

DESCRIPCIÓN DE CASOS DE USO

ALEJO BARRIENTOS RUBEN ISAI

Contenido

COLABORADOR	1
CU-01 Ingresar bitácora de ticket.....	1
JEFE DE DEPARTAMENTO	7
CU-02 Generar ticket.....	7
CU-03 Consultar generaciones de tickets	15
CU-04 Visualizar proceso de tickets.....	18
CU-05 Eliminar ticket	20
CU-06 Actualizar ticket.....	22
Responsable	24
Cu-07 Asignar ticket	24
CU-09 Visualizar seguimiento de tickets	29
CU-10 Modificar seguimiento de tickets.....	30

COLABORADOR

CU-01 Ingresar bitácora de ticket

NOMBRE	Ingresar bitácora de ticket
DESCRIPCIÓN	El Colaborador podrá ingresar los datos pertinentes a detalle del ticket
ACTORES	Colaborador
DISPARADOR	El Colaborador da clic en el botón “Bitácora de ticket”
PRECONDICIONES	PRE-01 Debe de tener al menos asignado un ticket para ingresar la información en la bitácora
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none">1. El Sistema muestra la GUI – “Bitácora de ticket” recuperando de la base de datos el problema general con su problema específico relacionado siendo solo informativos. Muestra un campo date para seleccionar la fecha de inicio, el estado como un campo de tipo comboBox, un campo de tipo text para agregar la estimación de días y un textarea donde pueda agregar la descripción del avance del ticket, junto con un campo de tipo file donde va a poder subir avances de png o jpg y un botón “Guardar formulario”. (Ver EX01)2. El Colaborador selecciona la fecha y el estado, ingresa los días estimados, sube evidencias de los

	<p>avances e ingresa la descripción de avance de la problemática y da clic en el botón de “Guardar formulario”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El Sistema valida que no existan campos vacíos y que exista al menos una fotografía existente (PNG o JPG y que tengo un tamaño de 5 MB), y guarda la información en la base de datos mostrando la ventana emergente de ÉXITO con el mensaje “La asignación fue realizada correctamente”. (Ver FA-01, FA-02) 4. El Colaborador da clic en el botón “Cerrar” 5. Regresa al menú principal 6. Termina el caso de uso
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Campos vacíos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema detecta que existen campos vacíos y por lo tanto muestra la ventana emergente “¡Faltan campos! Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.” 2. El Colaborador da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 2 del flujo normal <p>FA-02 Fotografía no subida</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema detecta que no subió evidencia y por lo tanto muestra la ventana emergente “Falta evidencia. Debes subir al menos una imagen en formato PNG o JPG para continuar” junto con el botón “Cerrar” 2. El Colaborador da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 2 del flujo normal
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Colaborador da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	<p>POST-01: El Sistema guarda con éxito la bitácora que corresponde a la problemática dentro de la base de datos.</p>

Bitácora de ticket

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Problema general

Computadora

Problema específico

No enciende

Fecha de inicio

08/13/2018

Estado

En proceso

Estimación

5

días laborables

Adjuntar evidencias de avances

Agregar evidencia

Descripción de avance de la problemática

Normal

Font

Size

B

I

U

x²

x₂

A

<>

Source...

Rich text editor - Utamque indigestaque, obsistitur fulminibus totidemque natus dissociata. Madescit emicuit, surgere inter quicquam. Habentia poena circumfluis circumfuso.

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

Guardar formulario

GUI – “Bitácora de ticket” con información añadida

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Problema general Problema específico

Fecha de inicio

Estado

Estimación días laborables

Adjuntar evidencias de avances

Agregar evidencia

Descripción

Normal

Rich text editor

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

ÉXITO

La asignación fue realizada con correctamente

Cerrar

Guardar formulario

GUI-“Bitácora de ticket” guardado con éxito

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

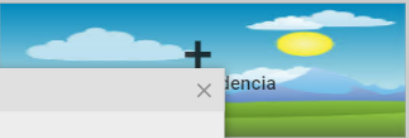
Problema generalComputadora

Problema específicoNo enciende

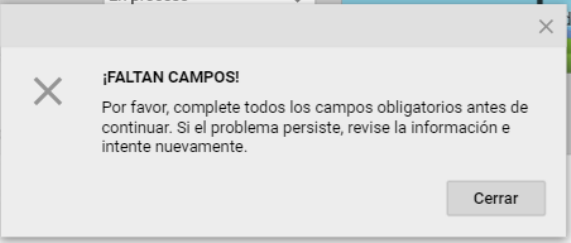
Fecha de inicio08/13/2018

Adjuntar evidencias de avances

EstadoEn proceso

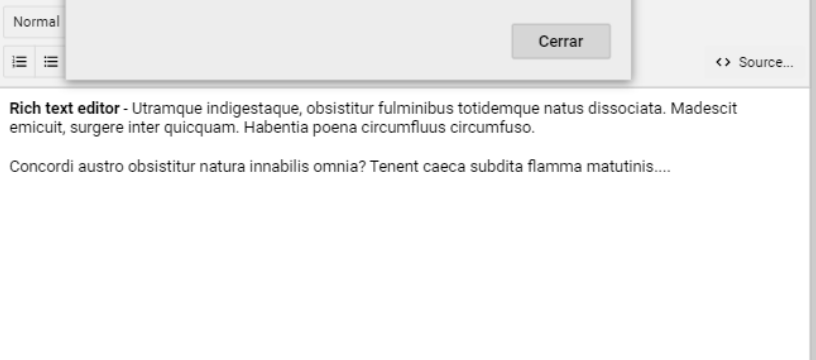


Estimación



Descripción

Normal



Guardar formulario

GUI-“Bitácora de ticket” Campos vacíos

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Problema general Computadora Problema específico No enciende

Fecha de inicio 08/13/2018

Estado En proceso

Adjuntar evidencias de avances

Falta evidencia
Debes subir al menos una imagen en formato PNG o JPG para continuar

Cerrar

Rich text editor - Utamque indigestaque, obsistitur fulminibus totidemque natus dissociata. Madescit emicuit, surgere inter quicquam. Habentia poena circumfluis circumfuso.

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

Guardar formulario

GUI-“Bitácora de ticket” Falta evidencia

	<p>Impresora, Escáner, Paquetería de Office, Windows, Internet y Otro junto con un botón de “Siguiente”</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El Jefe de departamento escoge una opción y da clic en el botón “Siguiente” (Ver FA-01) 3. El Sistema muestra la GUI “Generar tickets (2/3)” donde podrá seleccionar el problema específico dependiendo del problema general que haya seleccionado junto con el botón de “Siguiente” y con el botón de “Regresar” 4. El Jefe de departamento escoge una opción y da clic en el botón “Siguiente” (Ver FA-02, FA-03) 5. El Sistema muestra la GUI “Generar tickets (3/3)” donde muestra en dos campos sin editar el problema general y el problema específico, recupera y muestra cuatro comboBox para seleccionar la marca, el modelo, serie (si es computadora, Impresora o escáner), un Área donde se levantó el reporte y un campo text para ingresar el nombre de quien levanta el ticket, un file para agregar evidencias de tipo JPG O PNG y un textArea para agregar una descripción más detallada del problema con un botón de Regresar y Guardar Formulario 6. El Jefe de departamento selecciona la marca, modelo, serie, área, ingresa el nombre, selecciona la(s) fotografías e ingresa la descripción detallada y da clic en el botón Guardar Formulario (Ver FA-06) 7. El Sistema valida que no existan campos vacíos de marca, modelo, serie, fotografías, área, persona quien levanta el ticket y descripción más detallada, guarda en la base de datos los datos y muestra la ventana emergente “Éxito La información fue guardada correctamente” (Ver FA-04, FA-05, EX01) 8. El Jefe de departamento da clic en el botón Cerrar 9. Regresa al menú principal
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Opción otro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Jefe de departamento selecciona el radiobutton “Otro” 2. El Sistema habilita el campo de texto de “Otro” 3. El Jefe de departamento ingresa en el campo de texto el problema de hardware o software que está presentando 4. Regresa al paso 3 del flujo normal <p>FA-02 Clic en el botón Regresar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema regresa a la GUI “Generar tickets (1/3)”

