Contenido

[COLABORADOR 1](#_Toc193235321)

[CU-01 Ingresar bitácora de ticket 1](#_Toc193235322)

[JEFE DE DEPARTAMENTO 7](#_Toc193235323)

[CU-02 Generar ticket 7](#_Toc193235324)

[CU-03 Consultar generaciones de tickets 15](#_Toc193235325)

[CU-04 Visualizar proceso de tickets 18](#_Toc193235326)

[CU-05 Eliminar ticket 20](#_Toc193235327)

[Responsable 24](#_Toc193235328)

[Cu-07 Asignar ticket 24](#_Toc193235329)

# 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 | 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 avances e ingresa la descripción de avance de la problemática y da clic en el botón de “Guardar formulario”. 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 | FA-01 Campos vacíos   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   FA-02 Fotografía no subida   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 | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 | POST-01: El Sistema guarda con éxito la bitácora que corresponde a la problemática dentro de la base de datos. |

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI – “Bitácora de ticket” con información añadida

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Bitácora de ticket” guardado con éxito

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Bitácora de ticket” Campos vacíos

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Bitácora de ticket” Falta evidencia

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Bitácora de ticket” Error de Conexión con la Base de Datos

# JEFE DE DEPARTAMENTO

## CU-02 Generar ticket

|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE | Generar ticket |
| DESCRIPCIÓN | El Jefe de departamento podrá generar los tickets |
| ACTORES | Jefe de departamento |
| DISPARADOR | El Jefe de departamento da clic en el botón “Generar tickets” |
| PRECONDICIONES |  |
| FLUJO NORMAL | 1. El Sistema muestra la GUI “Generar tickets (1/3)” donde mostrará los problemas generales más comunes en 6 radiobutton que son Computadora, Impresora, Escáner, Paquetería de Office, Windows, Internet y Otro junto con un botón de “Siguiente” 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 | FA-01 Opción otro   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   FA-02 Clic en el botón Regresar   1. El Sistema regresa a la GUI “Generar tickets (1/3)” 2. Regresa al paso 1 del flujo normal   FA-03 Opción otro   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   FA-04 Campos vacíos   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   FA-05 Fotografía no subida   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   FA-06 Clic en el botón Regresar   1. El Sistema regresa a la GUI “Generar tickets (2/3)” 2. Regresa al paso 5 del flujo normal |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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: El sistema guarda satisfactoriamente la información ingresada al ticket en la base de datos |

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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

*Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.*

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

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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

*Interfaz de usuario gráfica

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.*

GUI-“Generar tickets (3/3)” con éxito

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Generar tickets (3/3)” error de conexión con la base de datos

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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 | 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 | FA-01 Sin generaciones de tickets   1. El Sistema muestra un mensaje en la tabla “AÚN NO TIENES TICKETS GENERADOS” 2. Termina el caso de uso |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 | EXT-0 Visualizar proceso de tickets |

Tabla

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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 | 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 Regresar 3. Regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets” 4. Termina el caso de uso |
| FLUJO ALTERNO | No aplica |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 |

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

GUI-“Visualizar proceso de tickets”

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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 | 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 | FA-01 Ticket ya asignado   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 | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 |  |

*Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.*

GUI-“Eliminación de tickets”

*Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.*

GUI-“Eliminación de tickets” - Correctamente

*Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.*

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 | 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 ingresa la descripción detallada y da clic en el botón Actualizar ticket (Ver FA-03) 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 | FA-01 Campos vacíos   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 2 del flujo normal   FA-02 Fotografía no subida   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 2 del flujo normal   FA-03 Clic en el botón Regresar   1. El Sistema regresa a la GUI “Consultar generaciones de tickets” 2. Termina el caso de uso |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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

|  |  |
| --- | --- |
| ID |  |
| 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 | 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   1. El sistema muestra una ventana emergente “¡FALTAN CAMPOS!” junto con el mensaje “Por favor, complete todos los campos obligatorios antes de continuar. Si el problema persiste, revise la información e intente nuevamente.” Y el botón “Cerrar” 2. El Responsable da clic en el botón “Cerrar” 3. Regresa al paso 2 del flujo normal |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 guarda exitosamente la asignación correspondiente en la base de datos |
| EXTENSIONES |  |
| INCLUSIONES |  |

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

|  |  |
| --- | --- |
| ID |  |
| NOMBRE |  |
| DESCRIPCIÓN |  |
| ACTORES |  |
| DISPARADOR |  |
| PRECONDICIONES |  |
| FLUJO NORMAL |  |
| FLUJO ALTERNO |  |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 |  |
| EXTENSIONES |  |
| INCLUSIONES |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ID |  |
| NOMBRE |  |
| DESCRIPCIÓN |  |
| ACTORES |  |
| DISPARADOR |  |
| PRECONDICIONES |  |
| FLUJO NORMAL |  |
| FLUJO ALTERNO |  |
| EXCEPCIONES | EX01: Error en la conexión con la base de datos   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 |  |
| EXTENSIONES |  |
| INCLUSIONES |  |