

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

Proyecto Service Desk

Especificación de Casos de Uso

Versión 0.3

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
13/05/2024	0.1	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	Frayssinet Cabanillas Maurice
21/06/2024	0.2	Realización y análisis de las Visualizaciones en el Figma	Dony Sanchez / Karen Castro / Miguel Aauto
21/10/2024	0.3	Realización de la Base de Datos Entidad/Relación (E/R)	Miguel Aauto / Fernando ...
09/11/2024	0.3	Entrega Final	Dony Sanchez Tong

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

Especificación de Casos de Uso

1. Clientes:

1.1. Acceso al sistema mediante una cuenta

a) **Descripción:** Permite al cliente acceder al sistema con una cuenta validada que contiene Correo y Contraseña.

b) **Pasos:**

1. El cliente ingresa su correo y contraseña validada y creada por el Administrador.
2. Hace el Login y se verifica la cuenta correcta.

c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo verifica el acceso de la cuenta validada, que fue creado por el Administrador.

1.2. Accesos directos de la ventana de Inicio

a) **Descripción:** Muestra al cliente ventanas de accesos directos que les direcciona a otras ventanas.

b) **Pasos:**

1. El cliente al ingresar a sistema de Services Desk.
2. Visualiza opciones de Accesos Directos llamados *Tickets Generados, Tickets Resueltos y Cantidad de Equipo:*

a. **Tickets Generados:** Muestra solo una lista de Tickets que se crean por el cliente durante cada semana.

b. **Tickets Resueltos:** Muestra solo una lista de Tickets que se resolvió con el Soporte (TI o in Situ) durante cada semana.

c. **Cantidad de Equipo:** Muestra solo una lista de Equipos asociados al cliente. Que, a su vez, se registra por el Administrador.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo muestra campos de selección que son de accesos directos para la facilidad del cliente a la hora de realizar alguna tarea dentro del sistema.

1.3. Visualización y acceso a mensajes

- a) **Descripción:** Muestra al cliente ventanas que registra los movimientos de sus tickets generados.
- b) **Pasos:**
1. El cliente al ingresar a sistema de Service Desk.
 2. Visualiza la ventana de Inicio
 3. El sistema muestra una ventana donde el cliente puede interactuar.
 4. La ventana le muestra los mensajes de movimiento de Ticket (Cambio de Estado, respuesta del soporte) y marca un tiempo transcurrido de dicho movimiento realizado.
 5. El cliente puede dar click al mensaje.
 6. El sistema le dirige al ticket en cuestión.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo muestra una ventana para que el usuario (cliente) pueda saber sobre el cambio de sus tickets.

1.4. Tickets generados

- a) **Descripción:** Permite al cliente acceder a una lista de Tickets donde le puede solicitar un ticket por medio de una opción de “agregar”.
- b) **Pasos:**
1. El cliente accede en la opción de Tickets para visualizar una Lista donde el mismo lo genera.
 2. En la visual de la Lista de Tickets, el cliente puede solicitar un ticket por una opción de “agregar” desde la misma visual de Lista de Tickets.
 3. Al solicitar en la opción “agregar” se le abrirá una ventana para agregar sus tickets con las siguientes descripciones:
 - a. **Tipo:** El cliente agregará un texto en donde podrá explicar en breves palabras su incidente.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- b. **Equipo:** El cliente podrá seleccionar su Equipo ya preestablecido, para corroborar de donde es la falla.
 - c. **Imagen:** El cliente tiene la disponibilidad de poder agregar una imagen del problema que tiene, siendo de ayuda para el Soporte.
 - d. **Descripción:** El cliente podrá agregar un comentario para poder precisar al Soporte sobre su Incidencia.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo permite al cliente una lista fluida y simple, que a su vez describe su Incidencia con cosas puntuales para una solución pronta.

1.5. Lista de Tickets

- a) **Descripción:** Permite que el cliente pueda visualizar en lista sus tickets generados con ciertos detalles para destacar.
- b) **Pasos:**
 1. El cliente accede en la opción de Tickets o Tickets Generados (acceso directo) para visualizar su **Lista de Tickets**.
 2. En la visual de la Lista de Tickets, el cliente visualiza 4 campos de filtros que describe su ticket. Estos sirven para que el cliente pueda buscar según su preferencia.
 - a. **Tipo de Incidente:** Es un campo de filtro para buscar el tipo ticket de dicha descripción.
 - b. **Rango de Fecha:** Este campo de filtro permite al cliente buscar un rango de cierta fecha inicial a uno final, para que se le sea menos complejo la búsqueda por fechas.
 - c. **Estado:** Este campo de filtro solo permite buscar 2 tipos de datos "Activo" o "Inactivo".
 - d. **Buscar:** Este campo de filtro solo se usaría si el cliente quisiera filtrar algún texto que recuerde (dicho texto incluye del campo "Descripción" del **ticket agregado**.)
 3. También tiene visual sencilla a interactuar con la Lista de Tickets, el cliente visualiza 5 campos que describe su respectivo ticket. Estos sirven para que el cliente pueda entender como esta su ticket.
 - a. **Fecha Registro:** El campo muestra una fecha del ticket creado.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- b. **Tipo de Incidente:** El campo muestra la descripción del Tipo que el cliente detalló en “agregar”
 - c. **Ultima Actualización:** El campo solo muestra una fecha del último mensaje enviado en el chat del ticket.
 - d. **Tiempo de respuesta:** El campo solo muestra el tiempo transcurrido en horas y minutos del ultimo mensaje que se envío en el chat del ticket.
 - e. Un campo que solo muestra un icono de “Mensajería” que es una interacción de “botón” da paso al chat del ticket de cliente con soporte.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema muestra al cliente una visual simple, limpia y precisa en detalle para su listado del cliente.

1.6. Acceso a la interfaz del Ticket mediante un Chat

- a) **Descripción:** Permite al cliente poder acceder al Ticket donde puede conversar y guiar al Soporte para solucionar su Incidencia.
- b) **Pasos:**
 1. El cliente ingresa desde la **Lista de Tickets** al botón de imagen Mensajería.
 2. El cliente visualiza la interfaz del ticket con el nombre de **Chat**.
 3. El cliente visualiza arriba del chat 2 descripciones **Chat de Soporte** *(este tiene interacción como “botón” donde se describe en el 1.7)* y **Número de teléfono** *(esto mayormente se usaría para tener una comunicación rápida y una solución más pronta posible)*
 4. El cliente puede ver en la parte Derecha del interfaz su Chat con el Soporte.
 5. El cliente tiene acceso a responder los mensajes del Soporte desde el mismo Chat *(Del cual cada respuesta se pone arriba, haciendo que el chat de mensajes se desplace hacia abajo)*.
 6. El chat muestra el Nombre, Correo, Fecha y hora del mensaje escrito.
 7. El cliente visualiza la descripción de su Ticket en la parte Izquierda.
 8. El cliente tiene la opción de “Cerrar el Ticket” cuando ve que su problema fue solucionado.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

9. El cliente tiene la facilidad de Reactivar su ticket desde el mismo Chat (interfaz Derecha).
10. El cliente puede hacer click a la opción del “mas”, donde se muestra un panel de datos para seguir o agregar el problema del mismo Equipo. Los datos son las siguientes:
 - a. **Nombre:** la celda esta bloqueada y solo muestra la información del usuario.
 - b. **Correo:** la celda esta bloqueada y solo muestra la información del usuario.
 - c. **Descripción:** la celda esta habilitada y el cliente puede especificar su problema
 - d. **Imagen:** Una celda donde puede subir su imagen (opcional).
11. El cliente visualiza su **Estado** de ticket, este tiene 2 opciones:
 - a. **Si está Activo:** El ticket se mantiene en este Estado cuando está en proceso o cuando el Cliente responde un Ticket Inactivo (Se Reactiva).
Si está Inactivo: El ticket se mantiene en este Estado cuando no es respondido por el Cliente durante un tiempo prolongado (1 hora aproximado) o cuando el ticket fue resuelto.
12. El cliente visualiza su **Pin de Usuario** en la información de la izquierda, que este sería como su ID de usuario mostrado en el chat.

