| **RF - 42** | Tickets/Reportes | |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | 1.0 (04-09-2024) | |
| **Actores** | Usuario alumno.  Sistema.  Usuario administrador. | |
| **Objetivos asociados** | Permitir a los usuarios alumnos reportar problemas o incidencias y gestionar esos reportes para asegurar la resolución de los problemas. | |
| **Requerimientos asociados** | R.Sistema de reportes y tickets. | |
| **Descripción** | Los usuarios pueden generar tickets/reportes para informar sobre problemas, mala conducta o incidencias relacionadas con la aplicación o los eventos deportivos. Los reportes son revisados por el administrador, quien puede tomar acciones apropiadas basadas en la información proporcionada. | |
| **Pre-condición** | El usuario alumno ha iniciado sesión en la aplicación.  El usuario tiene un problema o incidencia que requiere ser reportado. | |
| **Secuencia**  **Normal** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | El usuario alumno accede a la sección de tickets/reportes desde la aplicación. |
| 2 | El sistema muestra un formulario para la creación de un nuevo ticket/reporte. |
| 3 | El usuario alumno completa el formulario proporcionando detalles sobre el problema o incidencia. |
| 4 | El usuario alumno envía el ticket/reporte a través de la aplicación. |
| 5 | El sistema registra el ticket/reporte en la base de datos y notifica al usuario que el reporte ha sido recibido. |
| 6 | El usuario administrador recibe una notificación sobre el nuevo ticket/reporte y lo revisa desde el panel de administración. |
| **Post-condición** | El ticket/reporte ha sido registrado en el sistema y está disponible para su revisión y gestión por parte del administrador.  El usuario alumno recibe una confirmación de que su reporte ha sido recibido y está en proceso de revisión. | |
| **Excepciones** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | Si el usuario no puede acceder a la sección de tickets/reportes, el sistema genera una alerta y sugiere contactar al soporte. |
| 2 | Si el formulario de reporte falla en la carga o envío, el sistema debe mostrar un mensaje de error y permitir al usuario reintentar. |
| 3 | Si el sistema no recibe o registra el reporte correctamente, el usuario debe recibir una notificación de error y una opción para volver a enviar el reporte. |
| 4 | Si el administrador no puede acceder a los reportes, el sistema debe generar una alerta para el equipo de soporte técnico. |
| **Rendimiento** | **Paso** | **Cota de tiempo** |
| 1 | El sistema debe permitir la creación de un ticket/reporte en menos de 2 minutos. |
| 2 | La confirmación de recepción del ticket/reporte debe ser enviada al usuario en menos de 3 segundos. |
| 3 | Los tickets/reportes deben ser visibles para el administrador en tiempo real. |
| **Frecuencia esperada** | Se espera que los tickets/reportes sean generados ocasionalmente, dependiendo de los problemas que surjan, con una frecuencia estimada de 5 a 20 reportes por semana. | |
| **Comentarios** | Los tickets/reportes deben ser detallados y proporcionar suficiente información para que el administrador pueda tomar decisiones informadas.  El sistema debe ofrecer un mecanismo claro para que los usuarios puedan rastrear el estado de sus reportes y recibir actualizaciones sobre la resolución. | |