# Historias de usuario

Javier Vaca Pereira Roca

## Requerimientos de avance - Soporte técnico

### REQ 1: Servicios

#### Propósito

Se deberá registrar y gestionar las órdenes de servicios ofrecidos por la tienda de electrodomésticos.

#### Criterios de aceptación

1. Los servicios pueden dividirse en tres tipos:
   1. Instalación.
   2. Mantenimiento.
   3. Reparación.
2. El registro de servicios debe contener los siguientes campos:
   1. Tipo de Servicio.
   2. Precio.
   3. Categoría del producto.
   4. Nombre del producto.
   5. Descripción técnica del producto.
   6. Nombre del cliente.
   7. Apellido del cliente.
   8. Nombre de los técnicos asignados.

La información de los técnicos será asignada al momento de crear una cita.

### REQ 2: Citas

#### Propósito

Se deberá poder crear citas asociando una orden de trabajo con uno o más técnicos para realizar el trabajo.

#### Criterios de aceptación

Se deberá guardar la siguiente información.

1. Fecha para realizar el trabajo.
2. Técnico para realizar el trabajo.
3. Orden de servicio a la cual corresponde la cita.
4. Estado de la cita.
   1. Creada.
   2. Confirmada
   3. Completada.

### REQ 3: Formulario de trabajo

#### Propósito

Una vez el servicio haya sido completado el cliente podrá rellenar un formulario de conformidad sobre el servicio, para que luego sea analizado por atención al cliente.

#### Criterios de aceptación

1. El formulario debe estar asociado a una orden de servicio previamente creada. El formulario deberá tener los siguientes campos:
   1. Debe mostrar el detalle de todo el servicio (trabajo realizado)
   2. El cliente podrá introducir un comentario opcional.
   3. El cliente podrá marcar si está o no satisfecho.

### REQ 4: Gestión de técnicos

#### Propósito

Se debe poder agregar, ver, editar y eliminar los técnicos

#### Criterios de aceptación

1. Nombre del técnico
2. Apellido del técnico
3. Horario de trabajo
4. Especialidad