

Descripción Informal de Casos de Uso

Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013
Santo Domingo
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	26/02/2013	Aneudy Labour

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800

1. Descripción Informal de Casos de Uso

ID	CU-1
Nombre	Inicia sesión
Versión	V1.0
Actores	Usuario
Propósito	Dar acceso al sistema a los usuarios autorizados.
Descripción	El usuario digita su nombre de usuario y su contraseña, si la combinación de esos datos es válida el sistema le concede el acceso, de lo contrario, se lo deniega.

ID	CU-2
Nombre	Crea plantilla de evaluación
Versión	V1.0
Actores	Administrador
Propósito	Generar plantillas que serán usadas para evaluar los representantes de servicio.
Descripción	El administrador crea una nueva plantilla de evaluación y agrega los puntos de evaluación de las que se compone. Una vez finaliza el sistema se encarga de designar la última plantilla creada como plantilla activa al principio del mes siguiente, a menos que no haya plantillas creadas, en cuyo caso se asignará inmediatamente.

ID	CU-3
Nombre	Evaluar representante
Versión	V1.0
Actores	Supervisor
Propósito	Generar una evaluación a un representante de servicio y guardarla en el sistema
Descripción	El supervisor selecciona un representante a evaluar y el sistema le presenta la plantilla de evaluación activa. Este procede a contestar los puntos de evaluación indicando si el representante cumple o no ese punto. Cuando termina el supervisor guarda la evaluación y esta queda en espera de ser revisada por el representante evaluado.

ID	CU-4
Nombre	Revisa evaluación
Versión	V1.0
Actores	Representante
Propósito	Indicar si el representante evaluado está de acuerdo con los resultados de evaluación o desea que se revise uno o más puntos.
Descripción	El representante de servicio abre la evaluación y revisa cada punto evaluado por su supervisor. Si está de acuerdo el representante acepta la evaluación y esta queda como finalizada. Si no lo está, agrega un comentario a la evaluación especificando la razón de su inconformidad y guardan la evaluación con el estatus de reclamada para que la consulte su supervisor.

ID	CU-5
Nombre	Actualiza evaluación
Versión	V1.0
Actores	Supervisor
Propósito	Finalizar la evaluación actualizándola previamente de ser necesario.
Descripción	El supervisor revisa los comentarios del representante inconforme con su evaluación, si proceden actualiza los puntos donde cometió error al evaluar. Por último finaliza la evaluación.

ID	CU-6
Nombre	Genera reporte de resultados
Versión	V1.0
Actores	Supervisor
Propósito	Generar reporte para conocer el resumen de las evaluaciones por representante
Descripción	El supervisor elige el mes y el año para el que desea generar el reporte y el sistema le despliega el promedio de los resultados de evaluación hechas hasta el momento en ese mes para todos los representantes que se reportan a él.

ID	CU-7
Nombre	Crea usuario
Versión	V1.0
Actores	Administrador
Propósito	Crear los usuarios que tendrán acceso al sistema
Descripción	El administrador completa los datos del usuario y le asigna un rol de usuario. En caso de ser un representante de servicio le asigna un supervisor.