

Descripción Formal de Casos de Uso

Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013
Santo Domingo
República Dominicana

| Historia del Documento | | |
|------------------------|-------------------|---------------|
| Versión No. | Fecha, dd/mm/aaaa | Autor(es) |
| 1.0 | 26/02/2013 | Aneudy Labour |
| | | |
| | | |
| | | |

| Responsables | | |
|----------------|--------------|--|
| Nombre | Titulo | Medios para contacto |
| Felix Ferreira | Patrocinador | ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx |
| Aneudy Labour | Autor | aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800 |
| | | |
| | | |

1. Descripción Formal de Casos de Uso

| | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| ID | | CU-001 | |
| Nombre | | Iniciar sesión | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Usuario | |
| Propósito | | Dar acceso al sistema a los usuarios autorizados. | |
| Descripción | | El usuario digita su nombre de usuario y su contraseña, si la combinación de esos datos es válida el sistema le concede el acceso, de lo contrario, se lo niega. | |
| Nivel | | <<include>> | |
| Precondiciones | | El usuario debe existir en el sistema | |
| Postcondiciones | | El usuario obtiene acceso al sistema | |
| Desencadenador | | Un usuario ejecuta la aplicación para interactuar con el sistema | |
| Casos de uso <<include>> | | N/A | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | N/A | |
| Prioridad en la programación | | Séptimo | |
| Frecuencia | | 1 | |
| Niveles superiores | | | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El usuario ejecuta la aplicación | 2 | El sistema muestra la pantalla de inicio de sesión |
| 3 | El usuario introduce credenciales autenticación | 4 | El sistema valida las credenciales de usuario |
| | | 5 | El sistema le concede al usuario acceso al sistema |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 4.1 | Si el usuario introduce credenciales incorrectas | Muestra mensaje de error y Regresa al punto 3 | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---|---|
| ID | | CU-002 | |
| Nombre | | Crear plantilla de evaluación | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Administrador | |
| Propósito | | Generar plantillas que serán usadas para evaluar los representantes de servicio. | |
| Descripción | | El administrador crea una nueva plantilla de evaluación y agrega los puntos de evaluación de las que se compone. Una vez finaliza el sistema se encarga de designar la última plantilla creada como plantilla activa. | |
| Nivel | | Primario | |
| Precondiciones | | El usuario debe iniciar sesión y tener el rol de administrador. | |
| Postcondiciones | | Una nueva plantilla de evaluación será creada en el sistema. | |
| Desencadenador | | Se identifican cambios en los puntos de evaluación. | |
| Casos de uso <<include>> | | Iniciar sesión | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | Si en un mes se crean varias plantillas, solamente se asignará como activa la última creada. | |
| Prioridad en la programación | | Segundo | |
| Frecuencia | | 1 | |
| Niveles superiores | | N/A | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El administrador recibe los nuevos puntos de evaluación y ejecuta la opción de crear nueva plantilla de evaluación | 2 | El sistema valida el que el rol del usuario sea administrador |
| 3 | El usuario introduce todos los puntos de evaluación identificados | 4 | El sistema muestra el formulario de nueva plantilla de evaluación |
| 5 | El usuario pulsa el botón guardar. | 6 | El sistema guarda en la base de datos todos los puntos de evaluación bajo una nueva plantilla |
| | | 7 | El sistema muestra el número de la plantilla creada |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 2.1 | Si el rol del usuario no es administrador | Muestra mensaje de no autorizado. | |
| 5.1 | Si el usuario pulsa el botón cancelar | Descarta todos los puntos de evaluación y vuelve a la pantalla principal. | |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|---|
| ID | | CU-003 | |
| Nombre | | Evaluar representante | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Supervisor | |
| Propósito | | Generar una evaluación a un representante de servicio y guardarla en el sistema | |
| Descripción | | El supervisor selecciona un representante a evaluar y el sistema le presenta la plantilla de evaluación activa. Este procede a contestar los puntos de evaluación indicando si el representante cumple o no ese punto. Cuando termina el supervisor guarda la evaluación y esta queda en espera de ser revisada por el representante evaluado. | |
| Nivel | | Primario | |
| Precondiciones | | El usuario debe iniciar sesión y tener el rol de supervisor; El representante a evaluar debe existir en el sistema. | |
| Postcondiciones | | Una nueva evaluación se registrará en el sistema. | |
| Desencadenador | | El supervisor selecciona un representante a evaluar. | |
| Casos de uso <<include>> | | Iniciar sesión | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | El supervisor solamente puede evaluar los representantes que se reportan a él y el representante evaluado debe tener menos de 8 evaluaciones en el mes en curso. | |
| Prioridad en la programación | | tercero | |
| Frecuencia | | 256 | |
| Niveles superiores | | N/A | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El supervisor ejecuta la opción de evaluar representante. | 2 | El sistema valida el que el rol del usuario sea supervisor. |
| | | 3 | El sistema busca los representantes que se reportan a ese supervisor y no tienen 8 evaluaciones en ese mes. |
| | | 4 | El sistema muestra en pantalla los representantes encontrados. |
| 5 | El supervisor selecciona un representante a evaluar. | 6 | El sistema le muestra al supervisor la plantilla de evaluación activa. |
| 7 | El supervisor llena cada punto de evaluación indicando si el representante cumple o no cumple ese punto en la llamada que le está evaluando. | | |
| 8 | El supervisor pulsa el botón Guardar | 9 | El sistema guarda en la base de datos la evaluación asignándole el estado de espera de revisión. |
| | | 10 | El sistema muestra el número de la evaluación creada |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 2.1 | Si el rol del usuario no es administrador | Muestra mensaje de no autorizado.. | |
| 8.1 | Si el usuario pulsa el botón cancelar | Descarta la evaluación y vuelve a la pantalla principal. | |

