**Especificación del Caso de Uso del Sistema:**

**SD\_CUS007\_Actualizar Base de Conocimiento**

1. **Actores del Sistema**

Especialista de TI

1. **Propósito**

Mantener Actualizada la Base de Conocimientos de Soluciones de Service Desk

1. **Breve Descripción**

El caso de uso inicia cuando el Especialista de TI solicita actualizar la base de conocimientos de soluciones de Service Desk. El Especialista de TI requiere Buscar, Agregar, Editar y Eliminar. Este caso de uso termina cuando actualiza uno o más registros en el sistema.

1. **Flujo de Eventos**
   1. **Flujo Básico**
      1. El Especialista de TI selecciona la opción “Base de Conocimiento” en el menú de la aplicación.
      2. El sistema muestra un listado de 10 registros de soluciones de la Base de Conocimiento ordenado por Fecha de Creación de manera descendente, mostrando un campo de texto para la búsqueda de soluciones por Nombre o Palabra Clave, la opción Buscar y una lista de Categoría. Además, muestra una lista de soluciones con las siguientes columnas:

* Nro.
* Nombre.
* Categoría.
* Fecha de Creación.
* Acción.

Y las opciones de:

* Nuevo
* Editar
* Eliminar
* Salir

* + 1. El Especialista de TI decide efectuar una de las operaciones siguientes:

1. Si selecciona Buscar ir a Sub flujo “Buscar”
2. Si selecciona Nuevo ir a Sub flujo “Nuevo”
3. Si selecciona Ver ir a Sub flujo “Editar”
4. Si selecciona Eliminar ir a Sub flujo “Eliminar”
5. Si selecciona Cancelar ir a Sub flujo “Cancelar”
   * 1. El Sistema refresca la lista con los datos de soluciones actualizada.
     2. El Especialista de TI selecciona la opción Salir.
     3. El Sistema lo regresa a la pantalla principal del flujo básico terminando el caso de uso.

* 1. **Subflujos**
     1. **Nuevo**
        1. El Sistema muestra una pantalla de Edición de Soluciones con los campos de Título, Descripción de Solución, Palabras Clave, Categoría, Documento Adjunto y Comentario, con las opciones Grabar y Cancelar.
        2. El Especialista de TI ingresa el Título de la Solución.
        3. El Especialista de TI ingresa la Descripción de la Solución.
        4. El Especialista de TI ingresa Palabras Clave.
        5. El Especialista de TI selecciona la Categoría de la Solución.
        6. El Especialista de TI adjunta documento de manera opcional.
        7. El Especialista de TI ingresa un breve Comentario acerca de la Solución.
        8. El Especialista de TI selecciona la opción “Grabar”
        9. El sistema muestra un mensaje de confirmación “¿Está seguro de Grabar?” con las opciones “Si” y “No”.
        10. El especialista de TI selecciona la opción “Si”.
        11. El sistema procede a grabar y retorna al punto 4.1.3. del flujo básico.
     2. **Buscar**
        1. El especialista de TI ingresa el nombre o alguna palabra clave de la solución en el campo de texto, además de la categoría de la solución y selecciona la opción **Buscar.**
        2. El Sistema muestra una lista de acuerdo al filtro realizado.

* + 1. **Editar**
       1. El Sistema muestra una pantalla de Edición de Soluciones con todos los campos editables excepto el campo de Id de Solución y las opciones Grabar y Cancelar. Además, muestra a modo de lectura el detalle “Creado por”, “Modificado por” y “Comentario”.
       2. El especialista de TI modifica uno o varios de los campos editables según sea el caso y selecciona la opción Grabar.
       3. El sistema muestra un mensaje de confirmación “¿Está seguro de Grabar?” con las opciones “Si” y “No”.
       4. El especialista de TI selecciona la opción “Si”.
       5. El sistema procede a grabar y retorna al punto 4.1.3. del flujo básico.

* + 1. **Eliminar**
       1. El sistema muestra la pantalla con los siguientes campos:

Además de las opciones Eliminar y Salir

* + - 1. El especialista busca la solución en el campo de búsqueda
      2. El sistema muestra la lista filtrada.
      3. El usuario le da clic sobre el registro que desea eliminar.
      4. El sistema muestra el registro sombreado.
      5. El especialista da clic en la opción “Eliminar”.
      6. El Sistema cambia el estado del Técnico ha Anulado quitándolo de la lista y regresando al punto 4.1.3. del flujo básico.
  1. **Flujos Alternos**
     1. **Campos Obligatorios**
        1. Si en el punto 2.1 los Título, Descripción de Solución, Palabras Clave, Categoría, Comentario están Blanco o no son seleccionados el sistema mostrará un mensaje “Faltan completar los campos”.
     2. **Opción Cancelar**
        1. Si en el punto 4.2.1.9. del sub flujo Nuevo el especialista de TI selecciona la opción “Cancelar” el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.
        2. Si en el punto 4.2.3.2. del sub flujo Editar el especialista de TI selecciona la opción Cancelar el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.
        3. Si en el punto 4.2.4.4. del sub flujo Eliminar el especialista de TI selecciona la opción cancelar el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.

* + 1. **Opción Buscar**
       1. Si el sistema no retorna ningún registro luego de realizar la búsqueda el sistema mostrará el siguiente mensaje “No se encuentra la solución”
    2. **Opción No**
       1. Si en el punto 4.2.1.9., el especialista de TI selecciona la opción “No”, el sistema retorna al punto 4.2.1.1.

1. **Pre condiciones**
2. **Solución**

Debe existir una solución registrada en el Sistema.

1. **Categoría**

Debe Existir una categoría registrado en el sistema.

1. **Post condiciones**
2. Se registró una solución en la base de conocimiento
3. Se modificó una solución en la base de conocimiento.
4. Se eliminó una solución de la base de conocimiento.

1. **Puntos de Inclusión**

No Aplica.

1. **Puntos de Extensión**

No Aplica.

1. **Reglas de Negocio**

SD\_RF010\_AsociarCargo

1. **Mockups**







