

Manual técnico

Britney Torres

Joseph Reyes

Julián Quiroz

Universidad Manuela Beltrán

José Téllez

La microempresa Urban Cargo S.A.S fue constituida el 22-01-2020 y tiene un patrimonio de \$105.549.498. Su dirección reportada en Registro mercantil es CL 85 A # 49 A - 42 en la ciudad de Bogotá, D.C, Bogotá. Urban Cargo S.A.S tiene el teléfono de contacto 3004302037. La forma jurídica de la empresa es Sociedad Por Acciones Simplificada y pertenece al sector económico con código CIIU 7020, Actividades De Consultoría De Gestión. Urban Cargo S.A.S tiene 1 de empleado(s) y unas ventas de \$460.000. El tamaño de empresa de Urban Cargo S.A.S es Microempresa.

Objetivo general: Desarrollar un software capaz de gestionar los envíos de una empresa de transportes

Objetivos Específicos:

1. Lograr tener un levantamiento de información adecuado con entrevistas y encuestas para poder empezar la creación de la página.
2. Se crean diagramas uml, requisitos funcionales y no funcionales, formatos de casos de uso, historias de usuario, entre otros.
3. Se realizó la creación de la página de tal modo de que se cumplieran los requisitos estipulados en el documento.
4. Mejora de la Eficiencia Operativa: Aumentar la eficiencia interna al simplificar los procesos de reserva y seguimiento de rutas, lo que resultará en una mayor productividad y menores costos operativos.
5. Incremento de la Satisfacción del Cliente: Mejorar la atención al cliente y la experiencia de usuario en línea mediante la implementación de canales de comunicación efectivos y la disponibilidad de información útil.

<b>Contenido</b>	3
ENTREVISTAS .....	4
ESCENARIOS:.....	9
PROCESO: .....	12
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:.....	15
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES:.....	19
DEFINIR ROLES DEL SISTEMA .....	23
DIAGRAMA DE CASO DE USO EXTENDIDO .....	25
HISTORIAS DE USUARIO.....	32
DEFINICION DE PRINTS POR H.U X RF .....	43
FORMATO DE ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO.....	44
DIAGRAMA DE CLASES: .....	49
DIAGRAMA DE ESTADOS PARA TRES CLASES PRINCIPALES: .....	51
DIAGRAMA DE COLABORACIÓN.....	52
DIAGRAMA DE SECUENCIA .....	54
MOCKUP PARA CADA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.....	55
DIAGRAMA DE TAREAS .....	57
MATRIZ DE SIMILITUD.....	60
RESUMEN .....	61

## ENTREVISTAS

## Nombre

10 respuestas

Leydy viviana Ochoa Diaz

Gabriela Rodríguez

Jean Carlo Rincon

Juan Pablo Bernal

Asly Yulitza Camelo Arias

carlos

Juan Diego Rodríguez Lasprilla

Ludwing Hernandez

Valentina Rodriguez

## Correo

10 respuestas

camelodiaz@uniburgoma.edu.co

dannarodriguez.gb@academia.umb.edu.co

Jeanrincon.co@academia.umb.edu.co

juanpablo05ljcg@gmail.com

aslycamelo857@gmail.com

camilo.avilan130@gmail.com

juanrodriguez.dl@academia.umb.edu.co

ludwing2002@gmail.com

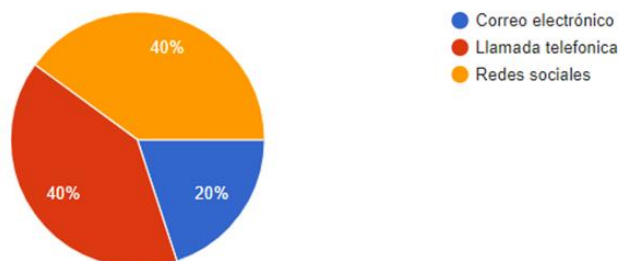
valentina124@gmail.com

juxndi.hp@gmail.com

¿Cuáles son los canales de contacto preferidos por los clientes?

 Copiar

10 respuestas



¿Cuáles son las áreas geográficas que quisieran que se cubran?

10 respuestas

Nivel nacional
Todas las posibles
Todas
A todo colombia
En Bogotá en general
bogota y el llano
Bogotá
Campo
Los pueblos

Aparte de las empresas básicas del gobierno que otra empresa implementarías para esta gestión ?

8 respuestas

Starlink
Cargotrans group
Una empresa de seguridad
empresas que necesiten transportar cualquier tipo de cosas
Por ahora ninguna
Telecomunicaciones
Mintic colombia
Una empresa de seguridad y localizacion

¿Hay algún elemento específico que desearían encontrar en la sección de preguntas frecuentes?

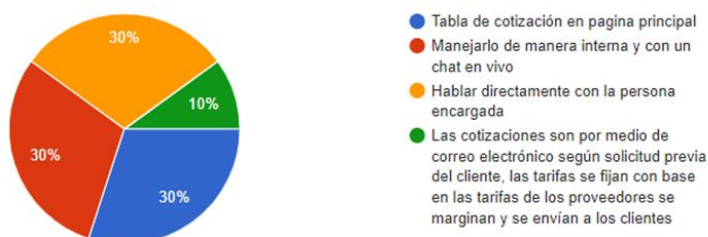
10 respuestas

No
Manual de manejo de la app
Como funciona la página
Recomendaciones
como funciona su empresa en temas de entregas
Como consultar el número de seguimiento del envío
Conectividad
Un menu claro y conciso
Como se maneja el seguimiento en tiempo real

¿Cómo desearías que se manejen las tarifas y cotizaciones?

 Copiar

10 respuestas



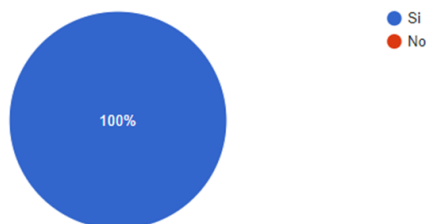
¿Se desea destacar algún enfoque específico en la pagina?¿Cual?

10 respuestas

Las recomendaciones
Innovación
No sé
Que sea intuitiva, no tener que entrar a muchos enlaces
El funcionamiento de la página y la seguridad que puede llegar a transmitir a los clientes.
No
en quienes son
Ninguno
El rastreo de pedido

Desearías conocer el historial de envíos anteriores?

9 respuestas



Que información consideras relevante al rastrear un envío en tiempo real?

9 respuestas

El estado del producto y y dónde va

Número de pedido

La ubicación y el nombre del repartidor y el estado del envío

Establecer la ruta que va a tomar

el numero del camion o la placa

El tiempo de llegada y su localización

El tiempo estimado de entrega

Su hora, y la ruta

La ruta

Que desafíos has experimentado al utilizar servicios de seguimiento en otras plataformas?

9 respuestas

La hora de llegada

Ninguno

No he tenido la experiencia

El tiempo de espera para el pedido

que la plataforma a veces se cae

La versatilidad de la página para llegar a la opción de rastreo, no es muy conveniente para una persona adulta que haga la tarea

El numero de radicado

No llegan en la hora acordada

No llega lo que pedi

¿Qué características haría que la pagina sea fácil de usar para ustedes y para aquellos menos familiarizados con la tecnología?

9 respuestas

Un pequeño Manual que ayuda a guiar como utilizar la página

Fácil de usar, directa

Tener la página lo suficientemente actualizada y ordenada, con las instrucciones pertinentes de forma que todo el público logre entender el uso de esta página

Tener un menú explicando las diferentes funciones de la página

que no hayan demasiados apartados es mejor condensar muchos temas en pocos items

Ser más versátil en sus opciones a la hora de mostrarlos, logo más grandes con letra más atractivos y caminos más rápidos dentro de la misma pagina

Resaltar las partes o funcionalidades importantes

Una guía



## ESCENARIOS:

Escenario 1:

Cliente entrando al portal

Entradas:

Cliente visita la página.

Datos de registro proporcionados por el cliente.

Proceso:

1. El cliente ingresa su usuario y contraseña.
2. Envía la información.

Salidas:

Cliente accede a un nuevo panel de control.

Escenario 2:

Cliente inicia un chat en vivo

Entradas:

Cliente con acceso al panel de control.

Proceso:

1. El cliente inicia sesión en el portal.
2. Accede al panel de control.

3. Selecciona la opción de "Atención al cliente".

4. Inicia el chat escribiendo su inquietud.

Salidas:

El cliente informa la inquietud que tiene.

### Escenario 3:

Empleado consultando reservas

Entradas:

Empleado con acceso al portal de empleados.

Proceso:

1. El empleado inicia sesión en el portal de empleados.

2. Accede al panel de control del empleado.

3. Selecciona la opción de "Consultar reservas".

4. Ingresa el código de la reserva y consulta su información.

Salidas:

Consulta la información.

### Escenario 4: Empleado Cambiando la Contraseña

Entradas:

Empleado con acceso al portal de empleados.

Proceso:

1. El empleado inicia sesión en el portal de empleados.
2. Accede a la configuración de la cuenta.
3. Selecciona la opción de "Cambiar Contraseña".
4. Verifica su identidad mediante un código enviado a su correo electrónico.
5. Establece una nueva contraseña.

Salidas:

Contraseña del empleado cambiada con éxito.

Escenario 5:

Cliente Realizando una Nueva Reserva

Entradas:

- Cliente con acceso al panel de control.

**PROCESO:**

1. El cliente inicia sesión en el portal.
2. Accede al panel de control.
3. Selecciona la opción de "Realizar Reserva".
4. Completa los detalles de la reserva (fecha, destino, etc.).
5. Confirma la reserva.

**Salidas:**

- Nueva reserva registrada en el historial del cliente.

**Listado de procesos identificados:****Proceso para el Portal de Clientes:**

- Registro de Cliente:

El cliente visita la página de registro.

Completa un formulario con información básica (nombre, empresa, dirección, etc.).

Selecciona un nombre de usuario y una contraseña.

Acepta los términos y condiciones.

Envía el formulario.

- Inicio de Sesión del Cliente:

El cliente visita la página de inicio de sesión.

Ingresa su nombre de usuario y contraseña.

Si los detalles son correctos, se le redirige al panel de control.

- Panel de Control del Cliente:

El cliente visualiza los botones de consultar reserva, mis datos, atención al cliente y nueva reserva.

Cambios de Contraseña:

El cliente puede cambiar su contraseña desde la configuración de la cuenta.

Debe verificar su identidad, posiblemente a través de un código enviado a su correo electrónico.

- Soporte al Cliente:

Acceso a chat en vivo para recibir asistencia.

Información sobre cómo resolver problemas comunes a través de recursos en línea.

### **Proceso para el Portal de Empleados:**

- Registro de Empleado:

Los empleados son registrados por un administrador.

Se les asigna un nombre de usuario y una contraseña temporal.

Reciben instrucciones para cambiar la contraseña en su primer inicio de sesión.

- Inicio de Sesión del Empleado:

El empleado visita la página de inicio de sesión.

Ingresa su nombre de usuario y contraseña.

Si los detalles son correctos, se le redirige al panel de control.

- Panel de Control del Empleado:

Los empleados acceden al panel de control y aparece, mis datos, consultar reserva y los datos del empleado.

- Revisión de Inventarios:

Los empleados pueden revisar el inventario y recibir alertas de niveles bajos.

Realizan ajustes según sea necesario.

- Comunicación Interna:

Uso de un sistema de mensajería interna para coordinar tareas y resolver problemas.

Acceso a anuncios y actualizaciones importantes.

- Cambios de Contraseña:

Los empleados pueden cambiar sus contraseñas desde la configuración de la cuenta.

Deben verificar su identidad, posiblemente a través de un código enviado a su correo electrónico.

## REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:

Especificación de requerimientos funcionales.	
Identificación del requisito	RQ001
Nombre del requisito	Gestión del usuario
Componente	Sistema de autenticación
Característica asociada	Interacción humano-tecnología
Descripción del requisito:	El sistema debe permitir a los usuarios registrarse, modificar o desvincular proporcionando información básica, facilitando la interacción entre el usuario y la tecnología.
Características	Captura de datos de usuario (nombre, correo electrónico, contraseña). Validación de datos en tiempo real.
Prioridad:	Alta/ Esencial
Restricciones	Ninguna
	Alta/Esencial

Especificación de requerimientos funcionales.	
Identificación del requisito	RQ002
Nombre del requisito	Módulo de pagos
Componente	Página Web
Característica asociada	Interacción humana – tecnología
Descripción del requisito:	El módulo contiene el formato de información bancaria, con las opciones de pagos, información de tarjeta y la información personal adicional.
Características	En este apartado, El huésped llena el panel de información bancaria, selecciona los métodos de pago y envía la verificación por correo electrónico.
Prioridad:	Alta/Esencial
Restricciones	La cantidad de métodos de pago para el usuario es limitada, y solo será accesible a una reserva online y cumple con tener un método de pago inmediato.

Especificación de requerimientos funcionales.	
Identificación del requisito	RQ003
Nombre del requisito	Consulta de estado del pedido
Componente	Módulo de pedidos
Característica asociada	Interacción humano-tecnología
Descripción del requisito:	El sistema debe mostrar la información del pedido del cliente
Características	Mostrar información como: origen, destino, etc.
Prioridad:	Alta
Restricciones	El cliente no puede visualizar la información del pedido sin haber solicitado uno.

Especificación de requerimientos funcionales	
Identificación del requisito	RQ004
Nombre del requisito	Gestión de cliente
Componente	Sistema de gestión de cliente
Característica asociada	Solución rápida
Descripción del requisito:	El sistema debe generar un chat para que el cliente hable con un empleado y soluciones sus PQRS.
Características	Un chat que solucione inconvenientes
Prioridad:	Alta
Restricciones	Ninguna



Especificación de requerimientos funcionales	
Identificación del requisito	RQ005
Nombre del requisito	Gestión de notificaciones
Componente	Sistema de notificaciones
Característica asociada	Informar a los usuarios sobre acciones relevantes
Descripción del requisito:	El sistema debe enviar notificaciones a los usuarios sobre actividades importantes, como nuevos comentarios en sus publicaciones o solicitudes de amistad.
Características	Sistema de notificaciones en tiempo real, configuración de preferencias de notificación.
Prioridad:	Alta
Restricciones	Ninguna.

Especificación de requerimientos funcionales	
Identificación del requisito	RQ006
Nombre del requisito	Creación de publicaciones
Componente	Sistema de publicaciones
Característica asociada	Publicación de contenido
Descripción del requisito:	Los usuarios registrados deben poder crear y publicar contenido en la plataforma.
Características	Editor de texto, carga de archivos multimedia.
Prioridad:	Alta/ Esencial
Restricciones	Ninguna

Especificación de requerimientos funcionales	
Identificación del requisito	RQ007
Nombre del requisito	Búsqueda de contenido
Componente	Sistema de búsqueda
Característica asociada	Localización de información
Descripción del requisito:	Los usuarios deben poder buscar publicaciones, productos o imágenes además de solicitudes
Características	Algoritmo de búsqueda, filtro de resultados.
Prioridad:	Alta
Restricciones	Ninguna

## REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES:

### Accesibilidad:

1. El sitio debe ser accesible con lectores de pantalla para personas con discapacidad visual.
2. Los componentes interactivos deben ser operables con el teclado para personas con discapacidad motriz.
3. Debe adherirse a los estándares de accesibilidad web especificados por las WCAG (Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web).
4. Debe proporcionar opciones de contraste y ajustes de tamaño de texto para personas con discapacidades visuales.
5. Las imágenes deben incluir descripciones alternativas (texto alternativo) para personas con discapacidad visual.
6. Debe ser compatible con tecnologías especiales.

