Especificación del Caso de Uso del Sistema:

### SD\_CUS016\_Actualizar SLA

Autor del caso de uso: Jorge Calderón

* + - 1. Actores del Sistema

Especialista de TI

* + - 1. Propósito

Mantener Actualizado el Registro de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

* + - 1. Breve Descripción

El Caso de Uso inicia cuando el Especialista de TI Solicita Actualizar el Registro de SLA. El Especialista de TI requiere buscar, Adicionar, Modificar, Eliminar y termina cuando actualiza uno o más acuerdos de nivel de servicio en el Sistema.

* + - 1. Flujo de Eventos
  1. **Flujo Básico**
     1. *El Especialista de TI selecciona la opción “SLA” en el menú de la aplicación.*
     2. *El sistema muestra una pantalla de “Lista de SLA” mostrando los campos de búsqueda Empresas mostrando la lista de los acuerdos vigentes, con los campos de:*
* *Código*
* *Empresa*
* *Servicio contratado*
* *Vigencia hasta*

*Y las opciones de:*

* *Nuevo*
* *Editar*
* *Eliminar*
* *Anular*
  + 1. *El Especialista de TI decide efectuar una de las operaciones siguientes:*
       1. *Si fuera a seleccionar Buscar ver Subflujos “Buscar”*
       2. *Si selecciona Nuevo ver Subflujos “Nuevo”*
       3. *Si selecciona Ver ver Subflujos “Editar”*
       4. *Si selecciona Eliminar ver Subflujos “Eliminar”*
       5. *Si selecciona Cancelar ver Subflujos “Cancelar”*
    2. *El Sistema refresca la lista con los datos de los SLA actualizado.*
    3. *El Especialista de TI selecciona la opción* ***Salir****.*
    4. *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 SLA con los campos en blanco de Empresa, Contrato de Servicio, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Nivel de atención menor a 10 minutos, Nivel de resolución primer contacto, Nivel de llamadas escaladas menor a 5 minutos y las opciones Grabar y Cancelar.*
        2. *El Especialista de TI, seleccionar el nombre de la Empresa.*
        3. *El Especialista de TI, selecciona el Servicio Contratado.*
        4. *El Especialista de TI, ingresa la Fecha de inicio del contrato.*
        5. *El Especialista de TI, ingresa la Fecha de fin del contrato.*
        6. *El Especialista de TI, ingresa el porcentaje de atenciones que no deben superar los 10 minutos de atención.*
        7. *El Especialista de TI, ingresa el porcentaje de tickets resueltos por la mesa de ayuda en el primer contacto.*
        8. *El Especialista de TI, ingresa el porcentaje de los tickets escalados en menos de 5 minutos.*
        9. *El Especialista de TI selecciona la opción “Grabar”*
        10. *El sistema muestra un mensaje de confirmación “¿Está seguro de Grabar?” con las opciones “Si” y “No”.*
        11. *El especialista de TI selecciona la opción “Si”.*
        12. *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 de la Empresa en el campo Buscar Empresas y selecciona la opción* ***Buscar***
        2. *El Sistema muestra una lista de acuerdo al filtro realizado.*
     3. **Editar**
        1. *El Sistema muestra una pantalla de Edición de SLA con todos los campos editables excepto el campo del código del SLA, nombre Empresa, nombre de Contrato, Fecha de Inicio, Fecha de Fin y las las opciones Grabar y Cancelar. Además, muestra a modo de lectura el detalle “Creado por”, “Modificado por”.*
        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 regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.*
     4. **Eliminar**
        1. *El sistema muestra la pantalla con la relación de contratos SLA y las opciones Eliminar y Cancelar*
        2. *El especialista busca la Empresa en el campo Empresa*
        3. *El sistema muestra la lista filtrada.*
        4. *El usuario le da clic sobre el registro que desea eliminar.*
        5. *El sistema muestra el registro sombreado.*
        6. *El especialista da clic en la opción “Eliminar”.*
        7. *El Sistema cambia el estado del contrato SLA ha Anulado quitándolo de la lista y regresando al punto 4.1.3. del flujo básico.*
  2. **Flujos Alternos**
     1. **Campos Obligatorios**
        1. *Si en el punto 4.2.1 los campos Nombre de Empresa, Contrato de Servicio, Fecha de Inicio, fecha de Fin,* *Nivel de atención menor a 10 minutos, Nivel de resolución primer contacto, Nivel de llamadas escaladas menor a 5 minutos están en Blanco el sistema mostrará un mensaje “Faltan completar los campos obligatorios, revisar”.*
        2. *Si en el punto 4.2.3 los campos Nivel de atención menor a 10 minutos, Nivel de resolución primer contacto, Nivel de llamadas escaladas menor a 5 minutos están en Blanco el sistema mostrará un mensaje “Debe ingresar un valor mayor a cero, revisar”.*
     2. **Opción Cancelar**
        1. *Si en el punto 4.2.1.9. del subflujo 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 subflujo 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 subflujo eliminar el especialista de TI selecciona la opción cancelar el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.*
     3. **Opción Buscar**
        1. *Si el sistema al momento de hacer una búsqueda no encuentra el valor buscado sale un mensaje indicando que “No se encuentra registrada la empresa”*
        2. Precondiciones
  3. **Empresa**

