**Algemene info**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project | Datum | Auteur |
| sosIT | 15/03/2020 | Jeroen Leyssen |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 1.3. Tickets Aanmaken |
| Doelstelling | Klantcontact registreert een nieuw ticket in het systeem |

**Actoren**

|  |  |
| --- | --- |
| Hoofd actor | Klantcontact |
| Ondersteunende actoren |  |

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Klantcontact is aangemeld in het systeem |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Nieuw ticket is aangemaakt in het systeem |
| 2 | Klant ziet het ticket in zijn dashboard |
| 3 | Helpdeskmedewerkers zien het ticket in hun dashboard |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Klantcontact | Gaat naar de pagina voor het aanmaken van een nieuw ticket |
| 2 | Systeem | Toont pagina voor het aanmaken van een nieuw ticket |
| 3 | Klantcontact | Geeft alle gegevens in voor het aanmaken van een ticket |
| 4 | Klantcontact | Bevestigt het aanmaken van het nieuwe ticket |
| 5 | Systeem | Valideert gegevens |
| 6 | Systeem | Maakt ticket aan in de database met de opgegeven gegevens |
| 7 | Systeem | Toont bevestigingspagina aan de klantcontact |
| 8 | Systeem | Toont ticket in dashboard van klantcontact en behandelaar |

**Uitzondering**

Gegevens onvolledig of foutief

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 5.1 | Systeem | Detecteert verplichte velden die niet of foutief zijn ingevuld |
| 5.2 | Systeem | Weigert het nieuwe ticket en toont de pagina met de gegevens met aanduidingen van de foutieve of ontbrekende gegevens |
| 5.3 | Klantcontact | Verbetert of vervolledigt de gegevens of annuleert de actie |