***HISTORIAS DE USUARIO: ADMINISTRADOR***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 1 | **Nombre**: Dar de alta usuarios. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador quiero dar de alta nuevos usuarios asignándoles un rol a cada uno, un horario de entrada y de salida, así podre asignarles trabajo. | | |
| **Validación:** El administrador podrá, mediante la plataforma web, ingresar nuevos agentes o analistas. La información que ha de agregar es: nombre de usuario, la agencia a donde pertenece, el rol del usuario, el nombre de quien le supervisa, el horario de entrada y salida, el producto que trabaja y el estatus(Activado, desactivado) | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 2 | **Nombre**: Dar de baja usuarios | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador algunas veces me es necesario retirar usuarios del sistema, por ello requiero poder darlos de baja, así los que ya no se encuentran laborando en la compañía, no aparecen más. | | |
| **Validación:** El administrador puede retirar del sistema usuarios que ya no sea necesario almacenar. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 3 | **Nombre**: Visualización de Usuarios del Sistema. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito ver quienes están registrados en el sistema, para poder tomar decisiones en cuanto la asignación de agentes a mis analistas. | | |
| **Validación:** La aplicación web permitirá al Administrador ver el nombre de usuario, la agencia a donde pertenece, el rol del usuario, el nombre de quien le supervisa, el horario de entrada y salida, y el estatus(Activado, desactivado) | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 4 | **Nombre**: Modificación de Usuarios registrados. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, quiero poder cambiar la información de usuarios que ya tenga registrados, pues, si existe alguna equivocación, o bien debo actualizar datos se pueda actualizar la información. | | |
| **Validación:** La aplicación web permitirá al Administrador actualizar el nombre de usuario, la agencia a donde pertenece, el rol del usuario, el nombre de quien le supervisa, el horario de entrada y salida, el producto que trabaja y el estatus de usuario(Activado, desactivado). | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 5 | **Nombre**: Reglas de Acceso a la aplicación Web. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito modificar las reglas para crear contraseñas por los usuarios, así, los mismos deberán generar contraseñas según la cantidad de caracteres, numero de mayúsculas y números que yo determine. | | |
| **Validación:** La aplicación web permitirá al Administrador modificar los parámetros para la creación de contraseñas. Los parámetros son: longitud mínima, Cantidad de mayúsculas, cantidad de números, días de vigencia de contraseña y el número de intentos antes de bloquear la cuenta. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 6 | **Nombre**: Agregar Códigos de Causas de No Pago. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito agregar nuevos códigos de causas de no pago que deben aparecer a los gestores cuando hacen visitas, así, podré saber por qué el moroso no ha pagado. Los códigos de causas de no pago yo los he de definir. | | |
| **Validación:** El administrador puede mediante la aplicación web, agregar nuevos códigos de causas de no pago que el gestor podrá ver en la aplicación móvil cuando realice visitas a los domicilios. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 7 | **Nombre**: Agregar Códigos de resultado de visita. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito agregar nuevos códigos de resultado que deben aparecer a los gestores cuando hacen visitas, así, podré saber qué sucedió en la visita a un domicilio. Los códigos de resultados de visita yo los he de definir. | | |
| **Validación:** El administrador puede mediante la aplicación web, agregar nuevos códigos de resultados que el gestor podrá ver en la aplicación móvil cuando realice visitas a los domicilios. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 8 | **Nombre**: Agregar Códigos de acción después de visita. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito agregar nuevos códigos de acción que deben aparecer a los gestores cuando hacen visitas, así, determinar qué acción se ha de tomar después de la visita. Los códigos de resultados de visita yo los he de definir. | | |
| **Validación:** El administrador puede mediante la aplicación web, agregar nuevos acción que el gestor podrá ver en la aplicación móvil cuando realice visitas a los domicilios. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 9 | **Nombre**: Visualización de información de los dispositivos de los gestores. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como administrador, necesito saber información de mis gestores. Requiero saber la cantidad de carga de sus móviles, el IMEI, el Modelo, las coordenadas de su última localización y el nombre de usuario, esto con el fin de tener control sobre mis agentes en el campo. | | |
| **Validación:** El administrador podrá ver el usuario, modelo de teléfono, IMEI, estatus de batería y coordenadas de última localización de cualquier gestor. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 10 | **Nombre**: Subir cartera vencida. | |
| **Usuario**: Administrador | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como administrador quiero subir un archivo en excel al sistema para que los analistas puedan asignar cuentas a trabajar a los gestores. | | |
| **Validación:** En la aplicación Web, el administrador puede subir un archivo .xlsx en el cual se encuentra la cartera vencida. | | |