	<p>2. Regresa al paso 1 del flujo normal</p> <p>FA-03 Opción otro</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Jefe de departamento selecciona el radiobutton “Otro” 2. El Sistema habilita el campo de texto de “Otro” 3. El Jefe de departamento ingresa en el campo de texto el problema específico que está presentando de hardware o software que está presentando 4. Regresa al paso 5 del flujo normal <p>FA-04 Campos vacíos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema detecta que existen campos vacíos y por lo tanto muestra la ventana emergente “¡Faltan campos! Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.” Excluyendo las fotografías 2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 6 del flujo normal <p>FA-05 Fotografía no subida</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema detecta que no subió evidencia y por lo tanto muestra la ventana emergente “Falta evidencia. Debes subir al menos una imagen en formato PNG o JPG para continuar” junto con el botón “Cerrar” 2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal <p>FA-06 Clic en el botón Regresar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema regresa a la GUI “Generar tickets (2/3)” 2. Regresa al paso 5 del flujo normal
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	<p>POST-01: El sistema guarda satisfactoriamente la información ingresada al ticket en la base de datos</p>

Generar tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

¿QUÉ PROBLEMAS ESTAS PRESENTANDO?

Selecciona un problema

☒ Computadora

☐ Impresora

☐ Escáner

☐ Paquetería de Office

☐ Windows

☐ Internet

☐ Otro

Siguiente

GUI-“Generar tickets (1/3)” Con opción

Generar tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

¿QUÉ PROBLEMA ESTÁS PRESENTANDO EN LA COMPUTADORA?

Selecciona un problema

☒ No enciende

☐ No funciona teclado

☐ No funciona mouse

☐ No funciona el monitor

☐ Formatear

☐ Lentitud en la PC

☐ Otro

Regresar

Siguiente

GUI-“Generar tickets (2/3)” Con opción

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Problema general

Computadora

Problema específico

No enciende

Selecciona la marca

Epson

Adjuntar evidencias de avances

Agregar evidencia

Selecciona el modelo

WF-2830

Selecciona el serie de la impresora

WF-2830

Área

Departamento de idiomas

Persona quien levanta el ticket

Josué Alarcón

Si es necesario, ingrese alguna descripción más detallada del problema

Normal

Font

Size

B

I

U

x²

x₂

A

<> Source...

Rich text editor - Utamque indigestaque, obsistitur fulminibus totidemque natus dissociata. Madescit emicuit, surgere inter quicquam. Habentia poena circumfluius circumfuso.

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

Regresar

Guardar formulario

GUI-“Generar tickets (3/3)” Con datos ingresados

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda Buscar...

Inicio
Recepción
En revisión
Revisado
Entregado
Dictámenes

Problema general Computadora Problema específico No enciende

Selecciona la marca Epson

Selecciona el modelo WF-2830

Selecciona el serie de la impresora WF-2830

Adjuntar evidencias de avances

Agregar evidencia

Área Departamento de idiomas Persona quien levanta el ticket Josué Alarcón

Si es necesario

Normal

Rich text editor

Concordia

ÉXITO
La información fue guardada correctamente

Cerrar

Regresar Guardar formulario

GUI-“Generar tickets (3/3)” con éxito

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Problema general

Computadora

Problema específico

No enciende

Selecciona la marca

Epson

Adjuntar evidencias de avances

Selecciona el modelo

Selecciona de la impresora

Área

Cerrar

Si es necesario, ingrese alguna descripción más detallada del problema

Normal

Font

Size

B

I

U

x⁴

x₁

A

<> Source...

Rich text editor - Utamque indigestaque, obsistitur fulminibus totidemque natus dissociata. Madescit emicuit, surgere inter quicquam. Habentia poena circumfluis circumfuso.

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

Regresar

Guardar formulario

GUI-“Generar tickets (3/3)” falta evidencia

Formulario de asignación

Criterio de búsqueda Buscar...

Inicio
Recepción
En revisión
Revisado
Entregado
Dictámenes

Problema general Computadora Problema específico No enciende

Selecciona la marca Epson

Adjuntar evidencias de avances

Selecciona modelo

Selecciona de la impresión

Área Departamento de idiomas, levanta el ticket Josue Alarcón

Si es necesario, ingrese alguna descripción más detallada del problema

Rich text editor - Ultramque indigestaque, obsistitur fulminibus totidemque natus dissociata. Madescit emicuit, surgere inter quicquam. Habentia poena circumfluis circumfuso.

Concordi austro obsistitur natura innabilis omnia? Tenent caeca subdita flamma matutinis....

Regresar Guardar formulario

GUI-“Generar tickets (3/3)” campos vacíos

CU-03 Consultar generaciones de tickets

NOMBRE	Consultar generaciones de tickets
DESCRIPCIÓN	El Jefe de departamento podrá consultar todos los tickets que ha generado
ACTORES	Jefe de departamento
DISPARADOR	El jefe de departamento da clic en “Tickets” del lado izquierdo
PRECONDICIONES	PRE-01 Debe de existir al menos un ticket generado registrado en la base de datos

FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la GUI – “Consultar generaciones de tickets” y recupera de la base de datos el problema general con su relación con el problema específico y también la persona asignada, junto con los botones de “Proceso”, “Modificar” y “Eliminar”
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Sin generaciones de tickets</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra un mensaje en la tabla “AÚN NO TIENES TICKETS GENERADOS” 2. Termina el caso de uso
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	POST-01: Recupera exitosamente de la base de datos el problema general con su relación con el problema específico y también la persona asignada
EXTIENDE	<p>EXT-04 Visualizar proceso de tickets</p> <p>EXT-05 Eliminar ticket</p> <p>EXT-06 Actualizar ticket</p>

