|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 1 “Iniciar Sesión”** | |
| **Caso de uso #1** | Iniciar Sesión |
| **Objetivos:** | Ingresar a sistema. |
| **Descripción:** | El caso de uso muestra una interacción por parte del usuario respecto a la autenticación del mismo con el sistema este debe ingresar un ID de usuario y contraseña. |
| **Actores primarios:** | Usuario, administrador, técnico |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | Ingresar usuario y contraseña |
| **Salidas:** | Bienvenido |
| **Activador:** | Ingresar |
| **Condiciones previas** | 1. El usuario debe registrarse previamente en el aplicativo. 2. El usuario debe tener conocimiento de su usuario y contraseña. 3. El usuario debe abrir el software el cual le mostrara una ventana de acceso al aplicativo. |
| **Secuencia principal** | El usuario debe ingresar su usuario y contraseña, si se codifican correctamente podrá ingresar al aplicativo. |
| **Secuencia alternativa** | Si el usuario no ingresa el usuario o contraseña con el cual se registró en la aplicación, no podrá iniciar sesión. |
| **Post-condición si éxito:** | Si el usuario realiza una codificación de Id de usuario y contraseña correcto podrá ingresar al aplicativo. |
| **Post-condición si fallo:** | Si el usuario realiza una codificación de Id de usuario y contraseña erróneo no podrá ingresar al aplicativo. |
| **Excepciones:** | Si el usuario cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Muy alta. |
| **Asuntos pendientes:** | Nada. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 2“Solicitud de servicio”** | |
| **Caso de uso #2** | Solicitud de servicio. |
| **Objetivos:** | Solicitar soporte de servicio técnico. |
| **Descripción:** | El usuario debe generar un ticket para solicitar el servicio de soporte técnico. |
| **Actores primarios:** | Usuario, administrador. |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | Indicar que tipo de soporte requiere |
| **Salidas:** | Seleccione si requiere un soporte de Hardware o Software. |
| **Activador:** | Generar ticket |
| **Condiciones previas** | 1. El usuario o administrador debe contar con una conexión a internet. 2. El usuario o administrador debe haberse logueado previamente. 3. El usuario o administrador debe ingresar el tipo de requerimiento. |
| **Secuencia principal** | El usuario o administrador debe indicar cuál es el tipo de requerimiento para generar el ticket. |
| **Secuencia alternativa** | El usuario no podrá generar el ticket, sino indica cual es el tipo de requerimiento. |
| **Post-condición si éxito:** | Si el usuario o administrador está conectado a una red podrá realizar exitosamente la solicitud del servicio técnico. |
| **Post-condición si fallo:** | Si el usuario o administrador no está conectado a una red no podrá realizar exitosamente la solicitud del servicio técnico. |
| **Excepciones:** | Si el usuario cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Muy alta. |
| **Asuntos pendientes:** | Ninguno. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 3“Descripcion de problema”** | |
| **Caso de uso #3** | Descripción de problema. |
| **Objetivos:** | Describir sobre el requerimiento. |
| **Descripción:** | El usuario debe realizar una descripción del fallo que presenta. |
| **Actores primarios:** | Usuario, Administrador |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | Ingresa descripción del fallo, ya sea de software o hardware. |
| **Salidas:** | Especifique el requerimiento que desea realizar. |
| **Activador:** | Descripción de requerimiento |
| **Condiciones previas** | 1. El usuario o administrador debe contar con conexión a internet.  2. El usuario o administrador debe haberse logueado previamente. 3. El usuario o administrador debe saber si el requerimiento es de Hardware o Software. |
| **Secuencia principal** | El usuario o administrador después de haber descrito el requerimiento deberá seleccionar la opción enviar para que la ejecución sea exitosa. |
| **Secuencia alternativa** | El usuario o administrador después de haber descrito el requerimiento no seleccionar la opción enviar la ejecución será errónea. |
| **Post-condición si éxito:** | El usuario o administrador deberá recibir notificación de su solicitud en un límite de tiempo |
| **Post-condición si fallo:** | El usuario o administrador deberá volver a realizar el proceso. |
| **Excepciones:** | Si el usuario cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Alta. |
| **Asuntos pendientes:** | Ninguno. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 4“Análisis del técnico”** | |
| **Caso de uso # 4** | Análisis del problema |
| **Objetivos:** | Indagar en el problema para dar solución. |
