

Historias de usuario

ID. de la	Rol	Característica / Funcionalidad	Razón /Resultado	Criterio de aceptación
ID.1	Administrador	Recibir una notificación en el sistema el día en que un equipo entra a reparación.	Realizar seguimiento al proceso de reparación.	<ul style="list-style-type: none"> -Cuando un equipo entre en el proceso de reparación, se debe generar automáticamente una notificación en el sistema para el administrador. -La notificación debe incluir el número de serie del equipo y la fecha de entrada a reparación. -La notificación debe ser enviada al administrador por correo electrónico o mensaje interno en el sistema. -El administrador debe poder ver el estado del equipo en todo momento, incluyendo la fecha de entrada a reparación, la fecha estimada de finalización y cualquier comentario del técnico de reparación. -El administrador debe poder actualizar el estado del equipo en el sistema, por ejemplo, si se ha finalizado la reparación, y el sistema debe enviar una notificación al usuario correspondiente.
ID.2	Administrador	Ingresar la información del equipo a reparar, incluyendo nombre, número de serie y descripción del problema.	Saber de a quien pertenece cada equipo que entre a reparación, fecha en la que ingresó a instalaciones etc...	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir al administrador ingresar la información del equipo a reparar, incluyendo el nombre del equipo, el número de serie y una descripción detallada del problema. -El sistema debe almacenar la información del equipo de manera segura y confidencial. -El sistema debe asignar automáticamente una fecha de entrada al equipo en el momento en que se ingresa la información.
ID.3	Administrador	Actualizar la información del equipo en reparación.	Agregar detalles adicionales o actualizar el estado del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir al administrador buscar y seleccionar el equipo que desea actualizar. -El sistema debe permitir al administrador actualizar la información del equipo, incluyendo detalles adicionales o el estado actual del equipo. -El sistema debe mostrar una confirmación al administrador después de que se haya actualizado la información del equipo. -El sistema debe almacenar la información actualizada del equipo de manera segura y confidencial.
ID.4	Técnico de reparación	Ver la lista de equipos que necesitan ser reparados.	Tener total conocimiento de las tareas a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir al técnico de reparación ver una lista de los equipos que necesitan ser reparados. -La lista debe mostrar los nombres y números de serie de los equipos, así como la fecha en que ingresaron a reparación. -La lista debe estar actualizada en tiempo real y mostrar cualquier cambio en el estado de los equipos. -El sistema debe permitir al técnico hacer clic en un equipo de la lista para ver detalles adicionales sobre el equipo y las tareas específicas que deben realizarse para repararlo.
ID.5	Técnico de reparación	Recibir una notificación en el sistema cuando se me asigne un equipo para reparar.	Empezar a trabajar en aquellos equipos que por alguna razón llevan ya bastante tiempo dentro de las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe enviar una notificación al técnico de reparación cuando se le asigne un equipo para reparar. -La notificación debe incluir la información necesaria para que el técnico pueda identificar el equipo, como su nombre y número de serie. -El técnico debe poder ver la notificación en tiempo real y desde cualquier lugar, a través del sistema en línea.
ID.6	Técnico de reparación	Registrar en el sistema los detalles de la reparación del equipo, incluyendo el tiempo que tomó, los materiales utilizados y los procedimientos realizados.	Tener un seguimiento de los materiales que se usan y comprar más de forma inteligente.	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir al técnico registrar los detalles de la reparación, incluyendo el tiempo que tomó, los materiales utilizados y los procedimientos realizados. -El sistema debe mantener un seguimiento de los materiales que se usan y proporcionar información sobre su disponibilidad en tiempo real. -El sistema debe ser capaz de generar informes para el seguimiento del uso de los materiales y la gestión de inventario.
ID.7	Administrador	Generar informes y estadísticas sobre el proceso de reparación.	Analizar el desempeño del equipo de reparación y detectar posibles carencias de efectividad y mejorarlas.	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe ser capaz de generar informes y estadísticas sobre el proceso de reparación. -El sistema debe proporcionar información detallada sobre el tiempo promedio de reparación, el número de reparaciones realizadas, el costo de los materiales utilizados, y otros indicadores relevantes. -El sistema debe permitir la comparación de datos de diferentes períodos de tiempo y el análisis de tendencias.
ID.8	Administrador	Exportar e importar información de los equipos a reparar o reparados al sistema	Llevar un control y detalle sobre los mismo y sobre su proceso de reparación	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir la exportación e importación de información de los equipos a reparar o reparados. -El sistema debe asegurar que los datos importados sean precisos y estén bien estructurados para que puedan ser utilizados sin problemas. -El sistema debe permitir la edición y actualización de la información importada para mantener la coherencia con el proceso de reparación actual.
ID.9	Técnico de ereparación	Asignar y gestionar tareas a otros técnicos de servicio	Para garantizar una respuesta rapida y efectiva a los problemas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe permitir al técnico asignar tareas a otros técnicos de servicio. -El sistema debe proporcionar una lista de técnicos disponibles y sus respectivas especialidades y habilidades. -El sistema debe permitir la asignación de tareas en función de la disponibilidad, la ubicación y la carga de trabajo de cada técnico.
ID.10	Técnico de ereparación	Tener acceso a cursos de soporte técnico en línea	Para poder resolver problemas complejos y obtener información adicional en tiempo real	<ul style="list-style-type: none"> -El sistema debe proporcionar acceso a recursos de soporte técnico en línea, como manuales, guías, videos, foros de discusión y chat en línea con expertos. -El sistema debe asegurar que los recursos de soporte técnico estén actualizados y sean precisos para garantizar la resolución de problemas complejos y obtener información adicional en tiempo real. -El sistema debe permitir al técnico buscar y filtrar los recursos de soporte técnico por palabras clave, categorías o temas específicos para facilitar la búsqueda de información relevante.

