**Algemene info**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project | Datum | Auteur |
| sosIT | 17/03/2020 | Maxim Ruysch |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.6 Subtickets aanmaken en toewijzen |
| Doelstelling | Helpdeskmedewerkers kunnen een subticket aanmaken en toewijzen aan iemand. |

**Actoren**

|  |  |
| --- | --- |
| Hoofd actor | Helpdeskmedewerker |
| Ondersteunende actoren | Engineer |

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Helpdeskmedewerker heeft hulp nodig voor een onderdeel |
| 2 | Helpdeskmedewerker heeft niet de kennis/rechten om iets op te lossen |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Het subticket is opgelost |
| 2 | De helpdeskmedewerker kan verder of het hoofdticket afsluiten |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Heeft meer rechten nodif of extra kennis |
| 2 | Helpdeskmedewerker | Maakt subticket aan voor een engineer |
| 3 | Engineer | De engineer ontvangt het subticket |
| 4 | Engineer | De engineer lost het subticket op |
| 5 | Engineer | De engineer sluit het ticket |
| 6 | Helpdeskmedewerker | Kan verder met het hoofdticket |

**Uitzondering**

Naam uitzondering

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Engineer | Kan niet helpen met het subticket |
| 2 |  |  |