### Usabilidad:

7. La navegación debe ser intuitiva y de uso sencillo para los usuarios.
8. Los procesos de reserva y pago deben ser simples y rápidos.
9. Debe contar con un diseño responsive que se adapte a diversos dispositivos y tamaños de pantalla.
10. El contenido debe estar bien organizado y ser fácil de leer.
11. Debe incluir opciones de búsqueda y filtrado para facilitar la búsqueda de habitaciones.
12. Debe tener un diseño limpio y atractivo que mejore la experiencia del usuario.

### Interoperabilidad:

13. Debe integrarse con sistemas de gestión de transporte para administrar reservas y disponibilidad de estos.
14. Debe ser compatible con varios navegadores web y sistemas operativos.
15. Debe integrarse con sistemas de pago en línea y pasarelas de pago seguras.
16. Debe permitir la integración con sistemas de análisis y seguimiento del tráfico web.
17. Debe poder compartir datos con sistemas externos, como tipos de productos
18. Debe interoperar con sistemas de gestión de clientes (CRM) para mejorar el servicio al cliente.

### Mantenibilidad:

19. El código debe estar bien estructurado y documentado para facilitar el mantenimiento.
20. Debe ser fácil de actualizar y modificar para añadir nuevas funcionalidades o corregir errores.
21. Debe incluir pruebas automáticas (tests) para asegurar su correcto funcionamiento después de cada actualización.
22. Debe utilizar tecnologías y frameworks modernos que faciliten su mantenimiento a largo plazo.
23. Debe contar con un sistema de control de versiones para gestionar los cambios en el código.

24. Debe contar con un equipo de desarrollo capacitado para realizar tareas de mantenimiento de manera eficiente.

#### Seguridad:

25. Debe utilizar conexiones HTTPS para asegurar la transmisión de información.
26. Debe cumplir con los estándares de seguridad de la industria para proteger los datos de los usuarios.
27. Debe implementar medidas de protección contra ataques de inyección SQL y XSS (Cross-Site Scripting).
28. Debe contar con un sistema de autenticación seguro para proteger el acceso a áreas restringidas.
29. Debe tener políticas de privacidad claras y cumplir con regulaciones como el GDPR (Reglamento General de Protección de Datos).
30. Debe realizar copias de seguridad periódicas de la información sensible para prevenir la pérdida de datos.

#### Disponibilidad:

31. Debe mantener un alto tiempo de actividad (uptime) para garantizar la disponibilidad continua del sitio.
32. Debe tener un plan de contingencia para enfrentar posibles fallos o caídas del sistema.
33. Debe contar con servidores redundantes y equilibrio de carga para distribuir eficientemente el tráfico.
34. Debe ser capaz de escalar automáticamente para manejar aumentos repentinos en el tráfico.
35. Debe tener un equipo de soporte técnico disponible las 24 horas del día para resolver problemas de disponibilidad.
36. Debe monitorear constantemente el rendimiento del sistema y tomar medidas proactivas para evitar interrupciones.

#### Escalabilidad:

37. Debe poder manejar un aumento significativo en el tráfico durante períodos de alta demanda, con promociones especiales.
38. Debe ser capaz de escalar tanto vertical como horizontalmente para adaptarse al crecimiento del negocio y la audiencia.
39. Debe utilizar tecnologías y arquitecturas escalables que permitan agregar recursos de manera eficiente.
40. Debe contar con un sistema de almacenamiento y gestión de datos escalable para manejar grandes volúmenes de información.
41. Debe realizar un monitoreo constante del rendimiento para identificar cuellos de botella y optimizar la escalabilidad.
42. Debe tener la capacidad de distribuir el tráfico de manera equitativa entre diferentes servidores para evitar la sobrecarga.

#### Extensibilidad:

43. Debe estar diseñada de forma modular para facilitar la incorporación de nuevas funcionalidades en el futuro.

44. Debe permitir una integración sencilla con sistemas externos como motores de reservas o sistemas de gestión hotelera.
45. Debe emplear estándares y protocolos abiertos que favorezcan la interoperabilidad con otras plataformas.
46. Debe tener una arquitectura flexible que posibilite agregar o modificar componentes sin afectar el funcionamiento del sistema.
47. Debe disponer de una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) bien documentada que simplifique la extensibilidad.
48. Debe seguir un proceso de desarrollo ágil que permita implementar rápidamente nuevas funcionalidades según las necesidades del negocio.

#### Legales:

49. Debe cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos en todas las jurisdicciones donde opera.
50. Debe contar con políticas claras de privacidad y protección de datos transparentes para los usuarios.
51. Debe obtener el consentimiento explícito de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, en línea con regulaciones como GDPR.
52. Debe cumplir con las normativas de accesibilidad web para asegurar la accesibilidad para personas con discapacidad.
53. Debe acatar las leyes de propiedad intelectual en relación con el uso de imágenes, textos y otros contenidos.
54. Debe tener términos y condiciones de uso que sean legales, claros y comprensibles para los usuarios.

#### Máquina:

55. Debe ser compatible con una amplia variedad de dispositivos y sistemas operativos, incluyendo computadoras de escritorio, portátiles, tabletas y teléfonos móviles.
56. Debe estar optimizada para cargas rápidas y un rendimiento fluido en diferentes configuraciones de hardware.
57. Debe hacer uso de tecnologías web modernas que sean eficientes en términos de recursos, como HTML5 y CSS3.
58. Debe ser compatible con diferentes navegadores web populares, como Chrome, Firefox, Safari y Edge.
59. Debe considerar las limitaciones de hardware y ancho de banda de los dispositivos móviles para ofrecer una experiencia óptima.
60. Debe adaptarse automáticamente a diversas resoluciones de pantalla y orientaciones (horizontal y vertical).

#### Interfaz:

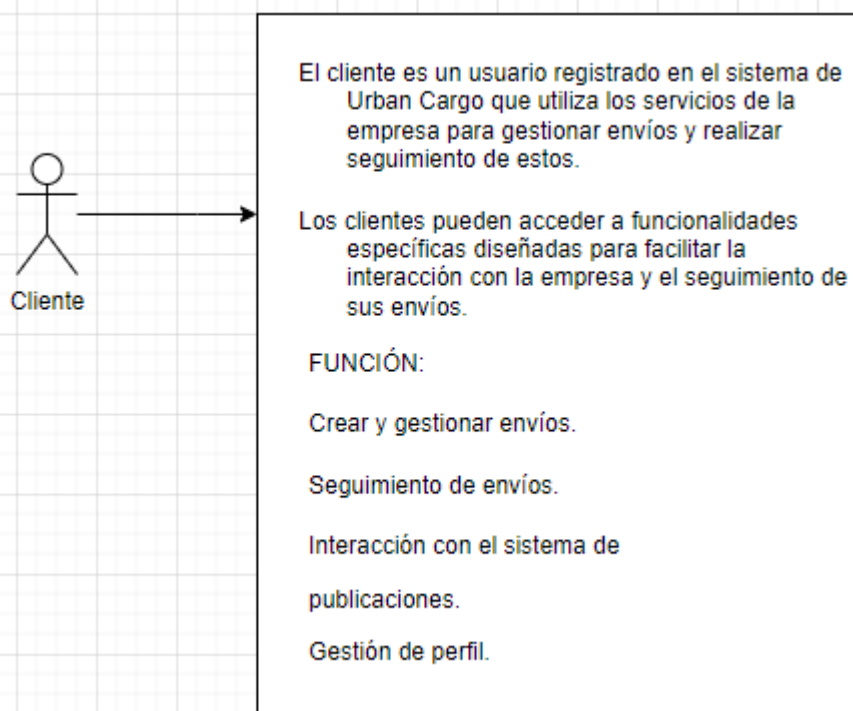
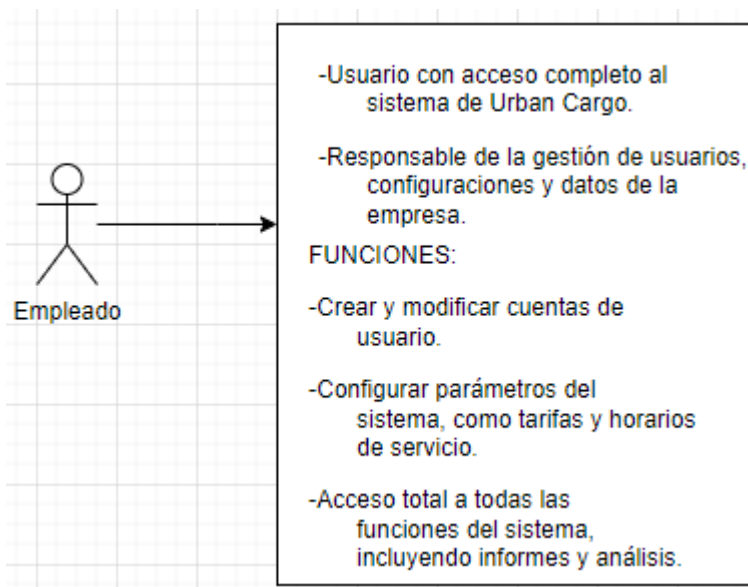
61. Debe presentar una interfaz intuitiva y fácil de usar que permita a los usuarios navegar y realizar tareas sin dificultad.
62. Debe ofrecer una experiencia coherente en todas las páginas y secciones del sitio web.
63. Debe tener un diseño atractivo y moderno que refleje la identidad visual de la marca del hotel.

64. Debe contar con elementos interactivos, como botones y menús, que sean fáciles de identificar y usar.
65. Debe incluir funciones de retroalimentación y ayuda para guiar a los usuarios en caso de que se encuentren perdidos o confundidos.
66. Debe ser accesible tanto para usuarios novatos como para usuarios experimentados, con opciones avanzadas disponibles para quienes las necesiten.

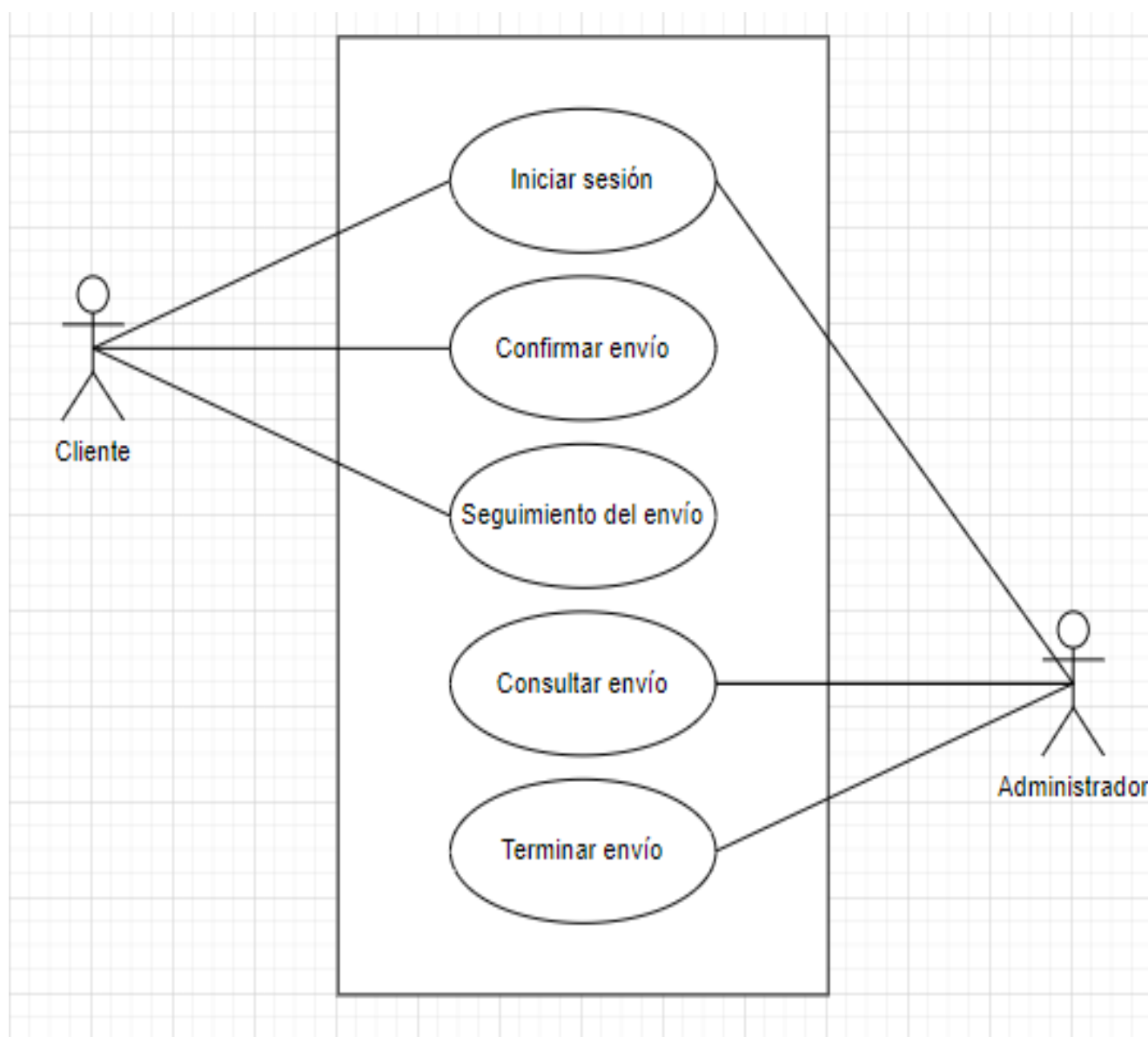
Conectividad:

67. Debe estar disponible y accesible en todo momento, independientemente de la ubicación geográfica del usuario.
68. Debe funcionar correctamente en redes de diferentes velocidades y niveles de estabilidad, incluyendo conexiones móviles y Wi-Fi.
69. Debe tener en cuenta las restricciones de conectividad en ciertas regiones, como cortafuegos o censura de Internet.
70. Debe ofrecer opciones de acceso seguro a través de conexiones HTTPS para proteger la privacidad y la seguridad de los usuarios.
71. Debe ser capaz de integrarse con servicios de terceros, como redes sociales y plataformas de reserva, para mejorar la experiencia del usuario.
72. Debe contar con un sistema de monitoreo de la conectividad para detectar y solucionar problemas de conexión de manera proactiva.

