**Sistema de Ticket de soporte técnico.**

Creación‌ ‌de‌ ‌ticket.

Versión 1.0

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 02/04/2020 | 1.0 | Creación | Grupo 1. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de contenidos

1. Descripción breve 4

2. Flujo de eventos básicos 4

3. Flujos alternativos 4

4. Precondiciones 5

4.1 Creación de tickets para solución de problemas . 5

4.2 El usuario ha ingresado exitosamente al sistema, usando el Caso de Uso Entra a la aplicación con su usuario y contraseña. 5

5. Postcondiciones 5

5.1 Todos los ticket quedan registrados en una base de datos. 5

5.2 Se acelera la solución de problemas T.I en la empresa. 5

6. Requisitos especiales 5

6.1 El Sistema debe ser capaz de procesar 3000 ticket diarios. 5

Especificación caso de uso: Creación de ticket.

# Descripción breve.

El objetivo de este caso de uso es modelar la interacción entre el usuario y el soporte para la solución de problemas mediante tickets.

# Flujo de eventos básicos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 1 | Administrador | Monitorea flujo de ticket y crea usuarios. |
| 2 | Usuario | Solicita creación de usuario |
| 3 | Usuario | Entra a la aplicación con su usuario y contraseña. |
| 4 | Usuario | Crea el ticket. |
| 5 | Soporte | Recibe ticket. |
| 6 | Soporte | Registra el ticket y pone fecha. |
| 7 | Soporte | Estima tiempo de solución de problema. |
|  |  |  |

# Flujos alternativos.

1.1 **El usuario no tiene datos para iniciar sesión.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 1.1.1 | Administrador | Pide datos de la persona para crear el usuario. |
| 1.1.2 | Administrador | Confirma que el usuario está creado. |

1.2 **Monitoreo de tickets.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 1.2.1 | Administrador | El administrador no tiene a quien derivar el ticket. |
| 1.2.2 | Administrador | Deriva ticket a soporte técnico |
|  |  |  |

2.1 **El usuario no tiene acceso.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 2.1.1 | Usuario(invitado) | Se contacta con el administrador para la creación de usuario. |
| 2.1.2 | Usuario | El usuario ya existe. |
|  |  |  |

3.1 **El usuario está bloqueado.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 3.1.1 | Usuario | Errar 3 veces la contraseña |
| 3.1.2 | Usuario | Se contacta con el Administrador. |
|  |  |  |

4.1 **Ticket erróneo.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paso | Rol | Acción |
| 4.1.1 | Soporte | El área de solicitud no corresponde con el problema. |
| 4.1.2 | Soporte | El ticket fue creado pero no enviado. |
|  |  |  |

# Precondiciones.

## Creación de tickets para solución de problemas T.I

## El usuario a ingresado exitosamente al sistema usando el caso de uso Entra a la aplicación con su usuario y contraseña.

# Postcondiciones.

## Todos los tickets quedan registrados en una base de datos.

# Requerimientos especiales.

## El sistema debe ser capaz de procesar 3000 tickets diarios.