

PROYECTO PRACTICO DE APLICACION INTEGRADOR

FLUJO DE TRABAJO DE ANALISIS



Cátedra: Diseño de Sistemas

Año lectivo: 2023

Entrega N°1

Caso de Estudio: Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Caso de Uso N°17- Registrar respuesta de operador

Curso:

Fecha de entrega: 26/06/2023

Docentes: Ing. Judith Meles, Ing. Mónica Lovay, Ing. María Sol Zanel

Docente Tutor: Ing. Mónica Lovay

Grupo N°:12

Integrantes:

- Alves, Rodrigo - 13900 - rodri98alves@gmail.com
- Carranza, Celia Mabel - 14059 - carranzacelia69@gmail.com
- Cignetti, Tiziana Yael - 14118- cignetti78@gmail.com
- Gabetta Martín- 14236- martingabetta1@gmail.com
- Gazzola Lucas-15284- lucascazzola1@outlook.com
- Giménez Tomás- 14137- tomasgimenez7.tg@gmail.com
- Griffone Bruno- 14243- brunogriffone15@gmail.com
- Martinez, Mateo Agustín - 14195 - martinezmateo555@gmail.com
- Pineda Álvaro - 14303 - pimpialvaro2014@gmail.com



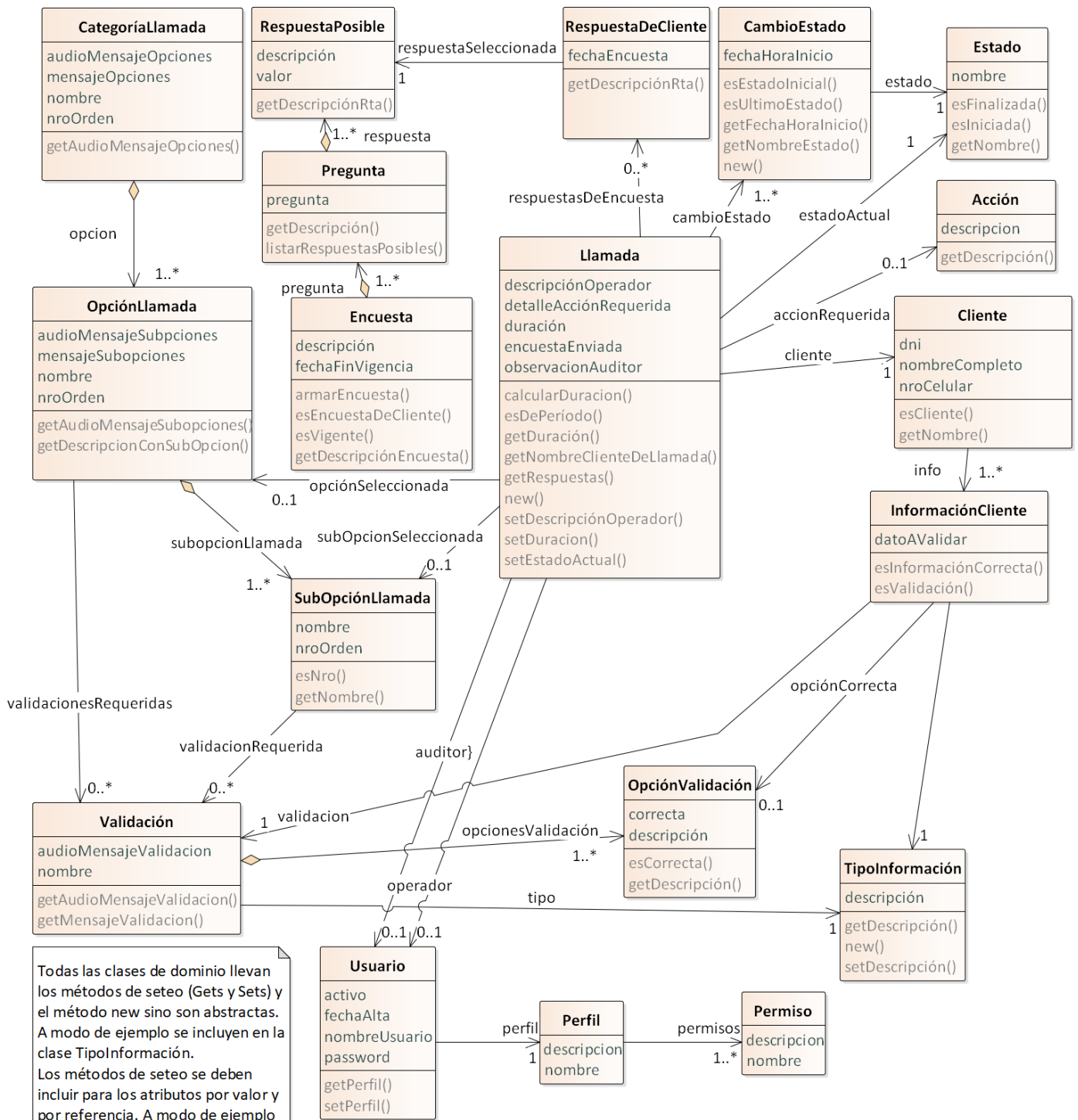
Contenido

Modelo de Dominio	2
Realización del caso de uso de análisis	3
Vista de Clases de Análisis	4
Vista de Interacción	5
Implementación de la realización del caso de uso de análisis	6



