

**FACULTAD DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**

**Trabajo de Diploma – Entrega Parcial**

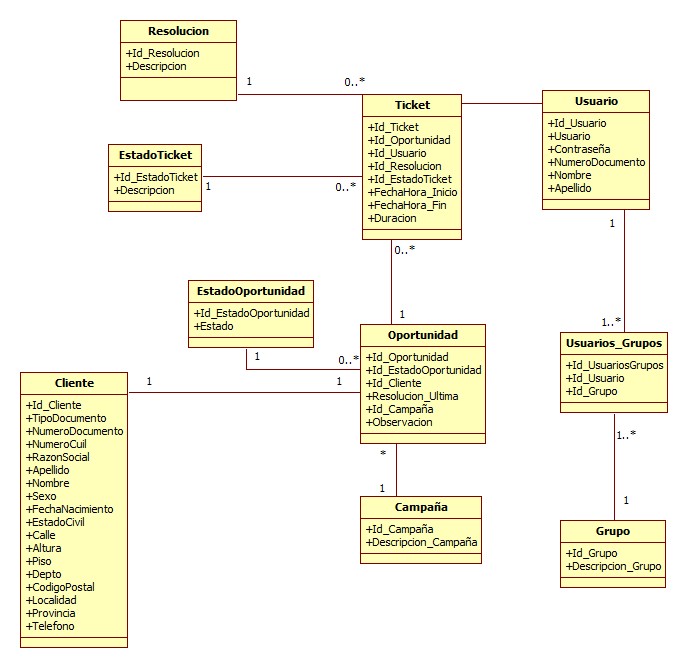
**Versión 2**

Alumnos: Bastonero Pablo

Fecha: 21/11/2017

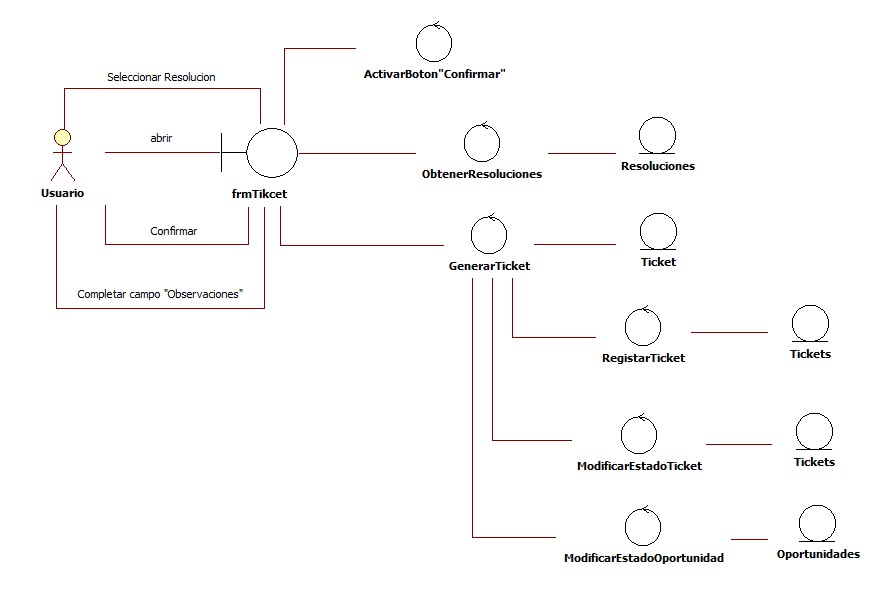
**REQUERIMIENTOS**:

* + Los usuarios del sistema se dividen en 4 grupos:
    - Administradores
    - Coordinadores
    - Supervisores
    - Telemarketer
  + Un usuario puede pertenecer a más de un grupo.
  + Cada grupo posee diferentes permisos que delimitan a que formulario pueden ingresar y que acción realizar.
  + Una oportunidad pertenece a un cliente.
  + Una oportunidad pertenece a una campaña.
  + Las oportunidades tienen un identificador único, un estado, la última categorización y una observación.
  + Los estados de las oportunidades son :
    - Abierta
    - Ganada
    - Perdida
  + Cada oportunidad posee un único estado. Por defecto, una oportunidad tiene estado “Abierta”
  + Las campañas son los productos ofertados. Se identifican con un número único y tienen una descripción.
  + El ticket se genera a través de una llamada de un usuario a una oportunidad.
  + Un ticket tiene un identificador único y está compuesto por el id oportunidad, el id usuario, el id resolución, el estado del ticket, fecha/hora de inicio y fin de la llamada y su respectiva duración.
  + Los estados de los ticket se determinan en base a la duración de la llamada y son:
    - Contactado
    - No Contactado
  + Las resoluciones son las categorías de las llamadas, se identifican con número y poseen una descripción.
  + En base a la resolución del ticket se modifica o no el estado de la oportunidad.

