**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

(Universidad del Perú. Decana de América)

**Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería de Software**

****

**HU8.3: Historias de Usuario**

**Asignatura:** Gestión de la configuración del software

**Grupo 4**

**Integrantes:**

Dávila Raffo, Alwin Edu

Espinoza Peralta, Carlos Miguel

Jara Espinoza, Ángela Lucía

Madrid Ruiz, Giacomo Salvador

Mantilla Flores, Shamir

Patricio Julca, Vilberto Alberto

**Docente:** Wong Portillo, Lenis Rossi

Lima, Perú

2024

**Historial de versiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 07/09/2024 | 1.0 | Versión inicial | Mantilla/Analista funcional |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**HU8: Historia de Usuario 8.3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Historia de Usuario 8.3:** Contactar soporte | |
| **Épica:** Reporte de problemas | |
| **Descripción** | **Criterios de Aceptación** |
| Como usuario, sería bueno tener la opción de contactar al equipo de soporte directamente desde la plataforma, para resolver problemas o inquietudes relacionados con mi cuenta o transacciones. | * **Criterio 1:** El usuario puede acceder a una sección de soporte en la plataforma. * **Criterio 2:** El sistema ofrece un formulario de contacto para enviar preguntas o problemas. * **Criterio 3:** El sistema notifica al usuario que el mensaje ha sido enviado correctamente. * **Criterio 4:** El equipo de soporte recibe el mensaje y puede responder a la consulta del usuario. |