

Historia de Usuario #11

Descripción conceptual

| Módulo | Configuración y soporte. |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción de la(s) funcionalidad(es) requerida(s): | Los usuarios podrán configurar y actualizar su perfil, acceder a una lista de preguntas frecuentes, y solicitar soporte técnico básico para resolver problemas o mejorar su experiencia en la plataforma. |

Backend

| URL | Métodos | Código http |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| https://localhost:8080/user/profile/update (PUT) | PUT GET POST | PUT: 200, 400, 404 GET (FAQ): 200, 404 POST (Soporte): 200, 400 |
| https://localhost:8080/help/faq (GET) | | |
| https://localhost:8080/help/support (POST) | | |
| Caso de uso técnico PUT: Configuración del perfil Permite a los usuarios actualizar su foto de perfil, nombre de usuario y preferencias. | | |
| Datos de entrada <pre>{ "userId": "12345", "profilePicture": "base64_image_string", "username": "NuevoNombre", "preferences": { "notifications": true, "darkMode": false } }</pre> | Datos de salida 200: <pre>{ "status": "Successful", "statusCode": 200, "message": "Profile updated successfully." }</pre> 400: <pre>{ "status": "Bad Request", "statusCode": 400, "message": "Invalid input data." }</pre> 404: <pre>{ "status": "Not Found", "statusCode": 404, "message": "User not found." }</pre> | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | |
| Caso de uso técnico GET: Preguntas frecuentes (FAQ) Devuelve una lista de preguntas y respuestas frecuentes. | |
| Datos de entrada No hay datos necesarios | Datos de salida 200: { "status": "Successful", "statusCode": 200, "data": [{ "question": "¿Cómo actualizo mi perfil?", "answer": "Puedes actualizarlo desde la sección 'Ajustes' en tu cuenta." }, { "question": "¿Qué hago si no encuentro un viaje?", "answer": "Asegúrate de configurar bien tu punto de partida y destino." }] } 404: { "status": "Not Found", "statusCode": 404, "message": "No FAQs available at the moment." } |
| Caso de uso técnico POST: Soporte técnico básico Permite a los usuarios enviar solicitudes de soporte técnico. | |
| Datos de entrada { "userId": "12345", "issue": "No puedo actualizar mi foto de perfil.", "priority": "High" } | Datos de salida 200: { "status": "Successful", "statusCode": 200, "message": "Your support request has been submitted. We will contact you shortly." } 404: { "status": "Bad Request", "statusCode": 400, "message": "Incomplete support request" } |

| | |
|--|-------------|
| | data." } |
|--|-------------|

Frontend

Interacción esperada:

1. El usuario accede a la sección de **Ajustes** desde la página principal.
2. En la sección de ajustes, hay tres opciones disponibles:
 - **"Mi perfil"**: Permite actualizar la foto de perfil, nombre y preferencias.
 - **"Preguntas frecuentes"**: Presenta una lista interactiva con preguntas y respuestas frecuentes.
 - **"Soporte técnico"**: Incluye un formulario para describir problemas y enviar solicitudes de ayuda.

Flujo visual y eventos:

1. **Acceso a la sección de ajustes:**
 - El botón de "Ajustes" será accesible desde el menú de navegación o la página principal.
 - Al hacer clic, redirige a una pantalla con las tres opciones principales: *Mi perfil*, *Preguntas frecuentes* y *Soporte técnico*.
2. **Mi perfil:**
 - Los datos actuales del usuario (foto de perfil, nombre, preferencias) estarán precargados en campos editables.
 - Los eventos incluyen:
 - Cambiar la foto de perfil (al hacer clic, se abrirá un selector de archivos).
 - Editar el nombre o preferencias.
 - Hacer clic en "Guardar cambios" para enviar los datos al servidor.
 - Hacer clic en "Cancelar" para deshacer los cambios y restaurar el estado original.
 - Feedback visual:
 - Una barra de progreso o animación al guardar cambios.
 - Mensajes de éxito o error tras el intento de actualización.
3. **Preguntas frecuentes:**
 - Se mostrará una lista de preguntas con un diseño de acordeón (desplegable).
 - Cada pregunta se expandirá al hacer clic, mostrando la respuesta asociada.
 - Opcional: incluir una barra de búsqueda para filtrar preguntas por palabras clave.
4. **Soporte técnico:**
 - Habrá un formulario sencillo con los siguientes campos:
 - Descripción del problema (campo de texto obligatorio).
 - Selección de prioridad (baja, media, alta).
 - Botón de "Enviar solicitud" que:
 - Muestra un indicador de carga mientras se procesa.
 - Al completarse, da un mensaje de confirmación como *"Tu solicitud ha sido enviada. Nos pondremos en contacto contigo pronto."*

- En caso de error, muestra un mensaje como *"No se pudo enviar la solicitud. Intenta nuevamente más tarde."*

Mockups/Prototipos:

