

**1)** Le client n a pas de ticket ouvert concerne le même cas.

**Description des événements (Cas normal):**

**Événement acteur:**

Préposé crée un ticket d'intervention.

**Réponse Système:**

Si la règle 1 est valide, le système crée un ticket d intervention,

**Post conditions:**

Ticket est crée dans le système et le cas est affecte a un technicien disponible.

**Cas alternatifs:**

**Événement acteur:**

Préposé veut créer un ticket, mais il y en a une déjà dans le système

**Réponse Système:**

Informer le préposé qu' il y a déjà une dans le système qui vas informer le client de l'état de l'intervention.