**Algemene info**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project | Datum | Auteur |
| SOSIT | 26/03/2020 | Koen Van Looy |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.3 Ticket Wijzigen |
| Doelstelling | Ticket van SLA veranderen, ticket linken aan assets |

**Actoren**

|  |  |
| --- | --- |
| Hoofd actor | Behandelaar, Beheerder |
| Ondersteunende actoren |  |

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | De behandelaar wil een ticket wijzigen. |
| 2 | De behandelaar kan enkel eigen tickets wijzigen, de beheerder kan alle tickets wijzigen. |
| 3 | De behandelaar heeft een overzicht van alle tickets. |
| 4 | Als een ticket wordt aangemaakt krijgt het ticket automatisch SLA status medium. |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | De behandelaar heeft een ticket van SLA status verandert. |
| 2 | De behandelaar heeft een asset gekoppeld aan een ticket. |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Behandelaar | Vraagt een te wijzigen ticket aan. |
| 2 | Systeem | Behandelt de aanvraag en stuurt een request naar de databank |
| 3 | Databank | De databank antwoordt met het aangevraagde Ticket. |
| 4 | Systeem | Toont het aangevraagde ticket op het scherm. |
| 5 | Behandelaar | Vraagt het ticket te wijzigen. |
| 6 | Systeem | Behandelt de aanvraag en geeft het SLA scherm weer. |
| 7 | Behandelaar | Verandert SLA status van het ticket. |
| 8 | Systeem | Behandelt de verandering en stuurt deze door naar de databank. |
| 9 | Databank | Ontvangt verandering aan ticket en slaat deze op. Stuurt herkenning van succesvol verandering terug. |
| 10 | Systeem | Ontvangt herkenning en toont deze op het scherm. |

**Uitzondering**

Asset wijzigen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 5.a | Behandelaar | Vraagt een asset terug te koppelen aan het gevraagde ticket. |
| 6 | Systeem | Behandelt de aanvraag en toont scherm met de vraag: “Software of hardware”. |
| 7 | Behandelaar | Geeft de keuze hardware of software in. |
| 8 | Systeem | Geeft een scherm met catalogus van alle onderdelen. |
| 9 | Behandelaar | Maakt kiest het te linken asset. |
| 10 | Systeem | Linkt het asset aan het ticket. |