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema permite al cliente que tenga información necesaria de su ticket y que a su vez cuente con un Chat con mensajes guardados de lo que converso con el Soporte.

1.7. Chat de Soporte

- a) **Descripción:** Permite al cliente interactuar con el soporte mas directo y personal para su problema.
- b) **Pasos:**
 1. El cliente presiona el botón de **Chat de Soporte** que encuentra en la parte superior.
 2. El sistema muestra una ventana por encima del Chat.
 3. El cliente procede a completar los datos pedidos:
 - a. **Nombre:** Nombre del cliente.
 - b. **Email:** el correo personal del cliente.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- c. **Pin del Soporte:** se deberá agregar manualmente el pin que tiene en visual en la parte izquierda – inferior (*esto no está detallado, pero el grupo de programación podría poner en este campo como bloqueado y con la información ya completa*).
 - d. **Ticket ID:** se deberá agregar manualmente su ID que tiene en visual en la parte izquierda – superior (*esto no está detallado, pero el grupo de programación podría poner en este campo como bloqueado y con la información ya completa*).
 - e. **¿Cómo le podemos ayudar?** : Este campo solo describe su problema.
4. El sistema muestra; luego de completar la información, un chat sencillo (este chat se guardará en el correo personal del cliente).
 5. Al terminar el sistema le hace una pregunta de valorización con 2 opciones “Si” o “No” (esta valorización se mostrara en la visual del Soporte TI).
 6. Si el cliente selecciona **SI**, abrirá una serie de preguntas a completar:
 - a. **1er campo:** El cliente describe su experiencia y que se podría mejorar, para una mejora del sistema.
 - b. **2do campo:** El cliente decide si fue o no resuelto su solicitud.
 - c. **3er campo:** El cliente decide cuantas estrellas valoriza su experiencia a su solicitud.
 - d. Finaliza con el botón “Enviar”.
 7. Si el cliente selecciona **NO**, la ventana se cierra.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo muestra preguntas con campos de visual agradable para que el cliente entienda el proceso.

1.8. Lista de Equipos

- a) **Descripción:** Permite al cliente acceder al sistema con una cuenta validada que contiene Correo y Contraseña
- b) **Pasos:**
 1. El cliente ingresa su correo y contraseña validada y creada por el Administrador.
 2. Hace el Login y se verifica la cuenta correcta.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo verifica el acceso de la cuenta validada, que fue creado por el Administrador.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

2. Soporte TI:

2.1. Acceso al sistema mediante una cuenta

a) **Descripción:** Permite al cliente acceder al sistema con una cuenta validada que contiene Correo y Contraseña.

b) **Pasos:**

1. El cliente ingresa su correo y contraseña validada y creada por el Administrador.
2. Hace el Login y se verifica la cuenta correcta.

c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo verifica el acceso de la cuenta validada, que fue creado por el Administrador.

2.2. Accesos directos de la ventana de Inicio

a) **Descripción:** Muestra al cliente ventanas de accesos directos que les direcciona a otras ventanas.

b) **Pasos:**

1. El cliente al ingresar a sistema de Services Desk.
2. Visualiza opciones de Accesos Directos llamados *Tickets activos, Tickets urgentes, historial de tickets y valorización de satisfacción:*

a. **Tickets activos:** Muestra solo una lista de Tickets que se encuentran activos

b. **Tickets urgentes:** Muestra solo una lista de Tickets que tienen un grado de urgencia

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

c. **Historial de tickets:** Muestra el total de tickets ya sean activos o inactivos.

d. **Valorización de satisfacción:** muestra una tabla que valoriza la satisfaccion de los clientes respecto a los tickets resueltos con un máximo de 5 estrellas

c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo muestra campos de selección que son de accesos directos para la facilidad del cliente a la hora de realizar alguna tarea dentro del sistema.

2.3. Visualización y acceso a mensajes

a) **Descripción:** Muestra al soporte ventanas que registra los movimientos de sus tickets generados.

b) **Pasos:**

1. El soporte al ingresar a sistema de Service Desk.
2. Visualiza la ventana de Inicio.
3. El sistema muestra una ventana donde el soporte de ti puede interactuar.
4. La ventana le muestra los mensajes de movimiento de Ticket (Cambio de Estado, respuesta del cliente) y marca un tiempo transcurrido de dicho movimiento realizado.
5. El soporte de ti puede dar click al mensaje.
6. El sistema le dirige al ticket en cuestión.

c) **Criterio de aceptación:** El sistema solo muestra una ventana para que el usuario (cliente) pueda saber sobre el cambio de sus tickets.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

2.4. Historial de tickets

- a) **Descripción:** Permite al soporte poder visualizar una lista de todos los tickets sin excepción que fueron generados siendo opcional poder acceder al chat de estos
- b) **Pasos:**
 1. El soporte accede en la opción de Tickets o en la misma opción del dashboard de inicio(historial de tickets).
 2. El sistema le muestra un historial de tickets con diferentes características
 3. En la visual de historial de tickets(tickets), el soporte puede filtrar los tickets que requiera desde la misma visual .
 4. Al querer filtrar lo podrá hacer agregando diferentes parámetros según requiera en las casillas con las siguientes descripciones:
 - a. **Tipo de incidente:** El soporte agregará un texto en la casilla correspondiente donde podrá explicar en breves palabras el tipo de incidente y este le permitirá filtrarlo .
 - b. **Rango de fecha:** El soporte de ti podrá establecer un rango de fecha en las casillas correspondientes logrando asi filtrarlo.
 - c. **Búsqueda:** soporte de ti podrá establecer un filtro general agregando un texto que especifique lo que requiera
 5. El sistema realiza el filtro con los parámetros ya especificados.
 6. El soporte podrá hacer una expansión opcional dando click a uno de los tickets llevándolo a la interfaz del chat.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

7. El sistema lo lleva al chat donde podrá interactuar

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema le muestra una lista de tickets sin excepción el cual debe haber sido accedido en las 2 opciones descritas anteriormente.

2.5. Valorización de satisfacción

- a) **Descripción:** Permite al soporte visualizar el grado de satisfacción de parte de los clientes con respecto a sus tickets
- b) **Pasos:**
 1. El soporte le da click a la opción (valorización de satisfacción).
 2. El sistema muestra la interfaz correspondiente destacándole tres recuadros con diferentes características.
 - a. **Primer recuadro** : ID, Cliente, Fecha de Registro, N° tickets, Prioridad, Valorización.
 - b. **Segundo recuadro:** Categoría (ticket equipo ticket servicio).
 - c. **Tercer recuadro** : Valorización.
 3. El soporte lo visualiza y da por concluida su requerimiento
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara solo si fue seleccionado la opción en el dashboard.