***HISTORIAS DE USUARIO: ANALISTA***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 11 | **Nombre**: Asignación de cuentas a gestores. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Para iniciar operaciones de los agentes que me han asignado, yo como analista, necesito asignar cuentas para trabajar a los agentes de quienes estoy a cargo. | | |
| **Validación:** El analista puede asignar cuentas de una cartera vencida a los gestores que se le han encomendado por el administrador. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 12 | **Nombre**: Ver reportes de visitas. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como analista, necesito ver la información que los gestores han recabado, para poder saber cuáles han sido los resultados de las visitas. Los reportes muestran el crédito del cliente, el usuario que hizo la visita, el nombre del gestor, la fecha de la visita, el código de resultado, resultado de visita, el comentario del gestor, las coordenadas, el estado, municipio, colonia, código postal, nombre de quien atendió, las imágenes que ha recabado el gestor y la fecha en que se sincronizo al servidor dicha información.. | | |
| **Validación:** El analista puede seleccionar en la aplicación web en el menú de reportes el reporte de visitas y podrá visualizar toda la información recabada por sus gestores. Puede filtrar por fecha en caso de que requiera visitas específicas. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 13 | **Nombre**: Dashboard de Visitas. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 3 |
| **Descripción:** Como analista, necesito ver un resumen como en un tablero, donde pueda ver el total de créditos asignados para mi grupo de agentes, el monto de la asignación, el monto que han obtenido de promesas de pago y el número de créditos que ya se han visitado, así podré dar parte al administrador del progreso de nuestro grupo de trabajo. | | |
| **Validación:** Mediante un tablero en la aplicación web, el usuario analista podrá ver el resumen del trabajo de sus agentes de cobranza, donde se muestran los campos que él mismo describió. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 14 | **Nombre**: Creación de geocercas. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como analista, necesito tener control de mis agentes en el campo, y además de ver su ubicación actual, necesito que se me informe si un agente no está trabajando en el sector que le corresponde, para así saber quiénes no se encuentran laborando como es debido. | | |
| **Validación:** El analista podrá seleccionar los vértices de una geocerca y crearla mediante la aplicación web. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 15 | **Nombre**: Ver Información de los dispositivos de los gestores asignados. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como analista, debe estar al tanto de mis gestores, por ello, necesito tener a la mano la información de los dispositivos de los gestores que me han sido asignados. Requiero conocer la cantidad de carga de sus móviles, el IMEI, el Modelo, las coordenadas de su última localización y el nombre de usuario, esto con el fin de tener control sobre los agentes que me han sido encomendados. | | |
| **Validación:** El analista puede ver la cantidad de carga de sus móviles, el IMEI, el Modelo, las coordenadas de su última localización y el nombre de usuario de los usuarios que le fueron asignados para trabajar. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 16 | **Nombre**: Visualizar agentes que han cambiado la fecha u hora de su dispositivo móvil. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como analista, necesito saber que agentes cambian su hora del teléfono para poder registrar su entrada al campo de operaciones conforme a sus horarios, por ello, requiero que el sistema me permita saber si el agente ha realizado dicha acción para tomar medidas. | | |
| **Validación:** El usuario podrá visualizar en la aplicación web información de los usuarios que han modificado su hora del dispositivo móvil. La información es: Usuario, hora anterior, hora modificada, tiempo antes de registrar entrada. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 17 | **Nombre**: Verificar cambios de coordenadas en la aplicación móvil. | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como analista, necesito saber que agentes cambian sus coordenadas para librarse de las geocercas, así podré tomar medidas. | | |
| **Validación:** El usuario podrá visualizar en la aplicación web información de los usuarios que tienen instaladas aplicaciones que permiten modificar las coordenadas del GPS del dispositivo móvil. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Web | | |
| **Número**: 18 | **Nombre**: Pantalla de Inicio | |
| **Usuario**: Analista | **Prototipo Asignado** | 4 |
| **Descripción:** Como analista, quiero ver una pantalla de inicio donde se muestran avisos importantes sobre lo que mis agentes han hecho. En inicio quiero ver que gestores han modificado la hora de su dispositivo, la información que han visualizado. Además necesito ver las asistencias de mis gestores asignados. | | |
| **Validación:** El analista puede ver la información que ha solicitado una vez ha ingresado al sistema. | | |

***HISTORIA DE USUARIO: GESTORES***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 19 | **Nombre**: Acceso a la aplicación móvil | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor necesito poder ingresar al sistema móvil a través de un usuario y contraseña. | | |
| **Validación:** El gestor podrá iniciar sesión en el sistema siempre y cuando el usuario esté dado de alta, se encuentre en estatus activo y la contraseña sea correcta | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 20 | **Nombre**: Obtener cuentas asignadas. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor quiero tener actualizadas las cuentas que se me asignaron para trabajar. | | |
| **Validación:** El sistema móvil permitirá actualizar la aplicación para obtener aquellas cuentas que se le han asignado al gestor. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 21 | **Nombre**: Localizar cuentas | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor quiero poder ver las cuentas que tengo asignadas filtrando por estado, municipio, colonia o bien buscarlas por cuenta o nombre | | |
| **Validación:** El gestor podrá visualizar las cuentas filtrando las mismas por estado, municipio y colonia, o bien, podrá buscar las cuentas por nombre o cuenta | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 22 | **Nombre**: Visualización de información de una cuenta. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, necesito poder ver la **información general** de las cuentas que tengo asignadas antes de proceder a trabajar. Esto con el fin de revisar si se trata del cliente correcto y observar otros rubros que como gestor requiero. | | |