## DEFINIR ROLES DEL SISTEMA

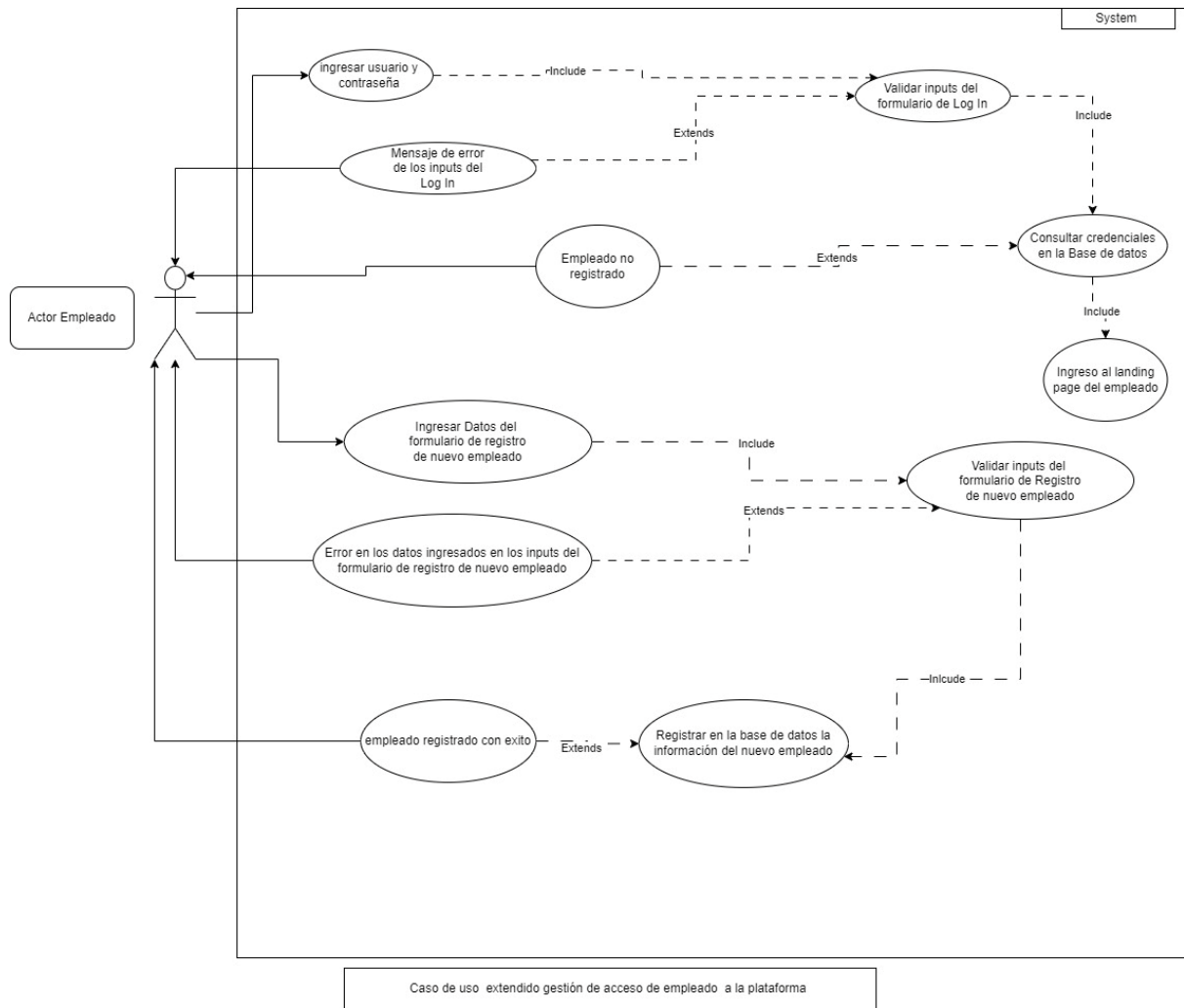


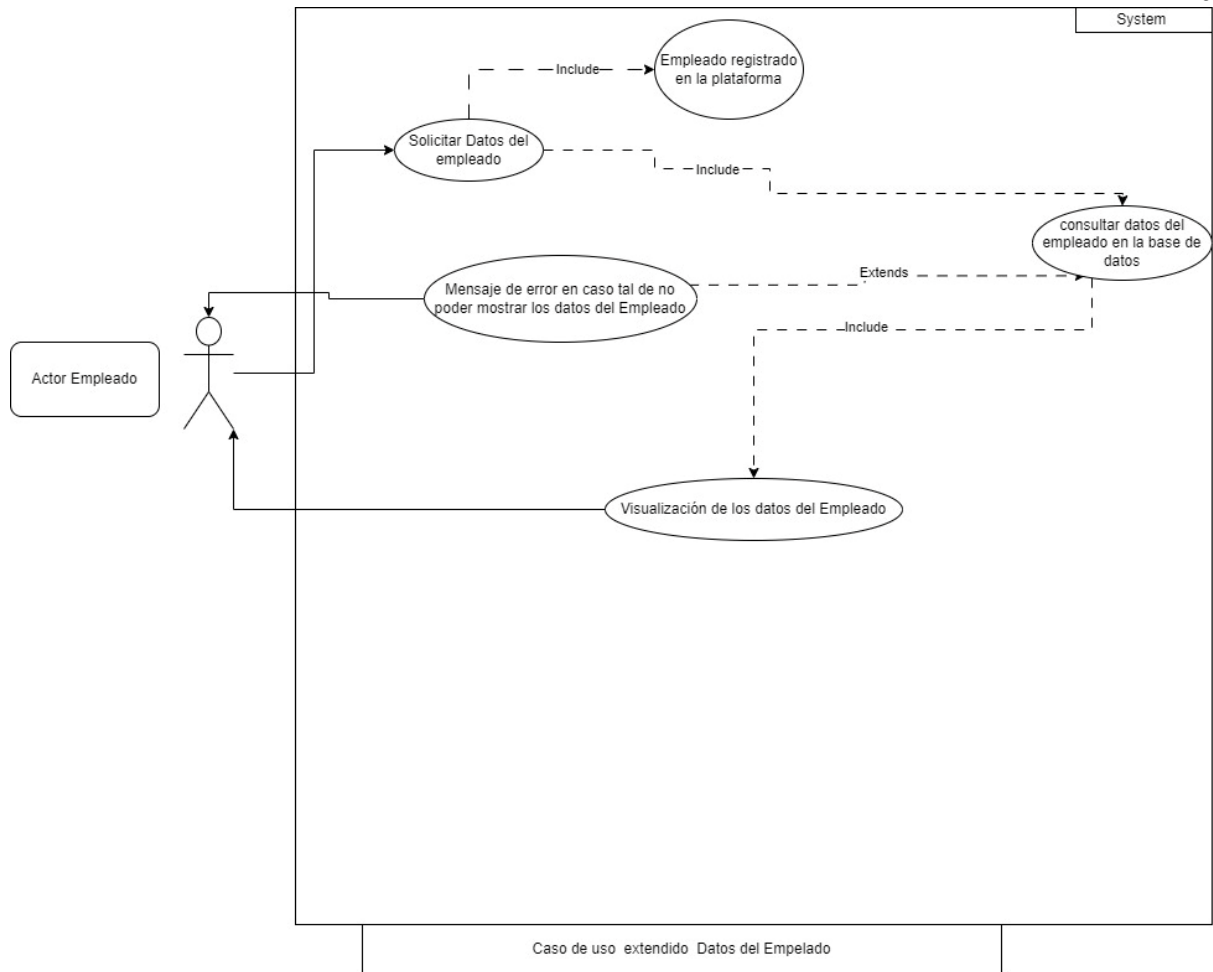
## DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE ALTO NIVEL.



