**Algemene info**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project | Datum | Auteur |
| sosIT | 16/03/2020 | Tom Scheyltjens |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.2. Tickets aanmaken |
| Doelstelling | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder registreert een nieuw ticket in het systeem en wijst dit toe aan een andere helpdeskmedewerker |

**Actoren**

|  |  |
| --- | --- |
| Hoofd actor | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder |
| Ondersteunende actoren |  |

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder is ingelogd in het systeem |
| 2 | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder heeft een ticket in behandeling |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Nieuw ticket is aangemaakt in het systeem |
| 2 | Nieuw ticket is toegewezen aan andere helpdeskmedewerker |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Gaat naar pagina voor het aanmaken van een nieuw ticket |
| 2 | Systeem | Toont pagina voor het aanmaken van een nieuw ticket |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Geeft alle gegevens in het voor het aanmaken van een ticket |
| 4 | Helpdeskmedewerker | Bevestigt het aanmaken van het nieuwe ticket |
| 5 | Systeem | Valideert gegevens |
| 6 | Systeem | Maakt ticket aan in database met de opgegeven gegevens |
| 7 | Systeem | Toont bevestigingspagina aan helpdeskmedewerker |
| 8 | Systeem | Toont ticket in dashboard van helpdeskmedewerker (zowel medewerker die het ticket aanmaakte, als diegene die het ticket toegewezen kreeg. |

**Uitzondering**

Gegevens onvolledig of foutief

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Systeem | Detecteert verplichte velden die niet of foutief zijn ingevuld |
| 2 | Systeem | Weigert het nieuwe ticket en toont de pagina met de gegevens met aanduidingen van de foutieve of ontbrekende gegevens |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Verbetert of vervolledigt de gegevens of annuleert de actie |