**USER STORY MAPPING**

**Sistema de Gestión de Incidencias IT**

**ACTIVIDADES PRINCIPALES (Big Rocks)**

**1. REPORTAR INCIDENCIA**

**"Como usuario, quiero reportar mis problemas técnicos fácilmente"**

**Tareas de Usuario:**

* **Acceder al sistema**
  + Registrarse en el sistema
  + Iniciar sesión con credenciales
  + Recuperar contraseña si la olvida
* **Crear nuevo ticket**
  + Describir el problema claramente
  + Seleccionar categoría adecuada
  + Adjuntar evidencia (screenshots, logs)
  + Especificar urgencia del problema
  + Recibir confirmación de envío

**Criterios de Éxito:**

* Ticket creado en menos de 3 minutos
* Número de ticket asignado automáticamente
* Confirmación por email recibida

**2. GESTIONAR TICKETS**

**"Como técnico, quiero organizar y priorizar mi trabajo eficientemente"**

**Tareas de Técnico:**

* **Revisar carga de trabajo**
  + Ver tickets asignados a mí
  + Filtrar por prioridad/estado
  + Identificar tickets urgentes
* **Gestionar tickets**
  + Cambiar estado del ticket
  + Agregar comentarios técnicos
  + Solicitar información adicional
  + Reasignar ticket si es necesario

**Criterios de Éxito:**

* Vista clara de tickets pendientes
* Cambio de estado en un click
* Historial completo de acciones

**3. ASIGNAR Y SUPERVISAR**

**"Como supervisor, quiero distribuir el trabajo equitativamente y monitorear el progreso"**

**Tareas de Supervisor:**

* **Distribuir trabajo**
  + Ver todos los tickets no asignados
  + Asignar tickets a técnicos específicos
  + Balancear carga de trabajo
  + Definir prioridades del sistema
* **Monitorear desempeño**
  + Revisar métricas del equipo
  + Identificar cuellos de botella
  + Generar reportes de productividad
  + Analizar tiempos de respuesta

**Criterios de Éxito:**

* Asignación en menos de 5 minutos
* Visibilidad completa del estado del equipo
* Reportes generados en menos de 30 segundos

**4. RESOLVER INCIDENCIA**

**"Como técnico, quiero resolver problemas efectivamente con toda la información necesaria"**

**\*\*Tareas de Resolución:**

* **Diagnosticar problema**
  + Revisar historial del equipo/usuario
  + Analizar evidencia adjunta
  + Reproducir el problema
* **Implementar solución**
  + Documentar pasos de solución
  + Probar la solución implementada
  + Cerrar ticket con resolución
  + Solicitar feedback del usuario

**Criterios de Éxito:**

* Solución documentada completamente
* Ticket cerrado con todos los campos requeridos
* Usuario notificado de la resolución

**5. ANALIZAR Y MEJORAR**

**"Como gerente, quiero entender patrones y mejorar el servicio continuamente"**

**\*\*Tareas de Análisis:**

* **Revisar métricas**
  + Tiempos promedios de resolución
  + Tipos de problemas más comunes
  + Desempeño por técnico
  + Satisfacción del usuario
* **Identificar mejoras**
  + Detectar problemas recurrentes
  + Proponer capacitaciones
  + Optimizar procesos internos
  + Planificar recursos futuros

**PRIORIZACIÓN POR RELEASES**

**RELEASE 1 (MVP - Sprint 1-2)**

* Acceder al sistema (login básico)
* Crear nuevo ticket (formulario simple)
* Ver tickets asignados (listado básico)
* Cambiar estado del ticket (flujo simple)
* Asignar tickets manualmente

**RELEASE 2 (Mejoras - Sprint 3-4)**

* Adjuntar evidencia a tickets
* Notificaciones por email
* Dashboard básico de métricas
* Sistema de prioridades
* Comentarios en tickets

**RELEASE 3 (Avanzado - Sprint 5-6)**

* Reportes avanzados
* Búsqueda y filtros complejos
* Integraciones con otros sistemas
* Aplicación móvil
* Automatizaciones

**FLUJO DE USUARIO COMPLETO**

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

**DEPENDENCIAS CRÍTICAS**

**Dependencias Técnicas:**

* **Login necesario** para todas las funcionalidades
* **Base de datos configurada** para almacenar tickets
* **Sistema de notificaciones** para flujos completos

**Dependencias de Negocio:**

* **Definición de categorías** antes de crear tickets
* **Roles y permisos** establecidos para asignación
* **Métricas acordadas** para dashboard

**MÉTRICAS DE VALOR**

**Por Actividad:**

* **Reportar Incidencia:** Tiempo de creación < 3 min
* **Gestionar Tickets:** Tiempo de asignación < 15 min
* **Resolver Incidencia:** Tiempo de resolución < 4 hrs
* **Analizar y Mejorar:** Reportes generados < 10 seg

**Valor Entregado:**

* **Release 1:** 60% de funcionalidad core
* **Release 2:** 85% de funcionalidad completa
* **Release 3:** 100% de valor planeado

**Estructura Visual:**

Gráfico de líneas

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.