

HISTORIAS DE USUARIO

1. Inicio de sesión:

Usuario : Gestor, Operario, Administrador, Cliente.

Descripción: Quiero logearme en la web.

Validación: Cualquier usuario registrado o trabajador con credenciales asignadas puede iniciar sesión en la web.

2. Registro:

Usuario: No necesario.

Descripción: Como usuario quiero registrarme en la web.

Validación: Cualquier usuario que navege por nuestra web puede registrarse en ella obteniendo credenciales de cliente.

3. Creación de incidencia:

Usuario: Gestor, Operario, Usuario, Administrador.

Descripción: Como usuario logeado en la web quiero tener acceso al formulario de contacto para reportar una incidencia.

Validación: Los usuarios registrados tendrán acceso a una pestaña de contacto en la que podrán crear una incidencia que será almacenado en la base de datos.

4. Creación de ticket:

Usuario: Gestor, Administrador.

Descripción: Como gestor, quiero crear y asignar tareas a los trabajadores a través de tickets.

Validación: El usuario con rol de gestor tendrá acceso a la creación y asignación de tickets a través de una ventana habilitada específicamente para ello, en la que podrá crear tickets a través de la información recibida de las incidencias.

5. Consulta de tickets gestor:

Usuario: Gestor, Administrador.

Descripción: Como usuario con rol de gestor quiero tener acceso a todas la tareas.

Validación: El usuario con rol de gestor tendrá acceso a una pestaña para la consulta de los tickets existentes en la bbdd, con potestad para su modificación o eliminación, a través de una pestaña habilitada específicamente para ello.

6. Consulta de tickets operario:

Usuario: Operario, Administrador.

Descripción: Como operario quiero consultar mis tickets activos.

Validación: El usuario con rol de operador tendrá acceso a una pestaña habilitada específicamente para ello, para visualizar los tickets que tiene asignados y podrá modificar su estado y añadir un comentario.

7. Consulta tickets usuarios:

Usuario: Usuario, Administrador.

Descripción: Como usuario quiero consultar mis incidencias resueltas y evaluar el trato recibido.

Validación: Los clientes podrán consultar sus tickets resueltos y evaluar el trato recibido por parte del operario, será a través de una pestaña en la que se necesitará estar logeado.

Nota: Una incidencia no es un ticket, un ticket es generado por un usuario gestor o administrador a raíz de la información facilitada en la página de contacto (Historia 3: Creación de incidencia), por lo que hasta que un usuario gestor o administrador no realice dicho ticket, el usuario no tendrá nada que visualizar en esta pestaña, una vez que el gestor o el administrador cree el ticket, el usuario será avisado por correo electrónico.

8. Administración de usuarios:

Usuario: Administrador.

Descripción: Como administrador, quiero tener acceso a todos los usuarios registrados en nuestra plataforma, así como modificar su rol y eliminarlos.

Validación: El usuario con rol de administrador tendrá acceso a la visualización de usuarios, modificación de rol y eliminación de usuarios a través de una ventana habilitada específicamente para ello.

9. Ranking de trabajadores:

Usuario: Gestor, Operario, Administrador.

Descripción: Como usuario con algún rol de trabajador de la empresa quiero consultar el ranking de empleados.

Validación: Los usuarios logeados con algún rol de trabajador tendrán acceso a esta pestaña donde se mostrará un ranking de los empleados por valoraciones de los clientes.

10. Foro:

Usuario: Gestor, Administrador, Operario, Cliente.

Descripción: Como usuario logeado en la web quiero tener acceso al foro.

Validación: Los usuarios tendrán acceso a un foro donde podrán navegar entre los diferentes temas creados por la comunidad, así como crear temas y comentar en temas para interactuar con la comunidad de clientes/trabajadores.

11. Navegación básica:

Usuario: No necesario.

Descripción: Como visitante de la web quiero consultar las pestañas de navegación básicas de la web.

Validación: Todos los internautas que entren en nuestra web (ya sean usuarios logeados o no) tendrán acceso a unas pestañas de navegación básicas con distinta información sobre la empresa sin necesidad de logearse (Home page, about us...).