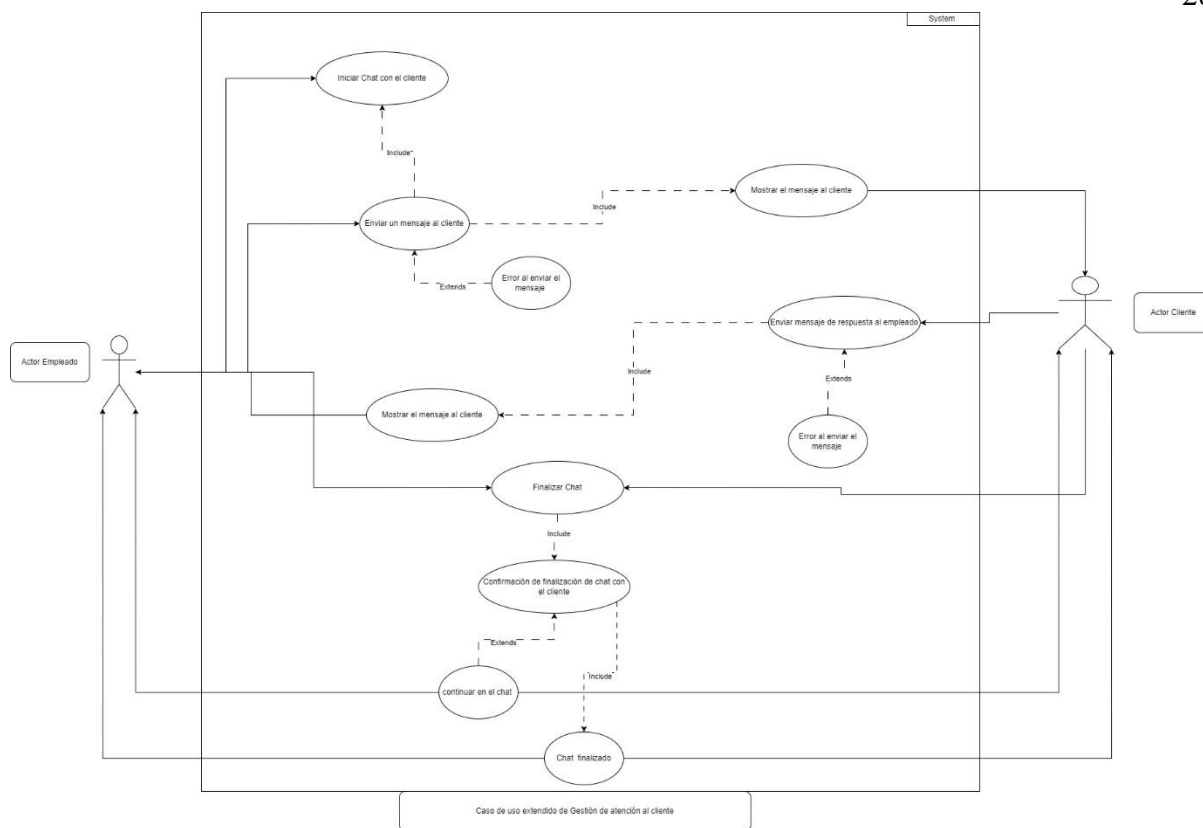


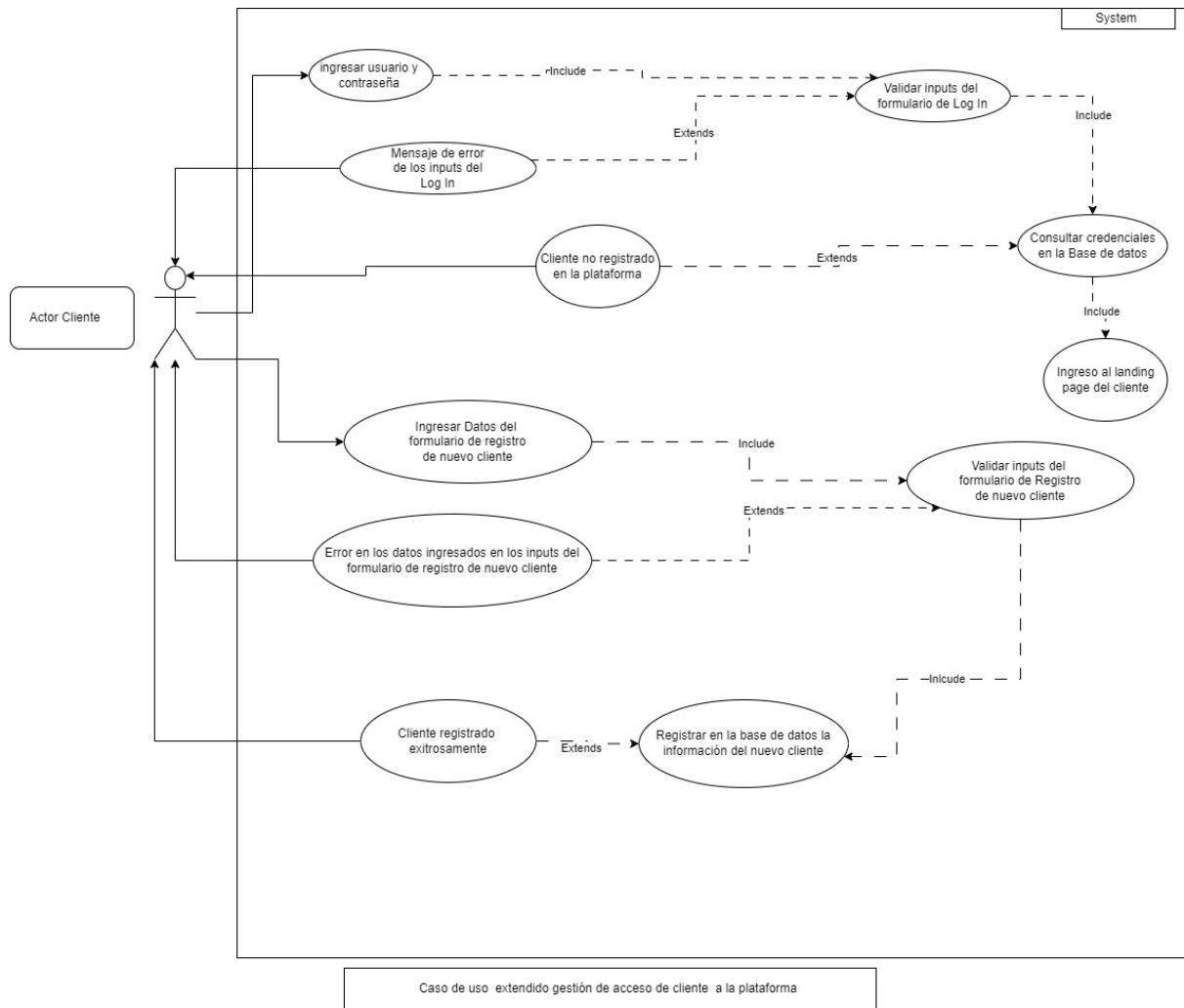
## DIAGRAMA DE CASO DE USO EXTENDIDO

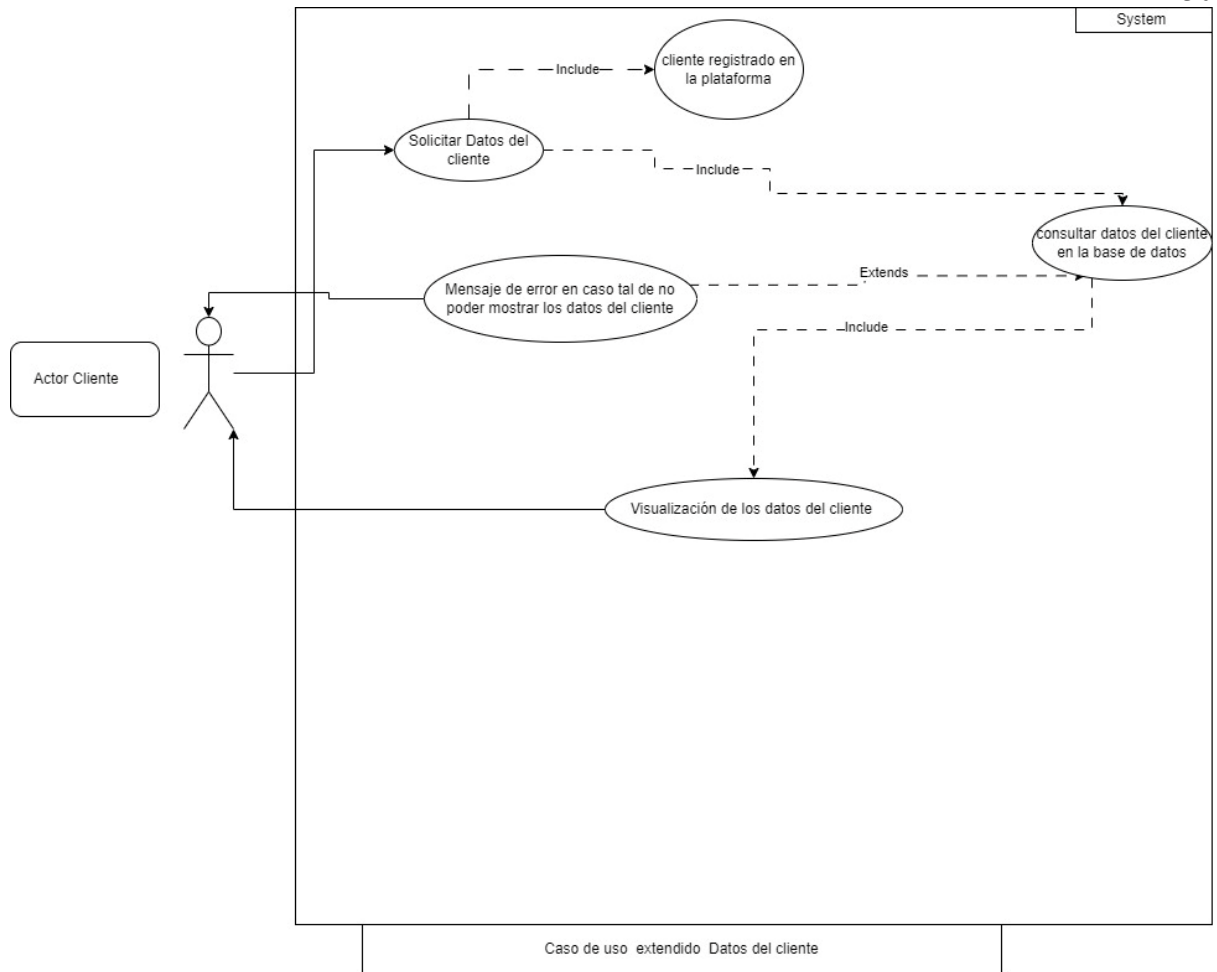


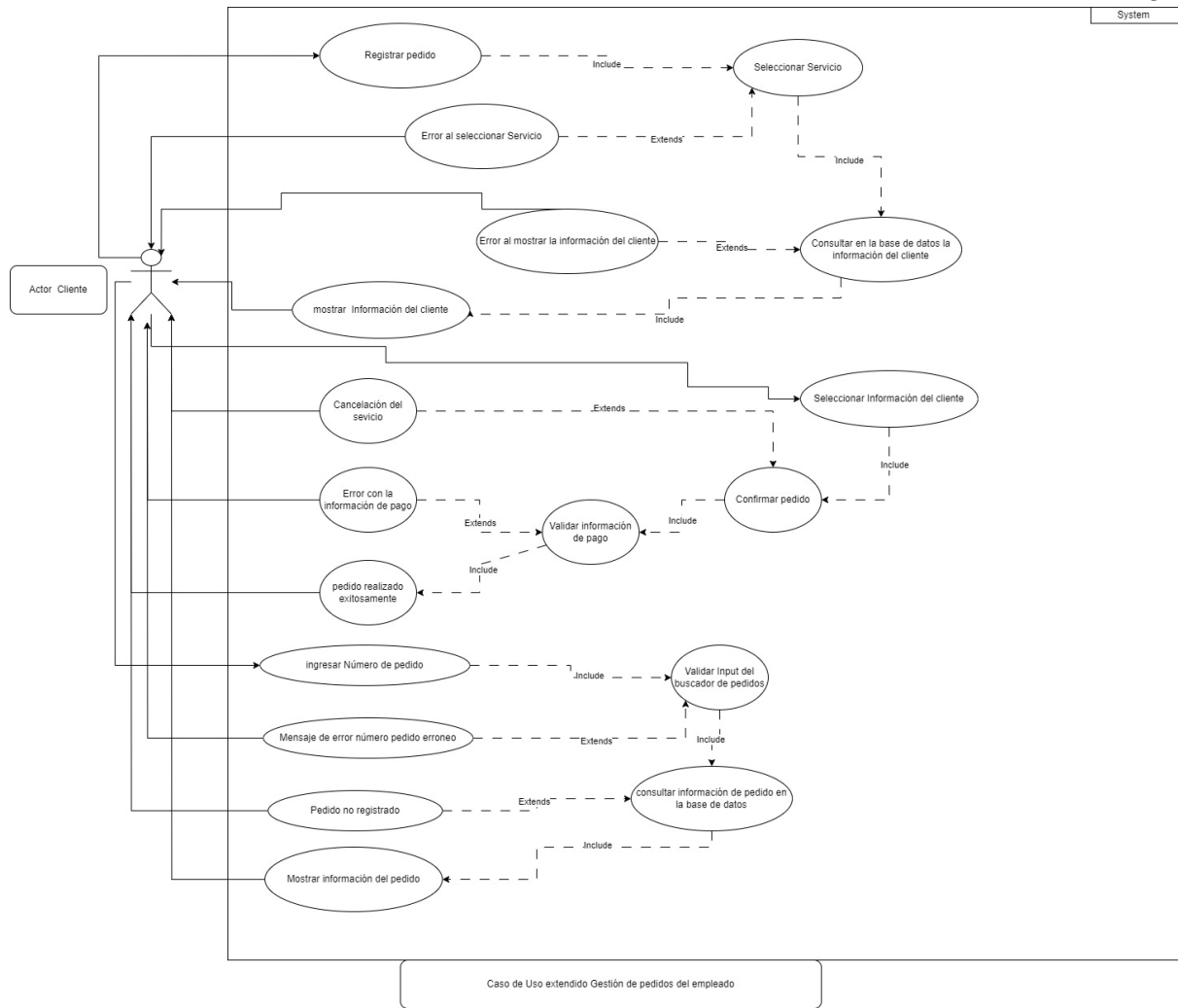












## HISTORIAS DE USUARIO

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.1
Nombre historia:	Registro de usuario
Dependencia:	Alta
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Nuevo usuario</p> <p>Quiero: Registrarme en el sistema proporcionando mi nombre, correo electrónico y contraseña,</p> <p>Para: Poder acceder a las funcionalidades del sistema y personalizar mi experiencia según mis preferencias.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debe haber un formulario de registro en la interfaz de usuario que incluya campos para nombre, correo electrónico y contraseña.</li> <li>2. Se debe validar que se proporcionen todos los campos obligatorios: nombre, correo electrónico y contraseña.</li> <li>3. La contraseña debe cumplir con los requisitos de seguridad establecidos, como longitud mínima y uso de caracteres especiales.</li> <li>4. Después del registro exitoso, el usuario debe ser redirigido a la página de inicio de sesión con un mensaje de confirmación.</li> <li>5. El usuario debe recibir un correo electrónico de confirmación con un enlace de verificación después del registro.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.2
Nombre historia:	Modificación de Perfil
Dependencia:	Sistema de autenticación
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario Registrado</p> <p>Quiero: Poder modificar mi información personal, como nombre y correo electrónico</p> <p>Para: Mantener mis datos actualizados y asegurarme de que mi perfil esté correcto.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interfaz de Perfil de Usuario: Debe haber una sección en la interfaz donde los usuarios puedan ver y editar su información personal.</li> <li>2. Campos Editables: Los usuarios deben poder editar su nombre y correo electrónico.</li> <li>3. Validación en Tiempo Real: El sistema debe validar los cambios en tiempo real, asegurándose de que los datos sean válidos antes de guardarlos.</li> <li>4. Confirmación de Cambios: Después de realizar cambios, el sistema debe notificar al usuario que su información ha sido actualizada correctamente.</li> <li>5. Actualización de Datos: Los cambios deben reflejarse inmediatamente en el sistema y ser almacenados de manera segura.</li> </ol>	



HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.3
Nombre historia:	Desvinculación de la cuenta
Dependencia:	Sistema de autenticación
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Deseado
Descripción:  Como: Usuario registrado Quiero: Poder desvincular mi cuenta del sistema Para: Eliminar mi información personal y asegurarme de que ya no tengo acceso al sistema.	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opción de Desvinculación: Debe haber una opción clara y accesible para que los usuarios puedan solicitar la desvinculación de su cuenta.</li> <li>2. Confirmación de Desvinculación: El sistema debe requerir una confirmación adicional (ingresar la contraseña nuevamente) para evitar desvinculaciones accidentales.</li> <li>3. Eliminación de Datos: Al confirmar la desvinculación, el sistema debe eliminar de forma segura toda la información personal del usuario.</li> <li>4. Notificación de Desvinculación: El sistema debe enviar un correo electrónico de confirmación al usuario indicando que su cuenta ha sido desvinculada y sus datos eliminados.</li> <li>5. Revocación de Acceso: Inmediatamente después de la desvinculación, el usuario ya no debe poder acceder al sistema utilizando sus credenciales anteriores.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.4
Nombre historia:	Completar información bancaria
Dependencia:	Ninguna
Relevancia:	Media
Valor de proyecto:	Deseado
Descripción:  Como cliente. Quiero llenar el panel de información bancaria con mis datos. Para poder proceder con el pago de mi reserva.	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El panel debe incluir campos para nombre del titular, número de tarjeta, fecha de expiración, y CVV.</li> <li>2. Los campos deben estar claramente etiquetados y ser de fácil comprensión.</li> <li>3. El cliente debe tener la opción de guardar su información bancaria para futuras transacciones.</li> <li>4. El cliente debe poder editar la información bancaria guardada antes de proceder al pago.</li> <li>5. El panel debe ser accesible y usable en dispositivos móviles y de escritorio.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.5
Nombre historia:	Seleccionar método de pago
Dependencia:	Ninguna
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Deseado
Descripción:	
<p>Como huésped.</p> <p>Quiero poder seleccionar entre diferentes métodos de pago disponibles.</p> <p>Para poder elegir el que me resulte más conveniente.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El huésped debe poder ver una lista clara y completa de todos los métodos de pago disponibles, como tarjeta de crédito, PayPal, etc.</li> <li>2. Cada método de pago debe incluir un ícono o logotipo identificativo y una breve descripción.</li> <li>3. El sistema debe permitir al cliente seleccionar solo un método de pago por reserva.</li> <li>4. Una vez seleccionado, los otros métodos deben deshabilitarse para evitar múltiples selecciones.</li> <li>5. Después de seleccionar un método de pago, el huésped debe recibir una confirmación visual (como un mensaje o un icono de verificación) antes de proceder al siguiente paso.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.6
Nombre historia:	Enviar verificación por correo electrónico
Dependencia:	Ninguna
Relevancia:	Media
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como cliente.</p> <p>Quiero recibir una verificación por correo electrónico después de completar mi pago.</p> <p>Para tener una confirmación de mi transacción.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez completado el pago, el sistema debe enviar automáticamente un correo electrónico de verificación al huésped sin necesidad de intervención manual.</li> <li>2. El correo electrónico debe contener detalles de la transacción, incluyendo el método de pago utilizado, el monto pagado, la fecha y hora de la transacción, y un número de confirmación único.</li> <li>3. Después de completar el pago, el sistema debe mostrar una notificación en la página web confirmando que se ha enviado el correo electrónico de verificación al cliente.</li> <li>4. El sistema debe registrar y poder verificar que el correo electrónico fue enviado correctamente y entregar un mensaje de error si hubo algún problema en el envío.</li> <li>5. El correo electrónico debe ser personalizado con el nombre del cliente y detalles específicos de la reserva, para asegurar que la comunicación sea clara y específica para cada transacción.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.7
Nombre historia:	Notificaciones de Actualizaciones de Rutas
Dependencia:	Sistema de notificaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Empleado</p> <p>Quiero: Recibir notificaciones cuando haya actualizaciones importantes en las rutas de transporte</p> <p>Para: Estar al tanto de cualquier cambio que pueda afectar la entrega de la carga y tomar medidas según sea necesario.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación de Actualizaciones: El sistema debe enviar notificaciones inmediatas cuando haya cambios relevantes en las rutas de transporte, como desvíos, retrasos o cancelaciones.</li> <li>2. Información Detallada: Las notificaciones deben incluir información detallada sobre la actualización de la ruta, como la nueva programación, motivo del cambio y cualquier acción requerida por parte del operador logístico.</li> <li>3. Acceso Rápido a Detalles: Las notificaciones deben permitir al usuario acceder directamente a los detalles de la actualización de la ruta con un solo clic.</li> <li>4. Confirmación de Lectura: El sistema debe marcar las notificaciones como leídas una vez que el usuario haya revisado la información relevante.</li> <li>5. Configuración de Preferencias: Los usuarios deben poder configurar sus preferencias de notificación para recibir solo actualizaciones de rutas específicas o ciertos tipos de cambios.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.8
Nombre historia:	Verificar el estado del pedido
Dependencia:	Alta
Relevancia:	Media
Valor de proyecto:	Deseado
Descripción:	
<p>Como cliente,</p> <p>Quiero verificar el estado de mi pedido de transporte,</p> <p>Para saber en qué etapa del proceso de envío se encuentra.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> <li>2. Si el cliente intenta acceder sin una reserva, se debe mostrar un mensaje indicando que no hay pedidos para consultar.</li> <li>3. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> <li>4. Si el cliente intenta acceder sin una reserva, se debe mostrar un mensaje indicando que no hay pedidos para consultar.</li> <li>5. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.9
Nombre historia:	Consultar detalles del origen y destino del pedido
Dependencia:	Alta
Relevancia:	Media
Valor de proyecto:	Deseado
Descripción:	
<p>Como cliente de un operador logístico.</p> <p>Quiero consultar los detalles del origen y destino de mi pedido de transporte.</p> <p>Para saber de dónde viene y a dónde se dirige mi envío.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> <li>2. Si el cliente intenta acceder sin una reserva, se debe mostrar un mensaje indicando que no hay pedidos para consultar.</li> <li>3. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> <li>4. Si el cliente intenta acceder sin una reserva, se debe mostrar un mensaje indicando que no hay pedidos para consultar.</li> <li>5. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.10
Nombre historia:	Recibir actualizaciones del estado del pedido
Dependencia:	Alta
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como cliente.</p> <p>Quiero recibir actualizaciones automáticas sobre el estado de mi pedido de transporte.</p> <p>Para estar informado de cualquier cambio en tiempo real.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe permitir al cliente acceder a la sección de consulta de estado del pedido solo si tiene una reserva de transporte realizada.</li> <li>2. Si el cliente intenta acceder sin una reserva, se debe mostrar un mensaje indicando que no hay pedidos para consultar.</li> <li>3. Cada actualización debe incluir información relevante como el nuevo estado del pedido, la ubicación actual, y cualquier acción requerida del cliente.</li> <li>4. Las notificaciones deben ser claras y concisas, evitando información innecesaria.</li> <li>5. Cada actualización debe incluir información relevante como el nuevo estado del pedido, la ubicación actual, y cualquier acción requerida del cliente.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.11
Nombre historia:	Inicia chat para resolver PQRS
Dependencia:	Ninguna
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como cliente.</p> <p>Quiero iniciar un chat con un empleado del servicio al cliente.</p> <p>Para resolver mis peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) de manera rápida y eficiente.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente debe poder acceder al chat desde cualquier página relevante del sistema, como la página de contacto o el área de gestión de cuenta.</li> <li>2. El acceso debe ser visible y fácil de encontrar para el cliente.</li> <li>3. El chat debe estar disponible durante las horas de atención al cliente establecidas.</li> <li>4. Si el chat no está disponible, el sistema debe mostrar un mensaje indicando el horario de disponibilidad y ofrecer alternativas para contactar al servicio al cliente.</li> <li>5. La interfaz del chat debe ser intuitiva y fácil de usar, permitiendo al cliente escribir mensajes y enviar archivos si es necesario.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.12
Nombre historia:	Resolver inconvenientes a través del chat
Dependencia:	Ninguna
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como cliente</p> <p>Quiero utilizar el chat para resolver cualquier inconveniente con mis pedidos o servicios.</p> <p>Para obtener soluciones rápidas y efectivas sin necesidad de llamadas telefónicas</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe asignar automáticamente el chat a un empleado disponible que esté capacitado para manejar el tipo de PQRS presentado por el cliente.</li> <li>2. La asignación debe ser rápida para minimizar el tiempo de espera del cliente.</li> <li>3. El chat debe permitir al empleado proporcionar soluciones en tiempo real, como enviar enlaces a recursos útiles, realizar cambios en el pedido o servicio, y confirmar acciones realizadas.</li> <li>4. El sistema debe soportar la comunicación en tiempo real sin retrasos significativos.</li> <li>5. Al finalizar la conversación, el sistema debe presentar al cliente una breve encuesta de satisfacción para evaluar la eficacia del chat y la atención recibida.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.13
Nombre historia:	Notificaciones en tiempo real
Dependencia:	Sistema de notificaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario</p> <p>Quiero: Recibir notificaciones en tiempo real sobre actividades importantes</p> <p>Para: Mantenerme informado y responder rápidamente a interacciones relevantes.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema en Tiempo Real: El sistema debe enviar notificaciones instantáneas a los usuarios sobre actividades importantes como nuevos comentarios, mensajes o solicitudes de amistad.</li> <li>2. Icono de Notificación: La interfaz del usuario debe mostrar un icono de notificación cuando haya nuevas actividades.</li> <li>3. Contenido Relevante: Las notificaciones deben incluir información relevante y concisa sobre la actividad, como el nombre del usuario que comentó y un fragmento del comentario.</li> <li>4. Acceso Directo: Las notificaciones deben permitir a los usuarios acceder directamente a la actividad relevante con un solo clic.</li> <li>5. Consistencia en Dispositivos: Las notificaciones en tiempo real deben funcionar de manera consistente en todos los dispositivos utilizados por el usuario (e.g., web, móvil).</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.14
Nombre historia:	Configuración de Entregas Programadas
Dependencia:	Sistema de notificaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario</p> <p>Quiero: Recibir notificaciones cuando se programen nuevas entregas</p> <p>Para: Estar informado sobre los nuevos envíos y coordinar eficientemente la logística de transporte</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación de Nuevas Entregas: El sistema debe enviar notificaciones en tiempo real cuando se programen nuevas entregas para el operador logístico.</li> <li>2. Detalles de la Entrega: Las notificaciones deben incluir información detallada sobre la entrega, como la fecha y hora programadas, la ubicación de recogida y entrega, y los detalles del cliente.</li> <li>3. Acceso Directo a Detalles: Los usuarios deben poder acceder directamente a los detalles de la entrega desde la notificación con un solo clic.</li> <li>4. Configuración de Preferencias: Los usuarios deben poder personalizar sus preferencias de notificación para recibir notificaciones solo sobre ciertos tipos de entregas o en ciertos momentos del día.</li> <li>5. Confirmación de Lectura: El sistema debe marcar las notificaciones como leídas una vez que el usuario haya revisado la información de la entrega.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.15
Nombre historia:	Notificaciones de Cambios en Estado de Carga
Dependencia:	Sistema de notificaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
Como: Usuario	
Quiero: Recibir notificaciones cuando haya cambios en el estado de la carga	
Para: Tomar medidas inmediatas en caso de problemas o retrasos en la entrega de la carga.	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación de Cambios de Estado: El sistema debe enviar notificaciones instantáneas cuando el estado de una carga cambie, como "en tránsito", "entregado" o "retrasado".</li> <li>2. Información Relevante: Las notificaciones deben incluir detalles específicos sobre el cambio de estado, como la ubicación actual, el motivo del retraso y la nueva fecha estimada de entrega.</li> <li>3. Acceso Rápido a Detalles: Los usuarios deben poder acceder directamente a los detalles de la carga desde la notificación con un solo clic.</li> <li>4. Configuración de Preferencias: Los usuarios deben poder configurar sus preferencias de notificación para recibir notificaciones sobre ciertos tipos de cambios de estado o en ciertos momentos del día.</li> <li>5. Registro de Actividad: El sistema debe mantener un registro de los cambios de estado de la carga y las notificaciones enviadas al usuario para fines de seguimiento y auditoría.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.16
Nombre historia:	Creación de Publicaciones de Actualizaciones de Rutas
Dependencia:	Sistema de publicaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
Como: Empleado	
Poder crear y publicar actualizaciones sobre rutas de transporte	
Para: Informar a los clientes y socios sobre cambios importantes en las rutas de entrega..	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Editor de Texto: Debe haber un editor de texto en la interfaz de usuario donde los usuarios puedan redactar las actualizaciones de las rutas.</li> <li>2. Carga de Archivos Multimedia: Los usuarios deben poder adjuntar archivos multimedia, como imágenes o vídeos, para complementar las actualizaciones de las rutas.</li> <li>3. Etiquetas de Ruta: Debe haber opciones para agregar etiquetas o categorías a las publicaciones para clasificarlas por ruta o región geográfica.</li> <li>4. Privacidad de Publicación: Los usuarios deben poder seleccionar la privacidad de sus publicaciones, eligiendo entre público, privado o compartido con un grupo específico.</li> <li>5. Programación de Publicación: Debe haber una opción para programar la publicación de actualizaciones de rutas en una fecha y hora específicas.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.17
Nombre historia:	Creación de Publicaciones de Eventos Logísticos
Dependencia:	Sistema de publicaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Empleado</p> <p>Poder crear y publicar eventos relacionados con la logística</p> <p>Para: Informar a los clientes y socios sobre eventos relevantes, como ferias comerciales o conferencias de la industria.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Editor de Texto: Debe haber un editor de texto en la interfaz de usuario donde los usuarios puedan redactar detalles sobre el evento logístico.</li> <li>2. Carga de Archivos Multimedia: Los usuarios deben poder adjuntar imágenes o documentos relacionados con el evento, como carteles o folletos.</li> <li>3. Fecha y Hora del Evento: Debe haber campos para especificar la fecha, hora y duración del evento logístico.</li> <li>4. Ubicación del Evento: Debe haber campos para especificar la ubicación del evento, incluida la dirección y el mapa interactivo.</li> <li>5. Invitaciones de Participación: Los usuarios deben poder invitar a otros usuarios o grupos específicos a participar en el evento.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.18
Nombre historia:	Creación de Publicaciones de Novedades del Sector Logístico
Dependencia:	Sistema de publicaciones
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Empleado</p> <p>Quiero: Poder crear y publicar noticias y novedades relevantes del sector logístico</p> <p>Para: Mantener informados a clientes y socios sobre tendencias, regulaciones y desarrollos importantes en la industria.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Editor de Texto: Debe haber un editor de texto en la interfaz de usuario donde los usuarios puedan redactar artículos y noticias del sector logístico.</li> <li>2. Carga de Archivos Multimedia: Los usuarios deben poder agregar imágenes, gráficos o vídeos para complementar las noticias.</li> <li>3. Enlaces Externos: Debe haber opciones para incluir enlaces externos a fuentes de información adicionales, como artículos de noticias o informes de investigación.</li> <li>4. Fecha de Publicación: Debe haber un campo para especificar la fecha de publicación del artículo, que puede ser en tiempo real o programada para una fecha futura.</li> <li>5. Etiquetas de Temas: Debe haber opciones para agregar etiquetas o categorías a las publicaciones para clasificarlas por tema, como logística internacional, tecnología emergente o regulaciones gubernamentales.</li> </ol>	



HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.19
Nombre historia:	Búsqueda de Contenido por Categorías
Dependencia:	Sistema de busqueda
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario</p> <p>Quiero: Poder buscar contenido utilizando categorías predefinidas</p> <p>Para: Encontrar contenido relevante de manera rápida y eficiente.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de Categorías: Debe haber una lista de categorías predefinidas en la interfaz de búsqueda donde los usuarios puedan seleccionar la categoría que desean explorar.</li> <li>2. Algoritmo de Búsqueda: El sistema debe utilizar un algoritmo de búsqueda que identifique y recupere el contenido asociado con la categoría seleccionada.</li> <li>3. Filtro de Resultados: Los resultados de la búsqueda deben mostrarse de manera clara y ordenada, con contenido relevante a la categoría seleccionada.</li> <li>4. Presentación de Resultados: Los resultados de la búsqueda deben incluir una breve descripción del contenido y un enlace directo para acceder al contenido completo.</li> <li>5. Exploración de Subcategorías: Los usuarios deben poder explorar subcategorías dentro de una categoría principal para refinar su búsqueda.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.20
Nombre historia:	Búsqueda avanzada de contenido
Dependencia:	Sistema de busqueda
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario</p> <p>Quiero: Poder realizar búsquedas avanzadas utilizando múltiples criterios</p> <p>Para: Refinar mis búsquedas y encontrar contenido específico de manera más eficiente.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opciones de Búsqueda Avanzada: Debe haber opciones avanzadas de búsqueda que permitan a los usuarios combinar múltiples criterios, como palabras clave, fecha, autor y tipo de contenido.</li> <li>2. Interfaz Intuitiva: La interfaz de búsqueda avanzada debe ser fácil de usar y comprender, con opciones claras y accesibles.</li> <li>3. Algoritmo de Búsqueda Mejorado: El sistema debe utilizar un algoritmo de búsqueda mejorado que pueda manejar consultas complejas y proporcionar resultados precisos.</li> <li>4. Filtro y Ordenación Flexible: Los usuarios deben poder filtrar y ordenar los resultados de búsqueda avanzada de acuerdo con sus necesidades específicas.</li> <li>5. Funcionalidad de Guardado de Búsqueda: Debe haber opciones para guardar consultas de búsqueda avanzada para su uso futuro y recibir notificaciones sobre nuevos resultados que coincidan con los criterios guardados.</li> </ol>	

HISTORIA DE USUARIO	
Historia de usuario:	H.U.21
Nombre historia:	Búsqueda de Publicaciones por Palabras Clave
Dependencia:	Sistema de busqueda
Relevancia:	Alta
Valor de proyecto:	Esencial
Descripción:	
<p>Como: Usuario</p> <p>Quiero: Poder buscar publicaciones utilizando palabras clave</p> <p>Para: Encontrar rápidamente contenido relevante en la plataforma.</p>	
Criterios de aceptación:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campo de Búsqueda: Debe haber un campo de búsqueda visible en la interfaz de usuario donde los usuarios puedan ingresar palabras clave.</li> <li>2. Algoritmo de Búsqueda: El sistema debe utilizar un algoritmo de búsqueda eficiente que encuentre coincidencias precisas en el contenido de las publicaciones.</li> <li>3. Filtro de Resultados: Los usuarios deben poder filtrar los resultados de la búsqueda por diferentes criterios, como fecha, tipo de contenido o relevancia.</li> <li>4. Presentación de Resultados: Los resultados de la búsqueda deben mostrarse de manera clara y ordenada, con un resumen del contenido y un enlace directo a la publicación completa.</li> <li>5. Funcionalidad Avanzada: Debe haber opciones avanzadas de búsqueda, como búsqueda por autor, etiquetas o ubicación geográfica.</li> </ol>	

## DEFINICION DE PRINTS POR H.U X RF

## Sprint 1: Gestión de Usuarios

## RF001 - Gestión de Usuarios

HU1: Registro de nuevos usuarios con captura de datos básicos.

HU2: Modificación de la información de usuario.

HU3: Desvinculación de usuarios.

## Sprint 2: Notificaciones de Actividad

## RF005 - Notificaciones de Actividad

HU4: Implementación de notificaciones para nuevas entregas.

HU5: Notificaciones de cambios en el estado de la carga.

HU6: Notificaciones de mantenimientos programados de vehículos.

## Sprint 3: Creación de Publicaciones

## RF006 - Creación de Publicaciones

HU7: Implementación del editor de texto para actualizaciones de rutas.

HU8: Publicación de eventos logísticos.

HU9: Publicación de noticias y novedades del sector logístico.

## Sprint 4: Búsqueda de Contenido

## RF007 - Búsqueda de Contenido

HU10: Implementación de campo de búsqueda para publicaciones.

HU11: Búsqueda de contenido por categorías.

HU12: Opciones avanzadas de búsqueda con múltiples criterios.

## FORMATO DE ESPECIFICACIÓN DE CASO DE USO.

Código	UC001
Nombre:	Realizar Envío de Carga
Descripción:	Este caso de uso describe el proceso que un cliente o sigue para realizar el envío de una carga a través del sistema.
Actores	- Cliente
Extensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente no está seguro sobre las opciones de envío, puede solicitar la asistencia de un agente de atención al cliente.</li> <li>- Si la información ingresada por el cliente es incorrecta o incompleta, el sistema muestra un mensaje de error y solicita al empleado que la corrija.</li> <li>- Si el cliente decide cancelar el envío, el sistema cancela la reserva y finaliza el caso de uso.</li> </ul>
Postcondiciones	- Se registra el envío en el sistema y se genera una orden de recolección para el transportista.
Requisitos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe tener acceso a los servicios de cotización y reserva de envíos.</li> <li>- Debe haber disponibilidad de transporte para la recolección de la carga.</li> </ul>
Comentarios	- Este caso de uso cubre el proceso estándar para realizar un envío de carga a través del sistema. Se pueden agregar extensiones o variaciones según las necesidades específicas del negocio.

