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

UC – **Registrar novo pedido 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

Pós condição: Registro de chamado com atualização de dados do analista responsável

pela pendência

Fluxo Alternativo – A1: Encaminhamento de chamado para outro analista

1. Executar UC - Movimentar chamado para outro analista do mesmo nível

Fluxo Alternativo – A2: Encaminhamento do chamado para outro nível de suporte

1. Executar UC - Escalar chamado para outro nível

Fluxo Alternativo – A3: Registro de solução para o chamado

1. Executar UC - Solucionar chamado

Fluxo principal

Casos de Uso relacionados: Movimentar chamado para

outro analista do mesmo nível; Escalar chamado para outro nível; Solucionar chamado

Requisitos relacionados: RF8, RF9

**Ações do ator**

1. Avaliar descrição do sintoma
2. Solicitar confirmação do chamado para o

seu Id [A1; A2]

1. Apontar Status como pendente [A3]

Pré-condição: Ator logado como Analista de Suporte

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de chamados em aberto por

ordem de Prioridade e Data e Hora

de inclusão

1. Associar a Identificação do Analista de

Suporte com o chamado

6. Gerar registro de movimento do chamado

com a Data e Hora corrente e o

Id do Analista associado, Tipo associação

UC – **Registrar Movimento de Chamado**

Atores relacionados: Analista de Suporte

Resumo: Associa uma ação tomada sobre o chamado, a qual muda o seu estado

Pós condição: Registro de movimento de chamado com dados do novo analista responsável

pela pendência

Pré-condição: Registrar movimento de chamado estar em execução

Casos de Uso relacionados: Registrar movimento de chamado

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF8, RF9

**Ações do ator**

1. Selecionar um analista da lista
2. Informar o motivo da movimentação

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de analistas do mesmo grupo

do Ator

1. Associar a Identificação do analista

Selecionado ao chamado

1. Associar motivo à Descrição do movimento
2. Gerar registro de movimento do chamado

com a Identificação do chamado ,

Data e Hora corrente,

Id do Analista associado anteriormente,

ID do novo Analista associado,

Tipo de movimento Escalação em pares.

UC – **Movimentar chamado para outro analista do mesmo nível**

Atores relacionados: Analista de Suporte

Resumo: Associa um novo analista de suporte ao chamado pendente

Pós condição: Registro de movimento chamado com dados do Grupo de Suporte responsável

pela pendência

Pré-condição: Registrar movimento de chamado estar em execução

Casos de Uso relacionados: Registrar movimento de chamado

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF8, RF9

**Ações do ator**

2. Selecionar um Grupo Solucionador da lista

3. Informar o motivo da movimentação

UC – **Escalar chamador para outro nível**

Atores relacionados: Analista de Suporte

Resumo: Associa um novo grupo de suporte ao chamado pendente

**Ações do sistema**

1. Exibir os Grupo de nível superior

Ao do Ator

1. Associar o Grupo escolhido ao

Chamado

1. Associar o motivo informado a

descrição da movimentação

1. Gerar registro de movimento do

chamado com a Data e Hora,

Id do Analista associado e Grupo

Solucionador escolhido, Tipo Escalação,

Identificação do chamado

Pós condição: Registro de movimento de chamado com dados de solução

Pré-condição: Registrar movimento de chamado estar em execução

Casos de Uso relacionados: Registrar movimento de chamado; Avaliar atendimento

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF10, RF11

**Ações do sistema**

3. Associa Diagnóstico e solução a Descrição

de movimentação do Chamado

4. Gerar registro de movimento do tipo

fechamento do chamado ,

com a Data e Hora corrente, o

Id do Analista associado, Diagnóstico,

Solução, Identificação do chamado

5. Executar UC Avaliar atendimento

UC – **Solucionar chamado**

Atores relacionados: Analista de Suporte

Resumo: Registra uma solução de incidente de suporte

**Ações do ator**

1. Informar o Diagnóstico do problema
2. Informar Solução a aplicar na Descrição da ação

Pós condição: Registro de nota atribuída ao chamado de suporte solucionado

Pré-condição: Solucionar chamado estar em execução

Casos de Uso relacionados: Solucionar chamado

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF12

**Ações do ator**

1. Selecionar nota da lista

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de possíveis notas para o

Atendimento

1. Gerar registro de avaliação do chamado

com a Identificação do chamado,

Data e Hora corrente, o

Id do Usuário associado, Nota atribuída

UC – **Avaliar atendimento**

Atores relacionados: Usuário de TI

Resumo: Registra nota do usuário para o serviço prestado por TI

Fluxo Alternativo – A1: O chamado escolhido pelo Ator não está fechado

1. Sistema: Executar UC Consultar chamados em aberto do usuário

Fluxo Alternativo – A2: Usuário encerra as suas consultas

1. Sistema: Encerrar a operação

Pós condição: Registro do chamado selecionado é exibido ao analista

Pré-condição: Ator logado com o perfil de usuário

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF15

**Ações do ator**

1. Selecionar chamado da lista [A2]

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de chamados em nome do

ID do usuário

1. Executar UC Consultar chamados

fechados do usuário [A1]

UC – **Consultar chamados em nome do usuário**

Atores relacionados: Usuário de TI

Resumo: Retorna a lista de chamados para consulta pelo usuário de suporte por TI

Pós condição: Lista de chamados movimentados para atender ao usuário é exibida

ou nenhum chamado é apresentado

Pós condição: Movimentações de um chamado selecionado pelo ator são exibidas ou nenhuma

movimentação é apresentada

Fluxo Alternativo – A1: Fim das movimentações do chamado

1. Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Consultar chamado em nome do usuário estar em execução

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF14

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1. Exibir status de chamado como

fechado

1. Exibir Id do chamado, Data e Hora de

abertura, Sintoma, Id do usuário

1. Pesquisar próximo movimento registrado

em no Id do chamado

1. Exibir Data e Hora da movimentação,

Tipo da ação, Descrição da ação.