Consultar generaciones de tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

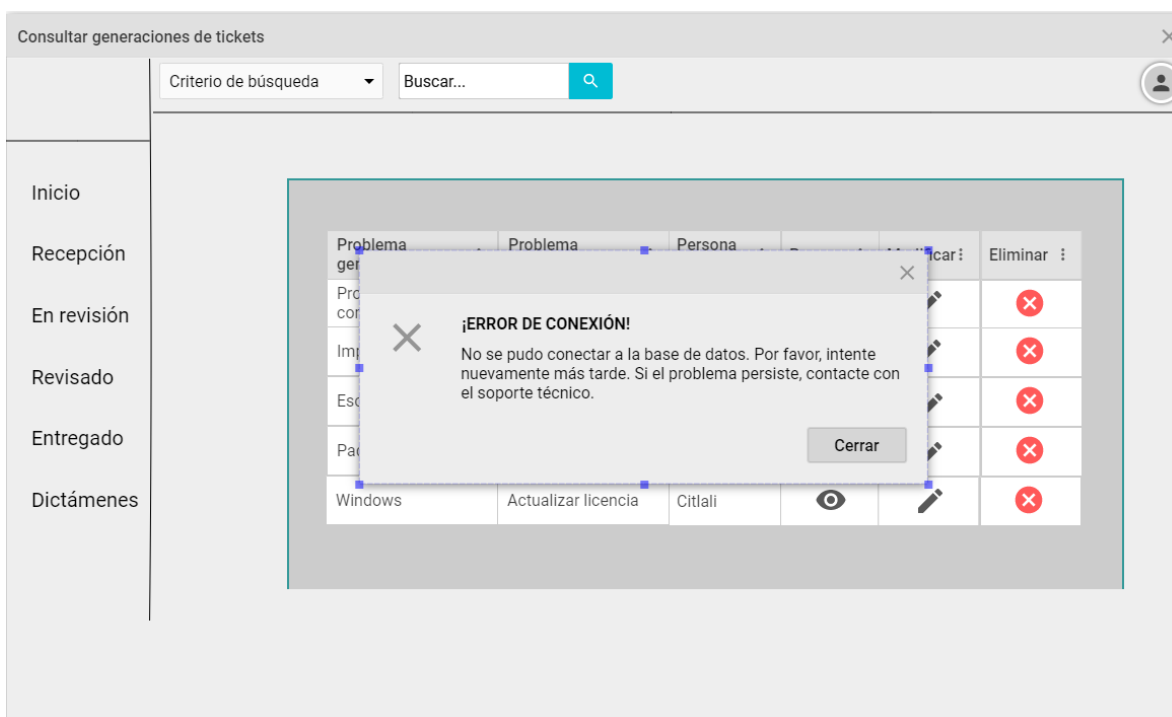
Revisado

Entregado

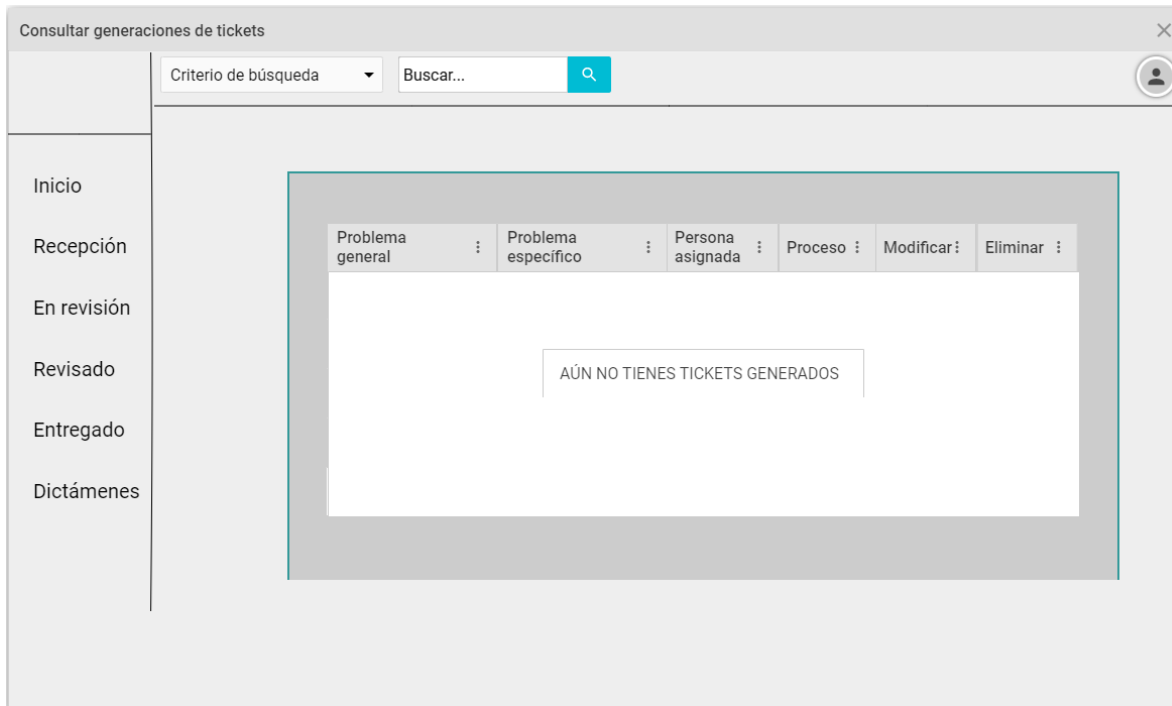
Dictámenes

Problema general	Problema específico	Persona asignada	Proceso	Modificar	Eliminar
Problema con computadora	No enciende	Isaí			
Impresora	Configurar impresora	Rubén			
Escáner	No lo reconoce la PC	Jair			
Paquetería Office	Actualizar licencia	Laura			
Windows	Actualizar licencia	Citlali			

GUI-“Consultar generaciones de tickets” Error de Conexión con la Base de Datos



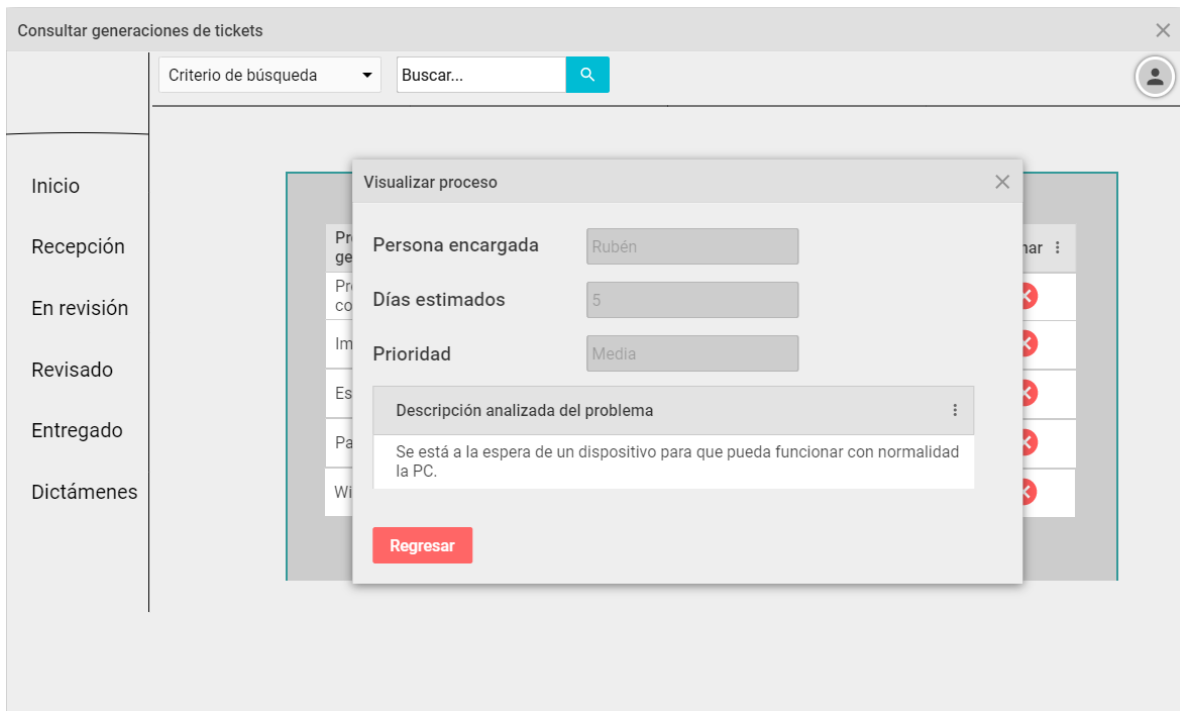
GUI-“Consultar generaciones de tickets” Error de Conexión con la Base de Datos