| **Validación:** El gestor podrá visualizar mediante la aplicación móvil la información general en una alerta. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 23 | **Nombre**: Gestionar Cuenta | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, al llegar al domicilio del cliente debo trabajar su crédito, por lo que necesito obtener resultado, el parentesco de quien me atendió, la promesa de pago y requiero de colocar un comentario respecto a la visita al cliente. | | |
| **Validación:** El gestor podrá trabajar los campos descritos mediante la aplicación móvil. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 24 | **Nombre**: Tomar fotografía | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, cuando me encuentro trabajando una cuenta en el domicilio del cliente, me es necesario tomar una fotografía de la fachada para futuras referencias. | | |
| **Validación:** El gestor podrá tomar fotografías mediante la aplicación móvil en el apartado de trabajar. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 25 | **Nombre**: Capturar datos adicionales. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, algunas veces me es necesario capturar otros datos, como lo son la dirección del cliente, por si es que hay algún error, el teléfono, un horario para poder visitar nuevamente y un correo de contacto. | | |
| **Validación:** El gestor, al trabajar una cuenta tendrá un botón para agregar datos adicionales si es que se requieren. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 26 | **Nombre**: Agendar cliente. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:**  A mí como gestor, algunas veces no me es posible recabar la información por motivos ajenos a mí, por lo que me es menester agendar una cita con el cliente. | | |
| **Validación:**  El gestor podrá agendar a un cliente moroso en determinada ubicación. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 27 | **Nombre**: Ver agendados. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, necesito revisar a los clientes que ya he agendado para poderles dar seguimiento. | | |
| **Validación:** El gestor podrá ver un apartado de clientes, donde podrá trabajar a quienes agendó. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 28 | **Nombre**: Rutear agendado. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, me podría facilitar mucho desde el apartado de la agenda, poder buscar una ruta apropiada para visitar al cliente. | | |
| **Validación:** El gestor podrá ver un apartado de clientes, donde podrá trabajar a quienes agendó. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 29 | **Nombre**: Notificación de cuentas Agendadas | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, necesito de un mecanismo que me avise con una hora de antelación las cuentas que tengo agendadas para poder ir a hacer la visita correspondiente para que no lo olvide. | | |
| **Validación:** La aplicación lanzará una notificación al gestor con una hora de antelación para que pueda hacer la visita. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 30 | **Nombre**: Guardar cuenta trabajada. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, al terminar de trabajar una cuenta necesito guardar la información que obtuve y mandársela al analista que tengo asignado. | | |
| **Validación:** El gestor podrá guardar las cuentas que ha trabajado. Si cuenta con datos móviles podrá enviar la información de inmediato. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 31 | **Nombre**: Sincronización de Cuentas. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, cuando termine mi día laboral, me gustaría ver las cuentas que trabaje y enviarlas. | | |
| **Validación:** En la aplicación existirá un apartado donde el gestor podrá visualizar todas las cuentas que ha trabajado. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 32 | **Nombre**: Operación Offline de la aplicación móvil. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, no me gustaría consumir datos del móvil más de lo necesario, por lo que me gustaría visitar al cliente y solo guardar su información, para cuando tenga acceso a red pueda enviar todas las cuentas. | | |
| **Validación:** El gestor podrá trabajar las cuentas sin necesidad de internet una vez que haya descargado las cuentas que tiene asignadas. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 33 | **Nombre**: Generar ruta. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, necesito ubicar algunas veces a uno o varios clientes por lo que necesito trazar una ruta para visitar de manera óptima a los clientes. Esto lo hago a mano, me gustaría que hubiese una herramienta que trace la ruta por mí. | | |
| **Validación:** El gestor podrá rutear a los clientes mediante un apartado de ruteo en la aplicación móvil. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 34 | **Nombre**: Filtrar Cuentas de Ruteo. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, para poder obtener una ruta de cuentas, necesito un filtro que me permita elegir por estado, ciudad y colonia las cuentas que quiero visitar. | | |
| **Validación:** El gestor podrá filtrar las cuentas a rutear en la aplicación móvil. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 35 | **Nombre**: Ruteo de cuenta individual. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, algunas veces no conozco cómo llegar al domicilio de un solo cliente, por lo que necesito una ruta únicamente para una cuenta. | | |
| **Validación:** Después de localizar, el agente podrá elegir una cuenta y generar una ruta. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Historia de cliente - Requerimientos Móvil | | |
| **Número**: 36 | **Nombre**: Registro de entrada y salida a labores. | |
| **Usuario**: Gestor | **Prototipo Asignado** | 2 |
| **Descripción:** Como gestor, me parecería muy sencillo registrar mi hora de entrada y salida en la aplicación sin necesidad de presentarse en las oficinas. | | |
| **Validación:** En el menú de navegación el gestor podrá registrar su hora de entrada y salida. | | |