

HISTORIAS DE USUARIO

Historias de usuario para plataforma de ticketing interno

Usuario

ID: US-010

Título: Crear un tickete nuevo.

Como **usuario registrado**.

Quiero **crear un tickete de soporte**.

Para **reportar un problema o solicitar asistencia de manera rápida y eficiente**.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: usuario registrado y autenticado.
When: Ingresa los datos requeridos y válidos en el formulario y confirma la creación.
Then: Se muestra una notificación de éxito y se asigna automáticamente un agente a ese tickete.
- Given: Ingresa datos inválidos en el formulario.
When: Intenta enviar el formulario.
Then: Se arroja un error que le indica al usuario el fallo que tuvo y no se crea el tickete.
- Given: Deja campos obligatorios vacíos.
When: Intenta enviar el formulario.
Then: Se muestra un mensaje de error por cada campo vacío y no se crea el tickete.
- Given: Tiempo de respuesta lento del servidor o error del backend.
When: Intenta enviar el formulario.
Then: Se muestra un mensaje de error genérico de sistema ("Inténtelo más tarde").

Notas / Mockups / Datos:

- UI: Formulario de creación de tickete con los campos (Título, Descripción, Categoría, Prioridad).
-

ID: US-011

Título: Crear un comentario interno para un tickete.

Como **usuario registrado**.

Quiero **crear un comentario interno sobre mis tickets de soporte**.

Para **agregar notas, con información adicional, y actualizaciones dentro del tickete**.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: usuario registrado y autenticado.
When: Ingresa el texto del comentario y se envía.
Then: Se crea el comentario para el tiquete y el agente lo puede visualizar.
- Given: El usuario deja el campo del comentario vacío.
When: Intenta enviar el comentario.
Then: Se muestra un mensaje de error y no se crea el comentario.

Notas / Mockups / Datos:

- UI: Formulario de registro de nuevo usuario con los campos (Nombre, Email).
-

ID: US-012

Título: Registrarse como nuevo usuario.

Como **persona de la vida real**.

Quiero **registrarme en el sistema**.

Para **crear tiquetes de soporte y añadirles comentarios**.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: Persona en el formulario de registro.
When: Ingresa los datos requeridos y se envía.
Then: Se crea un nuevo usuario en el sistema de rol tipo usuario.
- Given: Ingresa datos inválidos en el formulario.
When: Intenta enviar el formulario.
Then: Se arroja un error que le indica a la persona el fallo que tuvo y no se crea el nuevo usuario.
- Given: Deja campos obligatorios vacíos.
When: Intenta enviar el formulario.
Then: Se muestra un mensaje de error por cada campo vacío y no se crea el nuevo usuario.

Notas / Mockups / Datos:

- UI: Modal con campo de texto para ingresar el comentario y con botón de comentar.
-

ID: US-013

Título: Iniciar sesión como usuario.

Como **persona de la vida real**.

Quiero **iniciar sesión en el sistema**.

Para **acceder a mis tiquetes de soporte y añadirles comentarios**.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: Persona en el formulario de inicio de sesión.
When: Ingresa sus credenciales correctamente y envía el formulario.
Then: El sistema lo autentica y le muestra la interfaz principal como usuario.
- Given: Persona en el formulario de inicio de sesión.
When: Ingresa credenciales inválidas y envía el formulario.
Then: El sistema muestra un mensaje de error indicando que el correo la contraseña son incorrectos.
- Given: Persona en el formulario de inicio de sesión.
When: Deja campos obligatorios vacíos y envía el formulario.
Then: El sistema muestra un mensaje de error por cada campo vacío y no permite el inicio de sesión.

Notas / Mockups / Datos:

ID: US-014

Título: Visualizar y dar seguimiento a mis tiquetes

Como **usuario registrado**.

Quiero **ver el historial de tiquetes que he creado**.

Para **poder hacer seguimiento a su estado y revisar los detalles o comentarios**.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: usuario registrado y autenticado.
When: Accede a la sección "Mis Tiquetes".
Then: Se muestra una lista con todos los tiquetes que ha creado, incluyendo su estado actual.
- Given: Lista de tiquetes cargada.
When: Hacé clic sobre un tiquete.
Then: Se abre la vista detallada del tiquete con su descripción, categoría, prioridad, estado, comentarios y fecha de creación.
- Given: usuario con ningún tiquete creado.
When: Accede a la sección "Mis Tiquetes".
Then: Se muestra un mensaje indicando que aún no ha creado tiquetes.

Notas / Mockups / Datos:

- UI: Lista tipo tabla o tarjetas. Filtros por estado opcionales.
- Campos visibles: Título, Estado, Fecha de creación, Prioridad (colores o íconos).
- Al hacer clic, abre detalle completo con comentarios y botón para agregar uno nuevo.

