



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-01

Agendar servicios técnicos

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-01: El sistema de información permitirá al usuario agendar solicitudes de servicio técnico.

Descripción

El usuario administrador podrá agendar las solicitudes de servicios técnicos que solicite el cliente.

Precondición

El usuario cliente deberá registrar solicitud del servicio.

Secuencia Normal

Paso	Acción
1	El administrador ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción agendar servicios técnicos.
2	El sistema genera un listado de servicios mostrando las categorías del servicio con íconos y descripción del servicio a solicitar, instalación o mantenimiento.
3	El administrador selecciona la opción del servicio a agendar.
4	El sistema mostrará un formulario solicitando información respectiva de acuerdo con la opción seleccionada: Instalación: dirección de instalación, fecha de instalación, nombre del cliente, nombre del técnico asignado, teléfono de contacto del técnico, nombre de productos, referencias de producto y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales. Mantenimiento: dirección de residencia, (este dato no es obligatorio, debido a que el cliente puede llevar el producto a la empresa directamente), fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, fecha de entrega del producto, nombre del cliente, nombre del técnico asignado, teléfono de contacto del técnico, nombre de productos, referencias, y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.
5	El administrador diligencia la totalidad de la información del formulario y registra el agendamiento del servicio.
6	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del agendamiento mostrando el código de servicio con un mensaje registrado exitosamente.

Postcondición

El usuario técnico y cliente podrán consultar las solicitudes de servicio

Excepciones	Paso	Acción
	4.1	Si la opción seleccionada para diligenciar el formulario no corresponde al agendamiento a realizar, el sistema mostrará una notificación de error y de no corresponde a la solicitud del servicio, elija nuevamente la opción.
	5.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-02

Agendar Instalación

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-02: El sistema de información permitirá al usuario agendar solicitudes de servicio técnico.

Descripción

El usuario administrador podrá agendar la solicitud de servicio técnico de instalación.

Precondición

El usuario cliente deberá registrar solicitud del servicio de instalación.

Secuencia Normal

Paso

Acción

1

El administrador ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción agendar instalación.

2

El sistema mostrará un formulario solicitando información respectiva de acuerdo con la opción seleccionada: instalación datos requeridos: dirección de instalación, fecha de instalación, nombre del cliente, nombre del técnico asignado, teléfono de contacto del técnico, nombre de productos, referencias de producto y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.

3

El administrador diligencia la totalidad de la información del formulario y registra el agendamiento del servicio de instalación.

	4	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del agendamiento mostrando el código de servicio con un mensaje registrado exitosamente.
Postcondición	El usuario técnico y cliente podrán consultar las solicitudes de servicio	
Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente debido a que todos los campos son obligatorios la opción de enviar no se activará.
	2.2	Si la fecha de agendamiento registrada en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otra fecha.
	2.3	Si el técnico registrado en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otro técnico.
	3.1	Si la información registrada en el formulario no corresponde a la solicitud del servicio de instalación el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación diligencie de nuevo el formulario.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-03

Agendar Mantenimiento

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-03: El sistema de información permitirá al usuario agendar solicitudes de servicio técnico.

Descripción

El usuario cliente deberá solicitar el servicio de servicio técnico de Mantenimiento.

Precondición

El usuario cliente deberá registrar solicitud del servicio de mantenimiento.

Secuencia Normal

Paso

Acción

1

El administrador ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción agendar mantenimiento.

2

El sistema mostrará un formulario solicitando información respectiva de acuerdo con la opción seleccionada: mantenimiento datos requeridos: dirección de residencia, (este dato no es obligatorio, debido a que el cliente puede llevar el producto a la empresa directamente), fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, fecha de entrega del producto, nombre del cliente, nombre del técnico asignado, teléfono de contacto del técnico, nombre de productos, referencias, y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.

3

El administrador diligencia la totalidad de la información del formulario y registra el agendamento del servicio de mantenimiento.

4

El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del agendamento mostrando el código de servicio con un mensaje registrado exitosamente.

Postcondición

El usuario técnico y cliente podrán consultar las solicitudes de servicio

Excepciones


Paso

Acción

2.1

Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.

