

Historias de Usuario - Help Desk Mini

HU-01: Crear Ticket

Como colaborador interno

Quiero registrar un nuevo ticket de soporte

Para que el área de TI pueda atender mi solicitud

Criterios de Aceptación

Escenario 1: Creación exitosa de ticket

Dado que estoy en el formulario de creación de ticket

Cuando ingreso título "Acceso a VPN corporativa" (10 caracteres)

e ingreso descripción "Necesito acceso a la VPN para trabajar remotamente desde casa" (65 caracteres) e ingreso solicitante "Pepe Pérez", selecciono categoría "Acceso", selecciono prioridad "Alta", presiono el botón "Crear Ticket"

Entonces el sistema crea el ticket con estado inicial "Abierto" y registra la fecha y hora de creación y muestra mensaje "Ticket creado exitosamente con ID: XXX" y redirige al listado de tickets

Escenario 2: Validación de título muy corto

Dado que estoy en el formulario de creación de ticket

Cuando ingreso título "Test" (4 caracteres), completo los demás campos correctamente y presiono el botón "Crear Ticket"

Entonces el sistema muestra error "El título debe tener entre 5 y 120 caracteres" y no se crea el ticket

Escenario 3: Validación de descripción muy corta

Dado que estoy en el formulario de creación de ticket

Cuando ingreso título "Problema con correo" (20 caracteres), ingreso descripción "Error" (5 caracteres), completo los demás campos correctamente, presiono el botón "Crear Ticket"

Entonces el sistema muestra error "La descripción debe tener entre 10 y 2000 caracteres" y no se crea el ticket

Escenario 4: Validación de campos obligatorios

Dado que estoy en el formulario de creación de ticket

Cuando dejo el campo categoría vacío y completo los demás campos correctamente y presiono el botón "Crear Ticket"

Entonces el sistema muestra error "La categoría es obligatoria" y no se crea el ticket.

HU-02: Listar y Filtrar Tickets

Como agente de soporte
Quiero ver y filtrar los tickets registrados
Para gestionar eficientemente las solicitudes

Criterios de Aceptación

Escenario 1: Listar todos los tickets con paginación

Dado que existen 25 tickets en el sistema
Cuando accedo a la página de listado de tickets
Entonces el sistema muestra los primeros 10 tickets y los tickets están ordenados por fecha de creación descendente (más recientes primero), muestra controles de paginación (página 1 de 3) y por cada ticket se muestra: ID, título, categoría, prioridad, estado y fecha de creación

Escenario 2: Navegar entre páginas

Dado que estoy en la página 1 del listado con 25 tickets totales
Cuando presiono el botón "Siguiente"
Entonces el sistema muestra los tickets 11 al 20 e indica que estoy en la página 2 de 3

Escenario 3: Filtrar por estado

Dado que existen tickets con diferentes estados
Cuando selecciono el filtro de estado "En Progreso" y presiono "Filtrar"
Entonces el sistema muestra solo tickets con estado "En Progreso" y mantiene la paginación de 10 tickets por página y mantiene el orden por fecha de creación descendente

Escenario 4: Filtrar por categoría

Dado que existen tickets de diferentes categorías
Cuando selecciono el filtro de categoría "Hardware" y presiono "Filtrar"
Entonces el sistema muestra solo tickets de categoría "Hardware" y mantiene la paginación y ordenamiento

Escenario 5: Filtrar por estado y categoría combinados

Dado que existen tickets variados
Cuando selecciono estado "Abierto", selecciono categoría "Software", presiono "Filtrar"
Entonces el sistema muestra solo tickets que cumplan ambos criterios, muestra mensaje si no hay resultados "No se encontraron tickets con los filtros seleccionados"

HU-03: Cambiar Estado de Ticket

Como agente de soporte

Quiero actualizar el estado de un ticket

Para reflejar el progreso en la atención

Criterios de Aceptación

Escenario 1: Cambiar de Abierto a En Progreso

Dado que existe un ticket con estado "Abierto"

Cuando selecciono el ticket, cambio el estado a "En Progreso", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema cambia el estado del ticket a "En Progreso", registra la fecha y hora del cambio de estado, muestra mensaje "Estado actualizado exitosamente"

Escenario 2: Cambiar de Abierto a Resuelto directamente

Dado que existe un ticket con estado "Abierto"

Cuando selecciono el ticket, cambio el estado a "Resuelto", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema cambia el estado del ticket a "Resuelto", registra la fecha y hora de resolución, muestra mensaje "Ticket marcado como resuelto"

