Análisis de requisitos PT2

# 1. Sobre los Actores y Roles

¿Quiénes interactuarán con el sistema?

Ejemplo: Clientes externos, técnicos de la empresa, administradores, gerentes.

¿Qué permisos diferenciados necesitarán?

Ejemplo: ¿Los clientes solo pueden reportar incidencias, o también ver el historial de sus reportes?

# 2. Sobre las Entidades Principales

## Incidencias:

¿Qué datos debe contener un reporte de incidencia?

Ejemplo: Fecha, descripción del problema, prioridad (urgente/leve), estado (pendiente/en proceso/resuelto), código de máquina afectada.

¿Se requiere adjuntar archivos (fotos, videos) como evidencia?

## Maquinaria:

¿Qué información técnica se almacenará de cada máquina?

Ejemplo: Número de serie, modelo, ubicación física, fecha de última revisión.

¿Las máquinas están agrupadas por categorías o ubicaciones (ej: por cliente o planta industrial)?

## Clientes:

¿Qué datos son obligatorios para registrar un cliente?

Ejemplo: Nombre, dirección, teléfono, correo, empresa a la que pertenece.

Comunicación Asíncrona:

¿Qué interacciones se almacenarán?

Ejemplo: Mensajes entre cliente y técnico, actualizaciones de estado, notificaciones de resolución.

# 3. Sobre Procesos y Reglas de Negocio

## Flujo de una Incidencia:

¿Qué pasos sigue una incidencia desde que se reporta hasta que se resuelve?

Ejemplo: Creación → Asignación a técnico → Diagnóstico → Resolución → Confirmación del cliente.

¿Existen prioridades que afecten los tiempos de respuesta? (Ejemplo: Urgente ≤ 2 horas, Leve ≤ 48 horas).

## Asignación de Recursos:

¿Cómo se asignan las incidencias a los técnicos? ¿Automáticamente o manualmente?

Ejemplo: Al cambiar el estado de una incidencia, cuando un técnico envía un mensaje al cliente.

# 4. Sobre Datos Técnicos y Seguridad

## Acceso a Históricos:

¿Deben los clientes ver el historial completo de sus incidencias? ¿O solo las activas?

## Datos Sensibles:

¿Hay información confidencial en los reportes (ej: datos de ubicación de máquinas críticas)?

## Auditoría:

¿Es necesario registrar quién modificó una incidencia o mensaje?

# 5. Sobre Integración y Asincronía

## Canales de Comunicación:

¿Cómo se comunicarán los clientes con el sistema?

Ejemplo: Aplicación móvil, correo electrónico, formulario web.

¿Se integrará con herramientas externas (ej: Slack, Microsoft Teams) para las notificaciones?

## Trabajo Asíncrono:

¿Los técnicos deben poder trabajar sin conexión y sincronizar cambios después? (Aparte de que los usuarios puedan seguir enviando avisos sin que los anteriores se hallan realizado)