2.6. Chat de parte de soporte de TI

- a) **Descripción:** Permite al soporte intercambiar mensajes con la persona que solicita el ticket para así resolver sus consultas o en su defecto derivarlo a soporte in situ.
- b) **Pasos:**
 1. El soporte selecciona dándole click en el icono del mensaje del ticket del apartado de “tickets”

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente al chat de intercambio de mensajes con el cliente del cual se destaca la información del cliente ,su pin asi como una opción de derivación a soporte in situ y teniendo de principal el chat con el cliente
3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de interactuar con el cliente asi como derivación al soporte in situ

c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en el icono de mensaje.

2.7. Clientes -microempresa

a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de cliente que luego continuaría con el apartado de microempresa

b) **Pasos:**

1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de clientes
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “clientes “con los filtros y el recuadro de características reflejadas en columnas siendo la cantidad con relación al tipo de cliente.
3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de seleccionar tres apartados con respecto al tipo de cliente el cual son : Microempresa, Empresa y Persona Natural. Posteriormente selecciona microempresa.
4. El sistema le muestra el recuadro y con las características correspondientes al tipo de cliente.
5. Soporte puede seleccionar uno de clientes

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

6. El sistema lo dirige a los datos respecto a:
Empresa, Contacto, área y datos de acceso,
cada uno con sus diferentes características.

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre clientes.

2.8. Clientes-empresa

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de cliente que luego continuaría con el apartado de microempresa.
- b) **Pasos:**
 1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de clientes.
 2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “clientes “con los filtros y el recuadro de características reflejadas en columnas siendo la cantidad con relación al tipo de cliente.
 3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de seleccionar tres apartados con respecto al tipo de cliente el cual son :microempresa,empresa y persona natural.
 4. Posteriormente selecciona empresa.
 5. El sistema le muestra el recuadro y con las características correspondientes al tipo de cliente.
 6. Soporte puede seleccionar uno de clientes.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

7. El sistema lo dirige a los datos respecto a :
Empresa, Contacto, Sucursal y Datos de acceso,
cada uno con sus diferentes características.

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando
previamente haya hecho click en la ventana de nombre
clientes

2.9. Clientes-persona natural

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de
cliente que luego continuaría con el apartado de persona
natural
- b) **Pasos:**
 1. El soporte selecciona dándole click en la ventana
de clientes.
 2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a
“clientes “con los filtros y el recuadro de
características reflejadas en columnas siendo la
cantidad con relación al tipo de cliente.
 3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de
seleccionar tres apartados con respecto al tipo
de cliente el cual son :microempresa,empresa y
persona natural.
 4. posteriormente selecciona persona natural.
 5. El sistema le muestra el recuadro y con las
características correspondientes al tipo de
cliente.
 6. Soporte puede seleccionar uno de los clientes.
 7. El sistema lo dirige a los datos respecto a : Datos
Personales, Contacto y datos de acceso, cada
uno con sus diferentes características.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre clientes.

2.10. Soporte técnico

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de soporte técnico con la funcionalidad de dar una descripción respecto al tipo de plan
- b) **Pasos:**
1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de soporte técnico.
 2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “soporte tecnico” con los filtros y el recuadro de características reflejadas en columnas las cuales son: número de plan , nombre y descripción.
 3. El soporte lo visualiza y da por concluida su búsqueda informativa.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre soporte técnico.

2.11. Empresa -microempresa

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de empresa que luego continuaría con el apartado de microempresa
- b) **Pasos:**
1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de empresa.
 2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “empresa “ con los filtros y el recuadro de características reflejas en columnas siendo la cantidad con relación al tipo de empresa.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de seleccionar tres apartados con respecto al tipo de empresa el cual son :microempresa, empresa y persona natural. Posteriormente selecciona microempresa.
4. El sistema le muestra el recuadro y con las características correspondientes al tipo de empresa.
5. Soporte puede seleccionar uno de ellos .
6. El sistema le muestra el apartado con respecto a los equipos que tenga dicha microempresa además de dividir las características en columnas y un filtro.
7. El soporte puede seleccionar uno de ellos.
8. El sistema le muestra las características del equipo dividido en tres apartados : Usuario , Hardware y Software.

- c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre empresa

2.12. Empresa-empresa

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de empresa que luego continuaría con el apartado de microempresa
- b) **Pasos:**
 1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de empresa.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “empresa “con los filtros y el recuadro de características reflejas en columnas siendo la cantidad con relación al tipo de empresa.
3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de seleccionar tres apartados con respecto al tipo de empresa el cual son : Microempresa, Empresa y Persona Natural. Posteriormente selecciona empresa.
4. El sistema le muestra el recuadro y con las características correspondientes al tipo de empresa.
5. Soporte puede seleccionar uno de ellos.
6. El sistema le muestra el apartado con respecto a los equipos que tenga dicha empresa además de dividir las características en columnas y un filtro.
7. El soporte puede seleccionar uno de ellos.
8. El sistema le muestra las características del equipo dividido en tres apartados :usuario , Hardware y Software.

c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre empresa

2.13. Empresa-persona natural

- a) **Descripción:** Permite al soporte acceder a la interfaz de empresa que luego continuaría con el apartado de microempresa
- b) **Pasos:**
 1. El soporte selecciona dándole click en la ventana de persona natural.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente a “empresa “con los filtros y el recuadro de características reflejas en columnas siendo la cantidad con relación al tipo de empresa.
3. El soporte lo visualiza y tiene la posibilidad de seleccionar tres apartados con respecto al tipo de empresa el cual son :microempresa,empresa y persona natural. Posteriormente selecciona persona natural.
4. El sistema le muestra el recuadro y con las características correspondientes al tipo de empresa.
5. Soporte puede seleccionar uno de ellos.
6. El sistema le muestra el apartado con respecto a los equipos que tenga dicha persona natural además de dividir las características en columnas y un filtro.
7. El soporte puede puede seleccionar uno de ellos.
8. El sistema le muestra las características del equipo dividido en tres apartados : Usuario , Hardware y Software.

c) **Criterio de aceptación:** El sistema lo mostrara ya cuando previamente haya hecho click en la ventana de nombre empresa.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

3. Soporte in Situ:

3.1. Accesos directos de la ventana de Inicio

- a) **Descripción:** Proporciona al Soporte In Situ accesos directos facilitando la gestión y visualización de tareas críticas.
- b) **Pasos:**
 - a. El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
 - b. Visualiza opciones de Accesos Directos llamados *Tickets Activos, Tickets Urgentes, Historial de Tickets y Valorización de Satisfacción*:
 - a. **Tickets Activos:** Muestra una lista de Tickets asignados al Soporte In Situ que están actualmente en proceso.
 - b. **Tickets Urgentes:** Muestra una lista de Tickets de alta prioridad que requieren atención inmediata.
 - c. **Historial de Tickets:** Muestra un registro completo de Tickets asignados, tanto resueltos como pendientes.
 - d. **Valorización de Satisfacción:** Muestra la información sobre la evaluación del servicio brindado por el Soporte In Situ.
- c) **Criterio de aceptación:** El sistema debe garantizar que los accesos directos sean visibles y organizados en la pantalla principal para el Soporte In Situ, con botones de navegación claros que permitan acceder a vistas específicas.