| | | | |
|--------------------------------|---|---|---|
| ID | | CU-004 | |
| Nombre | | Revisar evaluación | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Representante | |
| Propósito | | Indicar si el representante evaluado está de acuerdo con los resultados de evaluación o desea que se revise uno o más puntos. | |
| Descripción | | El representante de servicio abre la evaluación y revisa cada punto evaluado por su supervisor. Si está de acuerdo el representante acepta la evaluación y esta queda como finalizada. Si no lo está, agrega un comentario al punto de evaluación con que está en desacuerdo, especificando la razón de su inconformidad y guarda la evaluación con el estatus de reclamada para que la consulte su supervisor. | |
| Nivel | | Primario | |
| Precondiciones | | El usuario debe iniciar sesión y tener el rol de representante; Debe existir una evaluación pendiente por revisión para el representante en el sistema. | |
| Postcondiciones | | El estado de la evaluación y los puntos reclamados serán actualizados en el sistema. | |
| Desencadenador | | El supervisor realiza una evaluación al representante. | |
| Casos de uso <<include>> | | Iniciar sesión | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | Un representante solamente puede revisar evaluaciones hechas a él hechas en el mes en curso. | |
| Prioridad en la programación | | cuarto | |
| Frecuencia | | 8 | |
| Niveles superiores | | N/A | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El representante ejecuta la opción de revisar evaluación. | 2 | El sistema valida el que el rol del usuario sea representante. |
| | | 3 | El sistema muestra las evaluaciones pendientes por revisión generadas en el mes en curso. |
| 3 | El representante selecciona una evaluación. | 4 | El sistema muestra la evaluación. |
| 5 | El representante marca cada respuesta con que no esté de acuerdo como reclamada y escribe un comentario con la razón. | | |
| 6 | El representante pulsa el botón Guardar | 7 | El sistema actualiza para cada respuesta reclamada el comentario y la marca como reclamada. |
| | | 8 | El sistema actualiza la evaluación como reclamada. |
| | | 9 | El sistema muestra mensaje de evaluación actualizada. |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 2.1 | Si el rol del usuario no es representante | Muestra mensaje de no autorizado. | |
| 6.1 | Si el representante pulsa el botón cancelar. | Descarta los cambios y vuelve a la pantalla principal. | |
| 7.1 | Si el representante no marca respuestas. | El sistema le asigna el estado de finalizada a la evaluación. | |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|---|
| ID | | CU-005 | |
| Nombre | | Actualiza evaluación | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Supervisor | |
| Propósito | | Finalizar la evaluación actualizándola previamente de ser necesario. | |
| Descripción | | El supervisor revisa los comentarios del representante inconforme con su evaluación, si proceden actualiza los puntos donde cometió error al evaluar. Por último finaliza la evaluación. | |
| Nivel | | Primario | |
| Precondiciones | | El usuario debe iniciar sesión y tener el rol de supervisor; Deben existir evaluaciones reclamadas. | |
| Postcondiciones | | El estado de la evaluación será actualizado en el sistema. | |
| Desencadenador | | Un representante se muestra inconforme con una evaluación. | |
