|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NETPOLIX  Cristian Rojas, Juan Pablo, Stiven Perez, Santiago Velasquez.  Institucion Universitaria Politecnico Grancolombiano  **Resumen**— “El proyecto de CRM-NetPOLIx permite adquirir los intereses del cliente con el fin de conocer sus gustos y proveer propuestas que le puedan ser de interés. Al momento de registrar un cliente, se adquiere su información general. Luego, por cada alquiler o compra de un video se guardan los datos de este, con el fin de adquirir información sobre los productos que le gustan al cliente. Esta información es procesada y almacenada para obtener las preferencias del cliente a partir de sus compras y alquileres. Esta información es dinámica, pues se debe modificar de acuerdo a los videos que adquiera el cliente y ajustarse al historial de ventas realizadas. El cliente provee información de su cuenta, donde se le asigna un saldo inicial que será descontado cada vez que alquile o compre un video. Adicionalmente, por cada compra se le otorga al cliente 2 puntos y por cada alquiler 1 punto, con el fin de que al conseguir 20 puntos se le regala un video nuevo. Adicionalmente, el cliente maneja una lista de referidos, que le otorgan un punto adicional por cada uno de ellos.” Este proyecto consiste en que cada estudiante deberá encontrar o plantear una estrategia para optar por una estrategia organizacional para crear una aplicación para realizar la correspondiente administración de información de la aplicación.   1. **INTRODUCCIÓN**   Este documento se presenta como requisitos en el área de ingeniería de software 2, En la actualidad, NetPOLIx es una empresa de alquiler y visualización de vídeos por streaming. La empresa cuenta con una base de datos donde manejan la información de las visualizaciones, los alquileres, los clientes y el inventario de los productos. Todos estos datos están consolidados en unas tablas. En el cual realizaremos un programa que se enfoca en el alquiler y venta de videos En esta primera entrega de avance del proyecto se presenta algunas definiciones y roles de los integrantes del grupo.  En el trabajo mismo, se hará la búsqueda para dar más conocimiento y así llegar a la estrategia que implementaremos más adelante, con esto se busca expresar mejor las estrategias, proponer ideas innovadoras, creativas y sobre todo efectivas, de la misma manera basándonos en las restricciones comunes del programa.   1. **REQUERIMIENTOS DEL TRABAJO**   Se definen equipos de cuatro personas, y se identificarán los roles: Scrum master, product owner, líder de desarrollo, líder de pruebas e infraestructura. Entre los cuatro escribirán un artículo en formato IEEE, a partir de la plantilla. Los temas se pueden discutir en clase, pero podría ser, entre otros: formatos de especificación de requisitos de un sistema, mejoramiento adiciones de artefactos o ceremonias en Scrum, aplicación de patrones (caso de estudio propio), Testing (caso de estudio propio), etc.  Sé realizarán tres entregas, cada iteración será de cinco semanas.   1. **ITERACIÓN 1**  * ~~Roles.~~ * ~~Diagrama de procesos (BPMN).~~ * ~~Definición de actores.~~ * ~~Definición de actores vs funcionalidades.~~ * ~~Definición del product backlog.~~ * Especificaciones de requisitos del sistema (casos de uso o historias de usuario con deck de pruebas). A partir de estos requisitos, definen el lenguaje de programación a usar. (Una vez se establezcan los requisitos, se hará un listado de los requisitos “oficiales”, a partir de los cuales se trabajará el código). * ~~Priorización del product backlog.~~ * ~~Definición de H.U. o Casos de uso por Sprint.~~ * Diagrama de clases * Diagrama de componentes * Diagrama de secuencia * Diagrama de despliegues iniciales.  1. **ITERACIÓN 2**  * Diagrama de clases, componentes y despliegue mejorados luego de aplicar patrones. * Identificación de requisitos no funcionales aplicados en los modelos. * Documentación de código.  1. **ITERACIÓN 3**  * Implementación de requisitos funcionales (12 por equipo). * Se implementan pruebas unitarias, de integración y de regresión. * Proyecto documentado (Manual técnico y de usuario). * Entrega de artículo.  