



Fastqueue

Propuesta de sistema

E06

V1.2

18/10/2019

Santo Domingo

Republica Dominicana

Historial del documento

Versión No.	Fecha	Autor(es)	Rol
1.0	18/10/2019	Ever Cuevas	CEO
1.1	19/10/2019	Ever Cuevas	CEO
1.2	20/10/2019	Ever Cuevas	CEO

Responsables

Nombre	Rol	Medio para contacto
Ever Cuevas	CEO	Ever_c@fastqueue.com
María Robles	Dir. Desarrollo	Maria_r@fastqueue.com
Pedro Sánchez	Dir. Ventas	Pedro_s@fastqueue.com
Jennifer Domínguez	Accionista	Jennifer_d@fastqueue.com

Contenido

<i>Historial del documento</i>	<i>ii</i>
<i>Responsables.....</i>	<i>iii</i>
<i>Especificación de casos de uso</i>	<i>5</i>
<i>1.0 – Especificación formal de casos de uso.....</i>	<i>6</i>
1.2 – CU-100	6
1.2 – CU-200	8
1.3 – CU-300	10
1.4 – CU-400	12
1.5 – CU-500	14
1.6 – CU-600	16
1.7 – CU-700	18
1.8 – CU-800	20
<i>2.0 – Matriz de trazabilidad.....</i>	<i>22</i>

Especificación de casos de uso

1.0 – Especificación formal de casos de uso

1.2 – CU-100

ID	CU-100
Nombre	Identificarse
Versión	1.0
Actores	Cliente, Sistema
Propósito	Identificar al cliente
Descripción	El cliente debe identificarse en el sistema para posteriormente seleccionar el tipo de servicio deseado.
Nivel	<<include>>
Precondiciones	El cliente debe introducir un numero de cedula o pasaporte validos.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Cliente introduce datos de identificación
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	Los datos introducidos serán numéricos en caso de cedula de identidad y alfanuméricos en caso de pasaportes.
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	Seleccionar servicio

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Cliente selecciono un servicio deseado		

2	Cliente introdujo datos de indentificación	3	El sistema valida los datos son correctos.
----------	--	----------	--

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Cliente selecciono un servicio deseado		
2	Cliente introdujo datos de indentificación	3	El sistema marca los datos como no validos
4	Cliente repite acción 2	5	El sistema valida los datos son correctos.

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Cliente selecciono un servicio deseado		
2	Cliente no introdujo datos de indentificación	3	El sistema dispara una alerta despues de 20 segundos preguntando si desea continuar
4	Cliente no selecciona nada	5	El sistema regresa al paso 1 del flujo principal.

1.2 – CU-200

ID	CU-200
Nombre	Verificar datos de identificación
Versión	1.0
Actores	Sistema, Cliente
Propósito	Validar que los datos sean correctos
Descripción	El sistema valida que la cedula o pasaporte sean correctos, de esta extrae los datos del cliente.
Nivel	Primario
Precondiciones	El cliente debe introducir un numero de cedula o pasaporte.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Cliente introduce datos de identificación
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	Las cedula seran validadas con el API de la JCE y los pasaportes con algoritmos de validación.
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se validan que los datos introducidos		
2	Los datos son correctos		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se validan que los datos introducidos		
2	Los datos no son correctos		
3	Se repite la acción 1		
4	Los datos son correctos		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se validan que los datos introducidos		
2	Los datos no son correctos		
3	Se repite la acción 1		
4	Se repite la acción 2		
5	Se detiene la validación y se regresa al CU-100		

1.3 – CU-300

ID	CU-300
Nombre	Seleccionar servicio
Versión	1.0
Actores	Cliente, Sistema
Propósito	Seleccionar el tipo de servicio deseado
Descripción	El cliente debe seleccionar el tipo de cliente que desea para que el sistema le asigne el turno indicado.
Nivel	Primario
Precondiciones	El cliente debe seleccionar un servicio
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Cliente selecciona servicio deseado
Casos de uso <<include>>	CU-100
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Cliente selecciono un servicio deseado	2	El sistema le pide al cliente que se identifique

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Cliente no sabe o no puede seleccionar el servicio deseado		
2	Un agente ayuda al cliente a seleccionar el servicio deseado	3	El sistema le pide al cliente que se identifique

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El cliente no sabe como seleccionar un servicio.		
2	El cliente termina y se marcha.		

