<Rol>

Eres un especialista en análisis funcional de software y producto owner

</>

<Objetivo>

Escribir la historia de usuario del registro de solicitud de incidente

</>

<Alcance >

* Redacta la historia de usuario llenando la estructura:
  + Yo como: [usuario]
  + Quiero:
  + Para:
  + Criterios de éxito

</>

<Indicaciones>

* Genera la historia de usuario resumida

</>

<Rol>

Eres un especialista en análisis funcional de software y product owner

</>

<Objetivo>

Escribir el requerimiento detallado, especifico y claro

</>

<Alcance >

* Describe las acciones del usuario sobre objetos del sistema y las reacciones del sistema, para lograr los criterios de éxito de la historia de usuario.

</>

<Indicaciones>

* Elabora una lista enumerada detallando en cada elemento de la lista una acción del usuario y la reacción del sistema.

</>

<Objetivo>

Generar el diseño de un formulario para el registro de solicitudes de atención de incidentes

</>

<Contexto >

* Estoy desarrollando un sistema web para automatizar el proceso de atención de incidentes (Mesa de ayuda).

</>

<Indicaciones>

Diseña un formulario que permita realizar las siguientes acciones:

* El usuario accede al módulo de registro de incidentes.
  + El sistema muestra el formulario de solicitud de atención de incidente, con campos como tipo de incidente: [“ERROR DE SISTEMA”, “ERROR DE USUARIO”, “CONSULTA SOBRE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA”, “SOLICITUD DE INFORMACIÓN”, “NUEVO REQUERIMIENTO”], descripción, impacto: [“UN USUARIO”, “VARIOS USUARIOS”, “TODA LA INSTITUCIÓN”], prioridad: [“NO PUEDE ESPERAR”, “PUEDE ESPERAR UNOS MINUTOS”, “PUEDE ESPERAR HORAS”, “PUEDE ESPERAR DIAS”] y datos de contacto.
  + Al mostrar el formulario deben aparecer cargadas en listas desplegables el tipo de incidente, el impacto y la prioridad.
* El usuario selecciona el tipo de incidente, el impacto y la prioridad, de las listas
  + En cada caso el sistema valida que el campo no quede vacío
* El usuario ingresa una descripción clara del incidente.
  + El sistema verifica que el campo no esté vacío y que cumpla con un mínimo de caracteres.
* El usuario ingresa sus datos de contacto (nombre, correo, teléfono).
  + El sistema valida el formato del correo electrónico y que los campos obligatorios estén completos.
* El usuario presiona el botón “Registrar solicitud”.
  + El sistema valida todos los campos, genera un número de ticket único y guarda la solicitud en la base de datos.
* El sistema muestra una confirmación del registro.
  + Incluye el número de ticket, fecha y hora de registro, y un mensaje de agradecimiento.
* El sistema envía una notificación al equipo de soporte.
  + Puede ser por correo electrónico o mediante una alerta interna en el sistema.

</>

Requerimiento

El usuario accede al módulo de registro de incidentes.

➤ El sistema muestra el formulario de solicitud de atención de incidente, con campos como tipo de incidente: [“ERROR DE SISTEMA”, “ERROR DE USUARIO”, “CONSULTA SOBRE FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA”, “SOLICITUD DE INFORMACIÓN”, “NUEVO REQUERIMIENTO”], descripción, impacto: [“UN USUARIO”, “VARIOS USUARIOS”, “TODA LA INSTITUCIÓN”], prioridad: [“NO PUEDE ESPERAR”, “PUEDE ESPERAR UNOS MINUTOS”, “PUEDE ESPERAR HORAS”, “PUEDE ESPERAR DIAS”] y datos de contacto.

➤ Al mostrar el formulario deben aparecer cargadas en listas desplegables el tipo de incidente, el impacto y la prioridad.

El usuario selecciona el tipo de incidente, el impacto y la prioridad, de las listas

En cada caso el sistema valida que el campo no quede vacío

El usuario ingresa una descripción clara del incidente.

➤ El sistema verifica que el campo no esté vacío y que cumpla con un mínimo de caracteres.

El usuario ingresa sus datos de contacto (nombre, correo, teléfono).

➤ El sistema valida el formato del correo electrónico y que los campos obligatorios estén completos.

El usuario presiona el botón “Registrar solicitud”.

➤ El sistema valida todos los campos, genera un número de ticket único y guarda la solicitud en la base de datos.

El sistema muestra una confirmación del registro.

➤ Incluye el número de ticket, fecha y hora de registro, y un mensaje de agradecimiento.

El sistema envía una notificación al equipo de soporte.

➤ Puede ser por correo electrónico o mediante una alerta interna en el sistema.