1. **IDENTIFICACIÓN DE ROLES**   como grupo implementamos a cada uno de estos roles dado el conocimiento para acoplarse a cada rol se representó de la siguiente manera:   * Scrum Master: Cristian Rojas * Product Owner: Juan Pablo * Líder de Desarrollo: Steven Pérez * Líder de Pruebas: Santiago Velásquez  1. **DIAGRAMA DE PROCESOS**      1. **DEFINICIÓN DE ACTORES DEL SISTEMA**   **Administrador**: permite realizar la gestión de la información y realizar cambios  **Usuario**: el que va adquirir los productos que se ofrecen en el Sistema de manera electrónica para la visualización en la página web.   1. **DEFINICIÓN DE ACTORES Y FUNCIONALIDADES**  * **Admin**: es el encargado de dar la inicialización del Sistema * **Admin**: es el encargado de ingresar al Sistema todo el contenido de películas * **Admin**: es el encargado de modificar acceso al Sistema * **Admin**: es en el encargado de actualizar los datos * **Admin**: es el encargado de realizar el mantenimiento del Sistema * **Admin**: es el encargado de otorgar los beneficios de los puntos a los usuarios. * **Admin**: es el encargado de realizar el backup. * **Usuario**: realiza su correspondiente registro * **Usuario**: realiza consultas de contenido en la página web * **Usuario**: consumidor de contenido para compra y alquiler de video series y películas * **Usuario**: tendrá la posibilidad de referir a otros usuarios para generar puntos adicionales * **Usuario**: realizará consultas de las películas por categorías * **Usuario**: realizará consultas de la clasificación de las películas * **Usuario**: visualiza y consulta la información sobre los estrenos de vídeos, películas o series  1. **DEFINICIÓN DEL PRODUCTO BACKLOG PRIORIZADO**  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **ID** | **TAREA** | **HISTORIA DE USUARIO** | **PRIORIDAD** | | RF1 | Asignar personas | Asignar personas (director, productor, o actor) a un video, dado su título, el nombre de la persona y el tipo de relación. | 1 | | RF2 | Agregar un video al sistema | El video incluye sus atributos, lenguaje original, y clasificación. | 1 | | RF3 | Agregar una serie a  NetPOLIx | Con la serie, se debe adjuntar al menos 2 de los videos correspondientes a la serie en su temporada, y adicionalmente el nombre de la persona que es principal en la serie. Si se presentan problemas en el momento de registrar la serie (i.e. la persona no existe), se deben deshacer todos los cambios realizados. | 2 | | RF5 | Eliminar un video, dado su título. | Para eliminar un video, adicionalmente se deben eliminar relaciones correspondientes. Si el video es el último relacionado con una serie, se debe eliminar la serie. Lo mismo sucede si es el último relacionado con una colección. | 2 | | RF6 | Referenciar a un cliente | Cuando se crea un cliente, se debe poder indicar cuál es el cliente que lo está referenciando, para así asignarle un punto de cortesía. | 3 | | RF8 | Enviar PQR | Los usuarios clientes deberán poder enviar un mensaje PQR (Preguntas, quejas reclamos al sistema NetPOLIx. El sistema debe permitir a los usuarios autenticados, una ventana con un campo a través del cual, pueda redactar un mensaje para los empleados del sistema. | 4 | | RFC1 | Mostrar videos | Mostrar todos los videos que NO son de una categoría dada y fueron producidos en  un rango de fechas dado. Seleccione diferentes valores para la categoría y las fechas con el fin de cambiar la selectividad de la consulta. | 5 | | RFC2 | Mostrar videos | Mostrar todos los videos que tienen una calificación X por más de N personas, que  sean de categoría “Drama” o “Ficción” y que duren menos de M minutos. | 4 | | RFC5 | Mostrar videos | Mostrar los videos (isan, título), que pertenecen a la primera temporada de cualquier serie, de acuerdo a criterios de búsqueda seleccionados por el usuario. Se pueden buscar videos por clasificación, persona, o idioma. Para la búsqueda por clasificación, se debe ingresar el nombre de la clasificación. Para la búsqueda por idioma, se debe ingresar el idioma que se quiere consultar y el tipo de idioma (idioma principal, subtitulado, doblaje). Para  buscar por persona, se debe ingresar el nombre de la persona y su rol (actor, director, productor). | 5 | | RFC6 | Mostrar videos | Mostrar