1.4 – CU-400

ID	CU-400
Nombre	Crear turno
Versión	1.0
Actores	Sistema, Cliente
Propósito	Crear turno de sesión para el cliente
Descripción	El sistema comprueba el servicio seleccionado por el cliente y le asigna una prioridad, posteriormente imprime el ticket de turno.
Nivel	Primario
Precondiciones	El cliente debe seleccionar un servicio e identificarse.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Sistema crea turno
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se crea el turno con toda la información del cliente, su posición y para donde va.		
2	El sistema imprime el ticket.		
3	El cliente toma su ticket.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se crea el turno con toda la información del cliente, su posición y para donde va.		
2	El sistema imprime el ticket.		
3	El cliente se va para la sala de espera sin tomar su ticket, sera llamado por su nombre.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se crea el turno con toda la información del cliente, su posición y para donde va.		
2	El sistema imprime el ticket.		
3	El cliente no toma el ticket de su turno, se va del lugar.		

1.5 – CU-500

ID	CU-500
Nombre	Agregar turno a la cola
Versión	1.0
Actores	Sistema
Propósito	Agrega un turno a la cola
Descripción	El sistema inserta dicho turno recién creado a la cola de turnos pendientes de ser atendidos.
Nivel	Primario
Precondiciones	Un turno debe generarse.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Sistema agrega el turno a la cola
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se genera un nuevo turno		
2	El sistema agrega el turno creado a la cola de pendientes.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
	No aplica.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se genera un nuevo turno		
2	El sistema falla y no se agrega el turno a la cola de pendientes.		
3	El sistema se recupera y trata nuevamente de agregar el turno a la cola de pendientes, en caso de fallar 10 veces. Se agrega el error al log de incidencias.		

1.6 – CU-600

ID	CU-600
Nombre	Asignar turno al agente
Versión	1.0
Actores	Sistema, Agente
Propósito	Relaciona un turno con un agente
Descripción	El sistema asocia un turno recién creado con el agente que procurara que dicho turno sea atendido.
Nivel	Primario
Precondiciones	Un turno debe generarse.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Sistema asigna el turno al agente
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se genera un nuevo turno		
2	El sistema asigna dicho turno al agente según el tipo de servicio seleccionado.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se genera un nuevo turno		
2	El sistema asigna el turno al agente con menos turnos pendientes.		

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	Se genera un nuevo turno		
2	El sistema falla y no se asigna el turno a ningun agente.		
3	El sistema se recupera y trata nuevamente de asignar el turno a un agente, en caso de fallar 10 veces. Se agrega el error al log de incidencias.		

1.7 – CU-700

ID	CU-700
Nombre	Llamar turno
Versión	1.0
Actores	Agente, Sistema, Cliente
Propósito	Informar a un cliente
Descripción	Se informa al cliente que su turno va a ser llamado. Dicha acción se registra en el sistema.
Nivel	Primario
Precondiciones	Un turno debe ser asignado.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Agente llama el turno del cliente
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve su listado de turnos por atender.		
2	El preciona el boton llamar turno.	3	El sistema llama al primer turno de su lista que ya a sido ordenado según criterios de prioridad.

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve su listado de turnos por atender.		
2	El agente preciona el boton de tomar desanso de 5 min.		
3	El agente regresa, realiza la acción 1	4	El sistema llama al primer turno de su lista que ya a sido ordenado según criterios de prioridad.

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve su listado de turnos por atender.		
2	El agente no llama ningun turno.		

1.8 – CU-800

ID	CU-800
Nombre	Finalizar sesión
Versión	1.0
Actores	Agente, Cliente, Sistema
Propósito	Informar a sistema
Descripción	Finaliza la sesión con el cliente para de esta manera dar paso a otro turno de la cola.
Nivel	Primario
Precondiciones	Un turno debe ser llamado.
Postcondiciones	...
Desencadenadores	Agente termina sesión con el cliente
Casos de uso <<include>>	...
Casos de uso <<extend>>	...
Condiciones especiales	...
Prioridad en la programación	Alta
Frecuencia	Alta
Niveles superiores	...

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO PRINCIPAL DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve el turno que esta siendo atendido por el.		
2	El agente marca la sesión como terminada.	3	El sistema recibe la acción y puede reordenar la lista de turnos pendientes según prioridades.

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) ALTERNATIVO(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve el turno que esta siendo atendido por el.		
2	El agente preciona el boton de tomar descanso de 5 min.		
3	El agente marca la sesión como terminada.	4	El sistema recibe la acción y puede reordenar la lista de turnos pendientes según prioridades.

FLUJO DE EVENTOS			
FLUJO(S) EXCEPCIONAL(S) DE EVENTOS			
ACCIÓN DEL ACTOR		RESPUESTA DEL SISTEMA	
#		#	
1	El agente ve el turno que esta siendo atendido por el.		
2	El agente no finaliza la sesión.		

2.0 – Matriz de trazabilidad

	CU-100	CU-200	CU-300	CU-400	CU-500	CU-600	CU-700	CU-800
RU-01			✓					
RU-02	✓							
RU-03		✓						
RU-04				✓				
RU-05						✓		
RU-06				✓				