1.- Lista y descripción de casos de uso

1.1.- Lista de usuarios

* Usuario dueño de departamento (User\_dep)
* Administrador Viva (Viva)
* Administrador Gym (Gym)
* Inspector y constructor (Agente)

1.2.- Lista de casos de uso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nro. | Nombre de caso de uso | Sesión |
| 1 | Login | Todos |
| 2 | Recuperar la contraseña | Todos |
| 3 | Generar solicitud | User\_dep, Viva |
| 4 | Ver detalle ticket | Todos |
| 5 | Aprobar inspección | Viva |
| 6 | Agendar inspección | User\_dep, Viva |
| 7 | Asignar Inspector | Gym |
| 8 | Realizar inspección | Agente |
| 9 | Revisar informe de inspección | Viva |
| 10 | Agendar arreglo | User\_dep, Viva |
| 11 | Asignar ejecutor | Gym |
| 12 | Ejecutar arreglo | Agente |
| 13 | Cerrar caso | Viva |
| 14 | Editar datos personales | Todos |
| 15 | Notificaciones | User\_dep |
| 16 | Cambio de clave | Todos |
| 17 | CRUD fechas inspección y arreglos | Viva |
| 18 | CRUD Agentes | Gym |
| 19 | Comentarios | Viva, Gym, Agente |
| 20 | Ingresar un reclamo | User\_dep |
| 21 | Solicitar documentación | User\_dep |
|  |  |  |

1.3.- Descripción de casos de uso

1.3.1 .- Login

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (todos) | El usuario ingresa los datos de ingreso contraseña previamente entregada por la empresa.  El sistema valida los datos, identifica el tipo de usuario y lo envía a la pantalla adecuada. |
| Flujo alternativo (todos) | El usuario ingresa los datos de ingreso.  El sistema valida los datos, si son erróneos mostrará un mensaje “El usuario o la contraseña ingresada no son validos” |
| Notas | Todos los campos deben ser obligatorios |

1.3.2.- Recuperar la contraseña

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (todos) | El usuario selecciona el vínculo correspondiente.  El sistema muestra la pantalla con un único campo solicitando el correo del usuario.  El usuario ingresa el correo registrado y selecciona enviar.  El sistema envía un correo con el vínculo para recuperar la contraseña.  El usuario recibe el correo, selecciona el vínculo enviado y re escribe la contraseña.  El sistema re establece la contraseña a la indicada por el usuario. |
| Notas | Todos los campos deben ser obligatorios |

1.3.3 .- Login

|  |  |
| --- | --- |
|  | Generar solicitud |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario(user\_dep) selecciona la opción “Generar solicitud”.  El sistema muestra la pantalla con los campos:   * Tipo de problema (select)   Pisos  Paredes  Instalaciones eléctricas  Instalaciones sanitarias  Carpintería metálica  Carpintería de madera   * Descripción del problema (textarea) * Archivo (jpg, tiff, bmp) * El daño involucra a otro departamento(select)   No - Si   * Otro depa. Afectado   El usuario ingresa los datos y selecciona guardar  El sistema muestra una pantalla de confirmación con un vinculo al Panel del control |
| Flujo alternativo  (Viva) | El usuario (Viva) escoje a la persona para la cual va a generar el ticket la y luego selecciona la opción “Generar solicitud”.  El sistema muestra la pantalla con los campos:   * Tipo de problema (select)   Pisos  Paredes  Instalaciones eléctricas  Instalaciones sanitarias  Carpintería metálica  Carpintería de madera   * Descripción del problema (textarea) * Archivo (jpg, tiff, bmp) * El daño involucra a otro departamento(select)   No - Si   * Otro depa. Afectado   El usuario(Viva) ingresa los datos y selecciona guardar  El sistema muestra una pantalla de confirmación con un vinculo al Panel del control |
| Notas | Se debe validar el campo de descripción y el peso del archivo a adjuntar debe ser menor a 2mb.  El campo “Otro depa. afectado” se oculta si el campo anterior se selección a No.  Al momento de generar un ticket se generan también los dos primeros pasos del mismo. |

1.3.4 .- Ver detalle ticket

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario selecciona la opción “Mis solicitudes”  El Sistema muestra una lista de los tickets creados por o para el usuario  El usuario selecciona “Ver detalle”  El sistema muestra los detalles del ticket y los pasos pendientes en caso existieran |
| Flujo normal  (Viva, Gym, Agente) | El usuario selecciona la opción “Solicitudes de garantía”  El Sistema muestra una lista de los tickets creados  El usuario selecciona “Ver detalle”  El sistema muestra los detalles del ticket y los pasos pendientes en caso existieran |
| Nota | Para los administradores se muestra una serie de campos para filtrar el ticket además de un acceso directo para ingresar el número de ticket.  Para los usuarios dueños de departamento los pasos en los que Gym asigna personal están ocultos.  En las sesiones de (Viva, Gym) los tickets con pasos pendientes aparecen marcado con rojo. |

