**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 Ferreiras | 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. |