

Casos de Uso

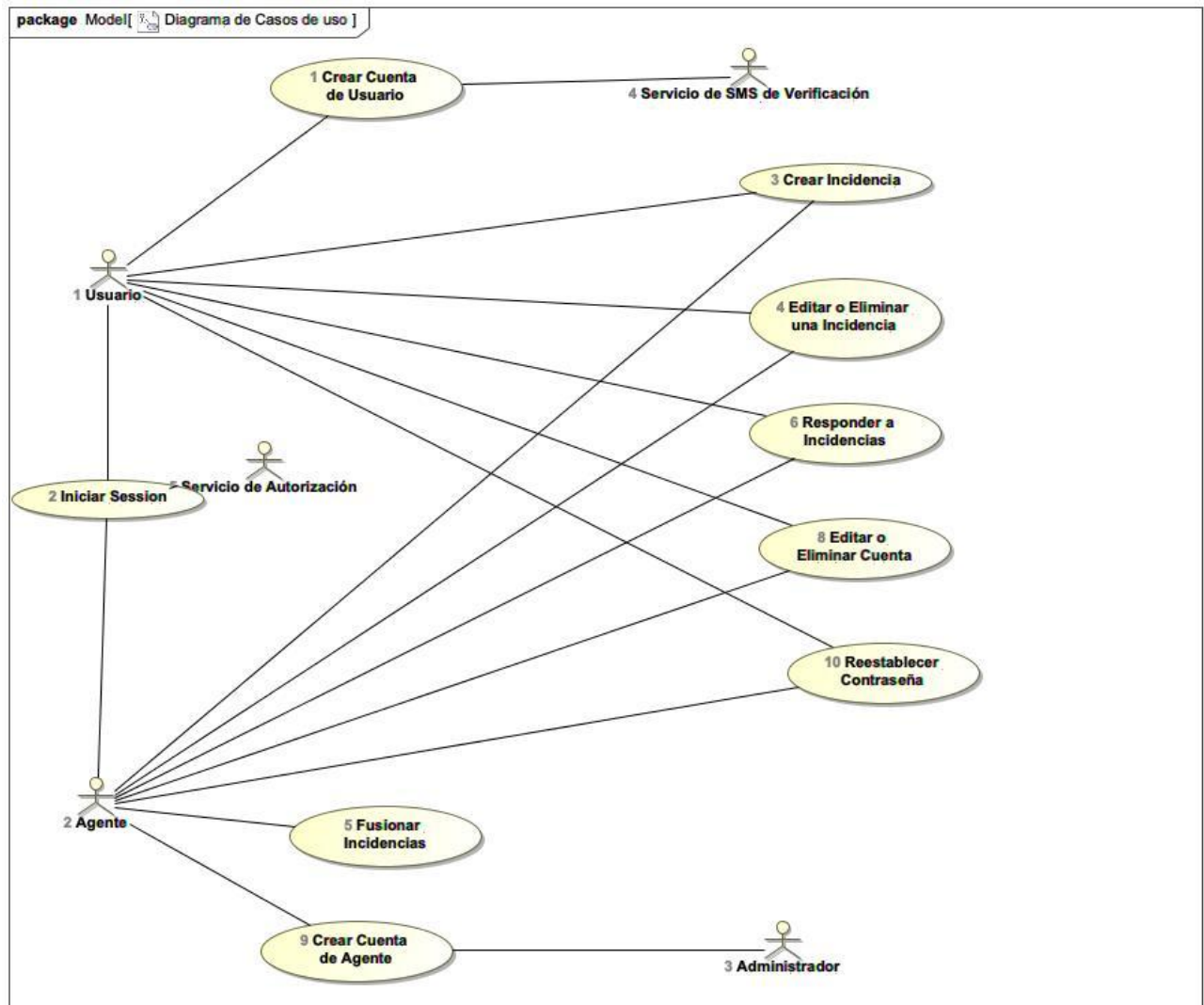
Documento de Casos de Uso

Casos de Uso
Revision:
April 11, 2020

1. Actor Summary

Primary Actor	Use Cases
Administrador	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Agente
Agente	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Agente• Crear Incidencia• Editar o Eliminar Cuenta• Editar o Eliminar una Incidencia• Fusionar Incidencias• Iniciar Session• Reestablecer Contraseña• Responder a Incidencias
Servicio de Autorización	<ul style="list-style-type: none">• Iniciar Session• Iniciar Session
Servicio de SMS de Verificación	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Usuario
Usuario	<ul style="list-style-type: none">• Crear Cuenta de Usuario• Crear Incidencia• Editar o Eliminar Cuenta• Editar o Eliminar una Incidencia• Iniciar Session• Iniciar Session• Reestablecer Contraseña• Responder a Incidencias