los 10 videos (isan, título, calificación) más alquilados en la plataforma. | 3 | | RFC9 | Mostrar los PQR | Mostrar los PQR que han escrito los clientes. Esta funcionalidad es sólo visible para  los empleados de NetPOLIx. | 4 | | RNF4 | Concurrencia | Los usuarios que registran nuevos clientes o su ingreso en el portal pueden ser concurrentes. | 5 |  1. **DEFINCIÓN DE H.U. Y CASOS DE USO POR SPRINT**  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **SPRINT** | **ID** | **TAREA** | **HISTORIA DE USUARIO** | **PRIORIDAD** | | **2** | RF1 | Asignar personas | Asignar personas (director, productor, o actor) a un video, dado su título, el nombre de la persona y el tipo de relación. | 1 | | **2** | RF2 | Agregar un video al sistema | El video incluye sus atributos, lenguaje original, y clasificación. | 1 | | **2** | RF3 | Agregar una serie a  NetPOLIx | Con la serie, se debe adjuntar al menos 2 de los videos correspondientes a la serie en su temporada, y adicionalmente el nombre de la persona que es principal en la serie. Si se presentan problemas en el momento de registrar la serie  (i.e. la persona no existe), se deben deshacer todos los cambios realizados. | 2 | | **2** | RF5 | Eliminar un video, dado su título. | Para eliminar un video, adicionalmente se deben eliminar relaciones correspondientes. Si el video es el último relacionado con una serie, se debe eliminar la serie. Lo mismo sucede si es el último relacionado con una colección. | 2 | | **2** | RF6 | Referenciar a un cliente | Cuando se crea un cliente, se debe poder indicar cuál es el  cliente que lo está referenciando, para así asignarle un punto de cortesía. | 3 | | **2** | RF8 | Enviar PQR | Los usuarios clientes deberán poder enviar un mensaje PQR (Preguntas,  quejas y reclamos al sistema NetPOLIx. El sistema debe permitir a los usuarios autenticados, una ventana con un campo a través del cual, pueda redactar un mensaje para los empleados del sistema. | 4 | | **3** | RFC1 | Mostrar videos | Mostrar todos los videos que NO son de una categoría dada y fueron producidos en  un rango de fechas dado. Seleccione diferentes valores para la categoría y las fechas con el fin de cambiar la selectividad de la consulta. | 5 | | **3** | RFC2 | Mostrar videos | Mostrar todos los videos que tienen una calificación X por más de N personas, que  sean de categoría “Drama” o “Ficción” y que duren menos de M minutos. | 4 | | **3** | RFC5 | Mostrar videos | Mostrar los videos (isan, título), que pertenecen a la primera temporada de cualquier serie, de acuerdo a criterios de búsqueda seleccionados por el usuario. Se pueden buscar videos por clasificación, persona, o idioma. Para la búsqueda por clasificación, se debe ingresar el nombre de la clasificación. Para la búsqueda por idioma, se debe ingresar el idioma que se quiere consultar y el tipo de idioma (idioma principal, subtitulado, doblaje). Para  buscar por persona, se debe ingresar el nombre de la persona y su rol (actor, director,productor). | 5 | | **3** | RFC6 | Mostrar videos | Mostrar los 10 videos (isan, título, calificación) más alquilados en la plataforma. | 3 | | **3** | RFC9 | Mostrar los PQR | Mostrar los PQR que han escrito los clientes. Ésta funcionalidad es sólo visible para  los empleados de NetPOLIx. | 4 | | **3** | RNF4 | Concurrencia | Los usuarios que registran nuevos clientes o su ingreso en el portal pueden ser concurrentes. | 5 |  1. **HISTORIAS DE USUARIO**   **HISTORIA DE USUARIO “RF5”**  **Como** administrador  **Quiero** eliminar un video  **Para** que no se encuentre visualización del video en el sistema  **Criterios de aceptación "visual"**   * Se carga la pestaña de eliminar video * Se realiza la búsqueda en el campo asociado. * Ingresar el título del vídeo en el campo para realizar la búsqueda. * Se muestra botón de buscar y realiza la búsqueda en base de datos. * Se muestra el botón de eliminar. * Al hacer clic en la opción de eliminar, se debe mostrar un mensaje de confirmación para asegurarse de que el administrador realmente desea eliminar el video. * El sistema realiza la búsqueda. * La página muestra un mensaje de error si el video no se encuentra en el sistema. * La página muestra un mensaje de error "no hay suficientes letras".