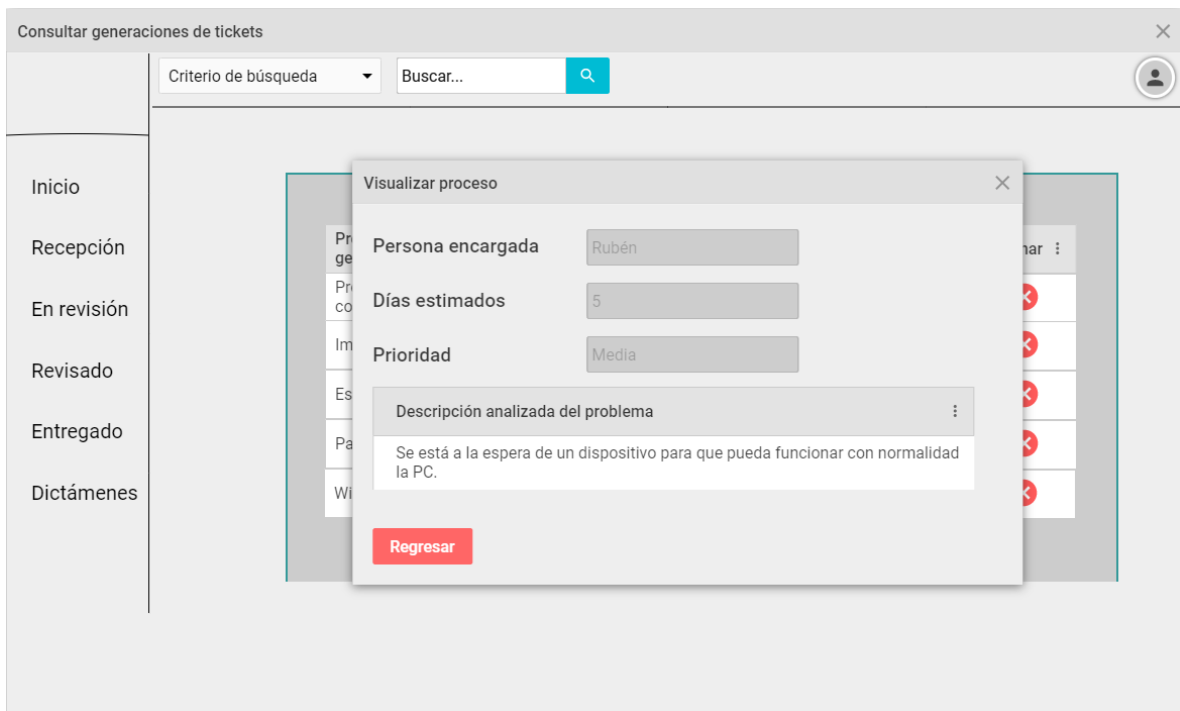
GUI-“Consultar generaciones de tickets” Sin tickets

CU-04 Visualizar proceso de tickets

NOMBRE	Visualizar proceso de tickets
DESCRIPCIÓN	El Jefe de departamento puede visualizar a detalle la generación de un ticket
ACTORES	Jefe de departamento
DISPARADOR	El Jefe de departamento da clic en el botón de “Proceso”
PRECONDICIONES	PRE-01 Debe de ya estar asignada a un colaborador
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none">1. El Sistema muestra la GUI “Consultar generaciones de tickets” luego muestra la GUI “Visualizar proceso” donde recupera de la base de datos en un campo de texto sin editar el nombre de la persona encargada quien va a ser el responsable del ticket, los días estimados que propone, la prioridad y una breve descripción analizada del problema (Ver EX01)2. El Jefe de departamento da clic en el botón Regresar3. Regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets”4. Termina el caso de uso
FLUJO ALTERNO	No aplica
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none">1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar”2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar”3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	POST-01 Muestra con éxito la información con detalle del ticekt
EXTIENDE	CU-03



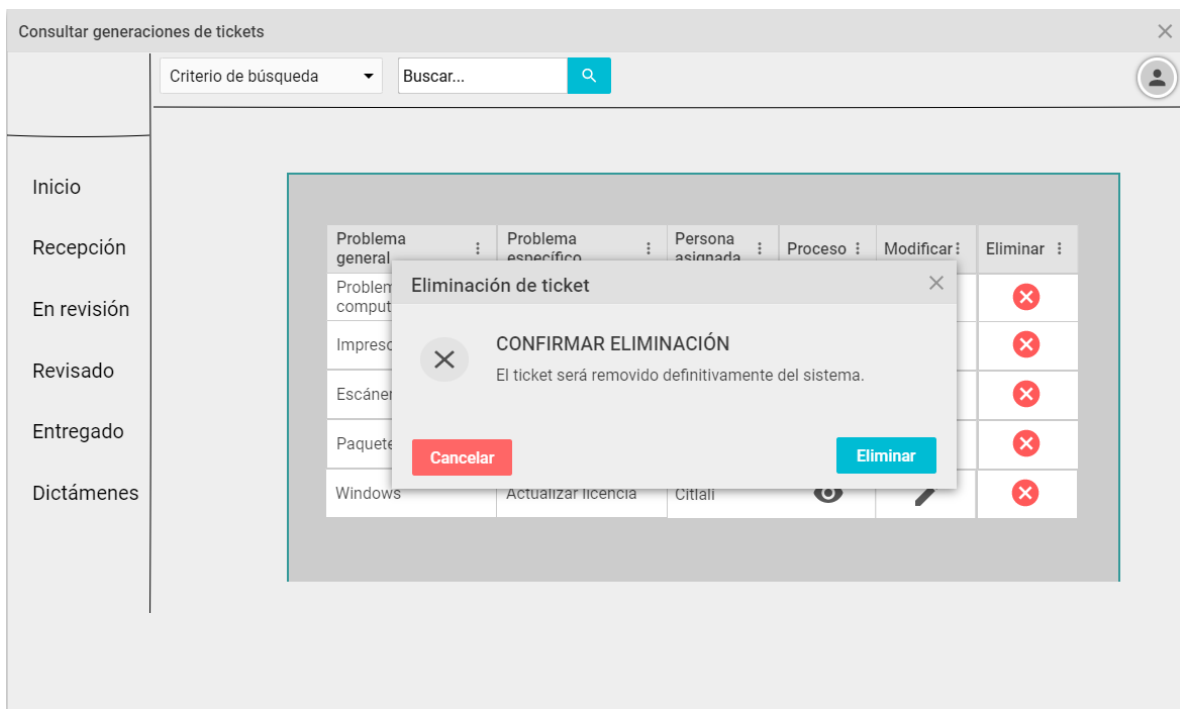
GUI-“Visualizar proceso de tickets”