	2.2	Si la fecha de entrega registrada en el formulario sobrepasa las entregas que se deben realizar a diario el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación indicando que se debe elegir otra fecha.
	2.3	Si el técnico registrado en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicando que se debe elegir otro técnico.
	3.1	Si la información registrada en el formulario no corresponde a la solicitud del servicio de mantenimiento el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación diligencie de nuevo el formulario.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF	
UC-04	Consultar clientes	
Objetivos asociados	<ul style="list-style-type: none"> Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos. 	
Requisitos asociados	<ul style="list-style-type: none"> RF-04 El sistema de información permitirá al usuario consultar clientes. 	
Descripción	El usuario cliente y administrador podrán consultar clientes registrados.	
Precondición	El usuario administrador deberá registrar clientes	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El usuario cliente y administrador ingresará a la opción “clientes” y dará clic en la opción “consultar clientes”
	2	El sistema generará dos cuadros uno con la palabra “clientes naturales” y otro con la palabra “clientes empresas” y cada cuadro tendrá en la parte inferior la palabra “seleccionar”, y en la parte superior izquierda se encontrará un botón con la palabra “volver al inicio”
	3	El usuario cliente y administrador dará clic en el botón “seleccionar” según la opción que elija.
	4	El sistema generará un listado de los clientes que han sido registrados con un cuadrito al final de cada nombre para “seleccionar”, y en la parte superior derecha se encontrará un espacio con un símbolo de lupa para escribir el nombre del cliente en específico que se está buscando
	5	El usuario cliente y administrador dará clic en el cuadro a “seleccionar”
	6	El sistema automáticamente por medio de una ventana emergente mostrará la información ampliada del cliente seleccionado, y en la parte superior izquierda se encontrará un botón con la palabra “atrás”
Postcondición	El usuario administrador podrá consultar los clientes registrados	
Excepciones	Paso	Acción
	4.1	Si el usuario es cliente el sistema comprobará este rol y no le permitirá visualizar a todos los clientes que tiene la Empresa, únicamente podrá ingresar a su perfil.
	4.2	Si el usuario administrador escribe el nombre del cliente en el espacio de la lupa y este cliente no ha sido registrado no aparecerá en la búsqueda.
	6.1	Si el usuario administrador selecciona al cliente que no necesita consultar podrá darle clic al botón atrás.
Rendimiento	Paso	Cota de tiempo
	2	2 seg
	4	3 seg
	6	2 seg
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-05

Registrar novedades del servicio

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-05: El sistema de información permitirá al usuario registrar novedades de servicio técnico.
- RF-018 El sistema de información permitirá al usuario Consultar código del servicio

Descripción

El usuario administrador y técnico podrán registrar las novedades de los servicios activos

Precondición

El usuario administrador tendrá que Consultar el código del servicio

Secuencia Normal

Paso

Acción

1

El usuario administrador y técnico ingresan a la opción registrar novedades, y da click en registrar nueva novedad o diagnostico.

2

El sistema mostrará un campo de ingresar código del servicio existente y un botón buscar


3

El usuario administrador y técnico ingresan el código del servicio y da click en buscar


4


Si el código del servicio existe el sistema muestra un formulario con los siguientes campos: fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, fecha de entrega del producto, nombre del cliente, número de identificación del cliente, nombre del técnico asignado, nombre de productos y referencias de los productos., técnico asignado, tipo de novedad, fecha de novedad, descripción de novedad y botón registrar.


	5	El usuario administrador registra la novedad y da click en registrar
	6	El sistema envía por ventana emergente una notificación de confirmación de registro de novedad del servicio.
Postcondición	El usuario administrador podrá consultar servicios	
Excepciones	Paso	Acción
	1.1	El sistema valida el tipo de permiso que tiene el usuario administrador para activar la opción registrar novedades.
	1.2	El sistema valida el tipo de permiso que tiene el usuario técnico para activar la opción registrar el diagnóstico del servicio.
	4.1	Si el código de servicio no existe el sistema mostrará una notificación de código invalido o no existe y carga nuevamente la opción de digitar código del servicio.
	4.2	El sistema valida el estado del servicio y si está cerrado entonces la novedad no se almacenará y enviará una notificación al administrador el motivo del rechazo.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	1s
	4	3s
	6	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF
UC-06	Consultar Servicios Técnicos
Objetivos asociados	➤ Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.
Requisitos asociados	➤ RF-06: El sistema de información permitirá al usuario consultar los servicios técnicos.