\*\* * Si se relaciona con una serie o colección elimina completamente la serie o colección. * Envía el registro a la base de datos, elimina el registro y guarda la información y ya no debe estar disponible para la visualización.   **Tareas "programador"**   * Agregar un textArea para buscador de películas. * Seleccionar un control Button para crear el botón buscar. * Seleccionar un control Button para crear el botón eliminar. * el botón buscar realiza la consulta del nombre de la película ingresada “evento" * el sistema carga la película buscada. * el botón eliminar inactiva la película buscada. * Crear método que consulte en la base de datos el video para ser eliminado “inactivo”. * Realiza la búsqueda de relaciones en cada tabla creada de los videos en la base de datos. * Crear método que consulte el video ingresado con serie y colecciones y si se encuentra en una serie o colección inactiva completa la serie y colección. * Actualizar base de datos. * Actualiza tabla Video con los atributos id y descripción. * Crear Diagrama de secuencia. * Actualizar diagrama de componentes. * Actualizar diagrama de clases.   **Requerimientos funcionales**   * Elimina el video. * Si encuentra relación del video con una serie o colección elimina completa la serie o colección.   **DECK DE PRUEBAS**  El administrador selecciona la opción de eliminar un video y confirma la eliminación.   * + Entrada: Hacer clic en la opción de eliminar en la página de detalles del video y confirmar la eliminación.   + Resultado esperado: El video debe eliminarse del sistema y ya no debe estar disponible para su visualización.   El administrador intenta eliminar un video que ya ha sido eliminado del sistema.   * + Entrada: Intentar eliminar un video que ya ha sido eliminado del sistema.   + Resultado esperado: Se debe mostrar un mensaje de error indicando que el video ya ha sido eliminado y el usuario debe permanecer en la página de detalles del video.   El usuario intenta acceder al vídeo que ha sido eliminado del sistema.   * + Entrada: Intentar acceder al vídeo que ha sido eliminado del sistema.   + Resultado esperado: Se debe mostrar un mensaje de error indicando que el video ya no está disponible en el sistema y el usuario debe ser redirigido a la página principal de la plataforma.   **HISTORIA DE USUARIO “RFC1”**  **Como** usuario de la aplicacion  **Quiero** poder ver todos los videos que **NO** son de una categoría dada y fueron producidos en un rango de fechas dado,  **Para** encontrar películas que se ajusten a mi gusto y preferencia.  **Criterios de aceptación "visual"**   * Se carga la pestaña de mostrar video. * La aplicación debe tener una sección de estilo acordeón que muestre todos los videos que cumplen con los criterios de búsqueda. * El usuario debe poder seleccionar la categoría y el rango de fechas para aplicar los filtros de búsqueda. * El sistema carga y muestra la búsqueda. * Los videos mostrados en la sección no deben pertenecer a la categoría seleccionada y deben haber sido producidos dentro del rango de fechas especificado. * La sección debe mostrar los siguientes campos: título de la película, fecha de lanzamiento, duración, género y clasificación. * La sección debe permitir la clasificación por título de la película, fecha de lanzamiento y género. * La sección debe tener una opción para ver detalles adicionales de la película seleccionada, como la descripción y el reparto.   **Tareas "programador"**   * Se carga la interfaz de usuario de videos que permite al usuario seleccionar la categoría y el rango de fechas. * crear y seleccionar una lista desplegable con la categoría y crear un campo para mostrar calendario con la selección de fechas. * Crear una consulta SQL que recupera todos los videos que NO pertenecen a la categoría dada y que fueron producidos en el rango de fechas especificado. * Crear una tabla en la interfaz de usuario de videos que muestre los resultados de la consulta. * Crear una función de clasificación para la tabla que permita ordenar los resultados por título de la película, fecha de lanzamiento y género. * Crear una función para mostrar los detalles adicionales de la película seleccionada en la tabla. * Actualizar base de datos. * Actualiza tabla Video con los atributos id y descripción. * Crear Diagrama de secuencia. * Actualizar diagrama de componentes. * Actualizar diagrama de clases.   **Requerimientos funcionales**   * La aplicación debe tener una interfaz de usuario que permita al usuario seleccionar la categoría y el rango de fechas. * La aplicación debe tener una tabla que muestre los resultados de la consulta. * La tabla debe tener una opción para clasificar los resultados por título de la película, fecha de lanzamiento y género. * La tabla debe tener una opción para mostrar detalles adicionales de la película seleccionada.   **Requerimientos no Funcionales**   * La aplicación debe ser desarrollada utilizando Java. * La aplicación debe ser capaz de manejar grandes cantidades de datos de forma eficiente. * La aplicación debe ser fácil de usar y navegar. * La aplicación debe tener una apariencia visual atractiva y moderna.   **DECK DE PRUEBAS**  Seleccionar una categoría y un rango de fechas que no contenga ningún video.   * + Entrada: Seleccionar una categoría y un rango de fechas que no tenga videos.   + Resultado esperado: La tabla debe estar vacía.   Seleccionar una categoría y un rango de fechas que contenga videos.   * + Entrada: Seleccionar una categoría y un rango de fechas que tenga videos.   + Resultado esperado: La tabla debe mostrar todos los videos que NO pertenecen a la categoría seleccionada y que fueron producidos dentro del rango de fechas especificado.   Clasificar los resultados por título de la película.   * + Entrada: Seleccionar la opción de clasificación por título de la película.   + Resultado esperado: La tabla debe ordenar los resultados alfabéticamente por el título de la película.  1. **CASOS DE USO**   **CASO DE USO RFC2**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Identificador**  RFC2 | **Tipo**  Núcleo | | **Prioridad**  Media | | **Nombre del Caso de Uso**  Mostrar todos los videos que tienen una calificación X por más de N personas, que  sean de categoría “Drama” o “Ficción” y que duren menos de M minutos. | | | | | **Autor**  Cristian Rojas | | **Fecha**  07/03/2023 | | | **Actor Principal**  Administrador | | **Actores involucrados**  Usuario, Sistema | | | **Resumen**  El sistema busca en la base de datos los videos que cumplen con estos criterios y los muestra al usuario en una lista, incluyendo información como título, duración, categoría y calificación. Si no hay videos que cumplan con los criterios de búsqueda, se muestra un mensaje indicando que no se encontraron resultados. | | | | | **Curso Básico de Eventos**   1. El usuario accede al sistema. 2. El usuario selecciona la opción "Mostrar videos". 3. El sistema muestra un formulario con diferentes criterios de búsqueda. 4. El usuario selecciona la categoría "Drama" o "Ficción". 5. El usuario ingresa la calificación X y el número mínimo de personas que deben haber calificado el video. 6. El usuario ingresa la duración máxima M en minutos. 7. El sistema busca en la base de datos todos los videos que cumplan con los criterios de búsqueda. 8. El sistema muestra una lista de los videos que cumplen con los criterios de búsqueda, incluyendo información como título, duración, categoría y calificación. 9. El usuario puede hacer clic en un video para ver más información para comprar o alquiler del video. | | | | | **Caminos Alternativos**   * + - 1. Si no hay videos que cumplan con los criterios de búsqueda, el sistema muestra un mensaje indicando que no se encontraron resultados. | | | | | **Caminos de Excepción**   1. El usuario ingresa un valor no válido para alguno de los criterios de búsqueda, como una calificación negativa o un número mínimo de personas no entero. 2. El sistema valida los criterios de búsqueda y encuentra un valor no válido. 3. El sistema muestra un mensaje de error indicando que se ingresó un valor no válido y pide al usuario que corrija el valor. 4. El usuario corrige el valor y vuelve a intentar realizar la búsqueda. | | | | | **Puntos de Extensión**  podría ser permitir que los usuarios ordenen los resultados por diferentes campos, como la calificación, el número de visualizaciones, la duración o el año de lanzamiento. | | | | | **Pre – Condiciones**   1. Existen videos en la base de datos con información sobre su duración, categoría y calificación. 