**Algemene info**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.5. Ticket wijzigen |
| Doelstelling | Helpdeskmedewerker verandert ticket, wijzigt SLA of de te linken assets |

**Actoren**

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

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder is ingelogd in het systeem |
| 2 | Helpdeskmedewerker of systeembeheerder heeft een ticket open staan |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Ticket is van SLA verandert |
| 2 | Asset is gekoppeld aan een ticket |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Navigeert naar het ticket dat gewijzigd moet worden |
| 2 | Systeem | Toont het ticket |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Geeft de wijzigingen in en valideert dit |
| 4 | Systeem | Slaat wijzigingen op in ticket |
| 5 | Systeem | Geeft melding weer dat wijziging gelukt is |

**Uitzondering**

Wijziging niet mogelijk

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Systeem | Geeft melding weer dat wijzigingen niet opgeslagen zijn |
| 2 | Systeem | Geeft ticket terug weer zoals het voordien was |