Debe existir una empresa registrada en el Sistema.

* 1. **Servicio**

Debe existir un servicio registrado en el sistema.

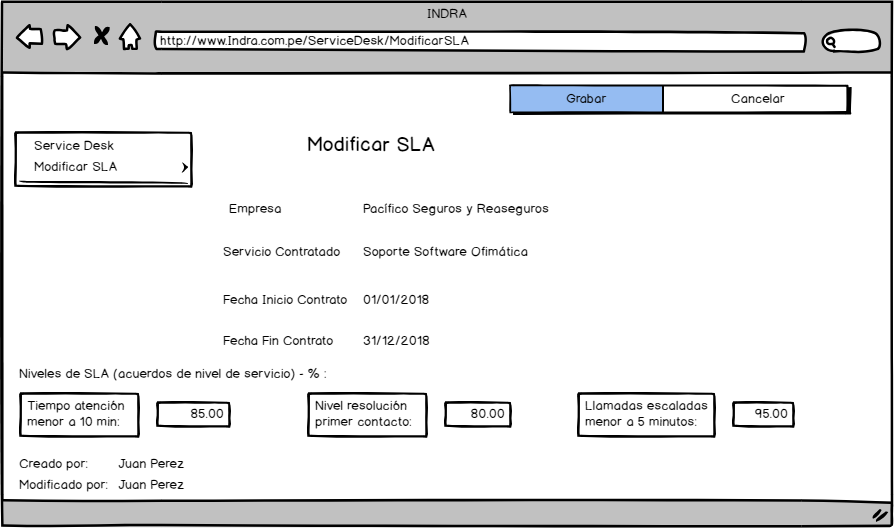
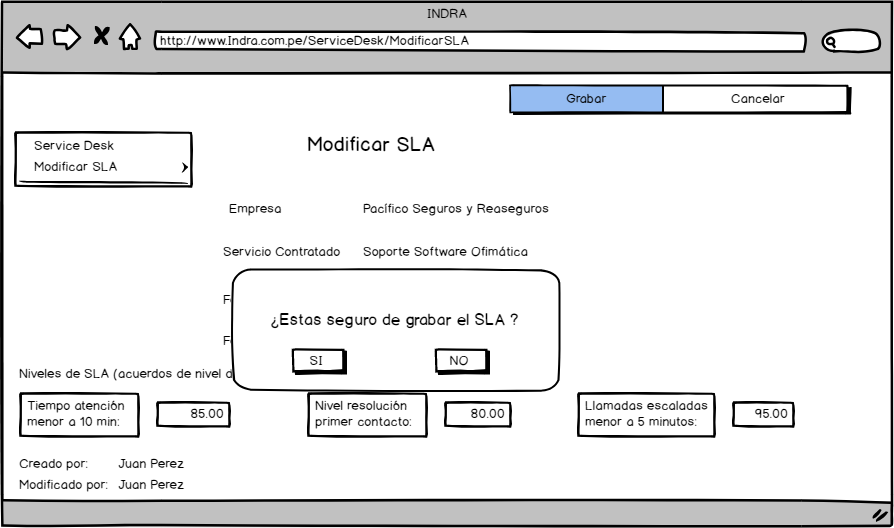
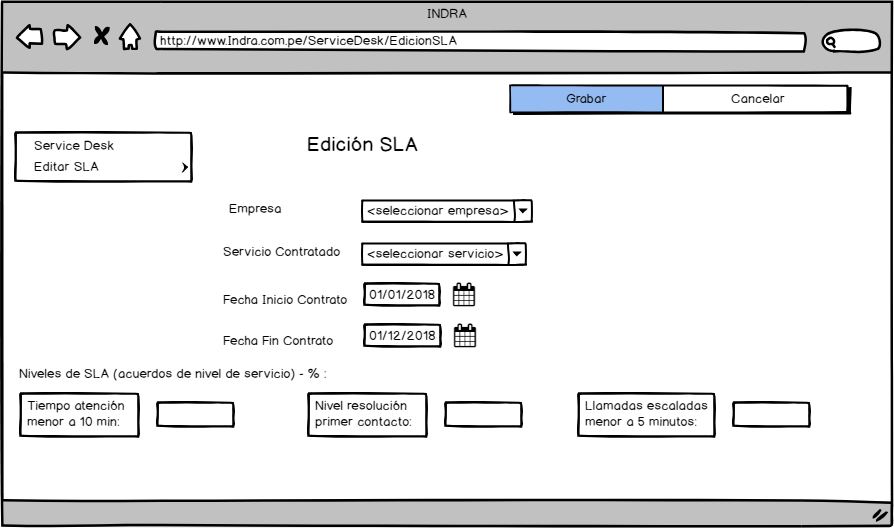
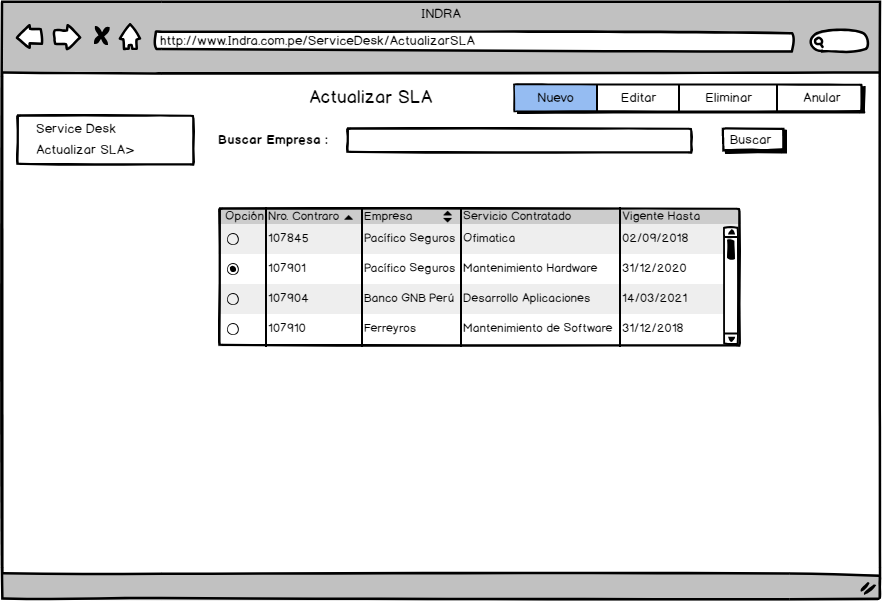
* + - 1. Postcondiciones
  1. Se Registró un nuevo SLA
  2. Se Modificó un SLA
  3. Se Eliminó un SLA
     + 1. Puntos de Inclusión

