**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 |  |

**Precondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Preconditie |
| 1 | Helpdeskmedewerker is aangemeld in het systeem |
| 2 | Helpdeskmedewerker heeft een ticket in behandeling |

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Het subticket is aangemaakt en toegewezen |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Gaat naar pagina om subticket aan te maken |
| 2 | Systeem | Toont pagina om subticket aan te maken |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Geeft alle gegevens in voor het aanmaken van een subticket |
| 4 | Systeem | Valideert gegevens |
| 5 | Systeem | Maakt subticket aan in database met opgegeven gegevens |
| 6 | Systeem | Toont subticket in het dashboard van de toegewezen helpdeskmedewerker en in het oorspronkelijke ticket |

**Uitzondering**

Gegevens onvolledig of foutief

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Systeem | Detecteert verplichte velden die niet of foutief zijn ingevuld |
| 2 | Systeem | Weigert het nieuwe ticket en toont de pagina met de gegevens met aanduidingen van de foutieve of ontbrekende gegevens |
| 3 | Systeem | Verbetert of vervolledigt de gegevens of annuleert de actie |