

# 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