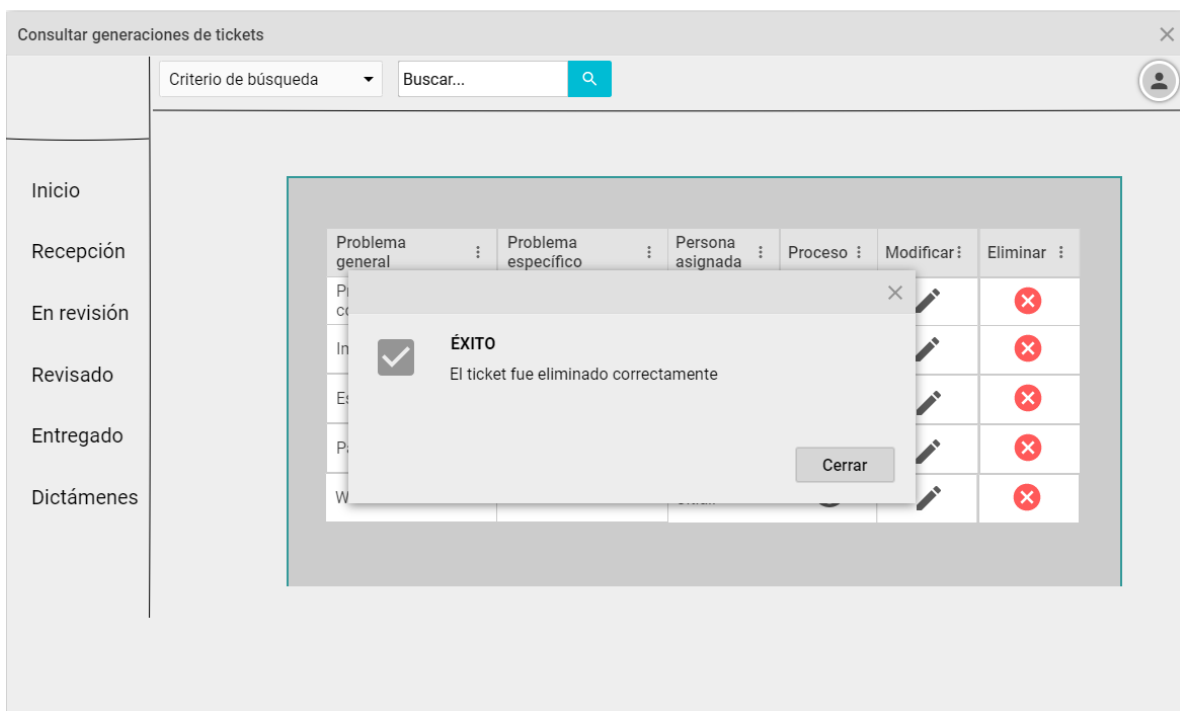
GUI-“Visualizar proceso de tickets” Error de conexión con la base de datos

CU-05 Eliminar ticket

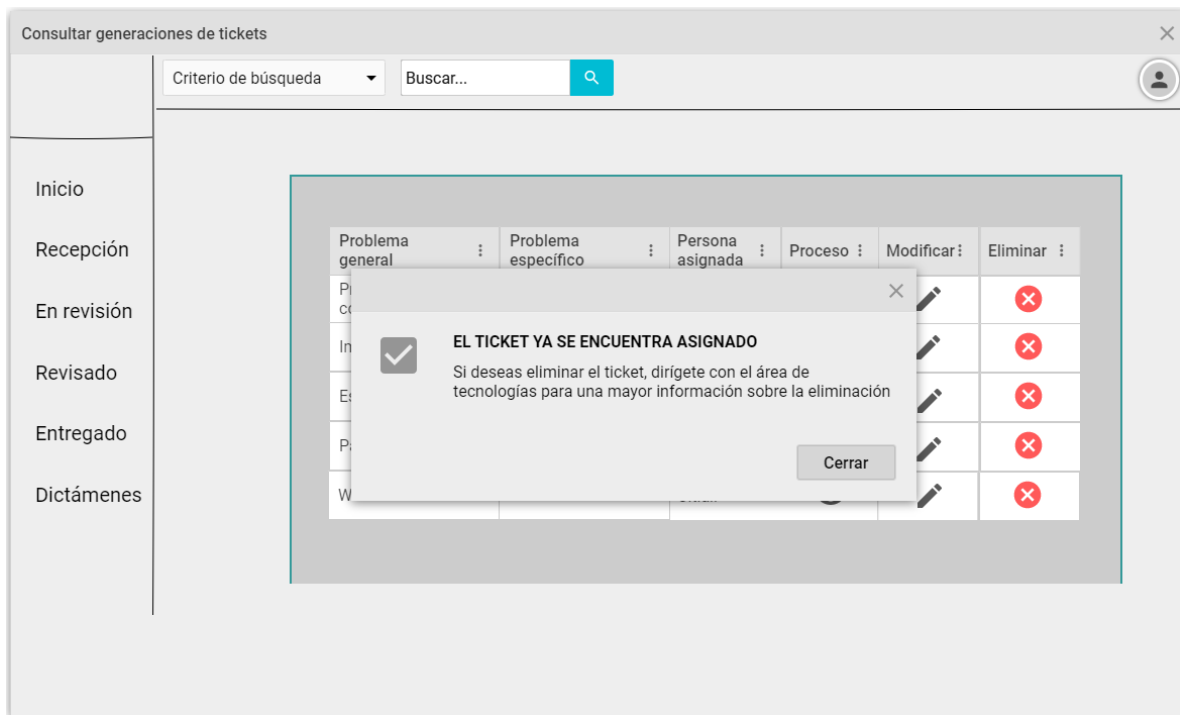
NOMBRE	Eliminar ticket
DESCRIPCIÓN	El Jefe de departamento podrá eliminar un ticket generado
ACTORES	Jefe de departamento
DISPARADOR	El jefe de departamento da clic en el botón de “Eliminar”
PRECONDICIONES	PRE-01: Podrá ser eliminado siempre y cuando no se haya asignado el personal al ticket
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la GUI “Consultar generaciones de tickets” luego muestra la GUI “Eliminación de ticket” junto con un botón de “Eliminar” y “Cancelar” 2. El Jefe de departamento da clic en el botón de “Eliminar” 3. El Sistema verifica que no esté asignado a un colaborador y procede a eliminar de la base de datos toda la información referente a ese ticket y muestra la ventana de “ÉXITO El ticket fue eliminado correctamente” junto con el botón de “Cerrar” (Ver EX01) 4. El Jefe de departamento da clic en el botón de “Cerrar” 5. Regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets” 6. Termina el caso de uso
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Ticket ya asignado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “EL TICKET YA SE ENCUENTRA ASIGNADO Si deseas eliminar el ticket, dirígete con el área de tecnologías para una mayor información sobre la eliminación” junto con el botón de “Cerrar” 2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 1 del flujo normal
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	POST-1: El Sistema elimina correctamente el ticket de la base de datos
EXTENSIONES	CU-03
INCLUSIONES	



GUI-“Eliminación de tickets”



GUI-“Eliminación de tickets” - Correctamente



GUI-“Eliminación de tickets” – Ticket ya asignado

CU-06 Actualizar ticket

NOMBRE	Actualizar ticket
DESCRIPCIÓN	El Jefe de departamento podrá asignar un ticket
ACTORES	Jefe de departamento
DISPARADOR	El jefe de departamento da clic en el botón de “Modificar”
PRECONDICIONES	PRE-01: El ticket debe existir en la base de datos antes de ser actualizado."
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la GUI “Consultar generaciones de tickets” luego muestra la GUI “Actualizar ticket” donde recupera y muestra en dos campos sin editar el Área donde se levantó el ticket y la persona quien la levantó, recupera y muestra cinco comboBox para seleccionar la problemática general, la problemática específica, la marca, el modelo, serie (si es computadora, Impresora o escáner), el recupera la evidencia subida (PNG o JPG) y EL textArea sobre la descripción más detallada del problema con un botón de Cancelar y Actualizar ticket 2. El Jefe de departamento selecciona la marca o modelo o serie o área o problema general o problema específico o selecciona la(s) fotografías o