Código	UC002
Nombre:	Consultar Pedido
Descripción:	Este caso de uso describe cómo un cliente/empleado puede consultar el estado y los detalles de un pedido a través del sistema.
Actores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> <li>- Empleado</li> </ul>
Extensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente/empleado ingresa un número de pedido incorrecto, el sistema muestra un mensaje de error y solicita que lo reingrese.</li> <li>- Si el pedido no puede ser encontrado por el sistema debido a problemas técnicos, se registra el error y se notifica al equipo de soporte.</li> <li>- Si el pedido ha sido cancelado, el sistema muestra el historial de cambios y el motivo de la cancelación.</li> </ul>
Postcondiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El empleado visualiza el estado actual del pedido y todos los detalles relevantes.</li> </ul>
Requisitos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe tener acceso a la base de datos de pedidos y estados en tiempo real.</li> <li>- La interfaz de cliente/empleado debe ser intuitiva y mostrar información clara y organizada.</li> </ul>
Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este caso permite a los clientes mantenerse informados sobre el estado de sus pedidos.</li> </ul>

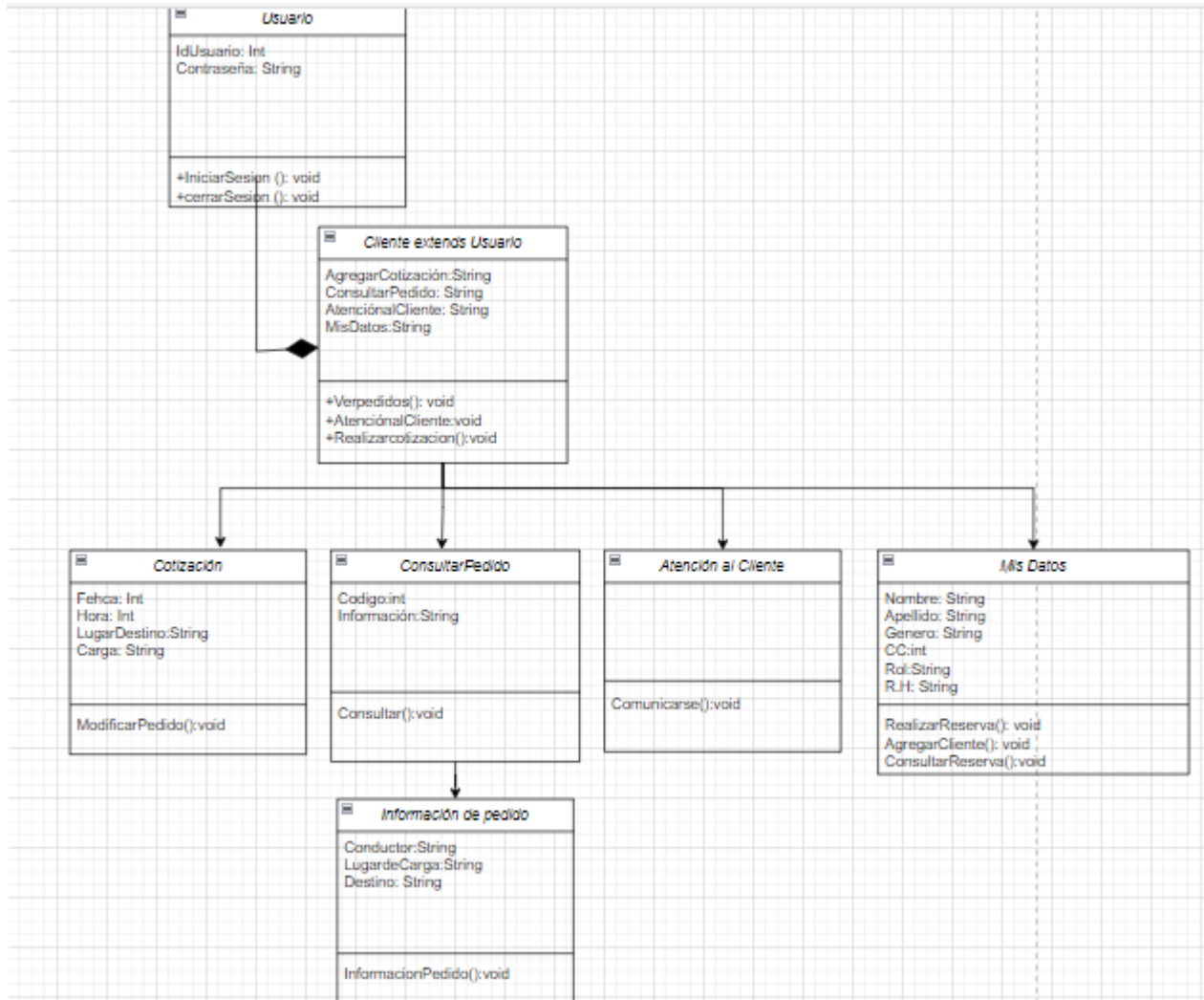
Código	UC003
Nombre:	Atención al cliente
Descripción:	Este caso de uso describe el proceso mediante el cual un cliente puede contactar y recibir asistencia del servicio de atención al cliente a través del sistema.
Actores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> <li>- Empleado</li> </ul>
Extensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente selecciona la opción de asistencia por chat, se abre una ventana de chat.</li> <li>- Si no hay agentes disponibles, el sistema debe informar al cliente y ofrecer la opción de dejar un mensaje para que un agente se comuniqué posteriormente.</li> </ul>
Postcondiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente recibe asistencia y la interacción se registra en el sistema.</li> </ul>
Requisitos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La interfaz de cliente debe permitir una comunicación clara y eficiente entre el cliente y el empleado.</li> </ul>
Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este caso asegura a que los clientes puedan obtener ayuda de manera efectiva, mejorando la experiencia del cliente y resolviendo problemas de forma rápida.</li> </ul>

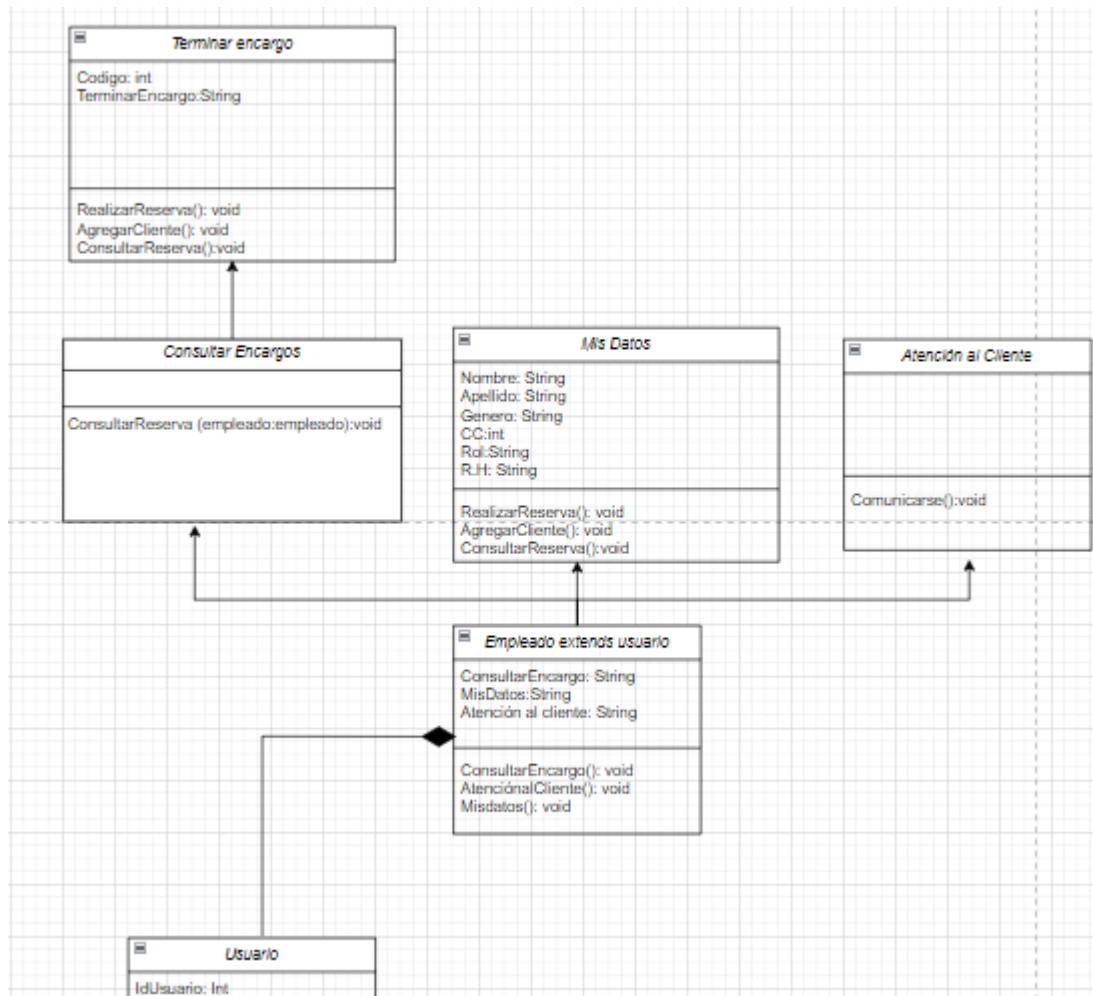
Código	UC004
Nombre:	Consultar datos personales
Descripción:	Este caso de uso describe el proceso que un cliente sigue para consultar sus datos personales almacenados en el sistema.
Actores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> </ul>
Extensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente desea actualizar sus datos personales, puede seleccionar la opción correspondiente y seguir el flujo de actualización de datos.</li> </ul>
Postcondiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente visualiza sus datos personales.</li> <li>- El sistema registra la consulta de datos como parte del registro de actividad del cliente.</li> </ul>
Requisitos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los datos personales deben mostrarse de manera segura y protegida, siguiendo las regulaciones de privacidad y protección de datos.</li> </ul>
Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este caso permite a los clientes acceder y revisar fácilmente la información personal almacenada en el sistema, brindando transparencia y control sobre sus datos personales.</li> </ul>

Código	UC005
Nombre:	Cotización de servicio
Descripción:	Este caso de uso describe el proceso que un cliente sigue para obtener una cotización de servicios o productos a través del sistema.
Actores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente</li> </ul>
Extensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el cliente desea realizar cambios en la cotización, puede editar los detalles relevantes y solicitar una nueva cotización.</li> <li>- Si el cliente decide proceder con la compra, puede seleccionar la opción correspondiente y seguir el flujo de compra.</li> </ul>
Postcondiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente/empleador visualiza la cotización generada.</li> <li>- El sistema registra la solicitud de cotización y cualquier cambio realizado por el cliente.</li> </ul>
Requisitos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sistema debe ser capaz de calcular el costo de los servicios o productos de manera precisa y transparente.</li> <li>- Se deben proporcionar opciones claras para que el cliente revise y confirme la cotización antes de proceder con la compra.</li> </ul>
Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este caso de uso facilita a los clientes la obtención de cotizaciones precisas y detalladas para servicios o productos específicos.</li> </ul>

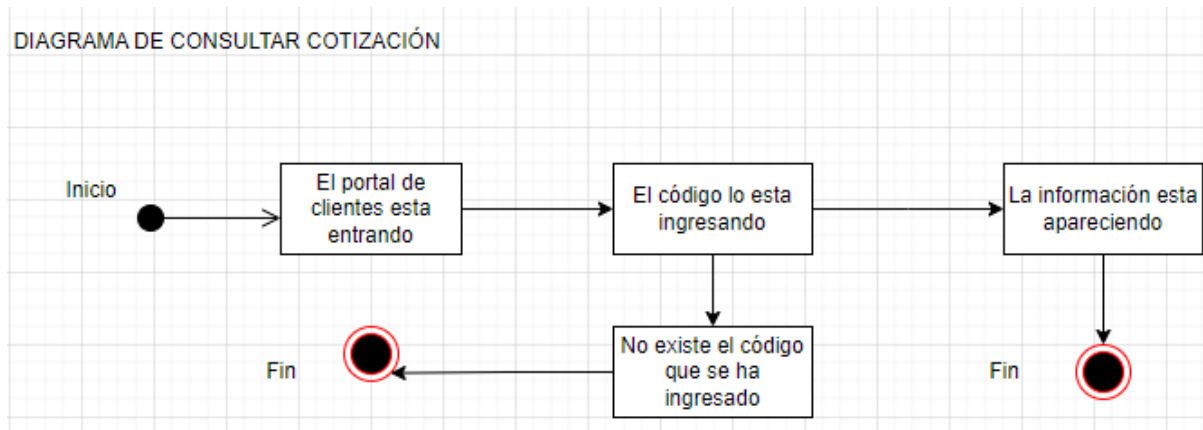
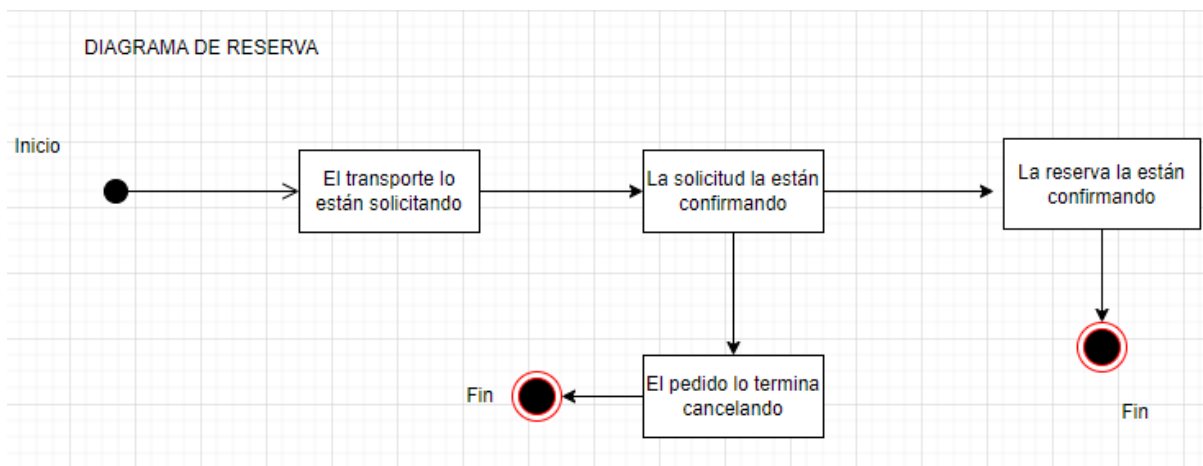
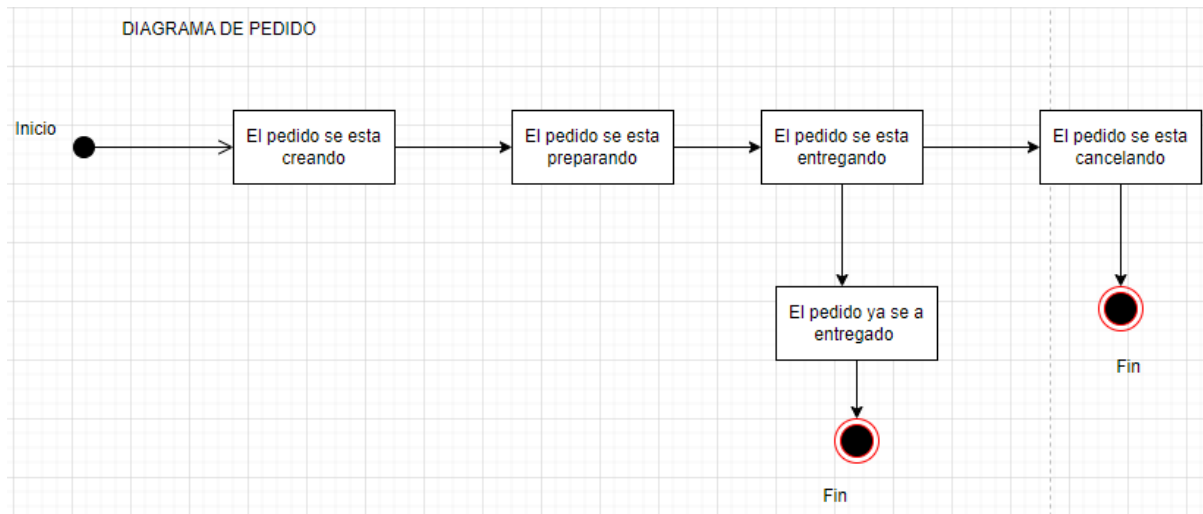