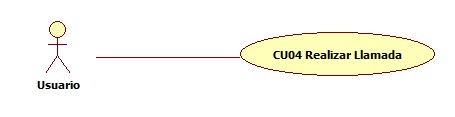
**MODELO DE DOMINIO**

**CASO DE USO PRINCIPAL:** **CUD04 REALIZAR LLAMADA**

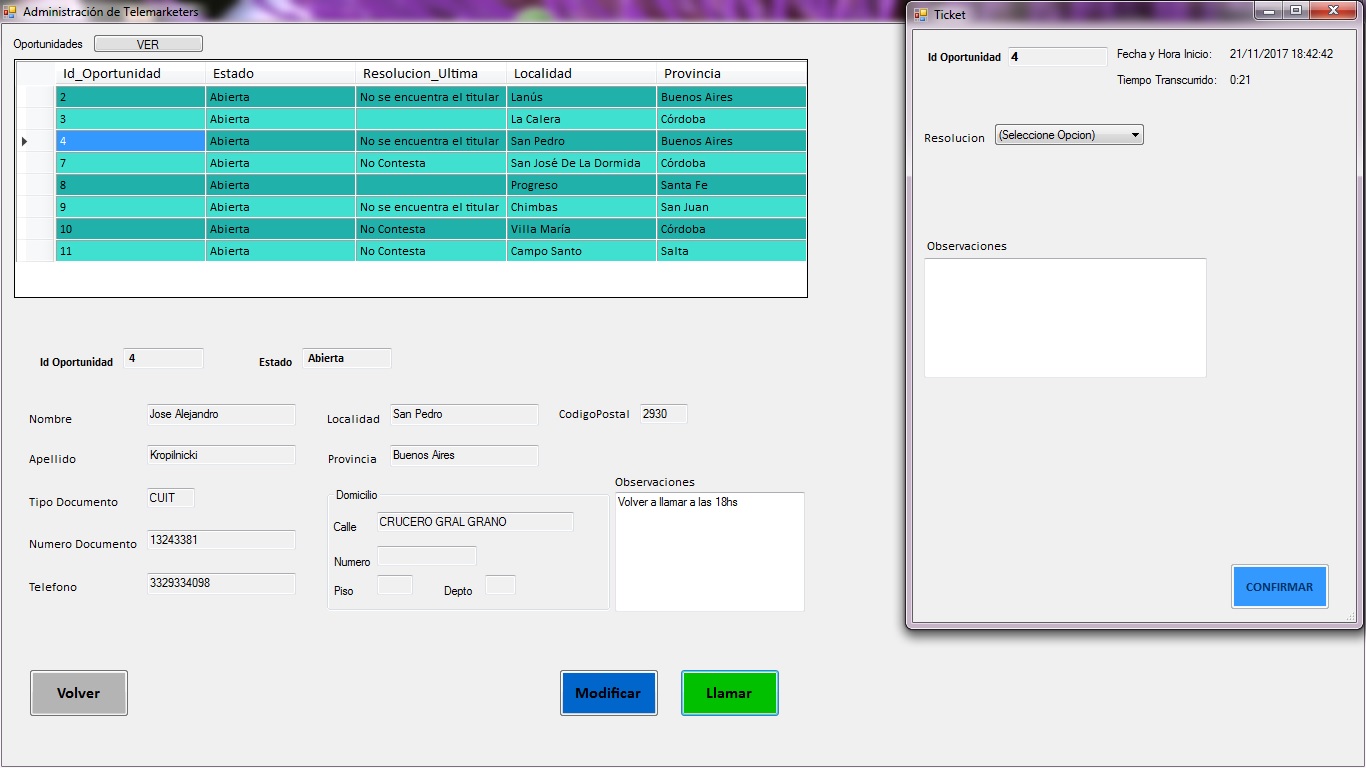
|  |  |
| --- | --- |
|  | **Caso de Uso** |
| **Código** | CUD04 |
| **Nombre** | Realizar Llamada |
| **Revisor** |  |
| **Estado** | Validado |
| **Descripción** | El sistema, al momento en que el usuario desea realizar una llamada a una determinada oportunidad, muestra el formulario "Ticket" con los datos de la oportunidad, la fecha y hora de llamada, un desplegable para categorizar la llamada, un recuadro para ingresar observaciones y un botón "Confirmar". |
| **Actores** | Telemarketer,Supervisor,Coordinador |
| **Pre-condición** | Que existan campañas activas. Que existan oportunidades asignadas a campañas. Que existan oportunidades en estado "Abierta" Que el actor haya hecho click en el botón "Llamar" del formulario "Administracion de Telemarketer" |
| **Curso Básico** |  |
| 1 | El sistema muestra en pantalla el formulario "Ticket". |
| 2 | El actor selecciona una de las opciones de la lista desplegable de Resoluciones y completa el campo "Observaciones". |
| 3 | El sistema valida que se haya seleccionado una opción de la lista desplegable y activa el botón "Confirmar" |
| 4 | El actor hace click en el botón "Confirmar" |
| 5 | El sistema registrá un nuevo ticket,modifica el estado del mismo, el estado de la oportunidad, y muestra el mensaje "Llamada registrada con exito" |
| **Curso Alternativo** | 5.a El sistema no pudo registrar el ticket y muestra el mensaje "No se pudo registrar la llamada." |
| **Pos-condición** | Se registró correctamente un nuevo ticket. |

**DIAGRAMA DE ROBUSTEZ: CUD04 REALIZAR LLAMADA**

**DIAGRAMA CU: CUD04 REALIZAR LLAMADA**

****

**INTERFAZ DE USUARIO:**

****