ID.11	Cliente	Consultar el estado del servicio	<p>Conocer el progreso del trabajo: Si el cliente ha presentado un problema o una avería en su producto o servicio, es posible que desee saber cómo avanza la resolución del problema y cuándo puede esperar que se solucione.</p> <p>Tomar decisiones en función del estado: Si el problema que se ha presentado en el producto o servicio afecta su operación diaria, el cliente puede necesitar conocer el estado del servicio técnico para tomar decisiones informadas sobre cómo proceder mientras espera una resolución.</p> <p>Requerimientos legales o contractuales: En algunos casos, los clientes pueden tener contratos o acuerdos de servicio que establezcan plazos específicos para la resolución de los problemas técnicos. En tales casos, el cliente puede necesitar conocer el estado del servicio técnico para asegurarse de que se esté cumpliendo con los términos del contrato o acuerdo.</p> <p>Tranquilidad: Saber que su problema está siendo atendido y que el equipo de soporte técnico está trabajando activamente para solucionarlo, puede dar al cliente tranquilidad y confianza en el servicio que ha contratado.</p>	<p>Para permitir que los clientes consulten el estado de su servicio técnico, el sistema debe proporcionar una funcionalidad que les permita acceder a la información relevante en tiempo real.</p> <p>Portal de servicio al cliente: Un portal en línea dedicado para los clientes donde puedan ver y hacer seguimiento al estado de sus solicitudes de soporte técnico.</p> <p>Notificaciones por correo electrónico o mensajes de texto: Un sistema de notificaciones que envíe automáticamente actualizaciones del estado de la solicitud de soporte técnico directamente al correo electrónico o teléfono del cliente.</p> <p>Información en tiempo real: Una vista en tiempo real del estado de las solicitudes de soporte técnico, incluyendo el progreso y cualquier actualización de los técnicos de soporte.</p> <p>Historial de solicitudes: Un historial detallado de todas las solicitudes de soporte técnico del cliente, incluyendo el estado actual y el historial de actualizaciones.</p> <p>Herramientas de reporte: Una función para generar informes personalizados sobre el estado de las solicitudes de soporte técnico, incluyendo estadísticas de tiempo de respuesta y resolución.</p>
-------	---------	----------------------------------	--	---