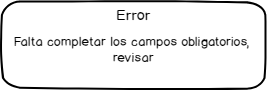
No Aplica.

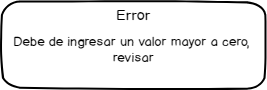
* + - 1. Puntos de Extensión

No Aplica.

* + - 1. Reglas de Negocio







Especificación del Caso de Uso del Sistema:

### SD\_CUS017\_Monitorear SLA

Autor del caso de uso: Jorge Calderón

* + - 1. Actores del Sistema

Especialista de TI

* + - 1. Propósito

Monitorear los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

* + - 1. Breve Descripción

El Caso de Uso inicia cuando el Especialista de TI Solicita Consultar el SLA. El Especialista de TI requiere buscar, Consultar y termina cuando actualiza uno o más acuerdos de nivel de servicio en el Sistema.

* + - 1. Flujo de Eventos
  1. **Flujo Básico**
     1. *El Especialista de TI selecciona la opción “SLA” en el menú de la aplicación.*
     2. *El sistema muestra una pantalla de “Lista de SLA” mostrando los campos de búsqueda Empresas mostrando la lista de los acuerdos vigentes, con los campos de:*
* *Código*
* *Empresa*
* *Servicio contratado*
* *Vigencia hasta*

*Y la opción de:*

* *Consultar*
  + 1. *El Especialista de TI decide efectuar una de las operaciones siguientes:*
       1. *Si fuera a seleccionar Buscar ver Subflujos “Buscar”*
       2. *Si selecciona Consultar ver Subflujos “Consultar”*
       3. *Si selecciona Cancelar ver Subflujos “Cancelar”*
    2. *El Sistema refresca la lista con los datos de los SLA actualizado.*
    3. *El Especialista de TI selecciona la opción* ***Salir****.*
    4. *El Sistema lo regresa a la pantalla principal del flujo básico terminando el caso de uso.*
  1. **Subflujos**
     1. **Buscar**
        1. *El especialista de TI ingresa el nombre de la Empresa en el campo Buscar Empresas y selecciona la opción* ***Buscar***
        2. *El Sistema muestra una lista de acuerdo al filtro realizado.*