3.2. Gestión de Tickets Activos

- a) **Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "**Tickets Activos**" desde los accesos directos de la ventana de inicio, facilitando la visualización y gestión de los tickets asignados en proceso, incluyendo la capacidad de responder mensajes relacionados.
- b) **Pasos:**
 - a. Inicio de Sesión: El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
 - b. **Entrar al Acceso Directo:**
 - a. En la pantalla principal, el Soporte In Situ selecciona el acceso directo "Tickets Activos".

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- b. El sistema redirige al Soporte In Situ a la interfaz de Gestión de Tickets Activos, donde se muestra una tabla con los tickets asignados actualmente en proceso.

c. Interacción con la Interfaz:

- a. Tabla de Tickets Activos contienen los siguientes campos: Id, Tipo de Incidentes, Usuarios, Empresa, Área, Sucursal, Estado, Fecha de Registro.
- b. Opción de filtrado de Información permite buscar el Ticket por: Tipo de Incidente, Área, Rango de Fechas, Estado, Usuario, Sucursal.

d. Responder Mensajes:

- a. El Soporte selecciona un ticket de la tabla y hace clic en el ícono de mensaje asociado.
- b. El sistema muestra la conversación asociada al ticket, permitiendo al Soporte redactar y enviar una respuesta.

- e. **Regreso a la Tabla:** Una vez finalizada la interacción con los mensajes, el Soporte In Situ regresa a la tabla de tickets activos para continuar con la gestión de otros tickets asignados.

c) Cierre del Interfaz:

- a. El acceso directo a "Tickets Activos" debe estar claramente visible y organizado en la pantalla principal.
- b. La interfaz debe mostrar una tabla detallada y actualizada de tickets activos.
- c. El sistema debe garantizar que el Soporte In Situ pueda responder a mensajes de tickets sin errores y de forma intuitiva.

3.3. Gestión de Tickets Urgentes

- a) **Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Tickets Urgentes" desde los accesos directos de la ventana de inicio, facilitando la visualización y gestión de los tickets de alta prioridad asignados, incluyendo la capacidad de responder mensajes relacionados.

b) Pasos:

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1. **Inicio de Sesión:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
 2. **Acceso desde accesos directos:**
 - a. En la pantalla principal, el Soporte In Situ selecciona el acceso directo "Tickets Urgentes".
 - b. El sistema redirige al Soporte In Situ a la interfaz de Gestión de Tickets Urgentes, donde se muestra una tabla con los tickets de alta prioridad asignados actualmente.
 3. **Interacción con la Interfaz:**
 - a. Tablas de Tickets Urgentes contienen los siguientes campos: Id, Tipo de Incidente, Usuario, Empresa, Área, Sucursal, Estado y Fecha de Registro.
 - b. Opción de filtrado de Información permite buscar el Ticket por: Tipo de Incidentes, Área, Rango de Fechas, Estado, Usuario, Sucursal.
 4. **Responder Mensajes:**
 - a. El Soporte In Situ selecciona un ticket de la tabla y hace clic en el ícono de mensaje asociado.
 - b. El sistema muestra la conversación asociada al ticket, permitiendo al Soporte redactar y enviar una respuesta.
 5. **Regreso a la Tabla:** Una vez finalizada la interacción con los mensajes, el Soporte In Situ regresa a la tabla de Tickets Urgentes para continuar con la gestión de otros tickets asignados.
 6. **Cierre de la Interfaz:** El Soporte In Situ puede salir de la sección Tickets Urgentes y regresar a la pantalla principal.
- c) **Criterios de Aceptación:**
1. El acceso directo a "Tickets Urgentes" debe estar claramente visible y organizado en la pantalla principal.
 2. La interfaz debe mostrar una tabla detallada y actualizada de tickets urgentes.
 3. El sistema debe garantizar que el Soporte In Situ pueda responder a mensajes de tickets urgentes sin errores y de forma intuitiva.

3.4. Gestion Historial de Tickets

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- a) Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Historial de Tickets" desde los accesos directos de la ventana de inicio, facilitando la consulta de tickets previamente asignados, activos e inactivos, con la capacidad de revisar mensajes y detalles asociados para análisis o seguimiento.
- b) Pasos:**
- 1. Inicio de Sesión:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
 - 2. Acceso desde accesos directos:**
 - a. En la pantalla principal, el Soporte In Situ selecciona el acceso directo "Historial de Tickets".
 - b. El sistema redirige al Soporte a la interfaz de Historial de Tickets, donde se muestra una tabla con el registro de tickets previamente asignados.
 - 3. Interacción con la Interfaz:**
 - a. Tabla de Historial de Tickets contienen las siguientes funcionalidades: Id, Tipo de Incidente, Usuario, Empresa, Estado, Fecha de Registro y Fecha de Resolución.
 - b. Opción de filtrado de Información permite buscar el Ticket por: Tipo de Incidente, Área, Rango de Fechas, Estado, Usuario, Sucursal.
 - 4. Revisión de Detalles:**
 - a. El Soporte selecciona un ticket de la tabla y hace clic en el ícono de detalles asociado.
 - b. El sistema muestra la conversación y otros datos asociados al ticket seleccionado para análisis o referencia.
 - 5. Regreso a la Tabla:** Una vez finalizada la revisión de detalles, el Soporte In Situ regresa a la tabla del historial para consultar otros tickets.
 - 6. Cierre de la Interfaz:** El Soporte In Situ puede salir de la sección "Historial de Tickets" y regresar a la pantalla principal.
- c) Criterios de Aceptación:**
1. El acceso directo a "Historial de Tickets" debe estar claramente visible y organizado en la pantalla principal.
 2. La interfaz debe mostrar una tabla detallada y actualizada con el registro completo de tickets asignados.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión:	0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha:	09/11/2024
Proyecto-01		

3. La información mostrada debe ser precisa y coincidir con los registros históricos almacenados en el sistema.

3.5. Valorización de Satisfacción

- a) **Descripción:** Muestra al Soporte In Situ un acceso directo a la funcionalidad de evaluación de la satisfacción del cliente, facilitando la visualización y análisis de métricas clave para mejorar el servicio.

- b) **Pasos:**

1. **Inicio de Sección:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
2. **Acceso desde accesos directos:**
 - a. En la pantalla principal, el Soporte In Situ selecciona el acceso directo "Valorización de Satisfacción".
 - b. El sistema redirige al Soporte In Situ a la interfaz de Valorización de Satisfacción, que incluye una tabla con los registros de evaluación y un panel de métricas detallado.
3. **Interacción con la interfaz:**
 - a. Tabla de Registros de Evaluación contiene los siguientes campos: Id, Cliente, Fecha de Registro, Categoría (Clasificación del ticket (Equipo o Servicio)), Prioridad (Nivel de urgencia del ticket (Alta, Media o Baja)), Valorización (Número de estrellas otorgadas (1 a 5)).
 - b. Panel de Métricas que muestra la visualización grafica que incluye: Satisfacción Global (Muestra el porcentaje y nivel cualitativo de satisfacción del cliente.), Distribución por Prioridad (Muestra la gráfica de la proporción de tickets por nivel de urgencia.), Distribución por Categoría (Muestra la gráfica de la proporción de tickets clasificados como Equipo o Servicio).
4. **Cierre de la Interfaz:** El Soporte In Situ puede salir de la sección Valorización de Satisfacción y regresar a la pantalla principal.

