**Algemene info**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project | Datum | Auteur |
| SosIt | 17/03/2020 | Maxim Ruysch |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | 2.7. Berichten sturen |
| Doelstelling | Helpdeskmedewerker stuurt een bericht in het systeem |

**Actoren**

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

**Precondities**

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

**Postcondities**

|  |  |
| --- | --- |
| # | Postconditie |
| 1 | Bericht wordt opgeslagen in het systeem en verstuurd naar betrokken partijen |

**Hoofdscenario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 1 | Helpdeskmedewerker | Opent pagina om bericht te versturen |
| 2 | Systeem | Toont pagina voor het opstellen van een bericht |
| 3 | Helpdeskmedewerker | Geeft de nodige gegevens in en stelt een bericht op |
| 3.1 | Helpdeskmedewerker | Selecteert een gerelateerd ticket waartoe het bericht behoort |
| 4 | Helpdeskmedewerker | Bevestigt het bericht |
| 5 | Systeem | Valideert de gegevens |
| 6 | Systeem | Maakt bericht aan in de database |
| 6.1 | Systeem | Linkt het bericht aan het opgegeven ticket |
| 7 | Systeem | Toont bevestigingspagina aan de helpdeskmedewerker |
| 8 | Systeem | Toont bericht in dashboard van alle betrokkenen |

**Uitzondering**

Gegevens onvolledig of fout

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stap | Actor | Omschrijving |
| 5.1 | Systeem | Detecteert velden die niet of foutief ingevuld zijn |
| 5.2 | Systeem | Weigert het bericht en toont de pagina met de gegevens met aanduiding van de foutieve of ontbrekende gegevens |
| 5.3 | Helpdeskmedewerker | Vervolledigt of verbetert de gegevens of annuleert de actie |