| **Descripción:** | El técnico debió haber leído el requerimiento que se le hizo para poder hacer análisis del mismo. |
| **Actores primarios:** | Técnico. |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | * Indicar como realizar el servicio. * Ingresar paso a paso la solución requerida si es vía correo. * Seleccionar día para ser agendada si es personalmente. |
| **Salidas:** | Seleccione si realizara el servicio vía correo electrónico o personalmente. |
| **Activador:** | Analizar requerimiento. |
| **Condiciones previas** | 1. El técnico debe contar con conexión a internet.  2. El técnico debe haberse logueado previamente. 3. El técnico debe contar con una organización. |
| **Secuencia principal** | El técnico después de haber analizado el requerimiento, deberá indicar como realizara el soporte, independientemente de lo dicho anteriormente al finalizar seleccionara la opción “Enviar”. |
| **Secuencia alternativa** | El técnico después de haber analizado el requerimiento, no indica como realizara el soporte o al finalizar da enviar, no quedara el registro de dicho análisis.. |
| **Post-condición si éxito:** | El técnico recibirá una notificación vía correo electrónico. |
| **Post-condición si fallo:** | El técnico deberá realizar paso por paso hasta ser exitosa. |
| **Excepciones:** | Si el técnico cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Alta |
| **Asuntos pendientes:** | Ninguno |

|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 5 “Evaluación Del Técnico”** | |
| **Caso de uso #5** | Evaluación Al Técnico. |
| **Objetivos:** | Evaluar Al Técnico Que Nos Dio El Servicio |
| **Descripción:** | El caso de uso muestra una interacción por parte del usuario respecto a la evaluación del técnico por medio de su usuario y su contraseña, por medio de la pagina web. |
| **Actores primarios:** | Usuario, técnico |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | Ingresar usuario y contraseña |
| **Salidas:** | Bienvenido al sector de evaluación |
| **Activador:** | Ingresar |
| **Condiciones previas** | 1. El usuario debe registrarse previamente en el aplicativo. 2. El usuario debe tener conocimiento de su usuario y contraseña. 3. El usuario debe abrir el software el cual le mostrara una ventana de acceso al aplicativo, para la evaluación del técnico. |
| **Secuencia principal** | El usuario debe ingresar su usuario y contraseña, si se codifican correctamente podrá ingresar y evaluar al técnico. |
| **Secuencia alternativa** | Si el usuario no ingresa su usuario y su contraseña con el cual se registró en la aplicación correctamente no podrá iniciar sesión. |
| **Post-condición si éxito:** | Si el usuario realiza una codificación de Id de usuario y contraseña correcto podrá ingresar al aplicativo y evaluar al técnico según su desempeño. |
| **Post-condición si fallo:** | Si el usuario realiza una codificación de Id de usuario y contraseña erróneo no podrá ingresar al aplicativo y por ende no podrá evaluar al técnico. |
| **Excepciones:** | Si el usuario cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso y se dará por terminado la evaluación del técnico. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Alta. |
| **Asuntos pendientes:** | Ninguno. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UC-Caso#. 6 “Cerrar sesión”** | |
| **Caso de uso #6** | Cerrar sesión. |
| **Objetivos:** | Salir del aplicativo. |
| **Descripción:** | El usuario, administrador o técnico al querer salir del sistema, debe seleccionar la opción cerrar sesión. |
| **Actores primarios:** | Usuario, administrador, técnico. |
| **Actores secundarios:** | Sistema. |
| **Entradas:** | Seleccionar botón cerrar sesión. |
| **Salidas:** | Mostrar en pantalla “Saliendo del sistema gracias…” |
| **Activador:** | Cerrar sesión. |
| **Condiciones previas** | 1. El usuario o administrador debe contar con una conexión a internet. 2. El usuario o administrador debe haberse logueado previamente. |
| **Secuencia principal** | Al seleccionar la pestaña “Salir del sistema” el sistema debe automáticamente sacar del aplicativo al usuario llevándolo nuevamente a la interfaz de inicio del software. |
| **Secuencia alternativa** | El usuario debe volver a realizar el procedimiento correctamente. |
| **Post-condición si éxito:** | El usuario al seleccionar la opción “Cerrar sesión”  El sistema debe automáticamente sacar del sistema al usuario llevándolo nuevamente a la interfaz de inicio del software. |
| **Post-condición si fallo:** | Si el usuario no selecciona la opción “Cerrar sesión” El sistema no debe sacarlo del aplicativo por lo tanto permanece en sesión. |
| **Excepciones:** | Si el usuario cancela o cierra el software no se ejecutará dicho caso de uso. |
| **Frecuencia de uso esperada:** | Alta. |
| **Asuntos pendientes:** | Ninguno. |