	<p>ingresa la descripción detallada y da clic en el botón Actualizar ticket (Ver FA-03)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El Sistema valida que no existan campos vacíos de marca, modelo, serie, fotografías, problema general, problema específico y descripción más detallada, guarda en la base de datos los datos y muestra la ventana emergente “Éxito La información fue actualizada correctamente” (Ver FA-01, FA-02, EX01) 4. El Jefe de departamento da clic en el botón Cerrar 5. Regresa al menú principal
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Campos vacíos</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El sistema detecta que existen campos vacíos y por lo tanto muestra la ventana emergente “¡Faltan campos! Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.” Excluyendo las fotografías 5. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 6. Regresa al paso 2 del flujo normal <p>FA-02 Fotografía no subida</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El Sistema detecta que no subió evidencia y por lo tanto muestra la ventana emergente “Falta evidencia. Debes subir al menos una imagen en formato PNG o JPG para continuar” junto con el botón “Cerrar” 5. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 6. Regresa al paso 2 del flujo normal <p>FA-03 Clic en el botón Regresar</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El Sistema regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets” 4. Termina el caso de uso
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal

POSTCONDICIONES	POST-01: Se actualiza correctamente en la base de datos el ticket
EXTENSIONES	CU-03

Responsable

Cu-07 Asignar ticket

NOMBRE	Asignar ticket
DESCRIPCIÓN	El responsable (Jefe o Encargado) podrá asignar un ticket a un colaborador a cargo
ACTORES	Encargado del SIABENV, jefe de infraestructura tecnológica y jefe de mantenimiento
DISPARADOR	El responsable da clic en el botón en el botón Asignar tareas y prioridades
PRECONDICIONES	PRE-01: El responsable debe de tener al menos un colaborador a cargo PRE-02: El responsable debe de tener al menos una tarea para asignar
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la GUI – “Asignar Tareas y prioridades” recuperando de la base de datos el nombre del área donde se realizó el ticket, el tipo de problema general y el tipo de problema específico en un textBox deshabilitado. También muestra el campo de fecha de tipo date, la hora como tipo LocalTime, un comboBox para seleccionar el personal que el responsable tiene a cargo y la prioridad, junto con un botón de “Guardar asignación”. (VER EX01) 2. El Responsable ingresa la fecha, hora, selecciona al personal y prioridad y da clic en el botón “Guardar asignación”. 3. El Sistema verifica que todos los campos hayan sido seleccionados correctamente, guarda la información de la fecha, hora, asignación de personal y prioridad dentro de la base de datos y muestra la ventana emergente “ÉXITO” mostrando el botón “Cerrar”. (Ver FA-01) 4. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 5. Regresa al menú principal
FLUJO ALTERNO	FA-01: Campos faltantes <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra una ventana emergente “¡FALTAN CAMPOS!” junto con el mensaje “Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si

	<p>el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.” Y el botón “Cerrar”</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 2 del flujo normal
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al menú principal
POSTCONDICIONES	<p>POST-01: Se guarda exitosamente la asignación correspondiente en la base de datos</p>

Asignar ticket

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área

Departamento de Idiomas

Problema general

Computadora

Problema específico

No enciende

Fecha

08/13/2018

Hora

12

:

