* ID: 001
* Caso de Uso: Abrir Chamado.
* Atores: Usuário, Analista
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o usuário ou analista cadastra um chamado.

Cenário de Sucesso principal

* O caso de uso começa com o usuário chegando ao computador com o status de um chamado que deseja abrir.
* O usuário escolhe a opção “Abrir Chamado” no menu principal
* O usuário preenche as informações do formulário de abertura de chamados (empresa, setor, quantidade total da operação, quantidade de maquinas afetadas, impacto na operação, descrição do incidente/requisição, dados de contato, início).
* Em seguida o usuário/analista categoriza o chamado (caso de uso 005).
* O usuário clica no botão “Concluir”.
* Revisa os dados do chamado na tela seguinte clica em “Confirmar”.
* O sistema direciona o chamado para uma fila de chamados de Dispatch.
* O caso de uso termina com o caso de uso 009.

Cenário de Exceção

* Caso as informações estejam incompletas, incorretas o chamado deverá ser “recategorizado” (caso de uso 005).
* O analista cancela o chamado.
* ID: 002
* Caso de Uso: Fechamento de Chamado
* Atores: Analista
* Visão geral: Este caso de uso descreve como o analista fecha um chamado.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso começa com o analista transferindo um chamado para seu nome.
* A transferência segue os passos do caso 003.
* O analista adiciona um comentário com a tratativa executada no chamado (caso 013).
* O analista clica em “Fechar Chamado”.
* O analista revisa o relatório do chamado.
* O analista clica em “Confirmar”.
* O sistema soma o chamado fechado ao Score do Resolvedor.
* O sistema remove o chamado da fila do Resolvedor.
* O caso de uso termina com o caso de uso 009.

Cenário de Exceção

* Caso haja alguma dúvida do analista na tratativa ou revisão do chamado, este deverá verificar com os demais analistas os detalhes do fechamento.
* O caso de uso é reiniciado.
* ID: 003
* Caso de Uso: Direcionar para Fila
* Atores: Analista, Sistema.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o Analista e o Sistema direcionam chamados para fila.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso começa com o Analista escolhendo um chamado na fila do Dispatch ou o sistema escolhendo um chamado fechado.
* O Analista seleciona o chamado na lista de chamados abertos do Dispstch e clica em “Delegar” (Passo 3) ou “Puxar para mim” (Passo 4). O sistema escolhe o Analista ao qual o chamado pertencia (Passo 5).
* O Analista escolhe o grupo/Resolvedor a quem será direcionado o chamado e clica em “Confirmar”.
* O sistema direciona o chamado para a fila do Resolvedor que está visualizando o chamado.
* O sistema direciona o chamado para o Analista que fechou o mesmo.
* Caso de uso se encerra.

Cenário de Exceção

* Caso não tenham Resolvedores disponíveis, o chamado continua pertencendo ao analista atual.
* O chamada continua.
* ID: 004
* Caso de Uso: Reabrir Chamado
* Atores: Usuário, Analista
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o usuário/analista reabre um chamado.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso começa com o usuário/analista escolhendo um chamado já fechado da fila de um resolvedor.
* O usuário/analista clica na opção “reabrir chamado”.
* O analista/usuário insere um comentário do porquê da reabertura do chamado.
* Em seguida o analista/usuário clica na opção “Confirmar”.
* O sistema redireciona o chamado para a fila do resolvedor que encerrou o mesmo.
* O caso de uso termina com o caso de uso 009.

Cenário de Exceção

* Caso o Resolvedor já tenha sido desligado da empresa, o chamado será encaminhado para outro Resolvedor com a menor quantidade de chamados alocada.
* O chamado continua.
* ID: 005
* Casos de Uso: Categorizar Chamado
* Atores: Usuário, Analista
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista/usuário categoriza um chamado aberto.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso começa com o usuário/analista categorizando um chamado que está sendo aberto ou com o analista recategorizando um chamado aberto de forma incorreta.
* O analista/usuário seleciona a opção desejada na seção “Tipo de Chamado” (Incidente, Requisição Técnica, Externo).
* Caso tenha sido escolhida a opção “Incidente” vá para o caso de uso 006. Caso tenha sido escolhida a opção “Requisição Técnica” o usuário/analista vá para o caso de uso 007. Caso tenha sido escolhida a opção “Externo” vá para o caso de uso 008.
* O usuário clica em “Confirmar”.
* O caso de uso termina com o caso de uso 009.