1.3.5 .- Aprobar inspección

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Viva) | El usuario debe seleccionar el ticket a aprobar  El sistema muestra del detalle del ticket con una pestaña indicando la actividad pendiente.  El usuario selecciona SI o No según su criterio  En caso “Si” el sistema guarda los datos, genera los pasos “Gym asignar inspector” , “Agendar inspección” y envía un correo comunicando la decisión “Inspección procede”  En caso “No” se debe ingresar un comentario, el sistema guarda los datos, genera el paso “Cierre de caso pendiente”, envía un correo “Inspección no procede” informando al usuario el resultado adjuntando el comentario de Viva, escribe el comentario con el ingresado y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas |  |

1.3.6 .- Agendar inspección

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario recibe el correo informándole que el ticket procede selecciona el vinculo enviado  El sistema muestra el detalle del ticket con un mensaje “Agendar Inspección”  El usuario selecciona la opción  El sistema muestra una pantalla con un calendario y un formulario solicita la fecha, opcionalmente se puede ingresar los datos de la persona que estará en el departamento para la inspección, el campo fecha es obligatorio.  El usuario selecciona una fecha de las disponibles y selecciona guardar.  El sistema actualiza el paso a “Cerrado”, envía el correo “Visita de inspección agendada” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Flujo alternativo (Viva) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña para ingresar la fecha y los datos opcionales  El usuario ingresa la fecha y selecciona guardar.  El sistema actualiza el paso a “Cerrado”, envía el correo “Visita de inspección agendada” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Las fechas disponibles son ingresadas por Viva |

1.3.7 .- Asignar Inspector

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Gym) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña conteniendo la lista de inspectores disponibles  El usuario selecciona un inspector y presiona guardar  El sistema guarda los datos, genera el paso “Realizar inspección” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Asignar inspector” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.8 .- Realizar inspección

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Agente) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña con la pregunta “El encargado se encuentra en el departamento”.  En el caso si, el sistema muestra un campo para cargar archivos y genera el paso “Revisar informe de inspección”  En el caso no, el sistema no muestra ningún campo adicional, borra los 2 últimos pasos, actualiza a pendiente el paso “Agendar inspección”, envía el correo “No se pudo realizar la inspección” e ingresa el comentario “La persona encargada no se encontraba en el departamento”  El usuario selecciona alguna de las opciones carga el archivo en caso sea necesario y selecciona guardar.  El sistema muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Asignar inspector” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.9 .- Revisar informe de inspección

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Viva) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket, en el paso “Realizar inspección” en caso se haya subido un reporte se mostraran los vínculos a los informes cargados.  El usuario de acuerdo a estos informes selecciona la acción correspondiente:  Caso sí, selecciona la opción y presiona guardar, el sistema actualiza el paso a cerrado, envía el correo “Arreglo procede”, escribe el paso “Agendar arreglo” y “Asignar ejecutor”, muestra una pantalla de confirmación.  Caso no, el sistema genera el paso “Cierre de caso pendiente”, envía el correo “Arreglo no procede” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Revisar informe de inspección” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.10 .- Agendar arreglo

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario recibe el correo informándole que agende su arreglo, selecciona el vinculo enviado  El sistema muestra el detalle del ticket con un mensaje “Agendar Arreglo”  El usuario selecciona la opción  El sistema muestra una pantalla con un calendario y un formulario solicita la fecha, opcionalmente se puede ingresar los datos de la persona que estará en el departamento para el arreglo, el campo fecha es obligatorio.  El usuario selecciona una fecha de las disponibles y selecciona guardar.  El sistema actualiza el paso a “Cerrado”, envía el correo “Visita de arreglo agendada” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Flujo alternativo (Viva) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña para ingresar la fecha y los datos opcionales  El usuario ingresa la fecha y selecciona guardar.  El sistema actualiza el paso a “Cerrado”, envía el correo “Visita de arreglo agendada” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Las fechas disponibles son ingresadas por Viva |

1.3.11 .- Asignar Ejecutor

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Gym) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña conteniendo la lista de ejecutores disponibles  El usuario selecciona un ejecutor y presiona guardar  El sistema guarda los datos, genera el paso “Realizar arreglo” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Asignar ejecutor” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.12 .- Ejecutar arreglo