12

pm

Asignar personal

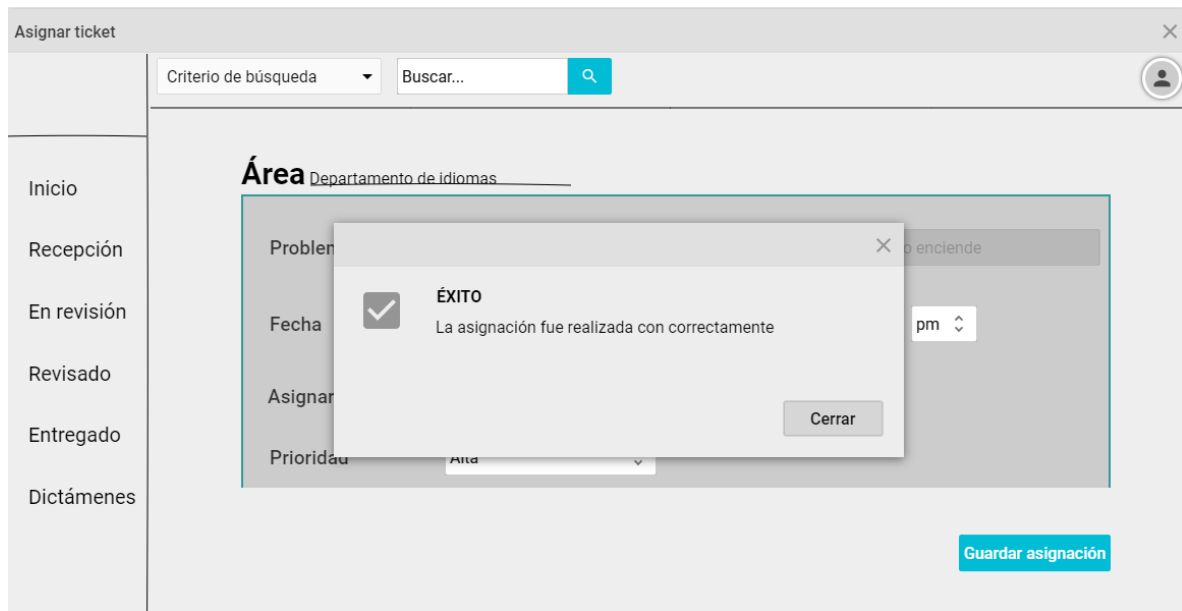
Rubén Alejo

Prioridad

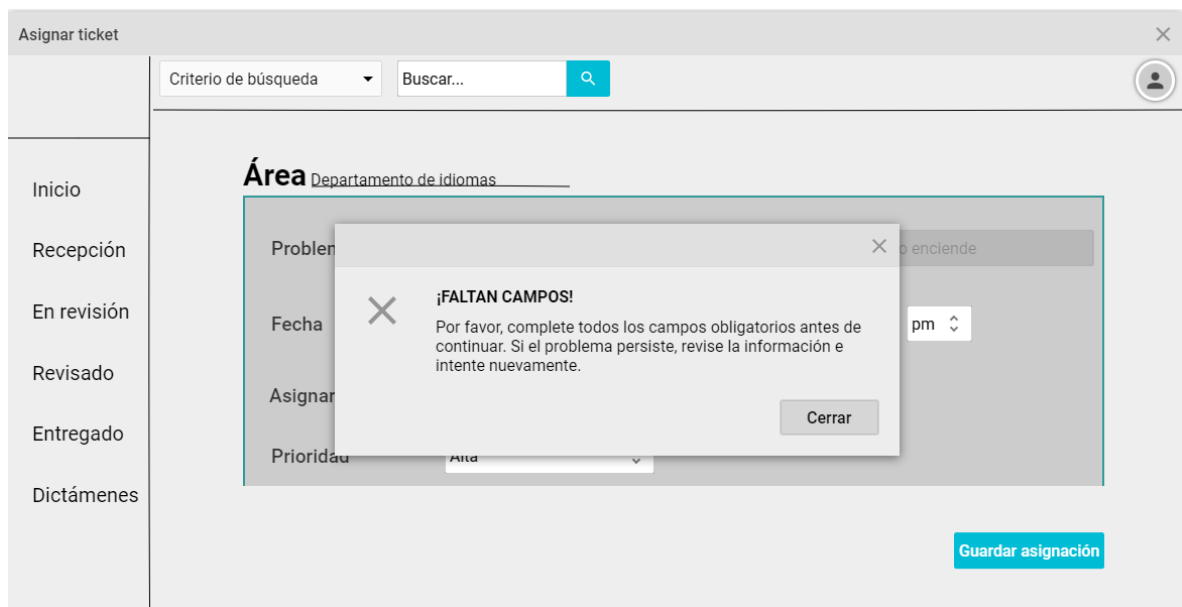
Alta

Guardar asignación

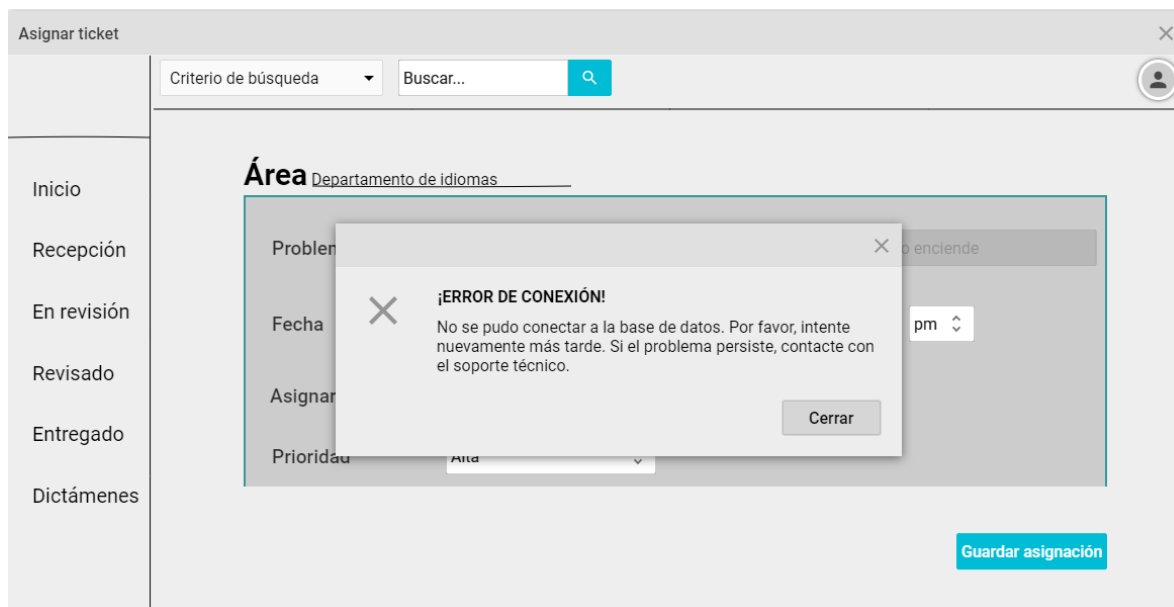
GUI-“Asignar ticket” – Con datos



GUI-“Asignar ticket” – Con mensaje de éxito



GUI-“Asignar ticket” – Campos vacíos



GUI-“Asignar ticket” – Error con la base de Datos

NOMBRE	Consultar seguimiento de tickets
DESCRIPCIÓN	El Responsable podrá consultar todos los tickets
ACTORES	Responsable
DISPARADOR	El Responsable da clic en “Tickets” del lado izquierdo
PRECONDICIONES	PRE-01 Debe de existir al menos un ticket de seguimiento registrado en la base de datos
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 2. El Sistema muestra la GUI – “Consultar seguimientos de tickets” y recupera de la base de datos el área, encargado, problema general con su relación con el problema específico, persona asignada, días estimado y estado junto con los botones de “Proceso”, “Modificar” y “Eliminar”
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Sin seguimiento de tickets</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El Sistema muestra un mensaje en la tabla “AÚN NO EXISTEN TICKETS DE SEGUIMIENTOS” 4. Termina el caso de uso
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 5. El Jefe de departamento da clic en el botón “Cerrar” 6. Termina el caso de uso y regresa al menú principal
POSTCONDICIONES	POST-01: Recupera exitosamente de la base de datos el seguimiento del ticket completo

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área	Encargado	Problema general	Problema específico	Persona asignada	Días estimados	Estado	Proceso	Modificar
Departamento de idiomas	Daniel	Problema con computadora	No enciende	Isaí	5	Asignado		
Departamento de recursos humanos	Ulises	Impresora	Configurar impresora	Rubén	6	Proceso		
Departamento de titulación	Laura	Escáner	No lo reconoce la PC	Jair	7	Asignado		

GUI-“Consultar seguimientos de tickets” – Con información recuperada

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área	Encargado	Problema general	Problema específico	Persona asignada	Días estimados	Estado	Proceso	Modificar
AÚN NO TIENES TICKETS DE SEGUIMIENTOS								

GUI-“Consultar seguimientos de tickets” – Sin seguimientos

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Buscar...

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área	Encargado	Problema	Problema	Persona	Días	Estado	Proceso	Modificar
Departamento de idiomas	Daniel	Problema con computadora	No enciende	Isaí	5	Asignado		
Departamento de recursos humanos	Ulises	Impresora	Configurar impresora	Rubén	6	Proceso		
Departamento de titulación	Laura	Escáner	No lo reconoce la PC	Jair	7	Asignado		

✕

¡ERROR DE CONEXIÓN!

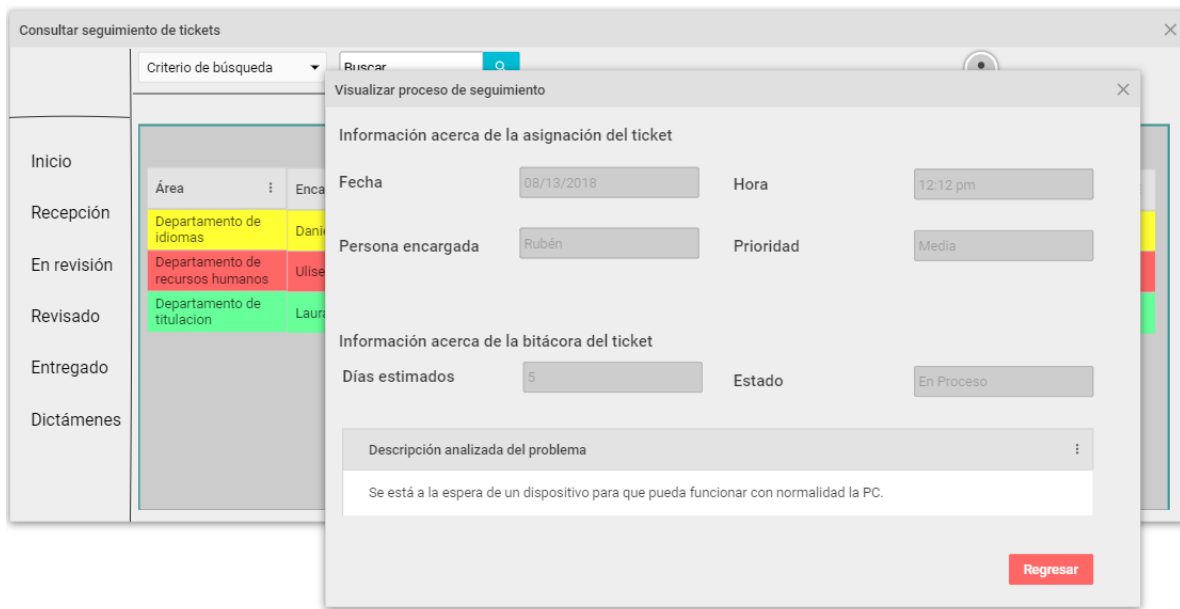
No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.