2. El usuario tiene conocimiento sobre los criterios de búsqueda que desea utilizar. | | | | | **Post – Condiciones**   1. El sistema ha mostrado los videos que cumplen con los criterios de búsqueda del usuario. 2. El usuario ha visto información sobre los videos que cumplen con los criterios de búsqueda, como título, duración, categoría y calificación. 3. El usuario puede seleccionar un video para ver más información. | | | | | **Criterios de Aceptación**   * Cuando un usuario ingresa los criterios de búsqueda válidos, el sistema muestra una lista de todos los videos que cumplen con los criterios de búsqueda especificados. * La lista de videos incluye información relevante como título, duración, categoría y calificación, para cada video en la lista. * Si no hay videos que cumplan con los criterios de búsqueda, el sistema muestra un mensaje indicando que no se encontraron resultados. * Si el usuario ingresa un valor no válido para algún criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error y pide al usuario que corrija el valor. | | | | | **Borrador de Interfaz Gráfica** | | | |   **CASO DE USO RF8**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Identificador**  RF8 | **Tipo**  Núcleo | | **Prioridad**  Alta | | **Nombre del Caso de Uso**  Registro de PQR | | | | | **Autor**  Juan pablo peña | | **Fecha**  27/02/23 | | | **Actor Principal**  Cliente | | **Actores involucrados**  Administrador | | | **Resumen**  Los usuarios clientes podrán enviar un mensaje PQR (Preguntas, quejas y reclamos) al sistema NetPOLIx. El sistema debe permitir a los usuarios autenticados, una ventana con un campo a través del cual, pueda redactar un mensaje para los empleados del sistema. | | | | | **Curso Básico de Eventos**   1. El cliente ingresa en el sistema NetPOLIx con usuario y contraseña. 2. Una vez autenticado el cliente ingresa a la opción del campo de PQR de la aplicación. 3. El cliente selecciona el tipo de PQR y proporciona detalles relacionados a su solicitud. 4. El sistema genera un número de seguimiento de la solicitud. 5. El responsable de la aplicación revisa la PQR y realiza las soluciones correspondientes y si es necesario, se puede comunicar con el cliente para resolver la duda en forma enfocada. 6. Una vez resuelta la PQR el sistema envía la notificación con la respuesta al cliente. 7. El cliente puede dar una retroalimentación de la respuesta recibida y si es necesario generar otra PQR. | | | | | **Caminos Alternativos**   * Si la PQR no es resuelta por el responsable asignado se puede derivar a otro responsable para llegar a la respuesta. * Si la PQR es de carácter urgente el sistema puede generar una alerta para atenderla de manera prioritaria. * Si el plazo de la PQR se cumple el sistema generará una alerta para el responsable de su solución. | | | | | **Caminos de Excepción**  Si el usuario cliente no ha completado adecuadamente los campos requeridos del mensaje PQR, el sistema muestra un mensaje de error y solicita que se completen todos los campos necesarios antes de enviar el mensaje. | | | | | **Puntos de Extensión**  No aplica | | | | | **Pre – Condiciones**   * + - 1. El usuario ha hecho uso de alguna función de la aplicación y desea generar un PQR | | | | | **Post – Condiciones**   * El sistema registra el mensaje PQR enviado por el cliente. * El sistema asigna un empleado para resolver la PQR * El PQR es atendido y resuelto en caso de ser posible. | | | | | **Criterios de Aceptación**   * El sistema debe tener un formulario de envíos de PQR disponible para usuarios autenticados. * El sistema debe validar que el mensaje esté completo y cumpla con los requisitos necesarios antes de ser enviado. * El sistema debe permitir a los usuarios conocer el estado de su mensaje. * El sistema debe enviar una notificación al usuario cuando su requerimiento sea respondido y cuando sea solucionado. | | | | | **Borrador de Interfaz Grafica** | | | |  1. **DIAGRAMA DE CLASE** 2. **DIAGRAMA DE COMPONENTES**      1. **DIAGRAMAS DE SECUENCIA DE CADA FUNCIONALIDAD**        1. **DIAGRAMA DE DESPLIEGUE** |
|  |
|  |
|  |