- c) **Criterios de Aceptación:**

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1. El acceso directo a "Valorización de Satisfacción" debe estar claramente visible y organizado en la pantalla principal.
2. Las métricas gráficas deben ser dinámicas, reflejando los datos filtrados y permitiendo una interpretación visual efectiva.
3. Los valores mostrados en la tabla y las gráficas deben ser consistentes y exactos según los datos almacenados.

3.6. Modelo de Funcionalidad en Empresa y Equipos

a) Descripción: La interfaz permite al usuario (potencialmente un administrador o un encargado de gestión) acceder de manera directa a la información de empresas categorizadas. Facilita la búsqueda, clasificación y consulta de datos relevantes de las empresas, ayudando a optimizar procesos de registro y organización de información empresarial.

b) Pasos:

1. **Inicio de Sección:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
2. **Acceso desde la barra de navegación:** Muestra la opción de categoría empresarial:
 - a. En la pantalla principal, el usuario identifica y selecciona una categoría específica, como: Microempresa, Empresa, Persona Natural.
 - b. El sistema redirige al usuario a una vista adaptada para la categoría seleccionada, mostrando información filtrada y organizada según la opción escogida.

c) Criterios de Aceptación:

1. Los botones de selección (Microempresa, Empresa, Persona Natural) deben estar visibles y bien organizados.
2. La barra de búsqueda debe responder en tiempo real a los términos ingresados, mostrando resultados relevantes.
3. La información de la empresa debe ser precisa, reflejando correctamente los datos almacenados.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

3.7. Gestión de Empresa

a) **Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Empresas" desde el menú lateral, facilitando la visualización y gestión de información detallada sobre las empresas registradas, como sucursales, trabajadores, equipos registrados y el plan asignado.

b) **Pasos:**

1. **Inicio de Sección:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.

2. **Acceso desde accesos directos:**

- En la pantalla principal, el Soporte In Situ selecciona el menú lateral "Empresas".
- El sistema redirige al Soporte In Situ a la interfaz de gestión de empresas, mostrando una tabla con la información de las empresas registradas.

3. **Interacción con la interfaz:** Tabla de Empresa muestra los siguientes campos: RUC, Nombre, N° Sucursal, N° Trabajadores, Equipos Registrados, N° Plan, Icono de Acción

4. **Cierre de la Interfaz:** El Soporte In Situ puede cerrar la sección "Empresas".

c) **Criterios de Aceptación:**

- La tabla debe mostrar información detallada y actualizada de las empresas registradas.
- El sistema debe garantizar una navegación fluida entre los filtros, la tabla y las consultas detalladas.
- La interfaz debe ser clara y de fácil uso para el Soporte In Situ.

3.8. Gestión de Equipos por Empresa

a) **Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Equipos" al seleccionar una empresa desde la tabla de empresas. En esta sección, se muestra una tabla con los equipos registrados asociados a la empresa seleccionada, brindando detalles relevantes y opciones de filtrado.

b) **Pasos:**

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1. **Inicio de Sección:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
2. **Acceso a la Sección de Empresas:**
 - a. Desde el menú lateral, el Soporte selecciona la opción "Empresas".
 - b. En la tabla de empresas, selecciona la opción de redirección (ícono de acción) para una empresa específica.
 - c. El sistema redirige a la sección "Equipos", mostrando los equipos asociados a la empresa seleccionada.
3. **Interacción con la Interfaz:**
 - a. **La tabla Equipos muestra los siguientes campos:** Tipo, Marca, N°de Serie, Usuario, Área, Ultima Revisión, Revisión Programada, Icono de Detalle ().
 - b. **Filtros y Búsqueda:** Filtro por rango de fechas (última revisión o revisión programada) y búsqueda por palabra clave (tipo, marca, usuario, área, etc.).
4. **Visualización Detallada del Equipo:**
 - a. El Soporte In Situ hace clic en el ícono de detalle asociado a un equipo en la tabla.
 - b. El sistema redirige a una interfaz con la información completa del equipo, incluyendo el historial de mantenimiento y posibles incidentes relacionados.
- c) **Criterios de Aceptación:**
 1. La tabla debe mostrar información detallada y actualizada de las microempresas registradas.
 2. El sistema debe permitir una navegación fluida entre los filtros, la tabla y las consultas detalladas.
 3. La interfaz debe ser clara, intuitiva y fácil de usar para el Soporte In Situ.

3.9. Gestión de Microempresa

- a) **Descripción:** Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Microempresa" desde el menú lateral, facilitando la visualización y gestión de información detallada, como: Datos de la empresa, Sucursales, Trabajadores, Equipos registrados, Plan asignado.

b) Pasos:

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1. **Inicio de sesión:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
2. **Acceso a la sección empresa:**
 - a. En la pantalla principal, selecciona el menú lateral "Empresa".
 - b. El sistema redirige al usuario a la interfaz de gestión, mostrando una tabla con los datos registrados.
3. **Interacción con la interfaz:** La tabla muestra los siguientes campos: RUC, Razón social, N° Sucursal, N° Trabajadores, Equipos Registrados, Plan asignado, Icono de acción.
4. **Cierre de la interfaz:** El usuario puede cerrar la sección seleccionando la opción de salida o navegando a otra parte del sistema.

c) Criterios de Aceptación:

1. La tabla debe mostrar información detallada y actualizada de las microempresas registradas.
2. El sistema debe permitir una navegación fluida entre los filtros, la tabla y las consultas detalladas.
3. La interfaz debe ser clara, intuitiva y fácil de usar para el Soporte In Situ.

3.10. Gestión de Equipos por Microempresa

a) Descripción: Permite al Soporte In Situ acceder a la sección "Equipos" seleccionando una microempresa desde la tabla correspondiente. En esta sección se visualiza una tabla con los equipos registrados asociados, junto con detalles relevantes y opciones de filtrado.

b) Pasos:

1. **Inicio de sesión:** El Soporte In Situ inicia sesión en el sistema Service Desk, accediendo a la pantalla principal.
2. **Acceso a la sección de Microempresa:**
 - a. Desde el menú lateral, selecciona la opción "Microempresa".
 - b. En la tabla, hace clic en el ícono de acción asociado a un registro específico.
 - c. El sistema redirige al usuario a la sección "Equipos", mostrando los equipos registrados de la empresa seleccionada.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

3. Interacción con la interfaz: La tabla Equipos muestra los siguientes campos: Tipo, Marca, N° de Serie, Área, Última Revisión, Revisión Programada, Ícono de Detalle.

4. Filtros y búsqueda:

- a. Filtro por rango de fechas (última revisión o revisión programada).
- b. Búsqueda por palabra clave (tipo, marca, área, etc.).
- c. Visualización detallada del equipo:
- d. El Soporte In Situ hace clic en el ícono de detalle asociado a un equipo en la tabla.
- e. El sistema redirige a una interfaz con la información completa del equipo, incluyendo el historial de mantenimiento y posibles incidentes relacionados.

c) Criterios de Aceptación:

- 1. La tabla debe mostrar la información de los equipos asociados de manera precisa y actualizada.
- 2. Los filtros y búsquedas deben funcionar de manera rápida y eficiente.
- 3. La interfaz detallada debe ser clara y ofrecer un historial exhaustivo del equipo.