Cerrar

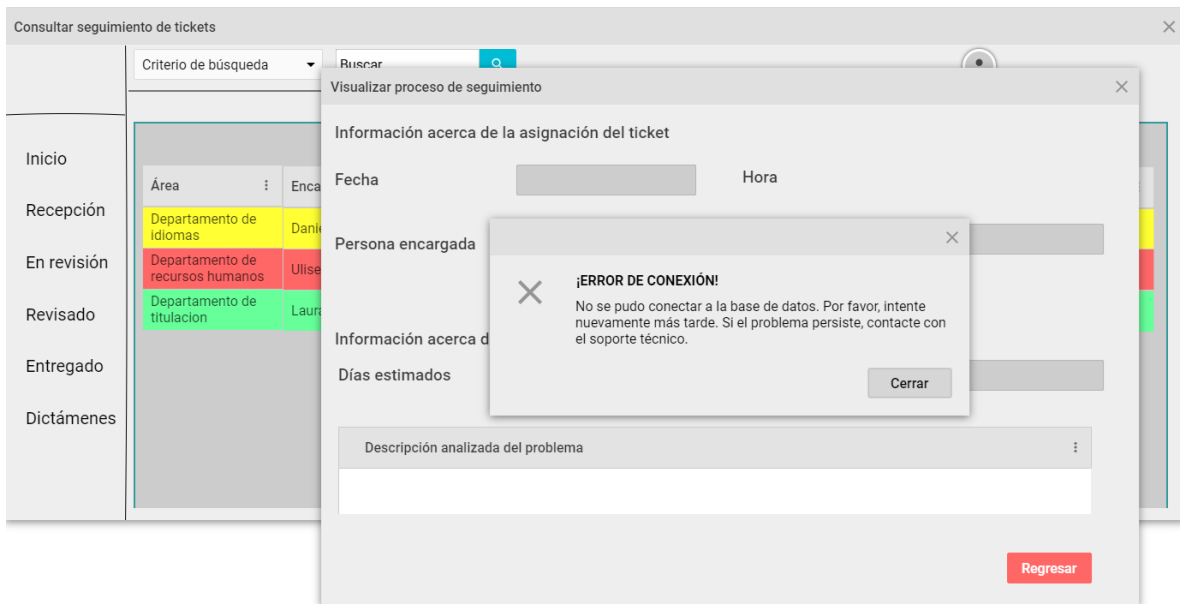
GUI-“Consultar seguimientos de tickets” – Con información recuperada

CU-09 Visualizar seguimiento de tickets

NOMBRE	Visualizar seguimiento de ticket
DESCRIPCIÓN	El Responsable visualiza la información a detalle del seguimiento
ACTORES	Responsable
DISPARADOR	El Responsable da clic en el botón “Proceso”
PRECONDICIONES	PRE-01: Debe de
FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none">1. El Sistema muestra la GUI “Consultar seguimiento de tickets” luego muestra la GUI “Visualizar proceso de seguimiento” donde recupera de la base de datos en un campo de texto sin editar la fecha de inicio, la hora de inicio, la persona encargada, la prioridad, los días estimados, el estado y la descripción analizada (Ver EX01)2. El Responsable da clic en el botón Regresar3. Regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets”4. Termina el caso de uso
FLUJO ALTERNO	No aplica
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none">1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar”2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar”3. Termina el caso de uso
POSTCONDICIONES	POST-01: Recupera y muestra con éxito la información acerca de la asignación del ticket y sobre la bitácora del ticket
EXTENSIONES	CU-08



GUI-“Visualizar seguimientos de ticket” – Con información recuperada



GUI-“Visualizar seguimientos de ticket” – Error con la base de datos

CU-10 Modificar seguimiento de tickets

NOMBRE	Modificar seguimiento de ticket
DESCRIPCIÓN	El Responsable podrá modificar algún ticket
ACTORES	Responsable
DISPARADOR	El Responsable da clic en el botón Modificar
PRECONDICIONES	PRE-01: El ticket debe existir en la base de datos antes de ser actualizado."

FLUJO NORMAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la GUI “Consultar seguimiento de tickets” luego muestra la GUI “Modificar seguimiento de seguimiento” donde recupera de la base de datos en un campo de texto el problema general y el problema específico, la fecha de inicio, la hora de inicio, la persona encargada, la prioridad junto con un botón de “Guardar asignación” y “Cancelar” (Ver EX01) 2. El Responsable modifica los campos que necesite y da clic en el botón de “Actualizar asignación” 3. El Sistema valida que no existan campos vacíos, procede a guardar la información en la base de datos y muestra la ventana emergente de ÉXITO con el mensaje “La asignación fue realizada correctamente”. “(Ver FA-01, EX01) 4. El sistema regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets” 5. Termina el caso de uso
FLUJO ALTERNO	<p>FA-01 Campos vacíos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema detecta que existen campos vacíos y por lo tanto muestra la ventana emergente “¡Faltan campos! Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.”
EXCEPCIONES	<p>EX01: Error en la conexión con la base de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema muestra la ventana emergente “¡ERROR DE CONEXIÓN!” con el mensaje “No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.” Y el botón “Cerrar” 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 5 del flujo normal
POSTCONDICIONES	POST-01: Se actualiza de manera exitosa en la base de datos
EXTENSIONES	CU-08

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área

Departamento de idiomas

Departamento de recursos humanos

Departamento de titulación

Modificar seguimiento de ticket

Problema general Computadora Problema específico No enciende

Fecha 08/13/2018 Hora 12 : 12 pm

Asignar personal Rubén Alejo

Prioridad Alta

Cancelar Actualizar asignación

Modificar Asignar

GUI-“Modificar seguimiento de ticket”

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área

Departamento de idiomas

Departamento de recursos humanos

Departamento de titulación

Modificar seguimiento de ticket

Problema general

Fecha

Asignar personal

Prioridad

Cancelar Actualizar asignación

Modificar Asignar

¡ERROR DE CONEXIÓN!
No se pudo conectar a la base de datos. Por favor, intente nuevamente más tarde. Si el problema persiste, contacte con el soporte técnico.

Cerrar

GUI-“Modificar seguimiento de ticket” – Error de conexión con la base de datos

Consultar seguimiento de tickets

Criterio de búsqueda

Inicio

Recepción

En revisión

Revisado

Entregado

Dictámenes

Área

Departamento de idiomas

Departamento de recursos humanos

Departamento de titulación

Modificar seguimiento de ticket

Problema general

Fecha

Asignar personal

Prioridad

Cancelar Actualizar asignación

Modificar Asignar

¡FALTAN CAMPOS!
Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.

Cerrar

GUI-“Modificar seguimiento de ticket” – Campos vacíos