Diagrama de flujo

<https://www.lucidchart.com/invitations/accept/8849ad3e-4675-4ab7-8bc4-43f2a35eadca>

Diagrama de clase

<https://www.lucidchart.com/invitations/accept/c48a203d-b978-497a-8514-38b5e7f94bfc>

<https://github.com/lortegasebastian/Callcenter>

Casos de uso

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Iniciar |
| Actor | Usuario |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| resumen | El asistente inicia la parte de ejecución del sistema carga los datos necesarios del fichero de configuración. |
| Usuario | Sistema |
| 1. El usuario inicia la aplicación | 2. El sistema lee todos los datos referentes a conexiones relacionados con el asistente y datos referentes a la transmisión de contenido multimedia. |
|  | 3. El sistema comprueba la estructura correcta de los datos. Si los datos son correctos se realiza el caso de uso |
|  | 2. En 3 si los datos no poseen una estructura correcta el sistema lo notifica al asistente y finaliza. |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Generar llamada |
| Actor | aplicación |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| Resumen | Aplicación con disponibilidad para generar llamada |
| Flujo de eventos Usuario | Sistema |
|  | 1. El sistema carga los datos necesarios para comunicarse con el operador |
|  | 2. el sistema tiene un registro de los minutos de la duración de la llamada |
|  | 3. el sistema indica si está ocupado disponible para recibir la llamada |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Aceptar llamada |
| Actor | Usuario |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| Resumen | La aplicación deberá comportarse tal como se describe en el siguiente caso de uso cuando el asistente acepte una llamada. |
| Precondiciones |  |
| Postcondiciones |  |
| Flujo de eventos usuario | Sistema |
| 1. El operador acepta una llamada entrante. | 2. de acuerdo al tiempo se estable la llamada  3. se registra el tiempo y la fecha de la llamada |
|  | En caso que la llamada no se a contestada se dirige a la cola de llamadas |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | colgar llamada |
| Actor | Usuario |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| Resumen | La aplicación deberá comportarse tal como se describe en el siguiente caso de uso cuando el asistente rechace una llamada. |
| Flujo de eventos Usuario |  |
| 1. El usuario decide rechazar una llamada entrante. | 2. Envía una respuesta de rechazo de llamada |
|  | 3. intenta nuevamente llamar al mismo operador. |
|  | 1. Si en 2 no se puede contactar se generara otra nueva llamada |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Finalizar llamada usuario |
| Actor | Usuario |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| Resumen | El asistente decide finalizar la comunicación con un usuario determinado |
| Precondiciones | Aceptar llamada |
| Usuario | Sistema |
| 1. El decide finalizar una llamada determinada. | 2. Se le comunica al servidor la decisión de finalizar la llamada, mediante los mensajes pertinentes.  3. El sistema finaliza el envío y recepción de audio |
|  | 1. En el paso 2 la aplicación no consigue contactar con el servidor, se finaliza la llamada en parte usuario y termina el caso de uso. |

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Llamar |
| Actor | Usuario |
| Entorno de ejecución | Usuario |
| Resumen | Un usuario decide ponerse en contacto con un asistente |
| Usuario | Sistema |
| 1. El Usuario pulsa sobre el botón de llamar | 2. Se envía un mensaje al servidor indicando la petición llamada. |
|  | 1. En 2 si no se puede contactar con el servidor el sistema se lo notifica al usuario y finaliza la aplicación |
|  | 2. En 2 si el servidor responde que el asistente no está disponible el sistema se lo notifica al usuario y finaliza la aplicación. |