	➤ RF-019 El sistema de información permitirá al usuario Consultar código del servicio	
Descripción	El usuario administrador, técnico y cliente podrá consultar los servicios técnicos solicitados por el cliente.	
Precondición	El usuario administrador deberá registrar el servicio solicitado por el cliente.	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El administrador, técnico y cliente ingresan a la opción de servicios técnicos y da click en la opción consultar servicios técnicos.
	2	El sistema solicita el código del servicio y se despliega un listado de los servicios técnicos registrados detallando los siguientes datos: fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, fecha de entrega del producto, nombre del cliente, número de identificación del cliente, nombre del técnico asignado, contacto telefónico del técnico, nombre de producto, referencias de los productos y novedades.
	3	El administrador, cliente o técnico dan click en finalizar consulta.
Postcondición	El usuario técnico y cliente podrán consultar los servicios técnicos.	
Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si el usuario cliente da click en la opción de consultar otros servicios agendados el sistema mostrará un mensaje de notificación de acceso denegado.
	2.2	Si el usuario ingresa un código invalido el sistema mostrará un mensaje informando que el código es invalido y solicitará ingresar uno nuevo.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF	
UC-07	Consultar Estado del Servicio	
Objetivos asociados	➤ Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.	
Requisitos asociados	➤ RF-07: El sistema de información permitirá al usuario consultar estado de los servicios.	
Descripción	El usuario administrador, técnico y cliente podrán consultar estado de los servicios activos.	
Precondición	El usuario administrador deberá registrar el servicio solicitado por el cliente.	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El administrador, técnico y cliente ingresan a la opción de consultar servicios técnicos y da click en la opción consultar estado de servicios.
	2	El sistema despliega un menú de dos opciones: consultar servicios agendados y consultar servicios registrados, luego mostrará un listado de los servicios técnicos registrados detallando los siguientes datos: fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, fecha de entrega del producto, nombre del cliente, número de identificación del cliente, nombre del técnico asignado, nombre de productos, referencias de los productos, novedades y el sistema muestra una ventana emergente que indique si el estado es activo o inactivo del servicio.
	3	El administrador da click en la opción estado y en inactivo se muestra un recuadro para escribir una observación y finalizar la consulta.
Postcondición	El usuario técnico y cliente podrán consultar los servicios técnicos.	
Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si el usuario administrador y técnico requieren activar de nuevo el servicio puede cambiar el estado generando una nueva novedad.
	2.2	Si faltan datos necesarios para la prestación del servicio, el administrador puede ingresarla.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF	
UC-08	Actualizar datos de clientes	
Objetivos asociados	<ul style="list-style-type: none"> Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos. 	
Requisitos asociados	<ul style="list-style-type: none"> RF-08 El sistema de información permitirá al usuario actualizar clientes. 	
Descripción	El usuario administrador y cliente podrán actualizar datos de clientes.	
Precondición	El usuario administrador y cliente deberá registrar la información de los clientes	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El usuario cliente y administrador, ingresará a la opción de clientes y dará clic en la opción actualizar cliente.
	2	El sistema desplegará un formulario con los siguientes campos para el usuario completar si es cliente natural: tipo de documento, número de documento, nombre completo, celular, dirección, correo electrónico, y si es cliente empresa: nit, numero de nit, nombre empresa, dirección, nombre cliente, teléfonos, correo electrónico, y al finalizar estará un botón “guardar”.
	3	El usuario cliente y administrador registrará los datos del formulario que quiere actualizar y dará clic en “guardar”
	4	El sistema generará un mensaje en una ventana emergente diciendo “contacto actualizado con éxito”
Postcondición	El usuario administrador podrá consultar los datos de los clientes.	
Excepciones	Paso	Acción
	3.1	Si el usuario es cliente el sistema comprobará este rol y si ya tiene una cuenta registrada no le permitirá crear una nueva.
	3.2	Si el usuario cliente y administrador no llenan todos los espacios obligatorios al dar clic en “guardar” el sistema generará una notificación diciendo “formulario incompleto, por favor verifique los datos antes de guardar”
	3.3	Si ocurrió un error al guardar la información el sistema, se generará un mensaje de notificación diciendo “no es posible guardar la información, por favor inténtelo de nuevo más tarde”
Rendimiento	Paso	Cota de tiempo
	2	3 seg
	4	3 seg
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF	
UC-09	Consultar clientes	
Objetivos asociados	<ul style="list-style-type: none"> Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos. 	
Requisitos asociados	<ul style="list-style-type: none"> RF-09 El sistema de información permitirá al usuario consultar clientes. 	
Descripción	El usuario cliente y administrador podrán consultar clientes registrados.	
Precondición	El usuario administrador deberá registrar clientes	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El usuario cliente y administrador ingresará a la opción “clientes” y dará clic en la opción “consultar clientes”
	2	El sistema generará dos cuadros uno con la palabra “clientes naturales” y otro con la palabra “clientes empresas” y cada cuadro tendrá en la parte inferior la palabra “seleccionar”, y en la parte superior izquierda se encontrará un botón con la palabra “volver al inicio”
	3	El usuario cliente y administrador dará clic en el botón “seleccionar” según la opción que elija.
	4	El sistema generará un listado de los clientes que han sido registrados con un cuadrado al final de cada nombre para “seleccionar”, y en la parte superior derecha se encontrará un espacio con un símbolo de lupa para escribir el nombre del cliente en específico que se está buscando
	5	El usuario cliente y administrador dará clic en el cuadro a “seleccionar”
	6	El sistema automáticamente por medio de una ventana emergente mostrará la información ampliada del cliente seleccionado, y en la parte superior izquierda se encontrará un botón con la palabra “atrás”
Postcondición	El usuario administrador podrá consultar los clientes registrados	
Excepciones	Paso	Acción
	4.1	Si el usuario es cliente el sistema comprobará este rol y no le permitirá visualizar a todos los clientes que tiene la Empresa, únicamente podrá ingresar a su perfil.
	4.2	Si el usuario administrador escribe el nombre del cliente en el espacio de la lupa y este cliente no ha sido registrado no aparecerá en la búsqueda.
	6.1	Si el usuario administrador selecciona al cliente que no necesita consultar podrá darle clic al botón atrás.
Rendimiento	Paso	Cota de tiempo
	2	2 seg
	4	3 seg
	6	2 seg
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-010