Agente

ID: US-015

Título: Ver mis tiquetes asignados

Como **agente**

Quiero **ver una lista con los tiquetes que tengo asignados**

Para **saber qué casos debo atender**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: Soy agente y estoy autenticado.
When: Entro a "Mis tiquetes".
Then: Veo la lista de tiquetes asignados con ID, título, prioridad, categoría y fecha, ordenada por más reciente.
- Given: No tengo tiquetes asignados.
When: Entro a "Mis tiquetes".
Then: Veo un mensaje "No tienes tiquetes asignados en este momento".

Notas / Mockups / Datos: lista simple; botón para abrir detalle.

Dependencias: US-010

ID: US-016

Título: Ver detalle de un tiquete asignado

Como **agente**

Quiero **abrir un tiquete y ver toda su información**

Para **entender el problema antes de actuar**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: Soy agente y selecciono un tiquete de mi lista.
When: abro el tiquete.
Then: veo título, descripción, categoría, prioridad, usuario solicitante (nombre), adjuntos, estado y fecha de creación.
- Given: el tiquete tiene adjuntos.
When: Visualizo el detalle.
Then: Puedo descargar/ver los archivos adjuntos.

Notas / Mockups / Datos: mostrar claramente el estado y el usuario creador.

Dependencias: US-015

ID: US-017

Título: Iniciar atención de un tiquete

Como **agente**

Quiero **marcar que comienzo a trabajar en un tiquete**

Para **que quede claro quién lo atiende y que está en progreso**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: el tiquete está en estado Abierto y estoy en su detalle.
When: pulso "Iniciar atención".
Then: el tiquete cambia a En progreso, aparece "Estás atendiendo este tiquete" y se registra la hora de inicio.
- Given: otro agente ya puso el tiquete en En progreso.
When: intento iniciar atención.
Then: recibo mensaje "Este tiquete ya está en progreso" y no se sobreescribe quién lo atiende.

Notas / Mockups / Datos: botón "Iniciar atención" visible solo si estado = Abierto.

Dependencias: US-016

Prioridad: P0

Estimación: 3 SP

ID: US-018

Título: Añadir comentario visible al usuario

Como **agente**

Quiero **escribir comentarios que vea el usuario solicitante**

Para **pedir aclaraciones o informar avances directamente al usuario**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: estoy en el detalle del tiquete.
When: escribo un comentario con texto y pulso "Enviar".
Then: el comentario aparece en la conversación con mi nombre y hora, y el usuario puede verlo en su tiquete.
- Given: intento enviar comentario vacío.
When: pulso "Enviar".
Then: se muestra "El comentario no puede estar vacío" y no se publica.

Notas / Mockups / Datos: área de comentarios en el detalle; comentarios listados por fecha.
Dependencias: US-016
Prioridad: P0
Estimación: 2 SP

ID: US-019
Título: Marcar tiquete como Resuelto

Como **agente**

Quiero **indicar que resolví el problema y marcar el tiquete como “Resuelto”**

Para **informar al usuario que su solicitud fue atendida**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: el tiquete está en En progreso y yo lo estoy atendiendo.
When: pulso “Marcar como resuelto”.
Then: el tiquete cambia a Resuelto, se registra la fecha de cierre y el usuario recibe notificación de que está resuelto.
- Given: intento marcar como resuelto un tiquete que no está en En progreso.
When: pulso la acción.
Then: se muestra advertencia y no se cambia el estado.

Notas / Mockups / Datos: botón visible solo si yo soy quien lo atiende o si tengo permiso.
Dependencias: US-017
Prioridad: P0
Estimación: 2 SP
Estado: Ready

ID: US-020
Título: Reabrir tiquete resuelto

Como **agente**

Quiero **reabrir un tiquete marcado como resuelto si surge un nuevo problema**

Para **seguir atendiendo hasta que quede totalmente resuelto**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: el tiquete está en Resuelto.
When: yo o un admin selecciona “Reabrir” y deja un motivo.
Then: el tiquete vuelve a En progreso, se registra quién y el motivo, y el historial refleja la acción.

- Given: otro agente ya reabrió el tiquete.
When: intento reabrir.
Then: veo que ya existe la reapertura y no se duplica la acción.

Notas / Mockups / Datos: campo opcional "Motivo de reapertura".

Dependencias: US-019

Prioridad: P1

Estimación: 1 SP

Estado: Backlog

ID: US-021

Título: Ver historial de cambios del tiquete

Como **agente**

Quiero **ver el historial completo del tiquete**

Para **saber qué acciones se hicieron antes y por quién**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: estoy en el detalle del tiquete.
When: abro la pestaña "Historial".
Then: veo lista cronológica con cambios de estado, asignaciones, comentarios y adjuntos añadidos (fecha y autor).
- Given: no hay eventos todavía.
When: consulto historial.
Then: aparece "Sin historial por el momento".

Notas / Mockups / Datos: usar la entidad Historialtiquete para mostrar eventos.

Dependencias: US-016

Prioridad: P0

Estimación: 2 SP

Estado: Ready

ID: US-022

Título: Recibir notificaciones de cambios importantes

Como **agente**

Quiero **recibir notificaciones cuando un tiquete asignado cambia (reasignación, cierre, comentario importante)**

Para **mantenerme informado y responder rápido**

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Given: un ticket asignado a mí recibe un cambio relevante (comentario del usuario, reasignación, cambio a Resuelto).
When: ocurre el cambio.
Then: recibo una notificación en la app indicando el tipo de cambio y el ticket afectado.

