**Descripción Informal 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 Ferreiras | Patrocinador | ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx |
| Aneudy Labour | Autor | aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800 |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Descripción Informal de Casos de Uso

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | CU-001 |
| **Nombre** | Inicia 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | CU-002 |
| **Nombre** | Crea 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

|  |  |
| --- | --- |
| ID | CU-004 |
| Nombre | Revisa 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |