|  |
| --- |
| BLUIT |
| **Castor sistema de tickets.** |
| **Asesor: Jorge Agustín Zárate Pérez** |
|  |
| **Palma flores josue jhosua y Sumano Fuentevilla Fernandp** |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Contenido

MODULO DE CLIENTES. 2

Alta de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 2

Búsqueda de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 4

Introducción 4

Consulta de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 7

Modificación de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 9

Modulo de usuarios. 12

Alta de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 12

Búsqueda de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 14

Consulta de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 16

Modificación de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 18

Modulo de Bitácoras. 21

Generación de bitácoras (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 21

Listado de bitácoras (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 23

Reporte de bitácora (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 25

Base de conocimientos (Especificación de Caso de Uso de Sistema). 28

Roles de usuarios. 30

Listado de bitácoras (roles: todos). 30

Asignar bitácora existente o nueva (role\_tecnico,role\_administrativo, role\_gerencia). 31

Roles. 31

Tipo cliente. 31

Estados bitácora. 32

**MODULO DE CLIENTES.**

**Alta de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Alta de clientes” el cual pertenece al módulo de “Clientes” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de alta de clientes, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor**: especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias**: NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Alta de clientes.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual puede registrar un nuevo cliente en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede registrar un nuevo cliente. |

**Condiciones previas**

* El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.
* Flujo de trabajo o eventos
* Flujo de trabajo o eventos
* Un nuevo registro de cliente se encuentra en el sistema.

**Requerimientos no funcionales**: NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| **Flujo Normal de Eventos** | |
| **Flujo principal.** | * El usuario selecciona la opción *clientes* * En las opciones de clientes el usuario elije *nuevo cliente* * El sistema muestra los campos de captura para el cliente, los cuales son los siguientes: * Sección información general: * Tipo de persona * Persona física * Persona moral * Tipo de cliente * General * INADEM * Póliza * Cobertura básica * Cobertura media * Cobertura full * Nombre(s) (\*) * Apellido paterno (\*) * Apellido materno (\*) * Razón social (\*) * RFC (\*) * E-mail * Teléfono * Sección dirección: * Calle (\*) * Número exterior (\*) * Número interior * Colonia (\*) * Municipio / Delegación (\*) * Estado (lista de estados) valor por defecto, Oaxaca. (\*) * Ciudad * Código postal (\*) * Referencias * Sección datos de encargado: (Ver: Nota 2) * Nombre(s) * Apellido paterno (\*) * Apellido materno (\*) * E-mail * Teléfono * Usuario (\*) * Contraseña (\*) * Confirmación de contraseña (\*) * El usuario captura los datos. * El usuario elije guardar la información que capturó. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema verifica que el usuario haya introducido al menos los datos obligatorios. (Ver: Flujo alterno 2) * El sistema valida que los datos introducidos por el usuario se encuentren en el formato correcto. (Ver: Flujo alterno 3) * El sistema determina que el cliente no se encuentre ya registrado en el sistema (Ver: Flujo alterno 4) * El sistema guarda la información del cliente y genera una clave de cliente. * El sistema guarda la clave del usuario que realizó el alta, la fecha y hora de la operación y pone el estatus de registro como *activo.* * El sistema muestra un mensaje informativo diciendo que la operación de alta de cliente ha sido un éxito. (Ver: Flujo alterno 5) * El sistema limpia la pantalla y muestra los campos para la siguiente captura. |
|  |  |

**Búsqueda de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Búsqueda de clientes” el cual pertenece al módulo de “Clientes” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de alta de clientes, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos**: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias**

NA

**Nombre del caso de uso de sistema**

Búsqueda de clientes.

**Breve descripción**

Es la acción que realiza un usuario en la cual ingresa algunos datos al sistema para realizar la búsqueda de algún cliente existente en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede buscar un cliente. |

**Condiciones previas**

El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | * El usuario selecciona la opción *clientes* * En las opciones de clientes el usuario elije *búsqueda de clientes* * El sistema muestra los campos de criterios de búsqueda de clientes al usuario, los cuales son los siguientes: * Sección información general: * Clave * Tipo de persona * Persona física * Persona moral * Tipo de cliente * General * INADEM * Póliza * Nombre (Si tipo de persona es física) * Apellido paterno (Si tipo de persona es física) * Apellido materno (Si tipo de persona es física) * Razón social (Si tipo de persona es moral) * RFC * Por estatus: activo, inactivo o todos. El valor por defecto es *activo.* * El usuario captura al menos un criterio de búsqueda. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema busca registros que contengan todo o parte de la información de los campos de criterio capturados. * El sistema muestra la lista de resultados (Ver: Flujo alterno 2) * Cada registro muestra la siguiente información: * Clave * RFC * Personalidad (física, moral) * Nombre/Razón social (el sistema mostrará el nombre o razón social dependiendo del tipo de persona) * Estatus: activo, inactivo. El valor por defecto es activo. * Opciones de cliente: visualizar, editar (Ver: Flujo alterno: 3), desactivar (Ver: Flujo alterno 4). |
| Flujos Alternos | |
| Flujos Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error en el cual se informa que por lo menos debe capturar un criterio de búsqueda. |
| Flujos Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de búsqueda, muestra un mensaje que informa de esta situación. |
| Flujos Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de editar no está disponible. |
| Flujos Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de baja será activar. |

**Consulta de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Consulta de clientes” el cual pertenece al módulo de “Clientes” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de consulta de clientes, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

Caso de uso: es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

Base de datos o banco de datos: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Consulta de clientes.

**Breve descripción:**

Es la acción que realiza un usuario después de haber realizado una búsqueda, en la que consulta la información de un cliente.

Actores

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede consultar la información detallada de un cliente. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** NA.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | (Ver: Nota 1)   * Del listado de clientes obtenido como resultado de la búsqueda, el usuario elije la opción *visualizar* * El sistema muestra la siguiente información del cliente como sólo lectura:   Sección información general:   * Clave * Tipo de persona * Tipo de cliente * Nombre/Razón social * RFC * E-mail * Teléfono * Estatus: activo, inactivo o todos. El valor por defecto es *activo.*   Sección dirección:   * Calle * Número exterior * Número interior * Colonia * Municipio / Delegación * Estado * Ciudad * Código postal * Referencias   Sección datos de encargado: (Ver: Nota 2)   * Nombre(s) * Apellido paterno * Apellido materno * E-mail * Teléfono * Usuario (\*) |
| Notas | |
| Nota 1 | La opción consultar es elegida después de haber realizado una búsqueda de cliente. |
| Nota 2 | El sistema muestra un listado de encargados para selección, y una vez realizada ésta acción, muestra los datos del mismo. |

**Modificación de clientes (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Modificación de clientes” el cual pertenece al módulo de “Clientes” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de modificación de clientes, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Modificación de clientes.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual puede modificar o actualizar los datos de un cliente registrado en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede modificar o actualizar los datos de un cliente. |

**Condiciones previas**

El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

Deben existir registros de clientes en la base de datos.

**Condiciones posteriores:** Un registro de cliente se encuentra actualizado.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | (Ver: Nota 1)   * El usuario selecciona la opción *clientes* * En las opciones de clientes el usuario elije *modificar cliente* * El sistema muestra la información del cliente de la siguiente manera:   Sección información general:   * Tipo de persona * Persona física * Persona moral * Tipo de cliente * General * INADEM * Póliza * Cobertura básica * Cobertura media * Cobertura full * Nombre(s) (\*) * Apellido paterno (\*) * Apellido materno (\*) * Razón social (\*) * RFC (\*) * E-mail * Teléfono   Sección dirección:   * Calle (\*) * Número exterior (\*) * Número interior * Colonia (\*) * Municipio / Delegación (\*) * Estado (lista de estados) valor por defecto, Oaxaca. (\*) * Ciudad * Código postal (\*) * Referencias   Sección datos de encargado: (Ver: Nota 2)   * Nombre(s) * Apellido paterno (\*) * Apellido materno (\*) * E-mail * Teléfono * Usuario (\*) * Contraseña (\*) * Confirmación de contraseña (\*) * El usuario modifica los datos del cliente. * El usuario elije la opción *actualizar* los datos. |
| Flujos Alternos | |
| Flujos Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error en el cual se informa que por lo menos debe capturar un criterio de búsqueda. |
| Flujos Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de búsqueda, muestra un mensaje que informa de esta situación. |
| Flujos Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de editar no está disponible. |
| Flujos Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de baja será activar. |

**Modulo de usuarios.**

**Alta de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Alta de usuarios” el cual pertenece al módulo de “Usuarios” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de alta de usuarios, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:**  Alta de usuarios.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un administrador en la cual puede registrar un nuevo usuario en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede registrar un nuevo usuario. |

**Condiciones previas**

El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un nuevo registro de usuario se encuentra en el sistema.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo Principal | * El usuario selecciona la opción *usuarios* * En las opciones de usuarios el usuario elije *nuevo usuario* * El sistema muestra los campos de captura para el usuario, los cuales son los siguientes:   Sección información general:   * Nombre(s) (\*) * Apellido paterno (\*) * Apellido materno (\*) * E-mail (\*) * Teléfono (\*) * Nombre de contacto (\*) * Teléfono de contacto (\*) * Parentesco del contacto (\*) * Usuario (\*) * Contraseña (\*) * Confirmación de contraseña (\*)   Sección dirección:   * Calle (\*) * Número exterior (\*) * Número interior * Colonia (\*) * Municipio / Delegación (\*) * Estado (lista de estados) valor por defecto, Oaxaca. (\*) * Ciudad * Código postal (\*) * Referencias * El usuario captura los datos del usuario a crear. * El usuario elije guardar la información que capturó. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema verifica que el usuario haya introducido al menos los datos obligatorios. (Ver: Flujo alterno 2) * El sistema valida que los datos introducidos por el usuario se encuentren en el formato correcto. (Ver: Flujo alterno 3) * El sistema determina que el usuario no se encuentre ya registrado en el sistema (Ver: Flujo alterno 4) * El sistema guarda la información del usuario y genera una clave para el mismo. * El sistema guarda la clave del usuario que realizo el alta, la fecha y hora de la operación y pone el estatus de registro como *activo.* * El sistema muestra un mensaje informativo diciendo que la operación de alta de usuario ha sido un éxito. (Ver: Flujo alterno 5) * El sistema limpia la pantalla y muestra los campos para la siguiente captura. |
| Flujos Alternos | |
| Flujos Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error en el cual se informa que por lo menos debe capturar un criterio de búsqueda. |
| Flujos Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de alta, muestra un mensaje que informa de esta situación. |
| Flujos Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de alta no está disponible. |
| Flujos Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de alta será activar. |

**Búsqueda de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Búsqueda de usuarios” el cual pertenece al módulo de “Usuarios” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de búsqueda de usuarios, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias**

NA

**Nombre del caso de uso de sistema**

Búsqueda de usuarios.

**Breve descripción**

Es la acción que realiza un usuario en la cual ingresa algunos datos al sistema para realizar la búsqueda de algún usuario existente en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede buscar usuarios. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un listado de usuarios se visualizará.

**Requerimientos no funcionales** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo Principal | * El usuario selecciona la opción *usuarios* * En las opciones de clientes el usuario elije *búsqueda de usuarios* * El sistema muestra los campos de criterios de búsqueda de usuarios al usuario, los cuales son los siguientes:   Sección información general:   * Clave * Nombre * Apellido paterno * Apellido materno * Por estatus: activo, inactivo o todos. El valor por defecto es *activo.* * El usuario captura al menos un criterio de búsqueda. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema busca registros que contengan todo o parte de la información de los campos de criterio capturados. * El sistema muestra la lista de resultados (Ver: Flujo alterno 2)   Cada registro muestra la siguiente información:   * Clave * Nombre * Estatus: activo, inactivo. El valor por defecto es activo. * Opciones de usuario: visualizar, editar (Ver: Flujo alterno: 3), desactivar (Ver: Flujo alterno 4). * Opciones de usuario: visualizar, editar (Ver: Flujo alterno: 3), desactivar (Ver: Flujo alterno 4). |
| Flujos Alternos | |
| Flujo Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema mostrará el listado de usuarios. |
| Flujo Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de búsqueda, muestra un mensaje que informa de esta situación. |
| Flujo Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de editar no está disponible. |
| Flujo Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de baja será activar. |

**Consulta de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Consulta de usuarios” el cual pertenece al módulo de “Usuarios” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de consulta de usuarios, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Consulta de usuarios.+

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario después de haber realizado una búsqueda, en la que consulta la información de un usuario.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede consultar la información detallada de un usuario. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

Flujo de trabajo o eventos

**Condiciones posteriores:** NA

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo Principal | Ver: Nota 1)   * Del listado de usuarios obtenido como resultado de la búsqueda, el usuario elije la opción *visualizar* * El sistema muestra la siguiente información del usuario como sólo lectura:   Sección información general:   * Nombre(s) * Apellido paterno * Apellido materno * E-mail * Teléfono * Nombre de contacto * Teléfono de contacto * Parentesco del contacto * Usuario   Sección dirección:   * Calle * Número exterior * Número interior * Colonia * Municipio / Delegación * Estado (lista de estados) valor por defecto, Oaxaca * Ciudad * Código postal * Referencias |
| Notas | |
| Nota 1 | La opción consultar es elegida después de haber realizado una búsqueda de cliente. |

**Modificación de Usuarios (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Modificación de usuarios” el cual pertenece al módulo de “Usuarios” dentro del apartado de “Administración”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de modificación de usuarios, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos**: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Modificación de usuarios.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un administrador en la cual puede modificar o actualizar los datos de un usuario en la base de datos.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede modificar o actualizar los datos de un usuario. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

Deben existir registros de clientes en la base de datos.

**Condiciones posteriores:** Un registro de usuario se encuentra actualizado en el sistema.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo Principal | (Ver: Nota 1)   * El usuario selecciona la opción *usuarios* * En las opciones de usuarios el usuario elije *modificar usuario* * El sistema muestra la información del usuario de la siguiente manera:   Sección información general:   * Nombre(s) * Apellido paterno * Apellido materno * E-mail * Teléfono * Nombre de contacto * Teléfono de contacto * Parentesco del contacto * Rol * ROLE\_ADMIN * ROLE\_TÉCNICO * ROLE\_GERENCIA * ROLE\_ADMINISTRATIVO * Usuario   Sección dirección:   * Calle * Número exterior * Número interior * Colonia * Municipio / Delegación * Estado * Ciudad * Código postal * Referencias * El usuario modifica los datos del usuario. * El usuario elije la opción *actualizar* los datos con la información que capturó. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema verifica que el usuario haya introducido al menos los datos obligatorios. (Ver: Flujo alterno 2) * El sistema valida que los datos introducidos por el usuario se encuentren en el formato correcto. (Ver: Flujo alterno 3) * El sistema actualiza la información del usuario. * El sistema guarda la clave del usuario que realizó la modificación, la fecha y hora de la operación*.* * El sistema muestra un mensaje informativo comunicando que la operación de modificación de usuario ha sido un éxito. (Ver: Flujo alterno 4)   El sistema muestra los datos modificados. |
| Flujos Alternos | |
| Flujos Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error en el cual se informa que por lo menos debe capturar un criterio de búsqueda. |
| Flujos Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de búsqueda, muestra un mensaje que informa de esta situación. |
| Flujos Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de editar no está disponible. |
| Flujos Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de baja será activar. |

**Modulo de Bitácoras.**

**Generación de bitácoras (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Generación de bitácoras” el cual pertenece al módulo de “Bitácoras”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de generación de bitácoras, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Generación de bitácoras.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual genera una bitácora que contendrá la información de un servicio brindado al cliente.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede generar una bitácora de servicio. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un nuevo registro de caso se encuentra en el sistema.

**Requerimientos no funcionales** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | Los roles que pueden acceder son:  ROLE\_ADMIN  ROLE\_TÉCNICO   * El usuario selecciona la opción *bitácoras* * En las opciones de bitácoras el usuario elije *generación de bitácoras* * El sistema muestra los siguientes campos al usuario, los cuales son:   Sección información general:   * Folio (es de sólo lectura, es un valor consecutivo único en la base de datos) * Estatus: el estado al generar la bitácora será *INICIADO.* (\*) * Fecha y hora de creación (el sistema tomará el valor actual del momento en que se realiza la bitácora para colocarlo en este campo). * Cliente (mediante un buscador. Si se abre automáticamente al tomar una llamada, será el nombre de quien llama.) Nota: si el cliente no está registrado, se tendrá la opción *agregar nuevo cliente* para la generación de la bitácora al mismo. (\*) * Sucursal * Nombre persona que reporte el problema: Se podrá elegir a la persona de un listado de encargados para la empresa. (\*) * Tipo de asistencia (\*) * Opción iniciar /detener tiempo (\*) * Tiempo actual (\*) * Agente de soporte mostrará el nombre del usuario con el cual se inició sesión. (\*) * Problema: será un campo de texto en el cual el agente de soporte podrá detallar el problema que presenta el cliente. (\*) * Solución: será un campo de texto en el cual el agente de soporte podrá detallar la solución al problema presentado por el cliente. (\*) * Actividades: será un campo de texto en el cual el agente de soporte ingresará un listado de actividades realizadas para solucionar el problema del cliente. (\*) * Posibles soluciones: mostrará un listado de soluciones más frecuentes y se podrán seleccionar una o más * Tags: es un bloque que permite seleccionar una o varias etiquetas haciendo referencia a un caso y que las mismas se guardarán en la bitácora y estarán disponibles para su futura selcción. * El usuario ingresa la información para la generación de la bitácora. * El usuario elije guardar la información que capturó. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema verifica que el usuario haya introducido la información. (Ver: Flujo alterno 2) * El sistema valida que los datos introducidos por el usuario se encuentren en el formato correcto. (Ver: Flujo alterno 3) * El sistema guarda la información del caso. * El sistema muestra un mensaje informativo diciendo que la operación de generación de bitácoras, ha sido un éxito. (Ver: Flujo alterno 4)   El sistema limpia la pantalla y muestra los campos para la siguiente captura. |
| Flujos Alternos | |
| Flujo Alterno 1 | Si el usuario elije cancelar la operación, el sistema solicita que el usuario confirme la cancelación. Si el usuario confirma, el sistema almacena la información del caso. |
|  |  |

**Listado de bitácoras (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Listado de bitácoras” el cual pertenece al módulo de “Bitácoras”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de obtención de un listado de bitácoras, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:**  Listado de bitácoras.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual obtiene un listado de las bitácoras como resultado de una búsqueda.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | es el usuario que puede ver el listado de las bitácoras de servicio generadas. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un listado de bitácoras se muestra en pantalla.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | * El usuario selecciona la opción *bitácoras* * En las opciones de bitácoras el usuario elije *Listado de bitácoras* * El sistema muestra los campos de criterios de búsqueda de bitácoras al usuario, los cuales son los siguientes:   Sección información general:   * Folio * Cliente * Agente de soporte * Estatus * Rango de fechas * Problema * Solución * Tags * El usuario selecciona al menos un criterio de búsqueda. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema busca registros que contengan todo o parte de la información de los campos de criterio capturados. * El sistema muestra una lista de resultados. (Ver: Flujo alterno 2)   Cada registro muestra la siguiente información:   * Cliente * Agente de soporte * Estado de la bitácora * Fecha de creación de la bitácora * Tipo de asistencia (listado de los tipos de asistencia que ha recibido * Tiempo total * Opciones de bitácora: visualizar, editar (Ver: Flujo alterno 3), desactivar (Ver: Flujo alterno 4). * Opción descargar PDF * Opción cambiar estado: muestra una ventana con los estaos existentes y la opción de seleccionar el estado actual (disponible para los todos los roles excepto ROLE\_CLIENTE). |
| Flujos Alternos | |
| Flujo Alterno 1 | Si el usuario no captura al menos un criterio de búsqueda, el sistema muestra un mensaje de error informando que por lo menos se ingrese un criterio de búsqueda. |
| Flujo Alterno 2 | Si el sistema no encuentra coincidencias con los criterios de búsqueda, muestra un mensaje informando sobre la situación. |
| Flujo Alterno 3 | Si el estatus del registro es desactivado la opción de editar no está disponible. |
| Flujo Alterno 4 | Si el registro se encuentra desactivado, la opción que aparecerá en lugar de dar de baja será activar. |

**Reporte de bitácora (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Reporte de bitácoras” el cual pertenece al módulo de “Bitácoras”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de obtención de un reporte de bitácoras, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:** Reporte de bitácoras.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual obtiene un reporte de las bitácoras generadas según los criterios que se establezcan. Éstos pueden ser: empresa, estatus, periodo, agente de soporte.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Administrador: | Es el usuario que puede obtener un reporte de las bitácoras de servicio generadas según los criterios establecidos. |

**Condiciones previas:** El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un reporte de bitácoras ha sido generado.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:**Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | * El usuario selecciona la opción *bitácoras* * En las opciones de bitácoras el usuario elige *reporte de bitácoras* * El sistema muestra un buscador con las siguientes opciones: * Por empresa, con la opción de *todas* por defecto. * Por estatus, con la opción *todos* por defecto. * Por rango de fechas: una fecha inicial y una fecha final para establecer un periodo de tiempo en el cual se generaron las bitácoras. * Por agente de soporte. * Por tags. * El usuario elige algún criterio para la generación del reporte. * El usuario elige la opción *generar reporte.* * El sistema realiza la consulta de las bitácoras según los criterios elegidos. (Ver: Flujo alterno 1) * El sistema genera el reporte de Excel con los siguientes datos: * Fecha de elaboración de reporte * Usuario que elaboró el reporte * Listado de filtros capturados * Empresa * Encargado * Tipo de soporte * Problema * Solución * Actividades * Estatus * Tiempo real * Fecha inicio * Fecha final * Agentes de soporte * Tipo de cliente * Total, de tiempo invertido * El sistema solicita la ruta en la cual se almacenará el reporte. * El usuario especifica la ruta y elige *aceptar.* (Ver: Flujo alterno 2)*.* * El sistema guarda el reporte en la ruta especificada. (Ver: flujo alterno 3). * El sistema le informa al usuario que se ha generado de manera correcta el reporte. * El sistema regresa al punto 2. |
| Flujos Alternos | |
| Flujo Alterno 1 | Si el sistema no encuentra algún resultado, le informa al usuario y regresa al punto 4. |
| Flujo Alterno 2 | Si el usuario no especifica luna ruta correcta, el sistema le informa que la ruta es errónea y regresa a la ventana anterior. |
| Flujo Alterno 3 | Si el sistema no puede guardar el reporte en la ruta especificada, le informa al usuario. |

**Base de conocimientos (Especificación de Caso de Uso de Sistema).**

**Introducción**

El presente documento contiene la descripción detallada del caso de uso “Base de conocimientos” el cual pertenece al módulo de “Bitácoras”.

