**Algemene info**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.3. Tickets Raadplegen |
| Doelstelling | Een overzicht van alle tickets/ subtickets krijgen |

**Actoren**

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

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder is ingelogd in het systeem |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | De helpdeskmedewerker krijgt een overzicht van alle tickets in dashboard |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Navigeert naar het dashboard met alle tickets |
| 2 | Systeem | Toont dashboard met alle tickets |
| 3 | Systeem | Geeft een alfabetisch overzicht terug van alle tickets |
| 4 | Helpdeskmedewerker | Ziet het overzicht van alle tickets verschijnen |
| 5 | Helpdeskmedewerker | Selecteert een ticket |
| 6 | Systeem | Behandelt de aanvraag en geeft een overzicht van alle subtickets |

**Uitzondering**

Geen tickets beschikbaar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Navigeert naar het dashboard met alle tickets |
| 2 | Systeem | Behandelt de aanvraag, geen tickets beschikbaar |
| 3 | Systeem | Geeft een foutmelding |
| 4 | Helpdeskmedewerker | Ziet de foutmelding verschijnen |