UC – **Registrar novo pedido de suporte**

Fluxo principal

Pós condição: Novo registro de pedido de suporte incluído e atribuído a um grupo solucionador

**Ações do sistema**

3. Obter Data e Hora corrente do SO

4. Obter Identificação do atendente de suporte

5. Executar UC – Classificar Chamado

6. Executar UC – Priorizar Chamado

9. Associar um Grupo de suporte com base na

Classificação do chamado

10. Salvar novo Registro de chamado com

Nro do chamado, Id do usuário, Id do atendente,

Sintoma, Data e Hora, Id do Grupo de Suporte

Pré-condição: Ator logado com o perfil de Atendente-SD no sistema de Service Desk

Atores relacionados: Atendente-SD

**Ações do ator**

1. Informar a Identificação do usuário demandante
2. Informar o Sintoma percebido pelo usuário
3. Visualizar dados completos de registro
4. Confirmar registro

Requisitos relacionados: RF1, RF5, RF6, RF8

Resumo: adiciona um registro de ocorrência no banco de dados de incidentes em aberto

Casos de Uso relacionados: Classificar chamado; Priorizar chamado

Pós condição: Novo registro de pedido de suporte com Classificação associada

Fluxo principal

UC – **Classificar Chamado**

Pré-condição: Registrar Novo Pedido de Suporte estar em execução

Atores relacionados: Atendente-SD

**Ações do ator**

1. Selecionar Tipo de Chamado

Requisitos relacionados: RF2

Resumo: Classifica um chamado seguindo regras de negócio

Casos de Uso relacionados: Registrar Novo Pedido de Suporte

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de Classificações

3. Atualizar o Registro de ocorrência de suporte com o Tipo selecionado

Pós condição: Novo registro de pedido de suporte com Prioridade associada

Fluxo principal

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de Opções de Gravidade

3. Exibir lista de Opções de Urgência

5. Exibir lista de Opções de Tendência

7. Calcular prioridade conforme regra de pontos

8. Executar UC – Calcular SLA

9 Associar Prioridade e SLA ao Registro de

ocorrência de suporte

UC – **Priorizar Chamado**

Pré-condição: Registrar Novo Pedido de Suporte estar em execução

Atores relacionados: Atendente-SD

**Ações do ator**

1. Selecionar Gravidade
2. Selecionar Urgência
3. Selecionar Tendência

Requisitos relacionados: RF3

Resumo: Atribui uma prioridade ao chamado de suporte, seguindo regras de negócio

Casos de Uso relacionados: Registrar Novo Pedido de Suporte; Calcular SLA

Pós condição: SLA escolhido conforme Prioridade do chamado

Fluxo principal

**Ações do sistema**

1 Obter a Prioridade informada

2. Selecionar o SLA referente a Prioridade Informada

3. Retornar SLA selecionado

UC – **Calcular SLA**

Pré-condição: Priorizar chamado estar em execução

Atores relacionados: -

**Ações do ator**

Requisitos relacionados: RF4; RF7

Resumo: Associa um SLA a uma prioridade

Casos de Uso relacionados: Priorizar chamado

Fluxo principal

Fluxo Alternativo – A1: Fim dos chamados

1.Retorna ao passo 10 do Fluxo Principal

**Ações do sistema**

3.Pesquisar próximo registro de abertura de

Chamado com Data do movimento entre a

Data base inicial e final da pesquisa

4.Pesquisar o registro de movimento de

fechamento do chamado com o ID lido [E1]

5.Calcular média geral de prazo de

Atendimento por nível de prioridade

6.Calcular média geral de prazo de

Atendimento por classe de chamado

7.Guardar média por prioridade

8.Guardar média por classe

9.Voltar ao passo 3 do Fluxo Principal [A1]

10.Executar UC – Emitir SLA por classe

11.Executar UC – Emitir SLA por prioridade

12.Exibir média geral de prazo

**Ações do ator**

1.Informar Data base inicial para pesquisa

2.Informar Data base final para pesquisa

Requisitos relacionados: RF18

Pré-condição: Ator estar logado com o perfil de gerente de TI

Casos de Uso relacionados: -

Pós condição: SLA geral exibido

Fluxo de Exceção – E1: Nenhum registro de movimento no período

1.Sistema: Emitir aviso de Nenhum chamado registrado para o analista

2.Sistema: Encerrar a operação

UC – **Emitir relatório de SLA**

Atores relacionados: Gerente de TI

Resumo: Retorna a média dos tempos de atendimento dos chamados

Pós condição: É exibido o valor da média de tempo de solução de chamados por Classe de

chamado

Fluxo de Exceção – E1: Nenhum registro de tempo médio guardado por classe de chamado

1.Sistema: Encerrar a operação

Fluxo Alternativo – A1: Fim dos registros de tempo médio por classe de chamado

1.Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Emitir relatório de SLA estar sendo executado

Casos de Uso relacionados: Emitir relatório de SLA

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF18

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1.Pesquisar próximo registro tempo médio em

ordem de Classe de chamado

2.Exibir o tempo médio da classe [E1]

3.Voltar ao passo 1 do Fluxo Principal [A1]

UC – **Emitir SLA por classe**

Atores relacionados: -

Resumo: Emite o tempo médio de solução de chamados do suporte por classe de chamado

Pós condição: É exibido o valor da média de tempo de solução de chamados por nível de

prioridade de chamado

Fluxo de Exceção – E1: Nenhum registro de tempo médio guardado por prioridade

1.Sistema: Encerrar a operação

Fluxo Alternativo – A1: Fim dos registros de tempo médio por prioridade de chamado

1.Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Emitir relatório de SLA estar sendo executado

Casos de Uso relacionados: Emitir relatório de SLA

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF18

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1.Pesquisar próximo registro tempo médio em

ordem de Piroridade de chamado

2.Exibir o tempo médio da prioridade [E1]

3.Voltar ao passo 1 do Fluxo Principal [A1]

UC – **Emitir SLA por prioridade**

Atores relacionados: -

Resumo: Emite o tempo médio de solução de chamados do suporte por nível de chamado