| Casos de uso <<include>> | | Iniciar sesión | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | Un supervisor solamente puede actualizar reclamaciones de representantes que se reportan a él. | |
| Prioridad en la programación | | quinto | |
| Frecuencia | | 256 | |
| Niveles superiores | | N/A | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El supervisor elige la opción Actualizar Evaluación | 2 | El sistema valida el que el rol del usuario sea supervisor. |
| | | 3 | El sistema muestra las evaluaciones reclamadas |
| 4 | El supervisor selecciona una evaluación | 5 | El sistema muestra las respuestas reclamadas de la evaluación seleccionadas con sus comentarios. |
| 6 | El supervisor lee cada comentario y especifica si procede o no la reclamación. | | |
| 7 | El supervisor pulsa el botón Guardar | 8 | El sistema actualiza cada respuesta indicando lo opuesto a su estado anterior, es decir, si no cumplía con ese punto ahora cumple. Además quita el estado de reclamada. |
| | | 9 | El sistema actualiza la evaluación a finalizada. |
| | | 10 | El sistema muestra mensaje de evaluación finalizada. |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 2.1 | Si el rol del usuario no es supervisor | Muestra mensaje de no autorizado. | |
| 7.1 | Si el supervisor pulsa el botón cancelar. | Descarta los cambios y vuelve a la pantalla principal. | |
| 8.1 | Si la reclamación no procede. | Solamente se quita el estado de reclamada. La respuesta sigue igual. | |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| ID | | CU-006 | |
| Nombre | | Crea usuario | |
| Versión | | V1.0 | |
| Actores | | Administrador | |
| Propósito | | Crear los usuarios que tendrán acceso al sistema | |
| Descripción | | El administrador completa los datos del usuario y le asigna un rol de usuario. En caso de ser un representante de servicio le asigna un supervisor. | |
| Nivel | | Primario | |
| Precondiciones | | El usuario debe iniciar sesión y tener el rol de supervisor; Para crear un representante deben existir supervisores ne el sistema. | |
| Postcondiciones | | Un usuario nuevo será creado. | |
| Desencadenador | | Un nuevo empleado se une al equipo del departamento. | |
| Casos de uso <<include>> | | Iniciar sesión | |
| Casos de uso <<extend>> | | N/A | |
| Condiciones especiales | | Los usuarios deben ser empleados de la empresa en los roles de representante o supervisor. Los administradores son el gerente del departamento y usuarios especiales del área de tecnología. | |
| Prioridad en la programación | | sexto | |
| Frecuencia | | 1 | |
| Niveles superiores | | N/A | |
| Flujo de eventos | | | |
| Flujo principal de eventos | | | |
| Acción del actor | | respuesta del sistema | |
| 1 | El administrador elige la opción de crear usuario. | 2 | El sistema valida el que el rol del usuario sea administrador. |
| | | 2 | El sistema muestra el formulario de nuevo usuario. |
| 3 | El administrador llena los datos. | | |
| 4 | El administrador pulsa el botón Guardar. | 5 | El sistema guarda el usuario en la base de datos. |
| Flujos alternativos de eventos | | | |
| # | Condición | Acción de ramificación | |
| 2.1 | Si el rol del usuario no es administrador | Muestra mensaje de no autorizado. | |
| 4.1 | Si el administrador pulsa el botón cancelar. | Descarta los cambios y vuelve a la pantalla principal. | |