Notas / Mockups / Datos: notificación en la app

Prioridad: P0

Estimación: 2 SP

Estado: Ready

Admin

ID: US-101

Título: Gestión de usuarios y roles

Como administrador

Quiero editar, desactivar y asignar roles a los usuarios

Para asegurar que cada usuario tenga los permisos correctos dentro de la plataforma.

Criterios de aceptación (Given / When / Then):

- Scenario: Cambiar rol de usuario
 - Given: un usuario está registrado en el sistema.
 - When: modifico su rol a AGENTE desde el panel de administración.
 - Then: el sistema actualiza sus permisos y guarda el cambio.
- Scenario: Desactivar usuario
 - Given: un usuario está registrado en el sistema.
 - When: lo desactivo desde el panel de administración.
 - Then: el usuario no podrá acceder al sistema pero su historial de tickets permanece disponible.

Notas / Mockups / Datos: lista de usuarios con botón de editar/desactivar.

Dependencias: US-AUTH-01 (login activo), US-201 (registro de usuarios).

Prioridad: P0 | MoSCoW: Must have

Estimación: 3 SP

ID: US-102

Título: Configuración de categorías

Como **administrador**

Quiero **crear, editar y eliminar categorías de tickets**

Para **que los usuarios clasifiquen correctamente sus solicitudes de soporte.**

Criterios de aceptación:

- Scenario: Crear nueva categoría
 - Given: estoy en el módulo de categorías.
 - When: ingreso un nombre y una descripción válidos.
 - Then: el sistema crea la categoría y la muestra en la lista.
- Scenario: Editar categoría existente
 - Given: existe una categoría registrada.
 - When: modifico su nombre o descripción.
 - Then: el sistema actualiza la categoría y refleja los cambios en los formularios de tickets.
- Scenario: Eliminar categoría
 - Given: existe una categoría registrada.
 - When: intento eliminarla.
 - Then: el sistema solicita confirmación y elimina la categoría si no está en uso.

Notas / Mockups / Datos: tabla con categorías; botón de crear, editar y eliminar.

Dependencias: US-001 (existencia de tickets).

Prioridad: P1 | MoSCoW: Must have

Estimación: 3 SP

ID: US-103

Título: Reasignación manual de tickets

Como **administrador**

Quiero **reasignar tickets manualmente a agentes específicos**

Para **garantizar que las solicitudes urgentes sean atendidas por el personal adecuado**.

Criterios de aceptación:

- **Scenario:** Reasignar ticket a un agente
 - **Given:** un ticket está en estado Abierto o En progreso.
 - **When:** selecciono un agente y reasigno el ticket.
 - **Then:** el sistema guarda la reasignación y notifica al agente y al usuario solicitante.

Notas / Mockups / Datos: vista del ticket con botón "Reasignar".

Dependencias: US-001 (existencia de tickets).

Prioridad: P0 | MoSCoW: Must have

Estimación: 2 SP

ID: US-104

Título: Panel de monitoreo y control de tickets

Como **administrador**

Quiero **acceder a un panel con todos los tickets filtrables por estado, prioridad, categoría o agente**

Para **supervisar el flujo de soporte y detectar cuellos de botella**.

Criterios de aceptación:

- **Scenario:** Filtrar tickets por estado
 - **Given:** existen tickets en distintos estados.
 - **When:** aplico el filtro "En progreso".
 - **Then:** el sistema muestra solo los tickets con ese estado.
- **Scenario:** Exportar listado de tickets
 - **Given:** tengo una lista filtrada de tickets.
 - **When:** selecciono la opción de exportar en PDF.
 - **Then:** el sistema genera y descarga un archivo con la información actual.

Notas / Mockups / Datos: tabla con filtros y exportar.

Dependencias: US-001 (existencia de tickets).

Prioridad: P0 | MoSCoW: Must have

Estimación: 5 SP

ID: US-105

Título: Métricas y reportes

Como **administrador**

Quiero **consultar estadísticas de desempeño del equipo de soporte**

Para **identificar tendencias y mejorar tiempos de resolución.**

Criterios de aceptación:

- **Scenario:** Ver métricas en el dashboard
 - **Given:** existen tickets registrados en el sistema.
 - **When:** accedo al dashboard de administración.
 - **Then:** el sistema muestra métricas de tickets por categoría, agente y tiempo promedio de resolución.
- **Scenario:** Exportar métricas en CSV
 - **Given:** accedo al módulo de reportes.
 - **When:** selecciono la opción de exportar en CSV.
 - **Then:** el sistema genera y descarga un archivo con las estadísticas.

Notas / Mockups / Datos: dashboard con gráficos y KPIs.

Dependencias: US-001 (tickets), US-104 (panel de administración).

Prioridad: P1 | MoSCoW: Should have

Estimación: 5 SP