Registrar solicitud servicios técnicos

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-010: El sistema de información permitirá al usuario registrar solicitudes de servicio técnico.

Descripción

El usuario cliente podrá registrar las solicitudes de servicios técnicos.

Precondición

El usuario administrador deberá consultar los servicios solicitados por el cliente

Secuencia Normal

Paso

Acción

1

El cliente ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción registrar servicios técnicos.

2

El sistema genera un listado de servicios mostrando las categorías del servicio con íconos y descripción del servicio a solicitar, garantía, instalación y mantenimiento.

3

El cliente selecciona la opción del servicio a registrar.

4

El sistema mostrará un formulario solicitando los datos respectivos de acuerdo con la opción seleccionada:

Garantía: código de venta, fecha de compra del producto, nombre del cliente, número de identificación del cliente, nombre del producto, referencia del producto, descripción del producto.

Instalación: dirección de residencia, fecha requerida, nombre del cliente, cedula del cliente, nombre de productos, nombre del técnico, teléfono de contacto del técnico, referencias del producto, y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.

Mantenimiento: dirección de residencia, (este dato no es obligatorio, debido a que el cliente puede llevar el producto a la empresa directamente), fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, nombre del cliente, nombre de productos, referencias, nombre del técnico, teléfono de contacto del técnico y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.

5

El cliente diligencia la totalidad de la información del formulario y registra la solicitud del servicio.

6

El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del registro de solicitud ingresado exitosamente.

Postcondición

El usuario técnico y administrador podrán consultar las solicitudes de servicio

Excepciones

Paso

Acción

	4.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
	4.2	Si al diligenciar el formulario la opción seleccionada de tipo servicio y los datos ingresados no corresponden al registro de solicitud, el sistema
		mostrará una notificación de error y de no corresponde a la solicitud del servicio, diligencie de nuevo el formulario.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-012

Solicitar Garantía

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-011 El sistema de información permitirá al usuario consultar código de venta
- RF-012: El sistema de información permitirá al usuario solicitar garantía.

Descripción

El usuario cliente podrá solicitar la garantía del producto o de instalación de servicios técnicos.