Cenário de Exceção

* Se o chamado não for categorizado corretamente, o analista terá o dever de categorizá-lo de forma correta.
* ID: 006
* Caso de Uso: Criar Incidente.
* Atores: Sistema.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o sistema categoriza um Incidente baseado nos dados anteriormente informados.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso começa quando o usuário/analista clica em “Confirmar” no caso de uso 005.
* O sistema categoriza o chamado de acordo com a quantidade de máquinas afetadas em relação a quantidade total de máquinas do ambiente.
* Caso sejam até 30% o chamado é categorizado como “Baixo Impacto”, caso seja até 60% é categorizado como “Medio Impacto”, caso seja até 90% é categorizado como “Alto Impacto”.
* O caso termina após o cálculo de prioridade.

Cenário de Exceção

* Três máquinas ou menos deverão ser analisadas pelo analista durante a abertura do chamado. – isso acontece pois, caso o setor tenha somente 1 máquina, esta representa 100% do total de máquinas do ambiente.
* ID: 007
* Caso de Uso: Criar Requisição Técnica.
* Atores: Analista, Usuário.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista/usuário cria uma requisição técnica.

Cenário de Sucesso Principal

* Este caso de uso começa com a escolha de um “Tipo de Chamado” na abertura deste.
* O usuário/analista escolhe “Requisição Técnica”.
* O usuário/analista seleciona o setor ao qual se refere a descrição do chamado.
* O usuário/analista seleciona o grupo responsável pelo chamado.
* O caso termina com o usuário clicando em “Confirmar”.

Cenário de Exceção

* Se não o grupo responsável não estiverem aptos dadas circunstâncias, outro grupo será encarregado da requisição.
* ID: 008
* Caso de Uso: Criar Chamados Externos.
* Atores: Analista, Usuário.
* Visão Geral: Este caso descreve como o analista/usuário cria um chamado externo.

Cenário de Sucesso Principal

* Este caso de uso começa com a escolha de um “Tipo de Chamado” na abertura deste.
* O usuário/analista escolhe “Requisição Técnica”.
* O usuário/analista seleciona o setor afetado ao qual se refere a descrição do chamado.
* O usuário/analista seleciona o grupo responsável pelo chamado.
* O usuário/analista adiciona o “Protocolo Externo” a descrição do chamado.
* O caso termina com o usuário clicando em “Confirmar”.

Cenário de Exceção

* Se não o grupo responsável não estiverem aptos dadas circunstâncias, outro grupo será encarregado da requisição.
* ID: 009
* Caso de Uso: Notificar Grupo
* Atores: Sistema
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o sistema envia notificações para os grupos envolvidos na tratativa de um chamado.

Cenário de Sucesso Principal

* Este caso de uso começa na confirmação (Clique em “Confirma”) de determinada manutenção de um chamado.
* O caso de uso termina com o sistema enviando pela conta de e-mail cadastrada, para os grupos envolvidos na tratativa do chamado, mensagens a cada confirmação de manutenção do mesmo.

Cenário de Exceção

* Caso nenhum membro do grupo reaja à notificação, outra notificações serão lançadas diariamente, até que o chamado seja validado.
* ID: 010
* Caso de Uso: Acompanhar Chamado
* Atores: Analista, Usuário
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista/usuário acompanha um chamado.

Cenário de Sucesso Principal

* Este caso de uso começa quando o analista/usuário escolhendo um chamado de uma fila (Dispatch, Resolvedor, Grupo).
* O analista/usuário clica em “Acompanhar Chamado”.
* O sistema realiza o caso de uso 009 nesta primeira alteração e em cada alteração subsequente neste chamado.
* O caso de uso se encerra quando o analista/usuário clicando em “Confirmar”.

Cenário de Exceção

* Caso nenhum membro do grupo reaja à notificação, outra notificações serão lançadas diariamente, até que o chamado seja visualizado.
* Cada pedido deve conter obrigatoriamente um analista reservado para o chamado.
* ID: 011
* Caso de Uso: Manter Usuários
* Atores: Analista
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista mantem o cadastro de um usuário.

Cenário de Sucesso Principal

* Esta caso de uso começa com o analista reunindo os dados do usuários necessários para a criação do cadastro ou selecionando um usuário para ser excluído.
* O analista clica na opção “Novo Usuário”, “Alterar Usuário” ou “Excluir Usuário” no menu principal.
* O analista, para adicionar ou modificar, insere ou altera todos os dados para o registro do usuário (Nome, Empresa, Setor, Operação, Cargo, e-mail, telefone de contato) e vai para o passo 4. O analista para excluir um usuário revisa os dados do usuário selecionado e vai para o passo 5.
* O analista seleciona a que grupo o usuário pertence “Usuário” ou “Resolvedor” e clica em “Confirmar”.
* O analista clica em “Confirmar” para excluir o usuário.
* O caso termina com o sistema indo ao caso 009.