     2. **Consultar**
        1. *El Sistema muestra una pantalla de Consultar SLA con todos los campos como: número de contrato, nombre Empresa, descripción del Contrato, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, penalidad acumulada.*
        2. *El especialista de TI selecciona cualquier de los 3 tabs que contienen el detalle del cumplimiento del SLA correspondiente.*
        3. *El especialista de TI selecciona la opción “Cerrar”.*
        4. *El sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.*
  2. **Flujos Alternos**
     1. **Opción Tabs**
        1. *Si en el punto 4.2.2.2. del subflujo consultar el especialista de TI selecciona el tab correspondiente el sistema muestra la información correspondiente al cumplimiento de este SLA.*
        2. *Si la información de cumplimiento no ha sido alcanzada al valor del SLA establecido, el sistema mostrará dicha información en color rojo, caso contrario en color verde.*
     2. **Opción Cancelar**
        1. *Si en el punto 4.2.3.2. del subflujo editar el especialista de TI selecciona la opción Cancelar el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.*
        2. *Si en el punto 4.2.4.4. del subflujo eliminar el especialista de TI selecciona la opción cancelar el sistema regresa al punto 4.1.3. del flujo básico.*
     3. **Opción Buscar**
        1. *Si el sistema al momento de hacer una búsqueda no encuentra el valor buscado sale un mensaje indicando que “No se encuentra registrada la empresa”*
        2. Precondiciones
  3. **Empresa**

Debe existir una empresa registrada en el Sistema.

* 1. **Servicio**

Debe existir un servicio registrado en el sistema.

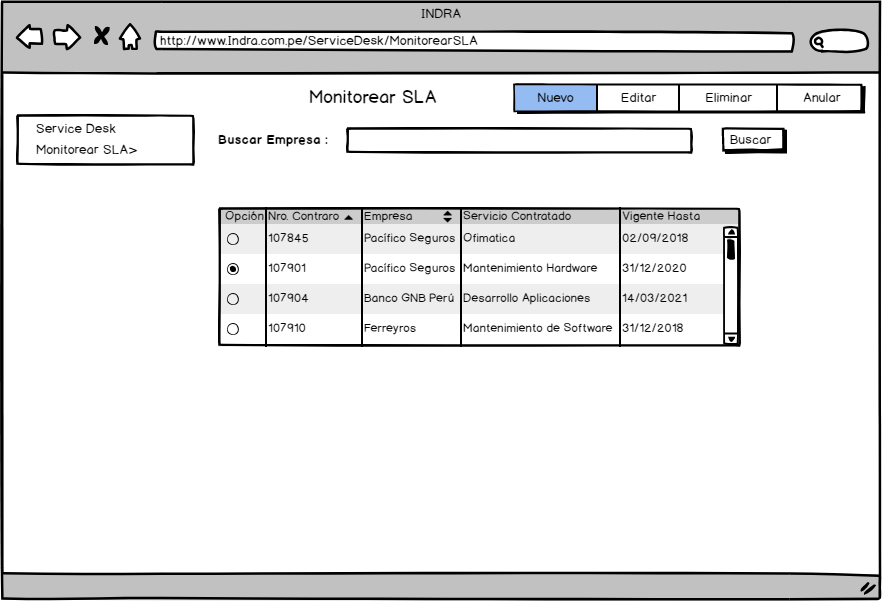
* + - 1. Postcondiciones
      2. Puntos de Inclusión

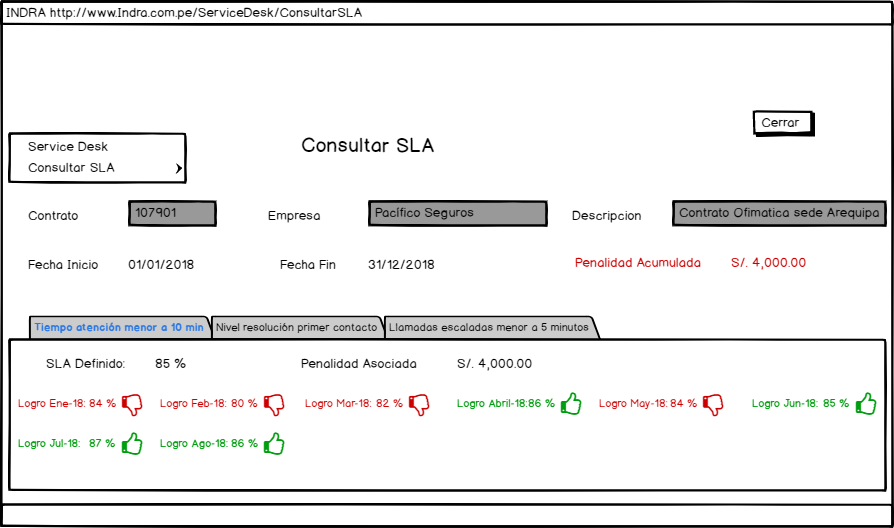
No Aplica.