Escenario 3: Cambiar de En Progreso a Resuelto

Dado que existe un ticket con estado "En Progreso"

Cuando selecciono el ticket, cambio el estado a "Resuelto", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema cambia el estado del ticket a "Resuelto", registra la fecha y hora de resolución, muestra mensaje "Ticket resuelto exitosamente"

Escenario 4: Cambiar de Resuelto a Cerrado

Dado que existe un ticket con estado "Resuelto"

Cuando selecciono el ticket, cambio el estado a "Cerrado", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema cambia el estado del ticket a "Cerrado", registra la fecha y hora de cierre, muestra mensaje "Ticket cerrado exitosamente"

Escenario 5: Intentar cerrar sin pasar por Resuelto (validación)

Dado que existe un ticket con estado "Abierto"

Cuando intento cambiar el estado directamente a "Cerrado", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema muestra error "No se puede cerrar un ticket que no ha sido resuelto", el estado del ticket permanece como "Abierto"

Escenario 6: Intentar transición inválida desde En Progreso a Abierto

Dado que existe un ticket con estado "En Progreso"

Cuando intento cambiar el estado a "Abierto", presiono "Actualizar Estado"

Entonces el sistema muestra error "Transición de estado no permitida: En Progreso → Abierto" y el estado permanece como "En Progreso"

HU-04: Agregar Comentarios

Como agente de soporte o solicitante

Quiero agregar comentarios a un ticket

Para documentar acciones, decisiones o información adicional

Criterios de Aceptación

Escenario 1: Agregar comentario exitosamente

Dado que estoy visualizando los detalles de un ticket

Cuando ingreso en el campo comentario "Se verificó el acceso, pendiente aprobación del supervisor", ingreso autor "María González", presiono "Agregar Comentario"

Entonces el sistema guarda el comentario asociado al ticket, registra la fecha y hora del comentario, muestra el comentario en la lista de comentarios del ticket, muestra mensaje "Comentario agregado exitosamente"

Escenario 2: Ver histórico de comentarios

Dado que un ticket tiene 3 comentarios registrados

Cuando accedo a los detalles del ticket

Entonces el sistema muestra los 3 comentarios, cada comentario muestra: autor, fecha/hora y texto, los comentarios están ordenados del más reciente al más antiguo

Escenario 3: Validación de comentario vacío

Dado que estoy en los detalles de un ticket

Cuando dejo el campo comentario vacío y presiono "Agregar Comentario"

Entonces el sistema muestra error "El comentario no puede estar vacío" y no se guarda el comentario

Escenario 4: Validación de autor obligatorio

Dado que estoy agregando un comentario a un ticket

Cuando ingreso texto en el comentario y dejo el campo autor vacío y presiono "Agregar Comentario"

Entonces el sistema muestra error "El autor es obligatorio" y no se guarda el comentario

HU-05: Consultar Resumen Diario

Como supervisor del área de TI

Quiero ver un resumen de la actividad diaria

Para tener visibilidad del volumen y categorías más demandadas

Criterios de Aceptación

Escenario 1: Ver resumen del día actual

Dado que hoy se crearon 15 tickets, hoy se resolvieron 8 tickets y las categorías con tickets abiertos son: Hardware (12), Software (8), Acceso (5), Red (3)

Cuando accedo al dashboard de resumen diario

Entonces el sistema muestra "Tickets creados hoy: 15", muestra "Tickets resueltos hoy: 8", muestra "Top 3 categorías con tickets abiertos:"

1. Hardware: 12 tickets
2. Software: 8 tickets
3. Acceso: 5 tickets

Escenario 2: Resumen sin actividad del día

Dado que hoy no se crearon tickets, hoy no se resolvieron tickets

Cuando accedo al dashboard de resumen diario

Entonces el sistema muestra "Tickets creados hoy: 0", muestra "Tickets resueltos hoy: 0", muestra las categorías con tickets abiertos (de días anteriores) si existen

Escenario 3: Menos de 3 categorías con tickets abiertos

Dado que solo existen tickets abiertos en 2 categorías

Cuando accedo al dashboard de resumen diario

Entonces el sistema muestra solo las 2 categorías existentes y no muestra categorías sin tickets abiertos

Escenario 4: Actualización en tiempo real

Dado que estoy visualizando el resumen diario

Cuando se crea un nuevo ticket, recargo la página del dashboard

Entonces el contador de "Tickets creados hoy" se incrementa en 1 y se actualiza el top 3 de categorías si corresponde