

Taller

Historia de Uso 1

Código: HU-001

Descripción: Registrar una solicitud de soporte técnico a través del portal de la Mesa de Servicio TI, donde el usuario pueda ingresar detalles del problema y adjuntar evidencias.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-01 Registro de solicitudes de soporte.

Historias de Usuario Asociadas: HU-001

Prioridad: Alta

Precondiciones:

- El usuario debe estar autenticado en el sistema.

Reglas de Negocio:

- El sistema debe asignar un número único de ticket automáticamente.
- La solicitud debe contener una categoría y prioridad preliminar asignadas.

Criterios de Aceptación:

- El usuario puede registrar una solicitud con éxito y recibir confirmación del número de ticket.

La solicitud queda registrada en el sistema y visible para los agentes.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 2

Código: HU-002

Descripción: Clasificar y priorizar cada solicitud de soporte ingresada para facilitar su atención adecuada según la urgencia y tipo de problema.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-02 Clasificación y priorización de tickets.

Historias de Usuario Asociadas: HU-002

Prioridad: Alta

Precondiciones:

- La solicitud debe estar registrada en el sistema.

Reglas de Negocio:

- La prioridad puede ser Crítico, Alto, Medio o Bajo.
- La clasificación debe estar basada en categorías definidas previamente.

Criterios de Aceptación:

- Cada ticket tiene una categoría y prioridad asignada correctamente.
- Los agentes pueden filtrar tickets por prioridad y categoría.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 3

Código: HU-003

Descripción: Asignar cada ticket a un técnico responsable según la especialidad y disponibilidad para su atención.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-03 Asignación automática o manual de tickets.

Historias de Usuario Asociadas: HU-003

Prioridad: Alta

Precondiciones:

- El ticket debe estar clasificado y priorizado.

Reglas de Negocio:

- La asignación debe considerar la carga de trabajo de los técnicos.
- Se debe enviar notificación al técnico asignado.

Criterios de Aceptación:

- El técnico recibe el ticket asignado con toda la información necesaria.
- La asignación queda registrada en el sistema.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 4

Código: HU-004

Descripción: Notificar al usuario el estado de su ticket en cada etapa: recibido, en proceso, resuelto y cerrado.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-04 Notificaciones automáticas de estado.

Historias de Usuario Asociadas: HU-004

Prioridad: Media

Precondiciones:

- El ticket debe estar registrado en el sistema.

Reglas de Negocio:

- Las notificaciones se envían por correo electrónico o aplicación móvil.

Criterios de Aceptación:

- El usuario recibe notificaciones oportunas en cada cambio de estado.
- El historial de notificaciones queda registrado.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 5

Código: HU-005

Descripción: Registrar la atención y solución aplicada por el técnico al ticket asignado.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-05 Registro de acciones y soluciones en tickets.

Historias de Usuario Asociadas: HU-005

Prioridad: Alta

Precondiciones:

- El ticket debe estar asignado a un técnico.

Reglas de Negocio:

- La solución debe documentarse con detalles y fecha de resolución.
- El técnico debe cerrar el ticket tras resolverlo.

Criterios de Aceptación:

- La solución queda registrada y visible para el usuario y agentes.
- El ticket cambia a estado resuelto/cerrado.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 6

Código: HU-006

Descripción: Escalar tickets a un equipo de segundo nivel cuando no puedan ser resueltos en primer nivel.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-06 Escalamiento de tickets.

Historias de Usuario Asociadas: HU-006

Prioridad: Media

Precondiciones:

- El ticket debe estar en estado “en proceso” sin solución.

Reglas de Negocio:

- Se deben registrar las razones del escalamiento.
- El segundo nivel debe recibir notificación inmediata.

Criterios de Aceptación:

- El ticket es reasignado al segundo nivel con toda la información.
- El historial de escalamiento queda registrado.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 7

Código: HU-007

Descripción: Permitir que el usuario evalúe el servicio recibido a través de una encuesta posterior al cierre del ticket.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-07 Evaluación de satisfacción del usuario.

Historias de Usuario Asociadas: HU-007

Prioridad: Media

Precondiciones:

- El ticket debe estar cerrado.

Reglas de Negocio:

- La encuesta debe ser sencilla y rápida de responder.
- La evaluación debe ser anónima y confidencial.

Criterios de Aceptación:

- El sistema recopila y almacena las evaluaciones recibidas.
- Los agentes y administradores pueden consultar resultados.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 8

Código: HU-008

Descripción: Generar reportes estadísticos sobre tickets, tiempos de respuesta y satisfacción del usuario.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-08 Reportes de gestión.

Historias de Usuario Asociadas: HU-008

Prioridad: Media

Precondiciones:

- Deben existir datos registrados en el sistema.

Reglas de Negocio:

- Los reportes deben poder exportarse en formatos comunes (PDF, Excel).
- Deben poder filtrarse por fechas, prioridad, categoría, etc.

Criterios de Aceptación:

- El administrador puede generar reportes personalizados.
- Los reportes reflejan datos correctos y actualizados.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 9

Código: HU-009

Descripción: Consultar el historial completo de tickets previos para usuarios y técnicos.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-09 Consulta de historial de tickets.

Historias de Usuario Asociadas: HU-009

Prioridad: Baja

Precondiciones:

- El usuario o técnico debe estar autenticado.

Reglas de Negocio:

- El historial debe mostrar detalles completos y orden cronológico.
- Se deben respetar las políticas de privacidad y acceso.

Criterios de Aceptación:

- El usuario puede visualizar su historial completo.
- El técnico puede consultar los tickets asignados anteriormente.

Documentos Anexos: N/A

Historia de Uso 10

Código: HU-010

Descripción: Integrar el sistema de Mesa de Servicio con plataformas académicas para sincronizar datos y mejorar la atención.

Requerimiento Funcional Asociado: RF-10 Integración con sistemas académicos.

Historias de Usuario Asociadas: HU-010

Prioridad: Baja

Precondiciones:

- Sistemas externos deben contar con APIs disponibles.

Reglas de Negocio:

- La integración debe asegurar la confidencialidad y seguridad de los datos.
- Los datos sincronizados deben ser consistentes y actualizados periódicamente.

Criterios de Aceptación:

- La información académica está disponible para los agentes en el sistema.
- Se detectan y gestionan problemas recurrentes asociados a plataformas externas.

Documentos Anexos: N/A