* + - 1. Puntos de Extensión

No Aplica.

* + - 1. Reglas de Negocio





Especificación de caso de uso del sistema:

### SD\_CUS0013\_Responder Encuesta

Autores: Jorge Calderon

* + - 1. Actores del sistema

Cliente

* + - 1. Propósito

Responder exitosamente una encuesta de satisfacción luego de la atención de un ticket.

* + - 1. Breve descripción

El caso de uso comienza cuando el Cliente perteneciente a una empresa ingresa a la zona de intranet para responder una encuesta de satisfacción por un ticket que fue previamente atendido y resuelto. Se mostrará una ventana con preguntas que servirán para evaluar, calificar e identificar falencias en la atención brindada a un ticket. El caso de uso termina cuando el Cliente responde todas las preguntas de la encuesta seleccionada y el sistema registra la información.

* + - 1. Flujo de Eventos
  1. Flujo básico

1. *El Cliente se loguea/identifica en la intranet usando sus credenciales*
2. *El sistema obtiene los tickets del Cliente que tienen estado "Atendido" y que tienen encuestas de satisfacción pendientes por responder*
3. *El sistema muestra la pantalla de encuestas al Usuario con sus datos y los tickets que tienen estado "Atendido" con la siguiente información:*

* *Código de Cliente: código asignado automáticamente al cliente al momento de su creación. No editable*
* *Nombre de Cliente: Nombre del cliente previamente identificado. No editable*
* *Número de Ticket: número que fue asignado automáticamente a un ticket*
* *Descripción de Ticket: Descripción de la referencia del ticket*
* *Fecha de Cierre: Fecha de cierre del ticket*
* *Responder encuesta: botón para responder encuesta de satisfacción por ticket*

1. *El Cliente puede realizar lo siguiente:*
   1. *Si indica responder encuesta. Ver subflujo Encuesta General*
2. *El caso de uso finaliza correctamente*
   1. Subflujos

**Encuesta General**

1. *El sistema obtiene las preguntas y opciones de respuesta de la encuesta general*
2. *El sistema muestra la pantalla Encuesta General con la siguiente información:*

* *Listado de preguntas: preguntas precargadas para ser respondidas por el cliente*
* *Respuesta de calificación en un rango del 1 al 5: el número 1 significa que el Cliente está completamente disconforme con el servicio brindado y el número 5 significa que el Cliente está completamente conforme con el servicio*

1. *El cliente responde las preguntas de la encuesta y le da click al botón "Aceptar"*
2. *El sistema graba las respuestas escogidas por el cliente, cierra la ventana popup y elimina el ticket de la lista de la pantalla de Encuestas*
   1. Flujos Alternos

**Error de carga de tickets**

*En el punto 02 del flujo básico si ocurre algún error en la carga de tickets por parte del sistema, el sistema mostrará el siguiente mensaje: "Ocurrió un error en el sistema, por favor inténtalo nuevamente”.*

**Error de carga de preguntas generales**

*En el punto 01 del subflujo "Encuesta General" si ocurre algún error en la carga de preguntas y opciones de respuesta de la encuesta general el sistema mostrará el* siguiente mensaje: "Ocurrió un error en el sistema, por favor inténtalo nuevamente"

**Preguntas generales incompletas**

*En el punto 03 del subflujo "Encuesta General", si el Cliente no respondió todas las preguntas el sistema mostrará el siguiente mensaje: "Se deben responder todas las preguntas de la encuesta"*

* + - 1. Precondiciones

1. Cliente

El usuario del Cliente debe estar registrado en el sistema

1. Empresa

La empresa debe estar registrada en el sistema

1. Contrato

El contrato de la Empresa debe estar vigente

1. Ticket

Los tickets de las encuestas de satisfacción deben tener estado "Atendido"

* + - 1. Postcondiciones

1. Respuestas generales

Se registró las respuestas de la encuesta general

* + - 1. Puntos de Inclusión

No aplica

* + - 1. Puntos de Extensión

No aplica

* + - 1. Reglas de Negocio

No aplica