Cenário de Exceção

* Se caso no cadastramento faltar alguma informação, o sistema alertará o analista do campo vazio.
* ID: 012
* Caso de Uso: Manter Setor.
* Atores: Analista.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista mantem o cadastro de um setor.

Cenário de Sucesso Principal

* Esta caso de uso começa com o analista reunindo os dados do setor necessários para a criação do cadastro ou selecionando um setor para ser exlcuido.
* O analista clica na opção “Novo Setor”, “Alterar Setor” ou “Excluir Setor” no menu principal.
* O analista, para adicionar ou modificar, insere ou altera todos os dados para o registro do setor (Nome, Empresa, Operaçoes, Gestores, telefone de contato) e vai para o passo 4. O analista para excluir um setor revisa os dados do setor selecionado e vai para o passo 5.
* O analista clica em “Confirmar” e vai para o passo 7.
* O sistema desreferencia todos os usuários do setor excluído e os direciona para o grupo “Sem Grupo”.
* O caso de uso termina com o caso de uso 009.

Cenário de Exceção

* Se caso no cadastramento faltar alguma informação, o sistema alertará o analista do campo vazio.
* Se não houver um setor chamado "Sem Grupo" quando houver alguma exceção, o mesmo será criado automaticamente.
* ID: 013
* Caso de Uso: Manter Chamados.
* Atores: Analista.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista mantem o cadastro de um chamado.

Cenário de Sucesso Principal

* Este caso de uso começa com o analista selecionando um chamado criado em uma determinada fila.
* O analista pode alterar dados do chamado clicando em “Alterar Chamado” (passo 3), pode direcionar para uma nova fila clicando em “Direcionar Chamado” (Caso de uso 009) e pode adicionar um comentário clicando em “Adicionar Comentário” (passo 5).
* O analista altera os dados necessários dentro do chamado selecionado e clica em “Confirmar”.
* O sistema passa para o caso 009.
* O analista adiciona um comentário e em seguida clica em “Confirmar”.
* O caso de uso se encerra com o sistema passando ao caso 009.

Cenário de Exceção

* Se o analista alterar chamado com dados inválidos ou nulos, o mesmo será alertado.
* Se o analista direcionar para um chamado inválido ou nulo, o mesmo será alertado.
* Se não houver nenhum comentário, o programa requisitará um comentário, obrigatoriamente.
* ID: 014
* Caso de Uso: Gerar Gráfico por Período/Estado.
* Atores: analista/usuário.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista/usuário pode gerar gráficos por determinados períodos de tempo ou pelo estado dos chamados.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso inicia com o analista/usuário selecionando o tipo de gráfico que deseja gerar (chamados, setor, usuários, resolvedores).
* O analista/usuário especifica os tipos de chamados deseja (incidentes, requisições técnicas, externos, setor, usuários, resolvedores).
* O analista seleciona características mais específicas do gráfico (chamados de baixo, médio, alto impacto ou críticos, responsável, setor afetado)
* O caso de uso termina com o analista clicando em “Confirmar” para gerar seu gráfico.

Cenário de Exceção

* Se o gráfico não for gerado corretamente, o grupo designado terá como dever solucionar o caso.
* ID: 015
* Caso de Uso: Gerar Relatório por Período/Estado.
* Atores: analista/usuário.
* Visão Geral: Este caso de uso descreve como o analista/usuário pode gerar relatório por determinados períodos de tempo ou pelo estado dos chamados.

Cenário de Sucesso Principal

* O caso de uso inicia com o analista/usuário selecionando o tipo de relatório que deseja gerar (chamados, setor, usuários, resolvedores).
* O analista/usuário especifica os tipos de chamados deseja (incidentes, requisições técnicas, externos, setor, usuários, resolvedores).
* O analista seleciona características mais específicas do gráfico (chamados de baixo, médio, alto impacto ou críticos, responsável, setor afetado)
* O caso de uso termina com o analista clicando em “Confirmar” para gerar seu relatório.

Cenário de Exceção

* Se o relatório não for gerado corretamente, o grupo designado terá como dever solucionar o caso.