4. Administrador:

3.1. Acceso al sistema mediante una cuenta

1) Descripción: Permite al administrador acceder al sistema con una cuenta validada que contiene Correo y Contraseña

2) Pasos:

- a. El administrador ingresa su correo y contraseña validada y creada por los desarrolladores.
- b. Hace el Login y se verifica la cuenta correcta.

3) Criterio de aceptación: El sistema solo verifica el acceso de la cuenta validada, que fue creado por los desarrolladores.

3.2. Acceso directo a la Ventana de inicio

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1) Descripción: Muestra al Administrador la ventana de inicio donde encontrara 4 accesos rápidos a distintas ventanas de la página además encontrara un apartado de mensajes de tickets donde llegaran notificaciones si un ticket es respondido.

2) Pasos:

- a. El administrador ingresa el sistema del Service Desk.
- b. Visualiza opciones de accesos directos llamados: Total de tickets activos, Historial de tickets, tickets urgentes, registrar cliente:

1. Total de tickets activos: Mostrara una lista de tickets que se encuentren con el estado Activo.

2. Historial de tickets: Nos mostrara un listado total de todos los tickets registrado hasta el momento por diferentes empresas.

c. Tickets Urgentes: Mostrara una lista de tickets que se encuentren con la prioridad Alta.

d. Registrar Clientes: Este acceso nos direccionara al apartado de clientes.

3) Criterio de aceptación: El sistema solo muestra campos de acciones rápidos para que el administrador desde la pantalla de inicio pueda hacer diferentes tareas en el sistema del Service Desk.

3.3. Acceso a las casillas del lateral izquierdo

1) Descripción: El administrador podrá visualizar en la parte izquierda de la página web un apartado con 8 casillas diferentes.

2) Pasos:

- a. El administrador tendrá acceso a cada una de las casillas con diferente contenido.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- b. Visualizar las acciones de cada casilla: Inicio, Tickets, Clientes, Productos, Plan de soporte, Empresa, Perfil, cerrar sesión:
 - 1. **Inicio:** Muestra la ventana inicial del administrador con los accesos rápidos asignados en el texto 1.2.
 - 2. **Tickets:** Mostrara una tabla donde podremos visualizar los tickets generados por las diferentes empresas cada uno con su respetivo chat.
 - 3. **Clientes:** Mostrara una tabla con los datos del cliente de una empresa, en este apartado podremos encontrar tres tipos Empresa, Microempresa y Persona Natural.
 - c. **Productos:** Apartado en blanco.
 - d. **Plan de Soporte:** Apartado en blanco.
 - e. **Empresa:** Nos mostrará una tabla con los datos de las empresas registradas desde el apartado de cliente, donde igual manera tendrá una diferencia en los tres tipos mencionados, Empresa, Microempresa y Persona Natural.
 - f. **Perfil:** Nos mostrara los datos de dicho administrador, en específico serán sus datos personales.
 - g. **Cerrar sesión:** Este apartado nos volverá a la ventana de inicio de sesión.
- 3) **Criterio de aceptación:** En el sistema esto nos ayuda a tender un orden de las cosas al estar separadas en sus respectivas casillas de igual manera evitar sobrecargas en la página.

3.4. Casilla lateral izquierdo – Ticket

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

1) Descripción: En este apartado de la página tendremos visual a todos los tickets de las diferentes empresas.

2) Pasos:

- a. Administrador visualiza la tabla de los tickets con los siguientes campos: id, tipo de incidente, usuario, empresa, área, sucursal, estado, fecha de registro, prioridad, el icono de mensajes y Soporte Insitu.
- b. El administrador en la parte superior de la tabla tendrá los siguientes filtros: búsqueda por tipo de incidente, búsqueda por área, búsqueda por un rango de fecha, búsqueda por estado y una búsqueda en general.
- c. El administrador podrá visualizar el chat del ticket entre el Cliente y Soporte TI donde lo redireccionará a venta nueva.

A. Visual del chat de ticket entre Cliente y Soporte TI

1) Descripción: Dentro de esta ventana el Administrador tendrá acceso a la conversación del Soporte Ti y el Usuario que solicito el ticket. De igual manera tendrá la visual de la información de ticket con los siguientes datos: id de ticket, motivo, asunto, estado. Podrá visualizar la información del cliente que contiene los siguientes datos: nombre del usuario, empresa, sucursal, y área. Tendrá acceso a la información del equipo como el tipo de equipo y su prioridad. Por último, podrá visualizar el pin de Usuario que es como un identificador de cada persona.

2) Pasos:

- a. El administrador tendrá acceso solo a visualizar el chat de mensajes y no podrá responder.
- b.
- c. Podrá modificar el estado del ticket si es activo o inactivo teniendo en cuenta que el programa podrá cerrar el ticket de manera automática si no es respondió por el usuario en 1 hora.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- 3) **Criterio de aceptación:** Esto ayuda a tener más control en el momento de supervisar a los de soporte TI y verificar cada incidente que se puede generar.

3.5. Casilla lateral Izquierdo – Cliente

- 1) **Descripción:** Permite al administrador poder visualizar distintas tablas a su vez editar y agregar clientes, que en este caso serían los gerentes de una empresa que adquiere el Service Desk.

2) **Pasos:**

- a. En primera parte visualizara tres botones diferentes con el nombre empresa, microempresa y persona natural. Cada uno de estos mostrara tablas diferentes en la ventana.
 - b. **Empresa:** mostrara una tabla con las siguientes columnas id, ruc, empresa, dirección, nombre, teléfono, correo y plan. Teniendo en cuenta que los siguientes datos ruc, empresa, dirección y plan son datos de la empresa y nombre, teléfono y correo son datos del generante encargado.
 - c. **Microempresa:** nos mostrara una tabla con las siguientes columnas id, ruc, empresa, dirección, nombre, teléfono, correo y plan. Teniendo en cuenta que los siguientes datos ruc, empresa, dirección y plan son datos de la empresa y nombre, teléfono y correo son datos del generante encargado.
- 3) **Persona Natural:** visualizaremos una tabla muy distinta a los dos anteriores con las siguientes columnas id, DNI, nombre, teléfono y correo. Teniendo en cuenta que todos esos datos son de la persona encargada.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- 4) De igual manera en la parte superior de la tabla podrá visualizar diferentes filtros para cada tabla.
- 5) Empresa – Microempresa ambos tendrán un filtro de búsqueda por el ruc, nombre de la empresa y una búsqueda general.
- 6) Persona Natural Tendrá un filtro de búsqueda por DNI, nombre y búsqueda general.
- 7) El administrador visualizará en el parte superior derecho un botón de agregar, que le permitirá agregar a un nuevo cliente.
- 8) Para poder ver y editar información de un cliente, lo podrá realizar solo presionando una fila de la tabla.

A. Visual agregar cliente

- 1) **Descripción:** En este apartado el administrador podrá agregar nuevos clientes el botón cambiará de ventana según el requerimiento del administrador si será un cliente de Empresa, Microempresa y Persona Natural.

2) Pasos:

1. El administrador deberá seleccionar en que tabla desea agregar el cliente Empresa, Microempresa o Persona Natural.
 - a. **Empresa:** Nos mostrara una ventana emergente con el fondo transparente con 4 secciones Empresa, Contacto, Sucursal y Datos de acceso.

