



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Sistemas e Industrial  
Curso: Ingeniería de Software 1 (2016701)

### ENVIAR MENSAJE DE RETROALIMENTACIÓN

#### ACTORES

- Usuarios

#### REQUERIMIENTO

RF 14 Enviar mensaje de retroalimentación:  
El sistema debe permitir que los operadores puedan enviar mensajes eventualmente a los usuarios basados en su buen o mal comportamiento a la hora de usar el servicio.

#### DESCRIPCIÓN

El operador debe poder enviar mensajes a los usuarios cada cierto tiempo, de manera que de acuerdo al historial que se tiene puedan felicitarlos por aquellas prácticas que hacen bien al servicio, y llamar la atención por aquellas que hacen mal al servicio.

#### PRECONDICIONES

- El usuario debe tener algo de experiencia utilizando el servicio, un pequeño historial y unas cuantas calificaciones mínimo para poder emitir juicios sobre él.

#### FLUJO NORMAL

1. El operador ingresa al sistema validando sus datos.
2. El operador "da" en la opción de ver historial de préstamos, incidentes y también ranking de usuarios.
3. El sistema muestra un resumen de la información requerida.
4. El operador revisa la información.
5. A partir de lo visto el operador envía los respectivos mensajes a quien considere.

#### POSTCONDICIONES

- Los mensajes estarán disponibles para ser vistos en la aplicación del usuario.

#### NOTAS