## DIAGRAMA DE CLASES:

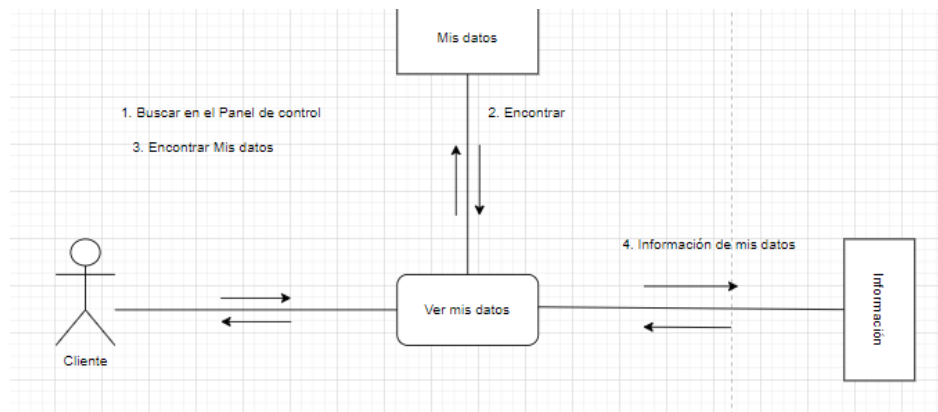
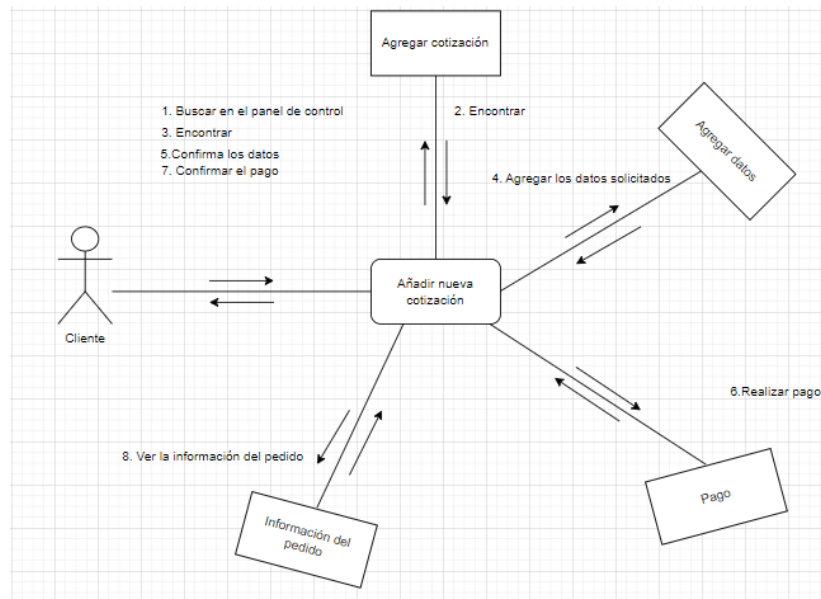
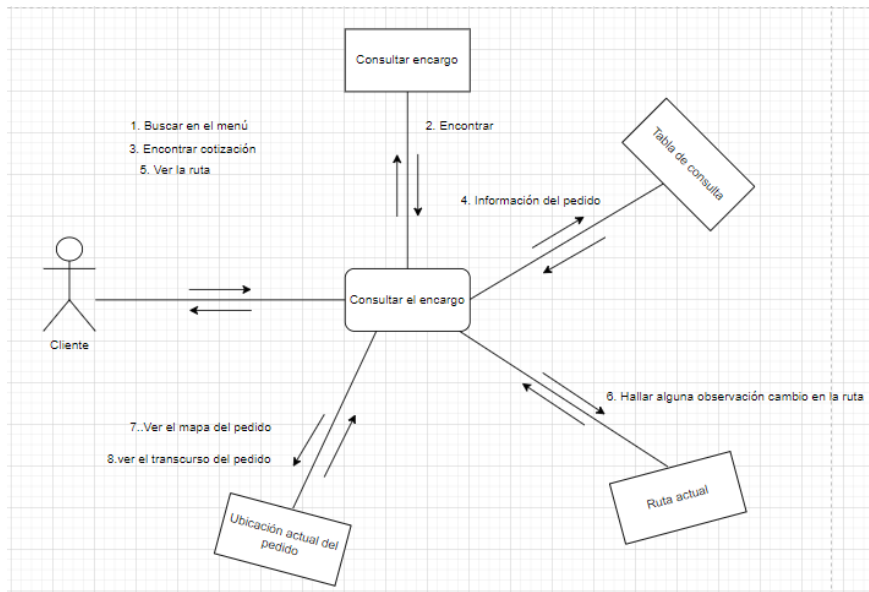


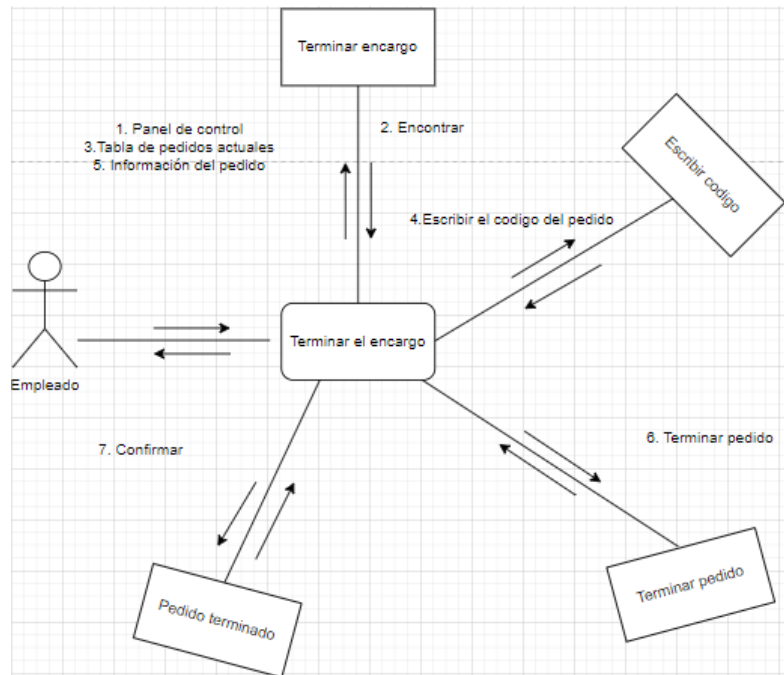
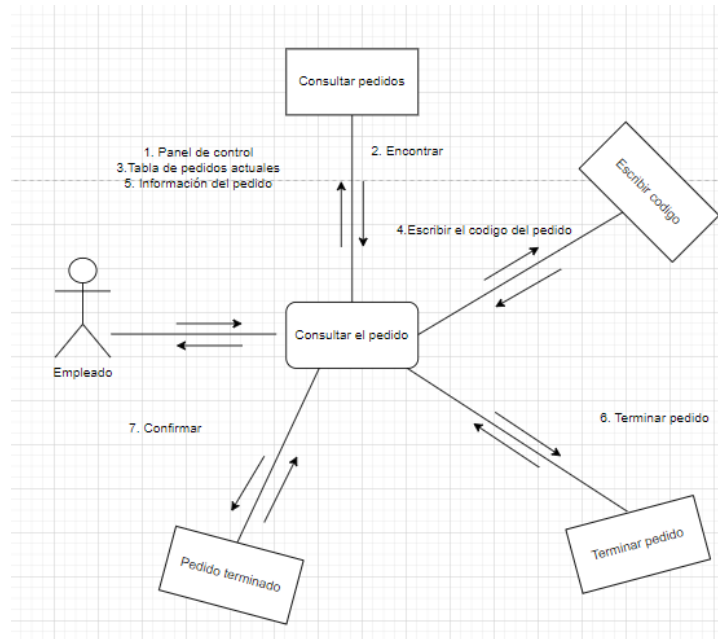


# DIAGRAMA DE ESTADOS PARA TRES CLASES PRINCIPALES:

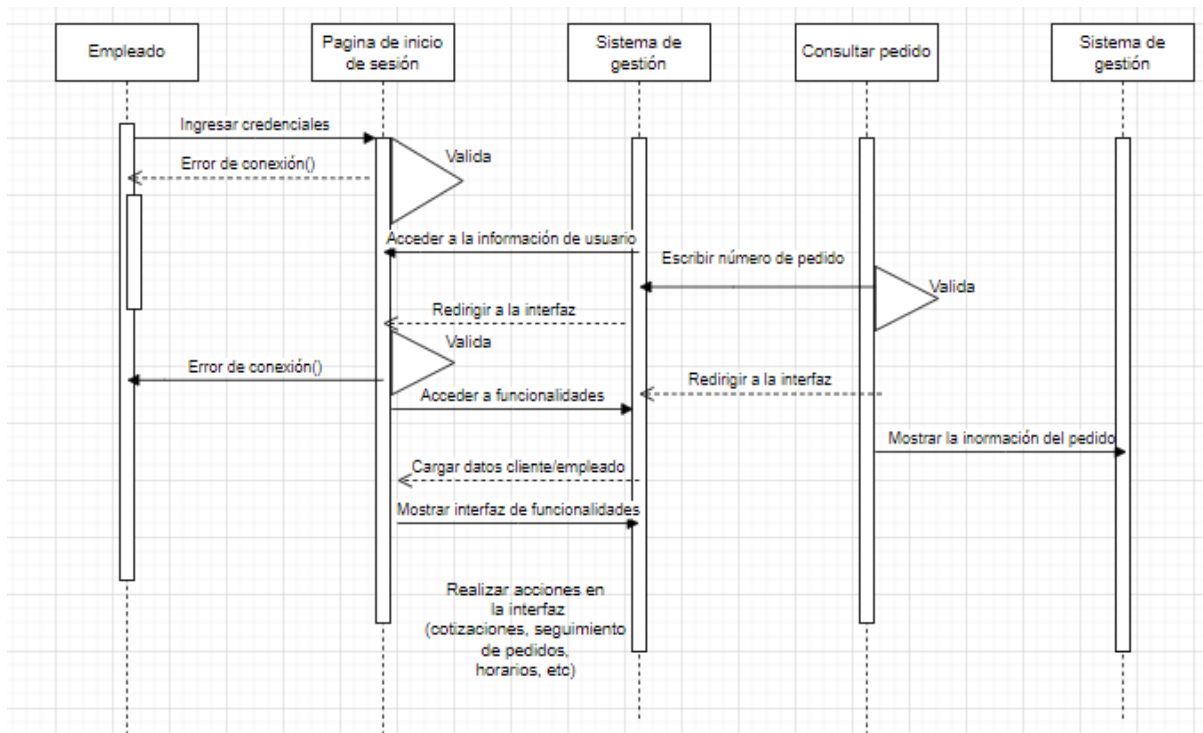
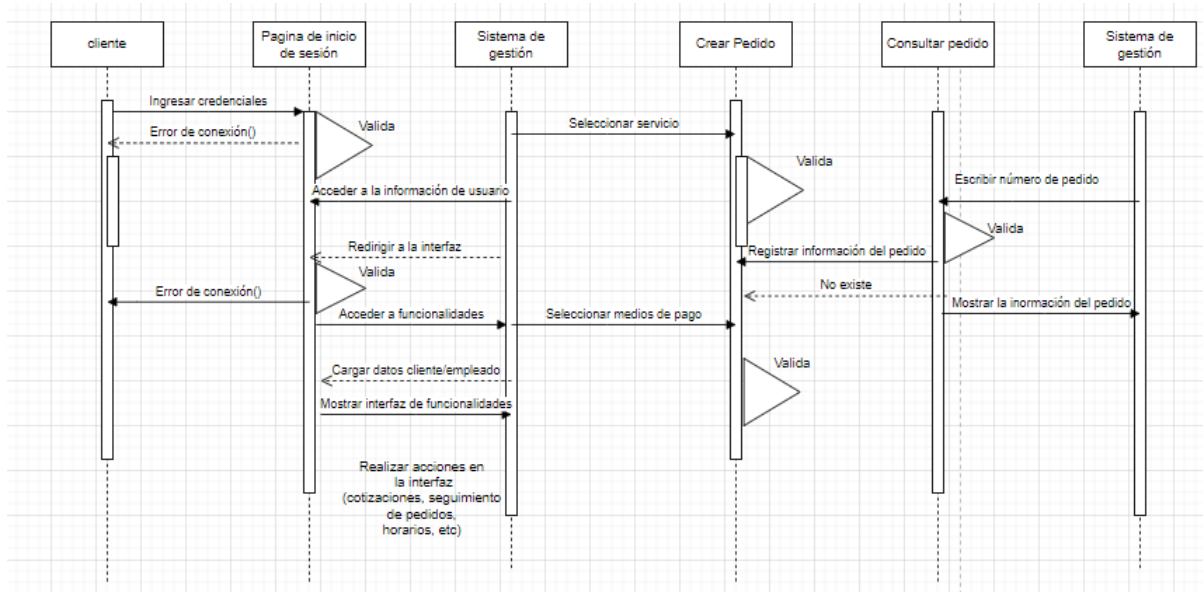