- ❖ **Empresa:** Rellenaremos los siguientes datos, Nombre de la empresa, el ruc de la empresa,

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

la dirección de la empresa y que plan está solicitando.

- ❖ **Contacto de referencia:** Los contactos de referencias serán personas de la empresa con las que se podrá comunicar por si es que el gerente no se encuentra, los datos que podremos rellenar son los siguientes, El nombre de la persona, dirección, correo personal, teléfono y cargo.
Tener en cuenta que al final se visualizara un cuadro que podremos marcar que serán dos tipos.

- **Cuadro con fondo amarillo:** *Sera como el contacto principal o gerente de la empresa el cual en la tabla principal de Clientes nos mostrara sus datos junto a los de la empresa.*

- **Cuadro con fondo transparente:** *serán contactos secundarios que serán comunicados si el gerente no se encuentra.*

- ❖ **Sucursales:** En este apartado podremos agregar una cantidad de sucursales de la empresa, de igual manera será visualizado en una tabla donde agregaremos los siguientes datos Sucursal, dirección, contacto, teléfono, correo.
De igual manera al final de la fila al momento de agregar una sucursal nos mostrara un botón de agregar donde agregaremos las áreas de las sucursales

- **Área:** Nos mostrará una tabla donde podremos agregar las áreas de la sucursal seleccionada este

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

tendrá los siguientes datos
nombre del área, contacto,
teléfono y el correo del encargado.

- ❖ **Datos de acceso:** En esta parte el administrador podrá crear al gerente de la empresa su cuenta de acceso a la página web tendrá que crearle un correo con su nombre y una contraseña que no podrá ser modificada por el cliente.

b. **Microempresa:** Nos mostrara una ventana emergente con el fondo transparente con 4 secciones Empresa, Contacto, Área y Datos de acceso.

4.1.a.1.b.1. **Empresa:** Rellenaremos los siguientes datos, Nombre de la empresa, el ruc de la empresa, la dirección de la empresa y que plan está solicitando.

4.1.a.1.b.2. **Contacto de referencia:** Los contactos de referencias serán personas de la microempresa con las que se podrá comunicar por si es que el gerente no se encuentra, los datos que podremos rellenar son los siguientes, El nombre de la persona, dirección, correo personal, teléfono y cargo.
Tener en cuenta que al final se visualizara un cuadro que podremos marcar que serán dos tipos.

- **Cuadro con fondo amarillo:** Sera como el *contacto principal o gerente de la empresa el cual en la tabla principal de Clientes nos mostrara sus datos junto a los de la empresa.*

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

➤ **Cuadro con fondo transparente:** Serán contactos secundarios que serán comunicados si el gerente no se encuentra.

4.1.a.1.b.3. **Área:** Nos mostrará una tabla donde podremos agregar las áreas de la sucursal seleccionada este tendrá los siguientes datos nombre del área, contacto, teléfono y el correo del encargado.

4.1.a.1.b.4. **Datos de acceso:** En esta parte el administrador podrá crear al gerente de la empresa su cuenta de acceso a la página web tendrá que crearle un correo con su nombre y una contraseña que no podrá ser modificada por el cliente.

c. **Persona Natural:** Nos mostrara una ventana emergente con el fondo transparente con 3 secciones Datos personales, Contacto y Datos de acceso.

4.1.a.1.c.1. **Datos Personales:** Rellenaremos los siguientes datos nombre, teléfono, correo, DNI y una foto de perfil que no es obligatorio.

4.1.a.1.c.2. **Contacto de Referencia:** Los contactos de referencias serán personas de la microempresa con las que se podrá comunicar por si es que el gerente no se encuentra, los datos que podremos rellenar son los siguientes, El nombre de la persona, dirección, correo personal, teléfono y cargo.
Tener en cuenta que al final se visualizara un cuadro que podremos marcar que serán dos tipos.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

4.1.a.1.c.2.1. **Cuadro con fondo amarillo:** Sera como el contacto principal o gerente de la empresa el cual en la tabla principal de Clientes nos mostrara sus datos junto a los de la empresa.

4.1.a.1.c.2.2. **Cuadro con fondo transparente:** Serán contactos secundarios que serán comunicados si el gerente no se encuentra.

4.1.a.1.c.3. **Datos de acceso:** En esta parte el administrador podrá crear al gerente de la empresa su cuenta de acceso a la página web tendrá que crearle un correo con su nombre y una contraseña que no podrá ser modificada por el cliente.

2. El administrador agrega al cliente y este es registrado en la base de datos.

B. Visual Ver y editar clientes

4.1.a.2.a.1.1.1. **Descripción:** El administrador podrá visualizar los datos de la tabla solo seleccionando una fila donde de igual manera podrá editar alguna información.

4.1.a.2.a.1.1.2. **Pasos:**

4.1.a.2.a.1.1.2.1. El administrador tendrá que seleccionar una fila de la tabla para poder ver la información de algún cliente donde también tendrá la acción de poder editar alguna información de ese cliente.

4.1.a.2.a.1.1.2.2. Saldrá una ventana emergente con toda la información de ese cliente, con solo seleccionar la casilla que desea modificar este podrá ser editable.

4.1.a.2.a.1.1.2.3. Al momento de salir de la ventana emergente la información será guardada correctamente.

Services Desk - J&P Perifericos	Versión: 0.3
Especificación de Caso de Uso	Fecha: 09/11/2024
Proyecto-01	

- 4.1.a.2.a.1.1.3. Criterio de aceptación:** Nos permite tener más orden al momento de registrar a los clientes.