Modelo de Dominio

class Modelo de Dominio



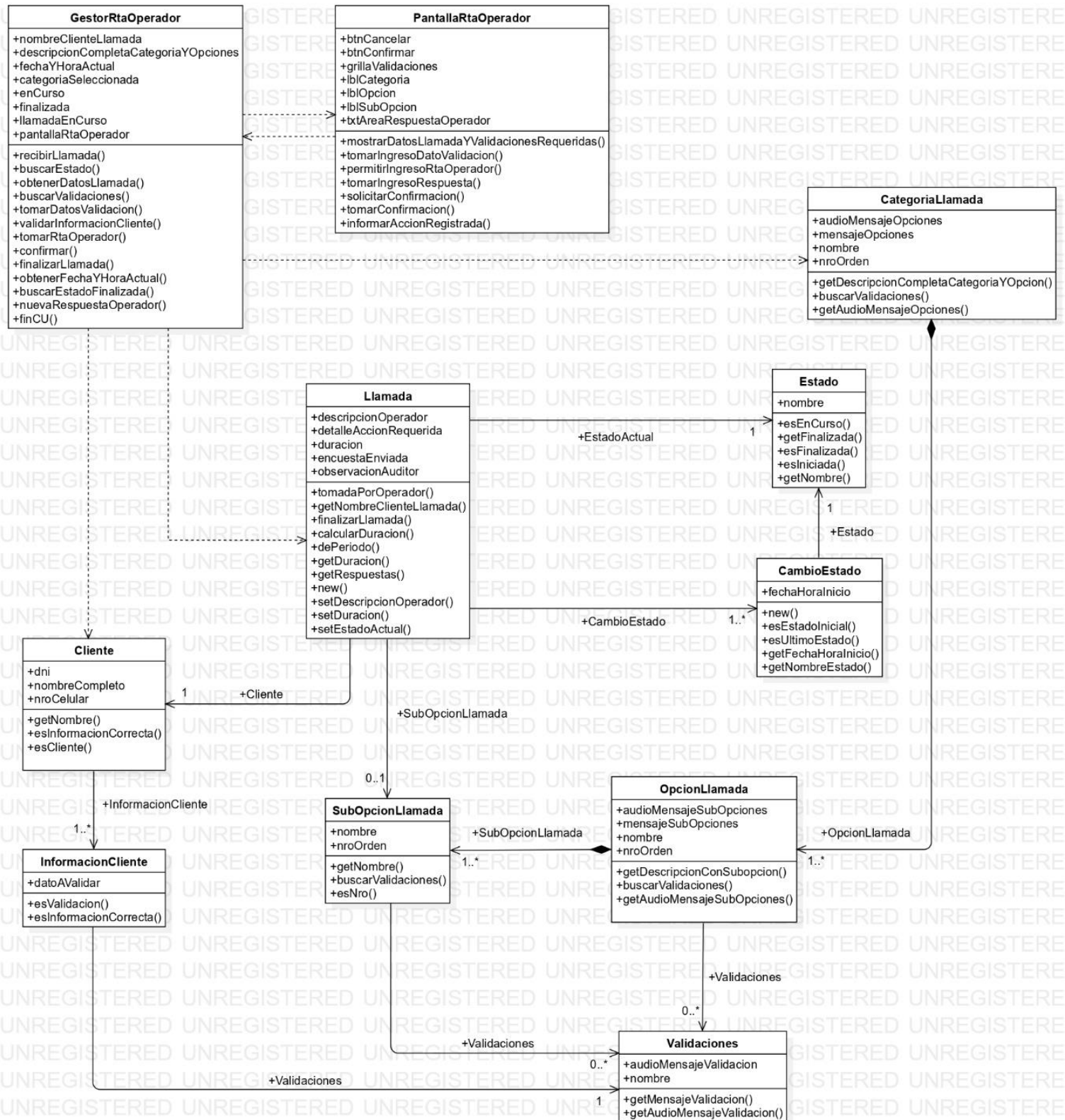


Realización del caso de uso de análisis

Nombre del Caso de uso: Registrar respuesta de operador		Nro. de Orden: 17
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Simple <input checked="" type="checkbox"/> Mediano <input type="checkbox"/> Complejo <input type="checkbox"/> Muy Complejo <input type="checkbox"/> Extremadamente Complejo		
Actor Principal: Operador		Actor Secundario: No aplica
Tipo de Caso de uso: <input type="checkbox"/> Concreto <input checked="" type="checkbox"/> Abstracto		
Objetivo: Registrar la respuesta de un operador ante una llamada.		
Flujo Básico: Registrar respuesta de Operador, previa validación del cliente y actualizando la llamada de EnCurso a Finalizada.		
1. Sistema: El CU inicia cuando el sistema identifica que se seleccionó anteriormente la opción de comunicarse con un Operador.		
2. Sistema: Identifica la llamada iniciada previamente por el cliente y la actualiza para marcar que está en curso (ver observación 3).		
3. Sistema: muestra los datos de la llamada: nombre del cliente, categoría seleccionada previamente por el cliente, opción y sub-opción seleccionadas previamente por el cliente, y muestra las validaciones a realizar correspondientes a la sub-opción (ver observación 3). Para cada validación, según el orden definido, muestra al Operador que toma la llamada la validación requerida para que consulte al cliente la respuesta, permitiendo al Operador ingresar cada respuesta.		
4. Operador: Ingresa las respuestas del cliente a cada validación.		
5. Sistema: Para cada validación, corrobora que los datos ingresados son correctos, y luego permite que se ingrese una descripción de la respuesta del operador a lo que el cliente quiere consultar y que seleccione la acción a realizar.		
6. Operador: Ingresa la respuesta.		
7. Sistema: Solicita confirmación de la operación realizada.		
8. Sistema: Para realizar la acción solicitada por el cliente, llama al CU 28 Registrar acción requerida y se ejecuta con éxito, por lo que informa la situación. Registra la finalización de la llamada asociándola a la opción o sub-opcion seleccionada, registra la respuesta del operador y la duración. Fin del CU.		
Flujos Alternativos		
A1: El Cliente cuelga la llamada.		
A2: Algún dato ingresado en las validaciones es incorrecto.		
A3: El CU 28 Registrar acción requerida no se ejecuta con éxito.		
A4: No existe sub-opción para la opción seleccionada.		
Observaciones:		
1. El cliente puede colgar la llamada en cualquier momento, dándola por cancelada.		
2. Para las validaciones puede haber una o más opciones de respuesta posible, pero sólo una de ellas es la correcta. Las validaciones son por ingreso de un dato correcto (única opción disponible), por ejemplo:		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de nacimiento ○ Cantidad de hijos 		