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

UC – **Consultar chamados fechados do usuário**

Atores relacionados: -

Resumo: Retorna um chamado selecionado para consulta pelo usuário de suporte por TI

Fluxo Alternativo – A1: Fim das movimentações do chamado

1. Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Consultar chamado em nome do usuário estar em execução

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF14

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1. Exibir status de chamado como

aberto

1. Exibir Id do chamado, Data e Hora de

abertura, Sintoma, Id do usuário

1. Pesquisar próximo movimento registrado

em no Id do chamado

1. Exibir Data e Hora da movimentação,

Tipo da ação, Descrição da ação.

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

UC – **Consultar chamados em aberto do usuário**

Atores relacionados: -

Resumo: Retorna um chamado selecionado para consulta pelo usuário de suporte por TI

Pós condição: Movimentações de um chamado selecionado pelo ator são exibidas ou nenhuma

movimentação é apresentada

Pós condição: Lista de chamados movimentados para atender ao usuário é exibida

ou nenhum chamado é apresentado

Atores relacionados: Analista de suporte

Resumo: Retorna a lista de chamados para consulta pelo analista de suporte por TI, permitindo

detalhamento de um chamado específico

Casos de Uso relacionados: -

Pré-condição: -

Fluxo Alternativo – A1: O chamado escolhido pelo Ator não está fechado

1.Sistema: Executar UC Consultar chamados em aberto da equipe

Fluxo Alternativo – A2: Usuário encerra as suas consultas

1.Sistema: Encerrar a operação

Pós condição: Registro do chamado selecionado é exibido ao analista

Pré-condição: Ator logado com o perfil de coordenador de SD

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF16

**Ações do ator**

1. Selecionar chamado da lista [A2]

**Ações do sistema**

1. Exibir lista de chamados registrados
2. Executar UC Consultar chamados

encerrados da equipe [A1]

UC – **Consultar chamados da equipe de Service Desk**

Atores relacionados: Coordenador de SD

Resumo: Retorna a lista de chamados para consulta pelo coordenador de suporte por TI

Pós condição: Movimentações de um chamado selecionado pelo ator são exibidas ou nenhuma

movimentação é apresentada

Fluxo Alternativo – A1: Fim das movimentações do chamado

1. Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Consultar chamados da equipe de service desk estar em execução

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF15

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1. Exibir status de chamado como

fechado

1. Exibir Id do chamado, Data e Hora de

abertura, Sintoma, Id do usuário

1. Pesquisar próximo movimento registrado

em para o mesmo Id de chamado

1. Exibir Data e Hora da movimentação,

Tipo da ação, Descrição da ação.

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

UC – **Consultar chamados encerrados da equipe**

Atores relacionados: -

Resumo: Retorna detalhes de um chamado selecionado para consulta pelo coordenador

Pós condição: Movimentações de um chamado selecionado pelo ator são exibidas ou nenhuma

movimentação é apresentada

Fluxo Alternativo – A1: Fim das movimentações do chamado

1. Sistema: Encerrar a operação

Pré-condição: Consultar chamados da equipe de service desk estar em execução

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF15

**Ações do ator**

**Ações do sistema**

1. Exibir status de chamado como

aberto

1. Exibir Id do chamado, Data e Hora de

abertura, Sintoma, Id do usuário

1. Pesquisar próximo movimento registrado

em para o mesmo Id de chamado

1. Exibir Data e Hora da movimentação,

Tipo da ação, Descrição da ação.

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

UC – **Consultar chamados em aberto da equipe**

Atores relacionados: -

Resumo: Retorna detalhes de um chamado selecionado para consulta pelo coordenador

Pós condição: Lista de chamados existentes e informações complementares exibida para o

período de escolha do Ator

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

Fluxo Alternativo – A1: Fim dos chamados

1.Sistema: Encerrar a operação

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

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF16

**Ações do ator**

1.Informar Data base inicial para pesquisa

2.Informar Data base final para pesquisa

**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.Exibir Data e Hora da movimentação,

data de início e fim de atendimento,

tempo médio de atendimento

e nota de avaliação pelo usuário [E1]

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

UC – **Emitir relatório de desempenho geral**

Atores relacionados: Gerente de TI

Resumo: Retorna informações de desempenho da equipe de suporte no atendimento de chamados

Pós condição: É exibido o total de chamados encerrados por um analista no período definido

pelo Ator

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

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

2.Sistema: Encerrar a operação

Fluxo Alternativo – A1: Fim dos chamados

1.Sistema: Encerrar a operação

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

Casos de Uso relacionados: -

Fluxo principal

Requisitos relacionados: RF16

**Ações do ator**

1.Informar Data base inicial para pesquisa

2.Informar Data base final para pesquisa

3.Informar Id do analista de suporte

**Ações do sistema**

4.Pesquisar próximo registro de abertura de

Chamado com Data do movimento entre a

Data base inicial e final da pesquisa, Id do

Analista responsável selecionado e status

de encerrado

5.Soma o número de chamados do

analista [E1]

6.Voltar ao passo 4 do Fluxo Principal [A1]

7.Pesquisa o cadastro no analista com o Id

Informador

8. Exibe o Id, nome do analista, nível do

Analista e total de chamados encerrados

UC – **Emitir relatório de desempenho individual**

Atores relacionados: Gerente de TI

Resumo: Retorna informações de desempenho de um analista de suporte

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