Precondición

El usuario administrador deberá consultar los servicios solicitados por el cliente

Secuencia Normal

Paso	Acción
1	El cliente ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción solicitar garantía.
2	El sistema mostrará un formulario solicitando los datos respectivos de acuerdo con la opción seleccionada: garantía, solicitando los siguientes datos: código de venta, fecha de compra del producto, nombre del cliente, número de identificación del cliente, nombre del producto, referencia del producto, descripción del producto.
3	El cliente diligencia la totalidad de la información del formulario y registra la solicitud de garantía, y se muestra confirmación de solicitud enviada y genera un código de servicio.

	4	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación de la solicitud de garantía ingresada exitosamente.
Postcondición	El usuario técnico y administrador podrán consultar las solicitudes de servicio	
Excepciones	Paso	Acción
	3.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
	3.2	Si al diligenciar el formulario los datos ingresados no corresponden a la solicitud de garantía, el sistema mostrará una notificación de error y de no corresponde a la solicitud del servicio, diligencie de nuevo el formulario.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF	
UC-013	Solicitar Instalación	
Objetivos asociados	➤ Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.	
Requisitos asociados	➤ RF-013: El sistema de información permitirá al usuario solicitar servicio técnico de instalación.	
Descripción	El usuario cliente podrá solicitar servicio técnico de instalación.	
Precondición	El usuario administrador deberá consultar el servicio solicitado de instalación por el cliente.	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El cliente ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción solicitar instalación.
	2	El sistema mostrará un formulario solicitando información respectiva de acuerdo con la opción seleccionada: instalación datos requeridos:

		dirección de residencia, fecha requerida, nombre del cliente, cedula del cliente, nombre de productos, nombre del técnico, teléfono de contacto del técnico, referencias del producto, y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.
	3	El cliente diligencia la totalidad de la información del formulario y solicita el servicio de instalación.
	4	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación de la solicitud registrada exitosamente y genera un código de servicio.
Postcondición	El usuario técnico y cliente podrán consultar las solicitudes de servicio	
Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
	2.2	Si la fecha de solicitud registrada en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otra fecha.
	2.3	Si el técnico registrado en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otro técnico.
	3.1	Si la información registrada en el formulario no corresponde a la solicitud del servicio de instalación el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, diligencie de nuevo el formulario.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO AD SO – CSF

UC-014

Solicitar Mantenimiento

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-014: El sistema de información permitirá al usuario solicitar servicio técnico de mantenimiento.

Descripción

El usuario cliente podrá solicitar servicio técnico de mantenimiento.

Precondición

El usuario administrador deberá consultar el servicio solicitado de mantenimiento por el cliente.

Secuencia Normal

Paso	Acción
1	El cliente ingresa a la opción de servicios técnicos y da click en la opción solicitar mantenimiento.
2	El sistema mostrará un formulario solicitando información respectiva de acuerdo con la opción seleccionada: mantenimiento datos requeridos: dirección de residencia, (este dato no es obligatorio, debido a que el cliente puede llevar el producto a la empresa directamente), fecha de recepción o revisión del producto, fecha de compra del producto, nombre del cliente, nombre de productos, referencias, nombre del técnico, teléfono de contacto del técnico y un cuadro de descripción para ingresar datos adicionales.
3	El cliente diligencia la totalidad de la información del formulario y solicita el servicio de mantenimiento.
4	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación de la solicitud registrada exitosamente y genera un código de servicio.

Postcondición

El usuario técnico y cliente podrán consultar las solicitudes de servicio

Excepciones

Paso	Acción
2.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
2.2	Si la fecha de solicitud registrada en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otra fecha.
2.3	Si el técnico registrado en el formulario no se encuentra disponible el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación, indicado que se debe elegir otro técnico.

	3.1	Si la información registrada en el formulario no corresponde a la solicitud del servicio de mantenimiento el sistema rechazará la solicitud con un mensaje de notificación.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF

UC-015

Registrar Técnico de servicio

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-015: El sistema de información permitirá al usuario registrar técnico de servicio.

Descripción

El usuario administrador podrá registrar a los técnicos que van a llevar a cabo el servicio.

