**Algemene info**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.4. Ticket claimen |
| Doelstelling | Helpdeskmedewerker claimt een ticket om op te lossen |

**Actoren**

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

**Precondities**

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

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Behandelaar heeft een ticket geclaimd |
| 2 | Status van het toegewezen ticket is gewijzigd in het dashboardview |
| 3 | Ticket is zichtbaar is persoonlijk dashboard van helpdeskmedewerker |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Selecteert een nog niet toegewezen ticket |
| 2 | Systeem | Geeft een scherm weer met de beschrijving van het ticket en de optie claimen |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Claimt het ticket |
| 4 | Systeem | Wijst het ticket aan de behandelaar toe |
| 5 | Systeem | Wijzigt de status van het ticket in de dashboardview |
| 6 | Systeem | Toont ticket in persoonlijk dashboard van helpdeskmedewerker |

**Uitzondering**

Behandelaar selecteert een ticket dat al toegewezen is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Behandelaar | Selecteert een toegewezen ticket |
| 2 | Systeem | Geeft een scherm weer met de beschrijving van het ticket maar zonder de optie claimen en met een weergave met de tekst: “Dit ticket is geclaimd door: ” + Behandelaar |