3. La llamada, categoría, opción y sub-opcion (si corresponde) son recibidas desde el CU 1 Registrar Llamada, donde la llamada fue creada al momento de iniciarse y asociada al cliente identificado, y la categoría y opciones fueron seleccionadas por el cliente.		



Vista de Clases de Análisis




```
sequenceDiagram
    participant GestorRta as :GestorRta/Operador
    participant Estado as :Estado
    participant llamada as llamadaEnCurso: Llamada
    participant cliente as clienteDeLlamada: Cliente
    participant cat as catSeleccionada: CategoricalLlamada
    participant opcion as opcionSeleccionada: OpcionLlamada
    participant subopcion as subOpcionSeleccionada: SubOpcionLlamada
    participant Validacion as :Validacion
    participant Cliente as :Cliente
    participant Informacion as :InformacionCliente
    participant Registrar as :28. Registrar accion requerida

    GestorRta->>Estado: 1: recibirLlamada()
    Estado->>llamada: 2: buscarEstadoEnCurso()
    llamada->>Estado: 3: buscarEstadoEnCurso()
    Estado->>llamada: 4: testEnCurso()
    llamada->>Estado: 5: tomadaPorOperador()
    Estado->>llamada: 6: crear()
    Estado->>llamada: 7: obtenerDatosLlamada()
    llamada->>cliente: 9: getNombre()
    cliente->>cat: 10: getDescripcionCompletaCategoriaYOpcion()
    cat->>opcion: 11: getDescripcionConSubOpcion()
    opcion->>subopcion: 12: getNombre()
    subopcion->>Validacion: 13: buscarValidaciones()
    Validacion->>Validacion: 14: buscarValidaciones()
    Validacion->>Validacion: 15: buscarValidaciones()
    Validacion->>Validacion: 16: buscarValidaciones()
    Validacion->>Validacion: 17: getMensaje()
    Validacion->>Validacion: 21: validarInformacionCliente()
    Validacion->>Validacion: 22: esInformacionCorrecta()
    Validacion->>Validacion: 23: esValidacion()
    Validacion->>Validacion: 24: esInformacionCorrecta()
    Validacion->>Validacion: 31: <<endsim>>
    Validacion->>Validacion: 33: finalizarLlamada()
    Validacion->>Validacion: 34: obtenerFechaYHoraActual()
    Validacion->>Validacion: 35: buscarEstadoFinalizada()
    Validacion->>Validacion: 36: testFinalizada()
    Validacion->>Validacion: 37: finalizarLlamada()
    Validacion->>Validacion: 38: crear()
    Validacion->>Validacion: 39: calcularDuracion()
    Validacion->>Validacion: 40: finCU()

    Note over Validacion: Loop Informacion de Validacion
    Note over Validacion: (Mientras haya informacion para validar)
    Note over Validacion: 23: esValidacion()
    Note over Validacion: 24: esInformacionCorrecta()

    Note over Estado, llamada: enCurso CambioEstado
    Note over cliente, cat: finalizada: CambioEstado
```



Implementación de la realización del caso de uso de análisis

- Lenguaje de implementación: Python
- Base de datos: PostgreSQL
- Framework: Django