Precondición

El usuario administrador deberá consultar a los técnicos


Secuencia Normal

Paso	Acción
1	El administrador ingresa a la opción de registrar técnico y da click en la opción registrar.
2	El sistema genera un listado de los técnicos disponibles mostrando los siguientes datos: nombre del técnico, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, fechas y horas de disponibilidad para atender el servicio.
3	El administrador selecciona el técnico que atenderá el servicio.
4	El sistema mostrará un formulario solicitando los siguientes datos: nombre del cliente, número de identificación, dirección de residencia, teléfono de contacto, correo electrónico y descripción del servicio solicitado.
5	El administrador diligencia la totalidad de la información del formulario y registra la solicitud del servicio y el técnico asignado.
6	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del técnico asignado al servicio ingresado exitosamente.

Postcondición

El usuario técnico podrá consultar las solicitudes de servicio asignadas.

Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si el sistema no arroja ningún dato es porque no se encuentran técnicos disponibles y se deberá esperar a que alguno de los técnicos aparezca disponible.
	4.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.
	5.1	Si al enviar el formulario al momento de que el sistema confirme la notificación se evidencia que otro administrador asignó el mismo requerimiento, el sistema mostrará una notificación de error y de registre de nuevo la solicitud.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	

	DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO ADSO – CSF
UC-016	Consultar Estado del Técnico
Objetivos asociados	➤ Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.
Requisitos asociados	➤ RF-016: El sistema de información permitirá al usuario administrador consultar estado del técnico.
Descripción	El usuario administrador podrá consultar el estado en el que se encuentran los técnicos asignados que van a llevar a cabo el servicio.

Precondición	El usuario administrador deberá consultar al técnico	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	El administrador ingresa a la opción de registrar técnico y da click en la opción consultar estado del técnico.
	2	El sistema genera un listado de los técnicos mostrando los siguientes datos: nombre del técnico, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, y si se encuentra disponible o no disponible para atender un servicio.
	3	El administrador finaliza la consulta.
Postcondición	El usuario técnico podrá consultar las solicitudes de servicio asignadas.	
Excepciones	Paso	Acción
	2.1	Si el sistema no arroja ningún dato es porque no se encuentran técnicos disponibles y se deberá esperar a que alguno de los técnicos aparezca disponible.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	



DOCUMENTO DE TRABAJO ESPECIFICACIÓN CASOS DE USO AD SO – CSF

UC-017

Modificar Estado del Técnico

Objetivos asociados

- Registrar solicitudes de servicios por los clientes, facilitando los agendamientos.

Requisitos asociados

- RF-017: El sistema de información permitirá al usuario administrador consultar estado del técnico.

Descripción

El usuario administrador podrá modificar el estado en el que se encuentran los técnicos asignados que van a llevar a cabo el servicio.

Precondición

El usuario administrador deberá registrar al técnico.

Secuencia Normal

Paso	Acción
1	El administrador ingresa a la opción de registrar técnico y da click en la opción consultar estado del técnico.
2	El sistema genera un listado de los técnicos mostrando los siguientes datos: nombre del técnico, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, y si se encuentra disponible o no disponible para atender un servicio.
3	El administrador selecciona la opción no disponible
4	El sistema mostrará una ventana donde lista toda la descripción del servicio que tiene asignado el técnico.
5	El administrador selecciona la opción disponible
6	El sistema mostrará un formulario solicitando los siguientes datos: nombre del cliente, número de identificación, dirección de residencia, teléfono de contacto, correo electrónico, descripción del servicio solicitado y se muestra la opción de reasignación a otro técnico.
7	El administrador diligencia la totalidad de la información del formulario y registra la solicitud del servicio y el técnico asignado.
8	El sistema muestra una notificación en ventana emergente de la confirmación del técnico asignado al servicio ingresado exitosamente.

Postcondición

El usuario técnico podrá consultar las solicitudes de servicio asignadas.

Excepciones

Paso	Acción
2.1	Si el sistema no arroja ningún dato es porque no se encuentran técnicos disponibles y se deberá esperar a que alguno de los técnicos aparezca disponible.
6.1	Si la información del formulario no corresponde o no está diligenciado correctamente la opción de enviar no se activará.

	7.1	Si al enviar el formulario al momento de que el sistema confirme la notificación se evidencia que otro administrador asignó el mismo requerimiento, el sistema mostrará una notificación de error y de registre de nuevo la solicitud.
Rendimiento	Paso	Cota de Tiempo
	2	2s
	4	2s
	6	5s
	8	2s
Frecuencia	N/A	
Comentarios	N/A	