2. Use Case: Diagrama de Casos de uso Diagram



2.1. Crear Cuenta de Agente Use Case

Use Case Name	Crear Cuenta de Agente	ID	9
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Administrador Agente 		
Goal	Crear un agente en el sistema.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener los datos del agente.		
Post Condition			
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Administrador Actor Agente Actor
Include	
Extend	

Generalization	
-----------------------	--

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El agente notifica a los administradores para crear una cuenta. 2. Los administrados piden pruebas para verificar su puesto. 3. Los agentes dan pruebas. 4. Los administradores crean una cuenta con privilegios de agente. (E1) 5. El sistema envía un correo de confirmación al agente.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	4.1. El agente ya existe en el sistema. 4.1.1. El sistema envía un correo para reestablecer la contraseña al agente.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.2. Crear Cuenta de Usuario Use Case

Use Case Name	Crear Cuenta de Usuario	ID	1
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de SMS de Verificación Usuario 		
Goal	Crear una nueva cuenta en el sistema.		
Assumption	El usuario se sabe sus datos personales.		
Non Functional Requirements			
Pre Condition	El usuario debe tener una conexión con el internet estable y en la ventana para crear una nueva cuenta.		
Post Condition	Se crea una nueva cuenta en el sistema.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de SMS de Verificación Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El usuario selecciona "Crear Cuenta" en la sección de inicio de sesión. 2. El sistema genera la pantalla para la introducción de datos. 3. El usuario introduce todos los datos obligatorios y pulsa el botón "crear". (E2) 4. El sistema pide al usuario los 6 dígitos enviados por SMS a su móvil. (E1) 5. El sistema confirma que se ha creado una nueva cuenta. 6. El sistema envía un correo de verificación al usuario. 7. El usuario verifica su correo electrónico. 8. Basic Flow Step
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	

Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.2. El usuario no ha introducido todos los datos obligatorios. 3.2.1. El sistema resalta en rojo a los campos que faltan por rellenar. 3.2.2. El usuario puede volver a intentar. 3.1. El correo electrónico no coincide con el formato estándar de un correo electrónico. 3.1.1. El sistema indica al usuario que el correo electrónico no es válido. 3.1.2. El usuario puede volver a intentar. 4.1. El sistema verifica que se han introducido 6 dígitos erróneos. 4.1.1. El sistema indica al usuario que el código introducido es erróneo. 4.1.2. El usuario puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.3. Crear Incidencia Use Case

Use Case Name	Crear Incidencia	ID	3
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Usuario 		
Goal	Crear una incidencia en el sistema.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Haber iniciado sesión.		
Post Condition	Se crea una nueva incidencia.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. Los actores dan al botón de "Crear Incidencia". (E2) 2. El sistema genera la pantalla para crear una incidencia y rellenar los datos. 3. Los actores rellenan los campos obligatorios y le dan al botón de guardar. (A2, E1) 4. El sistema verifica que se ha creado la incidencia. 5. El sistema vuelve al actor a la pantalla inicial.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	3.1. La incidencia ya existe en la base de datos, y el actor verifica que no es la misma. 3.1.1. El sistema procede con la creación de la incidencia. 3.1.2. El sistema notifica a los agentes sobre un posible duplicado. 3.2. La incidencia ya existe en la base de datos, y el actor verifica que es la misma. 3.2.1. El sistema fusiona las nueva incidencia como una sub-incidencia de la inicial. 3.2.2. El sistema verifica al usuario que se ha creado como sub-ticket. 3.2.3. El sistema confirma la sub-incidencia al usuario a través de un correo.

Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	1.1. Usuario no autenticado. 1.1.1. El actor no ha iniciado sesión. 1.1.2. El sistema dirige al actor a la pantalla para iniciar sesión. 1.2. Usuario no ha confirmado correo. 1.2.1. El sistema comunica al actor de que debe verificar su correo electrónico. 1.2.2. El sistema le presenta la opción al actor de enviar el correo de verificación. 3.1. No se han rellenado los campos obligatorios. 3.1.1. El sistema marca a los campos que faltan por rellenar en rojo. 3.1.2. El usuario puede intentar de nuevo.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.4. Editar o Eliminar Cuenta Use Case

Use Case Name	Editar o Eliminar Cuenta	ID	8
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Usuario 		
Goal	Corregir o eliminar datos del actor.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener una cuenta existente.		
Post Condition			
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El actor se dirige a los ajustes de su perfil. 2. El sistema muestra los campos que se pueden cambiar. 3. El actor cambia los datos y confirma. (A1, E1) 4. El sistema notifica que se ha realizado los cambios correctamente.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	3.1. El actor le da al botón "eliminar cuenta". 3.1.1. El sistema pide confirmación al usuario mediante la validación de sus credenciales para iniciar sesión. 3.1.2. El actor confirma. 3.1.3. El sistema verifica que se ha borrado. 3.1.4. El sistema lleva al actor a la página de inicio.
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.1. Los datos introducidos son erróneos. 3.1.1. El sistema resalta los campos erróneos.