## DIAGRAMA DE COLABORACIÓN

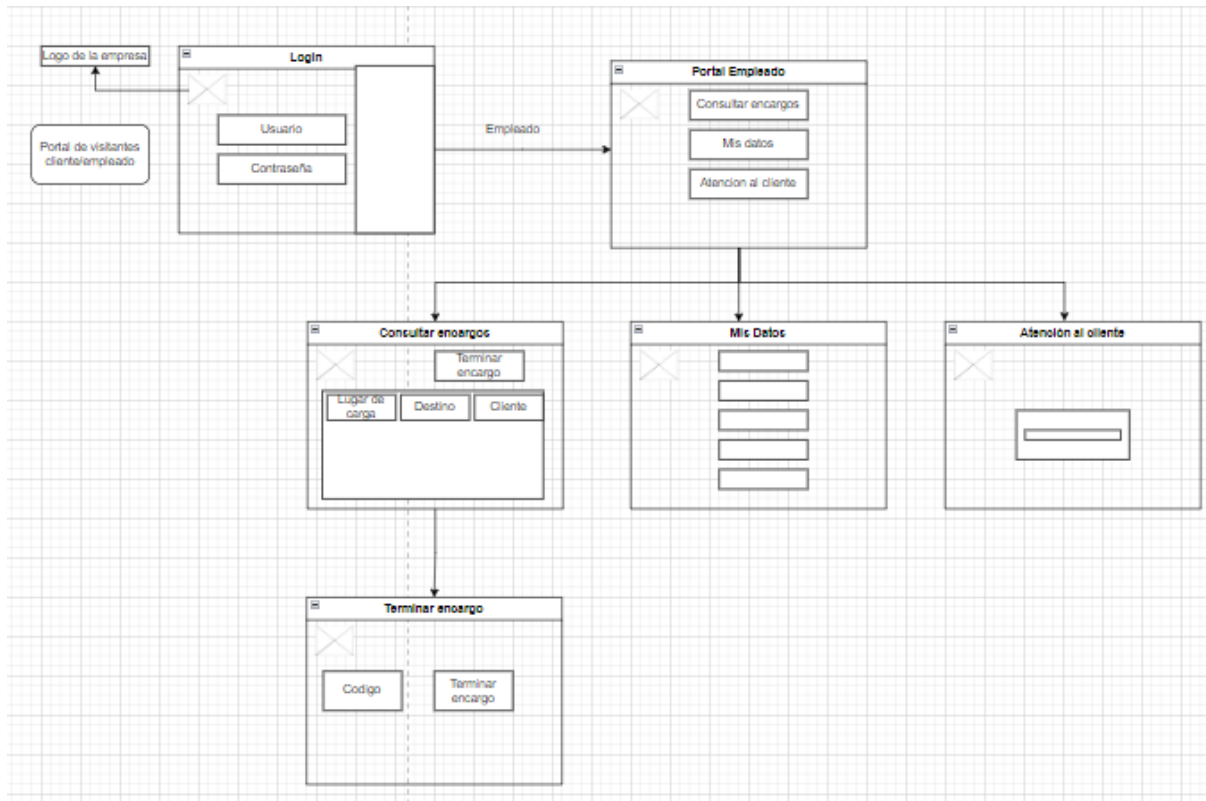


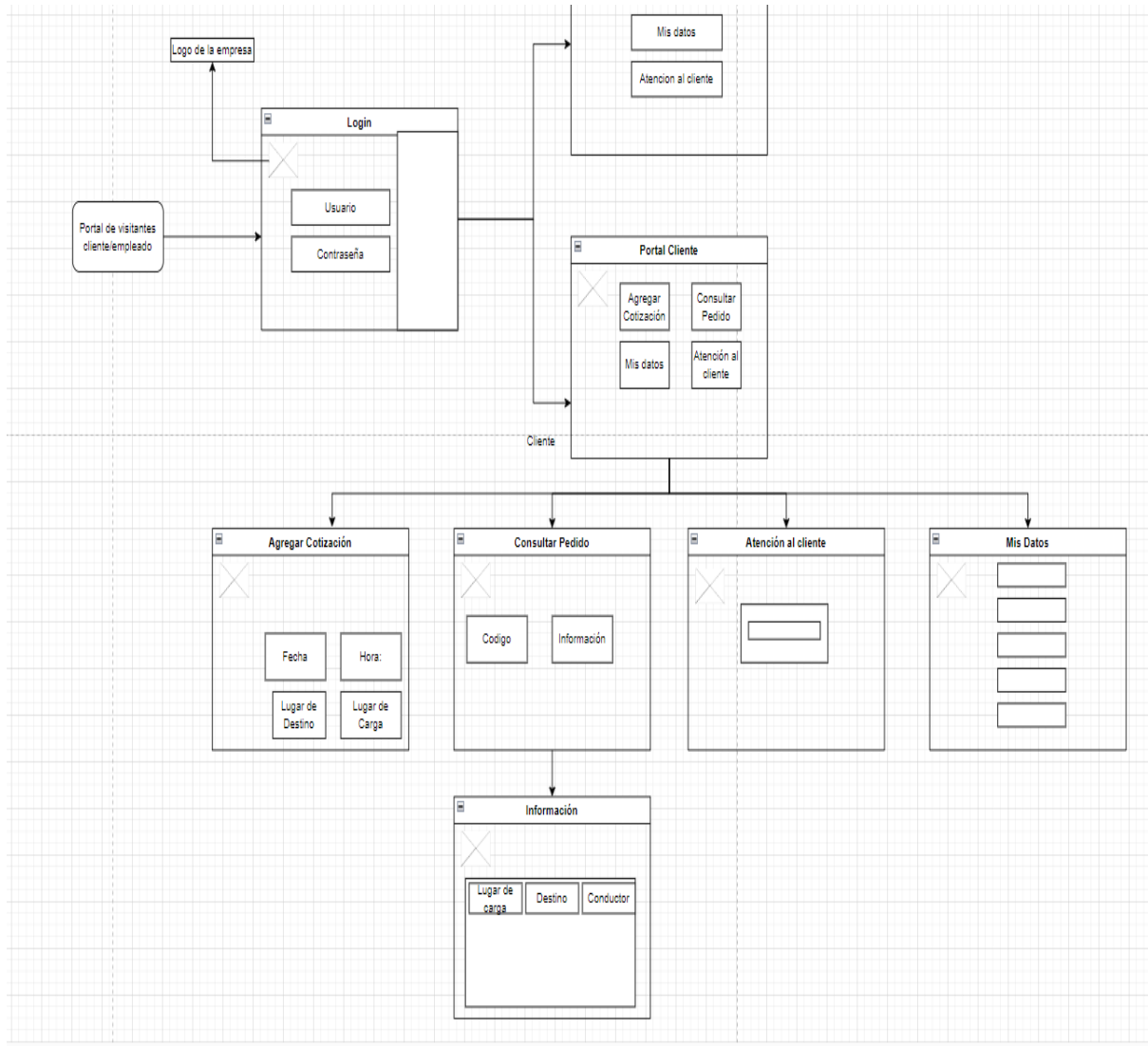


## DIAGRAMA DE SECUENCIA



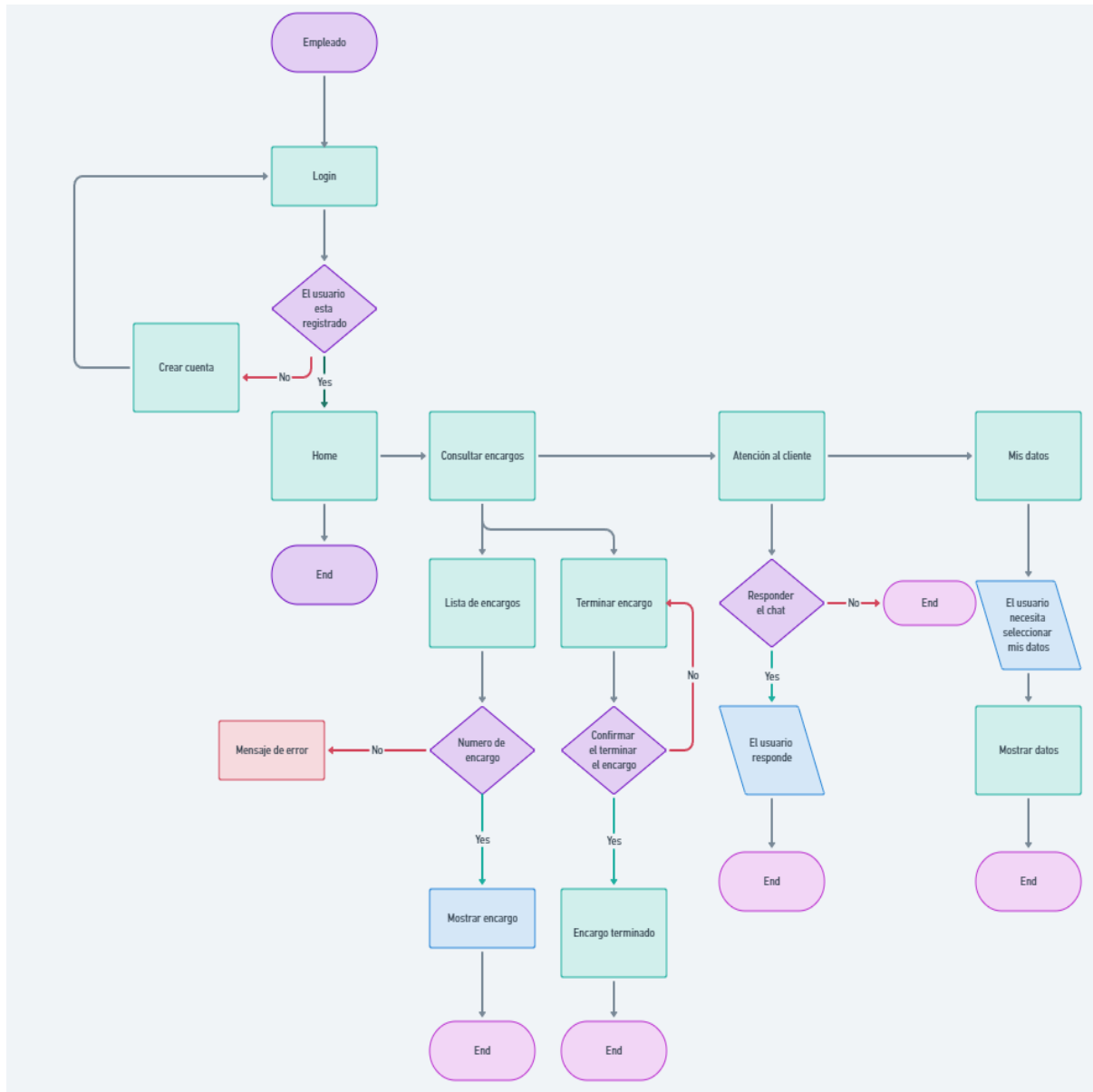
## MOCKUP PARA CADA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

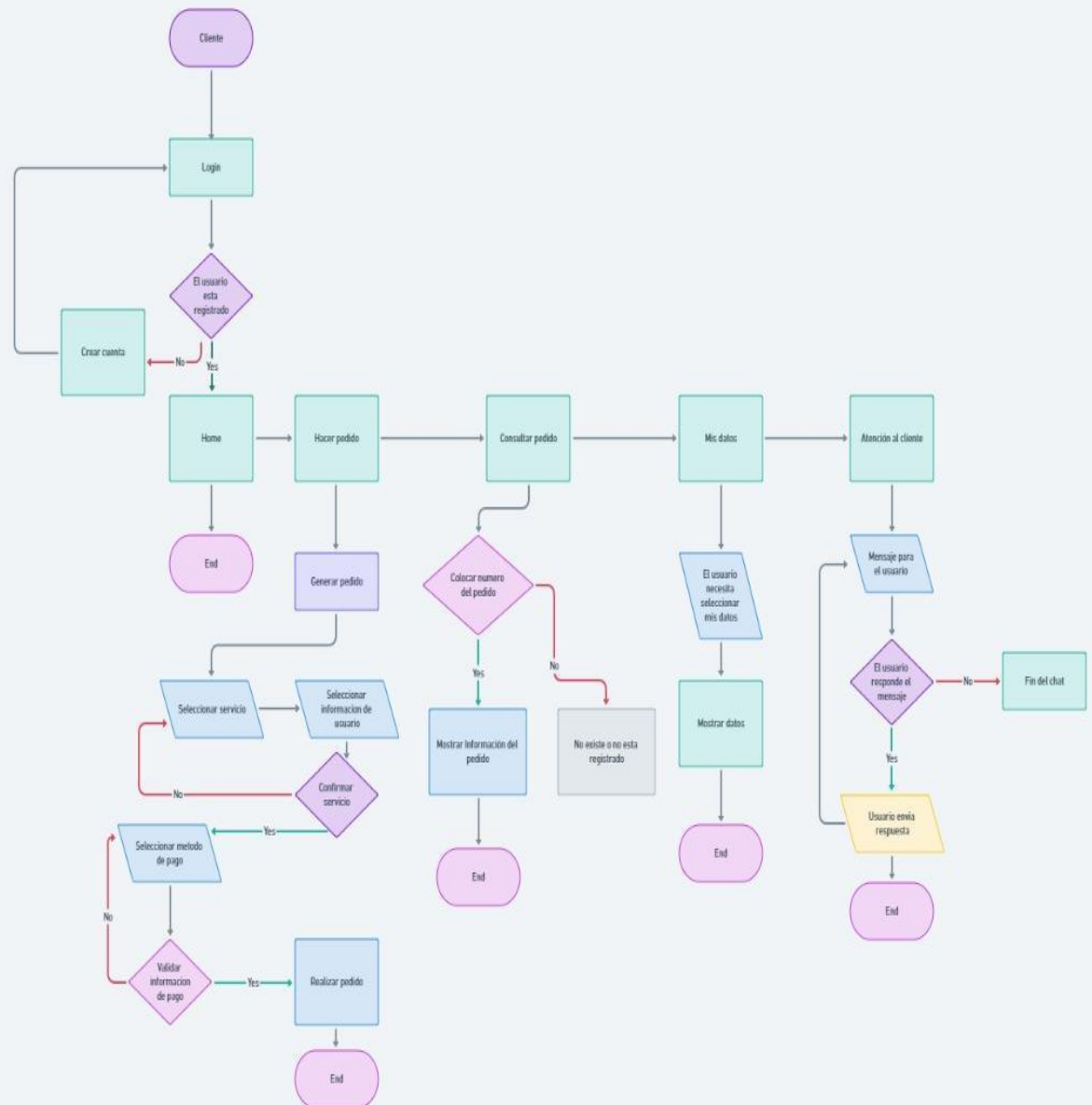






## DIAGRAMA DE TAREAS









## RESUMEN

**Cliente entrando al portal:** El cliente visita la página, ingresa sus credenciales y accede al panel de control.

**Cliente inicia un chat en vivo:** Desde el panel de control, el cliente selecciona "Atención al cliente" e inicia el chat para expresar su inquietud.

**Empleado consultando reservas:** El empleado inicia sesión en el portal de empleados, accede a "Consultar reservas", ingresa el código y revisa la información.

**Empleado cambiando la contraseña:** El empleado inicia sesión, va a la configuración de la cuenta, selecciona "Cambiar contraseña", verifica su identidad y establece una nueva contraseña.

**Cliente realizando una nueva reserva:** El cliente inicia sesión, selecciona "Realizar reserva", completa los detalles y confirma la reserva, que se registra en su historial.

Listado de Procesos Identificado

### **Portal de Clientes:**

**Registro de Cliente:** Completa un formulario de registro y acepta los términos.

**Inicio de Sesión del Cliente:** Ingresar sus credenciales para acceder al panel de control.

**Panel de Control del Cliente:** Opciones para consultar reservas, mis datos, atención al cliente y nueva reserva.

**Cambios de Contraseña:** Verifica su identidad para cambiar la contraseña.

Soporte al Cliente: Acceso a chat en vivo y recursos en línea.

### **Portal de Empleados:**

**Registro de Empleado:** Administrador registra a los empleados con un usuario y contraseña temporal.

**Inicio de Sesión del Empleado:** Ingresar sus credenciales para acceder al panel de control.

**Panel de Control del Empleado:** Opciones para consultar reservas, mis datos y datos del empleado.

**Revisión de Inventarios:** Revisan el inventario y ajustan según sea necesario.

**Comunicación Interna:** Mensajería interna y acceso a anuncios.

**Cambios de Contraseña:** Verifican su identidad para cambiar la contraseña.

El sistema cuenta con una serie de requisitos funcionales que son esenciales para su correcto funcionamiento. Entre ellos se incluyen la gestión del usuario, donde los usuarios pueden registrarse, modificar o eliminar su cuenta proporcionando información básica. Este proceso se lleva a cabo a través del sistema de autenticación, que, valida los datos en tiempo real, asegurando la integridad de la información.

Otro requisito vital es el módulo de pagos, presente en la página web. Aquí, los usuarios pueden ingresar su información bancaria, seleccionar métodos de pago y enviar verificaciones por correo electrónico. Este proceso garantiza una experiencia fluida y segura para los usuarios al realizar transacciones en línea.

Además, el sistema incluye la consulta de estado del pedido, donde los clientes pueden acceder a información relevante sobre sus pedidos, como origen y destino. Sin embargo, es importante destacar que esta función solo está disponible para aquellos que hayan realizado un pedido previamente.

Por último, pero no menos importante, está la gestión de clientes, que permite la comunicación efectiva entre los clientes y los empleados a través de un chat integrado. Este chat está diseñado para resolver rápidamente preguntas, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, asegurando una atención eficiente y satisfactoria.

Además de estos requisitos funcionales, el sistema también debe cumplir con una serie de requisitos no funcionales para garantizar su accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad,

mantenibilidad, seguridad, disponibilidad, escalabilidad, extensibilidad, legales, máquina, interfaz y conectividad. Estos requisitos son fundamentales para asegurar que el sistema cumpla con las expectativas de los usuarios y las regulaciones vigentes.