ID: Ingreso de reclamos

TITULO: Como empleado quiero ingresar un reclamo para que se solucione

REGLAS DE NEGOCIO:

* La dirección debe pertenecer a la ciudad.
* El teléfono debe pertenecer a la ciudad.

CRITERIOS DE ACEPTACION:

Escenario 1: Ingreso de reclamo exitoso

* Dado un teléfono “221” y una dirección “50 y 120” los cuales pertenecen a la ciudad
* Cuando se ingresa DNI “111”, teléfono “221”, dirección “120 y 50”, mail “dante@dante.com”
* Entonces el sistema registra el reclamo, genera un numero de reclamo, lo etiqueta como “pendiente”, setea su nivel de prioridad en 1 y envía un mail al interesado con los detalles.

Escenario 2: Ingreso de reclamo fallido por dirección fuera de la ciudad.

* Dado un teléfono “555” el cual pertenece a la ciudad y una dirección “90 y 556” la cual no pertenece a la ciudad
* Cuando se ingresa DNI “333”, teléfono “555”, dirección “90 y 556”, mail “santi@santi.com”
* Entonces el sistema informa un error en la dirección por no pertenecer a la ciudad.

ID: Agregar evento

TITULO: Como empleado quiero agregar un evento para subir su prioridad

REGLAS DE NEGOCIO:

* El nivel de prioridad del reclamo debe ser menor o igual a 5.
* No pueden haber transcurrido mas de 15 dias del último evento.

CRITERIOS DE ACEPTACION:

Escenario 1: Alta de evento exitosa.

* Dado un numero de reclamo “123” el cual coincide con un reclamo, el ultimo evento fue hace 5 dias y su nivel de prioridad es 2
* Cuando se ingresa número de reclamo “123”, fecha “28/11/24” y descripción “mirar”
* Entonces el sistema vincula el evento con el reclamo, incrementa en 1 su nivel de prioridad y notifica al interesado vía mail.

Escenario 2: Alta de evento fallida por nivel de prioridad máximo alcanzado

* Dado un numero de reclamo “321” el cual coincide con un reclamo, el ultimo evento fue hace 12 dias y su nivel de prioridad es 5
* Cuando se ingresa número de reclamo “321”, fecha “28/11/24” y descripción “mirar”
* Entonces el sistema informa un error por el nivel de prioridad máximo alcanzado.

ID: Cerrar reclamo

TITULO: Como jefe de área quiero cerrar un reclamo para darlo como finalizado.

REGLAS DE NEGOCIO:

* -

CRITERIOS DE ACEPTACION:

Escenario 1: Reclamo resuelto y cerrado con éxito.

* Dado un numero de reclamo “555” el cual corresponde a un reclamo
* Cuando se ingresa número “555”, fecha “31/09”, descripción “robo”, resultado “Resuelto”
* Entonces el sistema registra como cerrado el reclamo, suma en 1 la cantidad de reclamos cerrados satisfactoriamente y envía un mail al interesado con la novedad.

Escenario 2: Reclamo no resuelto y cerrado con éxito.

* Dado un numero de reclamo “444” el cual corresponde a un reclamo
* Cuando se ingresa número “444”, fecha “31/09”, descripción “robo”, resultado “no resuelto”
* Entonces el sistema registra como cerrado el reclamo, suma en 1 la cantidad de reclamos cerrados insatisfactoriamente y envía un mail al interesado con la novedad adjuntando la imagen de un acta completada por un inspector.

Escenario 3: Reclamo no cerrado por numero de reclamo no registrado en el sistema

* Dado un numero de reclamo “3232” el cual no esta registrado en el sistema
* Cuando se ingresa número “3232”, fecha “31/09”, descripción “robo”, resultado “no resuelto”
* Entonces el sistema informa un error por número de reclamo inexistente.