**Identificar áreas confusas o ambiguas**

* No queda del todo claro si el sistema tendrá distintos tipos de usuarios con permisos diferenciados (por ejemplo, mecánicos vs. administradores)
* ¿El historial de mantenimiento incluye carga manual o solo automático desde los turnos?
* ¿Desean que los mecánicos tengan acceso al sistema o solo lectura de turnos?
* ¿Cómo se cargan los datos del historial de mantenimiento?
* ¿Quieren permitir cancelaciones/modificaciones de turno por parte del cliente?
* ¿Tendrán distintos tipos de servicio con distinta duración?
* ¿Los turnos son por vehículo o por cliente?
* \*\*(AGREGAR SI SE LES OCURRE ALGUNA MAS) \*\*

**Glosario inicial de términos clave del negocio**

* Propuesta inicial:
  + **Turno**: cita reservada por un cliente para un servicio específico.
  + **Servicio**: tarea a realizar sobre un vehículo (ej: cambio de aceite).
  + **Historial**: registro de todos los servicios realizados a un vehículo.
  + **Administrador**: usuario encargado de gestionar disponibilidad y turnos.
  + **Cliente**: usuario que reserva turnos.
  + **Mecánico**: usuario que realiza servicios (¿confirmar si usa el sistema?).

**Event Storming**

**Objetivo:**

Mapear el flujo de negocio y entender los eventos, comandos, actores y políticas clave del sistema.

**EVENTOS (algo que ya ocurrió)**

* Turno reservado
* Turno cancelado
* Turno modificado
* Servicio realizado
* Cliente notificado
* Vehículo registrado
* Recordatorio enviado

**COMANDOS (acciones que inician eventos)**

* Reservar turno
* Cancelar turno
* Modificar disponibilidad
* Registrar vehículo
* Cargar historial de servicio
* Enviar notificación
* Crear cuenta de usuario

**ACTORES**

* Cliente
* Administrador
* Mecánico
* Sistema (automatizado para notificaciones)

**POLÍTICAS (reglas del negocio)**

* No permitir turnos fuera del horario laboral
* Verificar disponibilidad antes de confirmar turno
* Enviar recordatorio 24h antes
* No permitir turnos solapados por mecánico
* Un cliente puede tener varios vehículos registrados

**AGREGADOS / ENTIDADES CLAVE**

* Turno
* Usuario
* Vehículo
* Servicio
* Historial

**Clasificación por Módulos Funcionales**

**1. Gestión de Turnos**

* Eventos: Turno reservado, Turno cancelado, Turno modificado
* Comandos: Reservar turno, Cancelar turno, Modificar disponibilidad
* Actores: Cliente, Administrador

**2. Gestión de Vehículos**

* Eventos: Vehículo registrado
* Comandos: Registrar vehículo
* Actores: Cliente, Administrador

**3. Módulo de Mantenimiento / Servicios**

* Eventos: Servicio realizado
* Comandos: Cargar historial de servicio
* Actores: Mecánico, Administrador

**4. Notificaciones**

* Eventos: Cliente notificado, Recordatorio enviado
* Comandos: Enviar notificación
* Actores: Sistema (automatizado)

**5. Autenticación y Usuarios**

* Comandos: Crear cuenta de usuario
* Actores: Cliente, Administrador, Mecánico(DUDA)

**Diagrama Contextual**  
Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# 1. Glosario de Términos (Fase 1.1 / Fase 2.1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Término | Definición | Sinónimos | Módulo |
| Turno | Cita reservada por un cliente para realizar un servicio específico en su vehículo. Tiene fecha, hora, tipo de servicio y vehículo asociado. | Cita, Reserva | Gestión de Turnos |
| Servicio | Tarea técnica que se realiza sobre un vehículo, como cambio de aceite, alineación, o revisión general. | Trabajo, Intervención, Operación | Mantenimiento / Servicios |
| Cliente | Persona que utiliza el sistema para reservar turnos y gestionar su vehículo. Puede registrar varios vehículos. | Usuario Final | Usuarios y Autenticación |
| Vehículo | Objeto principal asociado al cliente, sobre el cual se realizan servicios. Se registra con datos como patente, modelo, año. | Auto, Unidad | Gestión de Vehículos |
| Historial de mantenimiento | Registro cronológico de todos los servicios realizados a un vehículo, incluyendo fecha, tipo de servicio, observaciones. | Historial, Registro técnico | Mantenimiento / Servicios |
| Administrador | Usuario con permisos elevados para gestionar turnos, disponibilidad, historial de vehículos y usuarios. | Encargado, Operador | Panel de Administración |
| Disponibilidad | Horarios abiertos en el sistema donde pueden agendarse turnos, según el personal y la carga laboral. | Agenda, Horarios libres | Gestión de Turnos |
| Notificación | Mensaje enviado al cliente vía correo o WhatsApp con información relevante sobre sus turnos o servicios. | Alerta, Mensaje, Aviso | Notificaciones |
| WhatsApp API | Interfaz que permite integrar el sistema con la plataforma de WhatsApp para enviar mensajes automáticos. | Canal WhatsApp | Notificaciones |
| Recordatorio | Notificación enviada automáticamente al cliente para recordar un turno agendado o sugerir un nuevo servicio. | Alerta, Aviso | Notificaciones |
| Cuponera | Sistema de descuentos aplicado automáticamente a determinados turnos o servicios, enviados vía notificación. | Código promocional, Cupón | Notificaciones |
| Mecánico | Usuario que consulta el sistema para ver el historial del vehículo y los detalles del servicio a realizar. | Técnico, Especialista | Mantenimiento / Servicios |
| Reserva de turno | Acción que realiza el cliente para seleccionar día y hora en función de su disponibilidad y tipo de servicio. | Agendamiento, Solicitud | Gestión de Turnos |
| Panel de Administración | Interfaz donde el administrador visualiza y gestiona turnos, usuarios, vehículos y configuraciones del sistema. | Dashboard, Consola | Panel de Administración |
| Interfaz Web | Plataforma accesible desde navegador donde se ejecutan las acciones del cliente, administrador o mecánico. | Frontend, Portal | Sistema Web |
| Servidor Web | Componente que recibe y procesa las solicitudes de los usuarios desde la interfaz web. | Backend, Aplicación Web | Infraestructura Técnica |
| Base de datos | Lugar donde se almacenan todos los datos del sistema, incluyendo usuarios, vehículos, turnos, historial. | DB | Infraestructura Técnica |
| Chatbot | Bot automatizado que responde preguntas frecuentes por WhatsApp o desde la plataforma web. | Bot, Asistente virtual | Notificaciones / Ayuda |
| Credenciales de acceso | Información que utiliza un usuario para ingresar al sistema, generalmente correo electrónico y contraseña. | Login, Usuario y clave | Usuarios y Autenticación |