	3.1.2. El usuario puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.5. Editar o Eliminar una Incidencia Use Case

Use Case Name	Editar o Eliminar una Incidencia	ID	4
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Usuario 		
Goal	Crear incidencias coherentes.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	En caso del usuario, debe de ser el creador de la incidencia.		
Post Condition	La incidencia queda editado y/o eliminado.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El actor va hacia la incidencia que quisiese editar o eliminar. 2. El actor selecciona la opción de editar. (E1) 3. El sistema presenta al actor la pantalla para editar la incidencia. 4. El actor edita a la incidencia y acepta los cambios. (A1, E1) 5. El sistema confirma el cambio. 6. El sistema vuelve al actor a la pantalla inicial.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	4.1. El actor elimina la incidencia 4.1.1. El sistema pide doble confirmación 4.1.2. El sistema vuelve al actor a la pantalla inicial.
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	2.1. El usuario no es el creador del ticket. 2.1.1. El sistema comunica al usuario que no es posible editar la incidencia. 4.1. Los cambios son inválidos. 4.1.1. El sistema resalta los campos que deben ser cambiados. 4.1.2. El actor vuelve a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.6. Fusionar Incidencias Use Case

Use Case Name	Fusionar Incidencias	ID	5
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente 		
Goal			

	Reducir el número de incidencias
Assumption	
Non Functional Requirements	
Pre Condition	Las dos incidencias deben tratar de la misma desperfección.
Post Condition	Los usuarios deben ser notificados.
Constraints	

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El agente selecciona dos o más incidencias. 2. El agente presiona el botón de fusionar. 3. El sistema pregunta por la incidencia principal. 4. El agente confirma la incidencia principal. 5. El sistema añade los demás incidencias como sub-incidencia de la incidencia principal seleccionado por el agente. 6. El sistema confirma la fusión. 7. El sistema notifica a los creadores de las incidencias.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.7. Iniciar Session Use Case

Use Case Name	Iniciar Session	ID	2
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Servicio de Autorización Usuario 		
Goal	Iniciar sesión		
Assumption	El usuario se sabe sus datos para iniciar sesión		
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener una cuenta previamente registrada.		
Post Condition	El usuario ha iniciado sesión.		
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Servicio de Autorización Actor Usuario Actor

Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El usuario entra a la plataforma. 2. El sistema le abre la pestaña para iniciar sesión. (A1) 3. El usuario introduce sus datos e inicia sesión. (A1) 4. El sistema verifica los datos. (E1) 5. El sistema lo lleva a la página de inicio.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	2.1. El sistema lo detecta como "Sesión ya inicializada". 2.1.1. El sistema lo lleva a la página de inicio. 3.1. El usuario cierra la pestaña. 3.1.1. El usuario inicia sesión a través del botón inicia sesión 3.1.2. VOLVEMOS A PASO 2.
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	4.1. Los datos introducidos por el usuario son erróneas. 4.1.1. El sistema indica que los datos introducidos son erróneos. 4.1.2. El usuario puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.8. Reestablecer Contraseña Use Case

Use Case Name	Reestablecer Contraseña	ID	10
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Usuario 		
Goal	Crear una nueva contraseña.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Tener una cuenta existente en el sistema.		
Post Condition			
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El actor opta por la opción de "Reestablecer Contraseña" en la pantalla de inicio de sesión. 2. El sistema pide por el correo electrónico. 3. El actor introduce los datos. (E1) 4. El sistema envía un correo electrónico al actor para reestablecer la

	contraseña.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.1. El correo electrónico no existe en la base de datos. 3.1.1. El sistema notifica al actor que no existe ninguna cuenta asociado a ese correo electrónico. 3.1.2. El actor puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	

2.9. Responder a Incidencias Use Case

Use Case Name	Responder a Incidencias	ID	6
Complexity	Average Complexity		
Description			
Actors	<ul style="list-style-type: none"> Agente Usuario 		
Goal	Comunicarse con los creadores de la incidencia.		
Assumption			
Non Functional Requirements			
Pre Condition	Debe existir una incidencia.		
Post Condition			
Constraints			

Relations	
Association	<ul style="list-style-type: none"> Agente Actor Usuario Actor
Include	
Extend	
Generalization	

Scenarios	
Basic Flow of Events	1. El actor se dirige a la incidencia que desea comentar. 2. El sistema abre la incidencia. 3. El actor rellena los datos en la sección de comentarios. (E1) 4. El sistema añade el comentario a la lista de comentarios.
Basic Flow of Events Diagrams	
Alternative Flow of Events	
Alternative Flow of Events Diagrams	
Exceptional Flow of Events	3.1. Demasiado caracteres. 3.1.1. El sistema indica al actor que ha usado demasiado caracteres. 3.1.2. El actor puede volver a intentar.
Exceptional Flow of Events Diagrams	