3.6. Casilla lateral izquierdo – Productos

~~~~~

### 3.7. Casilla lateral izquierdo – Plan de Soporte

- 1) Descripción:** Permite al administrador poder visualizar los planes que cuenta la empresa de igual manera podra agregar nuevos planes.

**2) Pasos**

- a. El administrador visualizara una tabla con tres columnas *número de plan, nombre y descripción*.
  1. **Numero de plan:** es un identificador único que el administrador al momento de registrar no lo podrá hacer ya que este será generado de manera automática.
  2. **Nombre:** Es el nombre que llevara el plan registrado
  3. **Descripción:** Se agregará una pequeña descripción al plan registrado.
- b. El administrador podría visualizar un botón en la parte superior derecha que le permitirá agregar un nuevo plan a la tabla.

### 3.8. Casilla lateral izquierdo – Empresa

- 1) Descripción:** Permite al administrador poder visualizar distintas tablas que podrá ver y editar. Serán tablas donde estarán registrado en si las empresas con mucha más información.

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| Services Desk - J&P Perifericos | Versión: 0.3      |
| Especificación de Caso de Uso   | Fecha: 09/11/2024 |
| Proyecto-01                     |                   |

## 2) Pasos:

- a. El administrador necesitara seleccionar una opción entre microempresa, empresa y persona natural. Ya que cada una de las tablas mostrara distintos registros.

1. **Microempresa** nos mostrara una tabla con 6 columnas que serán el siguiente RUC, Nombre, N° Areas, N° Trabajadores, Equipos Registrados y N° Plan.

a) **RUC:** El ruc es como un identificador único de la empresa que fue agregado al inicio al momento de registrar al administrador.

b) **Nombre:** Se almacenará el nombre de la empresa que de igual manera será la misma que se agregó al inicio.

c) **N° Área:** Sera un contador de las áreas que se registró para la empresa.

d) **N° Trabajadores:** De igual manera será un contador que se ira agregando cada vez que agreguemos un nuevo empleado a la empresa.

e) **Equipos Registrados:** Al igual que los trabajadores será un contador incrementador cada vez que se agregue un nuevo equipo a la empresa.

f) **N° plan:** Es el plan que está adquiriendo la empresa.

2. **Empresa:** Nos mostrara una tabla con 6 columnas que serán el siguiente RUC, Nombre, N° Sucursales, N° Trabajadores, Registrados y N° Plan.



|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| Services Desk - J&P Perifericos | Versión: 0.3      |
| Especificación de Caso de Uso   | Fecha: 09/11/2024 |
| Proyecto-01                     |                   |

a) **RUC:** El ruc es como un identificador único de la empresa que fue agregado al inicio al momento de registrar al administrador.

b) **Nombre** Se almacenará el nombre de la empresa que de igual manera será la misma que se agregó al inicio.

c) **Nº Sucursales** Sera un contador de las sucursales que se registró para la empresa.

d) **NºTrabajadores:** De igual manera será un contador que se ira agregando cada vez que agreguemos un nuevo empleado a la empresa.

e) **Equipos Registrados:** Al igual que los trabajadores será un contador incrementador cada vez que se agregue un nuevo equipo a la empresa.

f) **Nº Plan:** Es el plan que está adquiriendo la empresa.

3. **Persona Natural:** Podremos visualizar una tabla distinta con cuatro columnas DNI, nombre, correo, equipos registrados y Nº de plan.

a) **DNI:** El dni es como un identificador único de la persona que fue agregado al inicio al momento de registrar al administrador.

b) **Nombre:** Por defecto ira el nombre de la persona.

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| Services Desk - J&P Perifericos | Versión: 0.3      |
| Especificación de Caso de Uso   | Fecha: 09/11/2024 |
| Proyecto-01                     |                   |

c) **Correo:** Nos mostrara el correo de la persona el cual se asignó al momento de registrar al cliente.

d) **Equipos Registrados:** Sera un auto incrementado de los Equipos con el que cuenta la persona.

e) **N° Plan:** Es el plan que está adquiriendo la persona.

3) **Criterio de aceptación:** Nos permite tener una mejor vista de las empresas registradas al Service Desk.

### 3.9. Casilla lateral izquierda – Cerrar Sesión

1) **Descripción:** Permitirá al administrador de poder Iniciar y cerrar sesión en diferentes máquinas de trabajo.

2) **Pasos:**

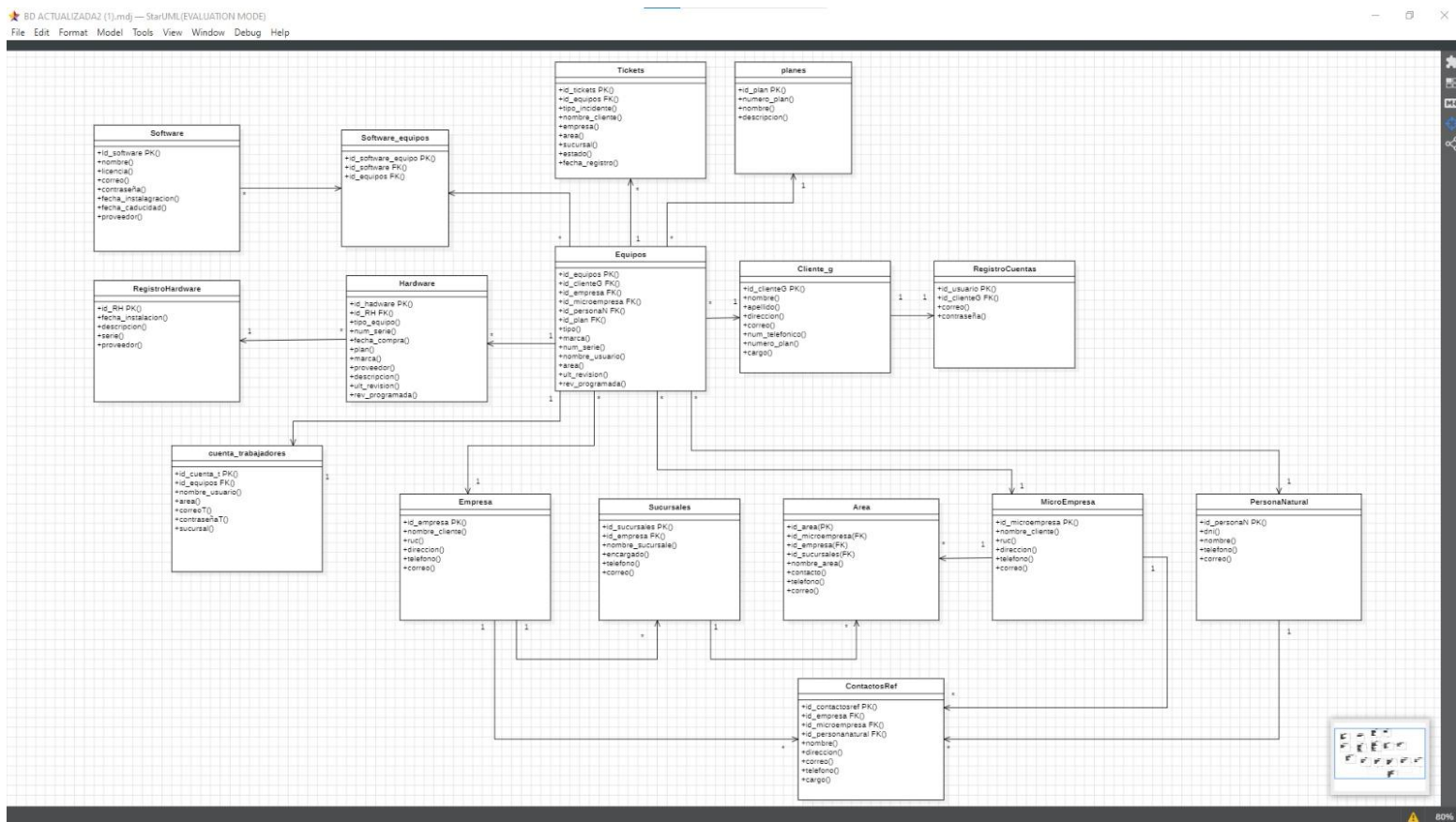
a. El administrador deberá dirigirse a la parte inferior de la página y encontrar una casilla que dice cerrar sesión.

3) **Criterio de aceptación:** Facilita al administrador poder ingresar diferentes veces a la página web.

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| Services Desk - J&P Perifericos | Versión: 0.3      |
| Especificación de Caso de Uso   | Fecha: 09/11/2024 |
| Proyecto-01                     |                   |

## 4. Base de datos:

 [El archivo esta adjuntado en este texto.](#)



|                                 |          |            |
|---------------------------------|----------|------------|
| Services Desk - J&P Perifericos | Versión: | 0.3        |
| Especificación de Caso de Uso   | Fecha:   | 09/11/2024 |
| Proyecto-01                     |          |            |

## 5. FIGMA:

 **Se muestra todas las vistas desde el link:**

**<https://www.figma.com/design/SUM9l4DlzdCMdwe3U0B3of/Service-Desk?node-id=2-5&p=f&t=4f18zhavtG3HSOGA-0>**