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Agente) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña con la pregunta “El encargado se encuentra en el departamento”.  En el caso si, el sistema muestra un campo para cargar archivos y genera el paso “Cerrar el caso”, actualiza el ticket a “Cierre de caso pendiente”  En el caso no, el sistema no muestra ningún campo adicional, borra los 2 últimos pasos, actualiza a pendiente el paso “Agendar arreglo”, envía el correo “No se pudo realizar el arreglo” e ingresa el comentario “La persona encargada no se encontraba en el departamento”  El usuario selecciona alguna de las opciones carga el archivo en caso sea necesario y selecciona guardar.  El sistema muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Ejecutar arreglo” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.13 .- Cerrar caso

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Viva) | El usuario selecciona el ticket  El sistema muestra el detalle del ticket con una pestaña con la pregunta “Desea cerrar el caso”  El usuario selecciona “Cerrar”  El sistema genera el paso “Encuesta de satisfacción”, actualiza el paso a cerrado, envía el correo “Cierre de Caso” y muestra una pantalla de confirmación. |
| Notas | Los tickets pendientes de “Cierre de caso pendiente” aparecen en rojo en el panel de control |

1.3.14 .- Editar datos personales

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (todos) | El usuario selecciona editar perfil  El sistema muestra una pantalla con los datos del usuario  El usuario edita los datos, los datos obligatorios están marcados con un asterisco  El usuario selecciona “Actualizar”  El sistema actualiza los datos y muestra una pantalla de confirmación |
| Notas | La primera vez que el usuario ingresa además de solicitar el cambio de clave también se solicita la actualización de datos.  Tener en cuenta que los usuarios dueños de departamento no pueden editar los datos relacionados al departamento. |

1.3.15 .- Notificaciones

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario selecciona el icono de notificaciones en el header de la pantalla  El sistema muestra una lista descendente con las ultimas 10 actividades relacionadas con los tickets de atención.  El usuario puede cerrar las notificaciones haciendo click en el mismo icono |
| Notas | Las notificaciones se generan a partir de cada evento de los tickets |

1.3.16 .- Cambio de clave

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (todos) | El usuario selecciona la opción “Cambio de clave”  El sistema muestra un formulario con tres campos:   * Ingresar nueva contraseña * Confirmar nueva contraseña * Ingresar contraseña actual   El usuario ingresa los datos y selecciona Actualizar |

1.3.17 .- CRUD fechas inspección y arreglos

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Viva) | Proceso aún por definir |
| Notas |  |

1.3.18 .- CRUD Agentes

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Gym) | El usuario ingresa a la opción “Agentes”  El sistema muestra la lista de agentes con su rol asignado: Inspector o Ejecutor, también se muestra una pestaña para ingresar nuevos agentes.  En caso de ingresar un nuevo agente el usuario ingresa los datos solicitados en la pestaña y selecciona guardar.  Para editar selecciona la opción correspondiente en el agente seleccionado, el sistema muestra los datos habilitados para edición, el usuario edita los datos y selecciona Actualizar.  El sistema actualiza los datos y muestra nuevamente la lista de agentes. |

1.3.19 .- Comentarios

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (Viva, Gym, Agente) | El usuario ingresa en el ticket  El sistema muestra los datos del ticket además de un área de texto  El usuario ingresa su comentario y selecciona guardar  El sistema guarda el comentario relacionado al ticket, recarga la página y muestra los comentarios listados. |
| Notas | Algunos comentarios se generan automáticamente en casos como: “El responsable no se encontraba en el departamento”, “Revisar informe de inspección” y “Aprobar inspección” |

1.3.20 .- Ingresar un reclamo

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario selecciona la opción “Libro de reclamaciones”  El sistema muestra una pantalla con una área de texto  El usuario ingresa su reclamo y selecciona guardar  El sistema guarda el comentario, envía un correo “Recepción de Reclamos Viva GyM” al usuario y otra copia agregando los datos del usuario al correo “nelly.vasquez@gym.com.pe” |

1.3.21 .- Solicitar documentación

|  |  |
| --- | --- |
|  | Descripción |
| Flujo normal (User\_dep) | El usuario selecciona la opción “Mi perfil”  El sistema muestra una pantalla con información general además de un formulario con los campos:   * Documento solicitado * Correo alternativo   El usuario ingresa los datos y selecciona guardar  El sistema envía el correo “Solicitud de documento” con los datos del usuario a la dirección [nelly.vasquez@gym.com.pe](mailto:nelly.vasquez@gym.com.pe) , una copia al usuario y muestra una pantalla de confirmación. |