**Objetivo**

Definir de forma clara y precisa el proceso de flujo de base de conocimientos, para comprender a detalle el flujo, los actores y la colaboración de cada elemento participante.

Definiciones, acrónimos y abreviaturas

**Actor:** especifica un rol jugado por un usuario o cualquier otro sistema que interactúa con el sujeto. Los actores pueden representar roles jugados por usuarios humanos, hardware externo, u otros sujetos.

**Caso de uso:** es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

**Base de datos o banco de datos:** es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Referencias:** NA

**Nombre del caso de uso de sistema:**  Base de conocimientos.

**Breve descripción:** Es la acción que realiza un usuario en la cual obtiene información referente a cómo llevar a cabo una operación y resolver algún caso frecuente en el sistema.

**Actores**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuario/Cliente: | es el usuario que puede revisar la base de conocimientos y buscar información relevante para él. |

**Condiciones previas:**El usuario debió iniciar sesión con los permisos correspondientes.

**Condiciones posteriores:** Un listado de casos comunes es mostrado.

**Requerimientos no funcionales:** NA

**Frecuencia del caso de uso:** Continua.

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Normal de Eventos | |
| Flujo principal. | * El usuario selecciona la opción *bitácoras* * En las opciones de bitácoras el usuario elige *base de conocimientos* * El sistema muestra un buscador con las siguientes opciones: * Ingreso de palabra clave. * Por cliente * Por tags. * El usuario elige algún criterio para la búsqueda. * El usuario elige la opción *buscar.* * el sistema realiza la consulta de los casos según el criterio que se ha seleccionado: (Ver: Flujo alterno 1) * En una palabra clave: el sistema buscará en la base de datos aquellos casos que contengan la misma y mostrará un listado de casos con sus soluciones y detalles. * Por cliente: mostrará todos los casos con sus soluciones y detalles de un cliente determinado. * Por tags: el sistema buscará en la base de datos aquellos casos que tengan un tag (etiqueta) que sea seleccionado, y mostrará los casos de aquellos que contengan el mismo, con sus soluciones y detalles. * El sistema muestra un listado de casos que contienen la información ingresada. |
| Flujos Alternos | |
| Flujos Alterno 1 | Si el sistema no encuentra algún resultado, le informa al usuario y regresa al punto 4. |

**Roles de usuarios.**

**Listado de bitácoras (roles: todos).**

Será una vista que mostrará todas las bitácoras que existen con filtros que permitirán delimitar la búsqueda. Los filtros que podrán ser son:

* Cliente. Puede seleccionarse o no.
* Usuario qué dio soporte. Puedes seleccionarse o no
* Estado: Puede seleccionarse o no.
* Rango de fechas: fecha inicial, fecha final. Puede seleccionarse o no.
* Problema. Busca dicha palabra en los problemas. Puede escribirse o no. Limitado a 50 caracteres.
* Solución: Busca dicha palabra en las soluciones y actividades. Puede escribirse o no. Limitado a 50 caracteres.
* Tag

Tabla de datos.

La tabla que se mostrará deberá contener lo siguiente:

* Cliente (1)
* Usuario que dio el soporte.
* Estado de la bitácora
* Fecha de creación bitácora.
* Tipo de asistencia. Lista de los tipos de asistencia que recibió. .
* Tiempo total.
* Opciones: Botón visualizar, Botón cambiar estado, Botón editar.
* Opcion descargar PDF.

Detallar las acciones de estos botones.

* Botón visualizar.
* Botón cambiar estado (ROLES: TODOS Menos ROLE\_CLIENTE) : Te muestra una ventana que contiene los estados existentes y la opción de seleccionar cual es el estado actual. (2)
* Boton Editar: (ROLES: ). Este botón te permite realizar la edición de una bitácora.
* (0): Si el rol que tiene el usuario es ROLE\_TECNICO por default al inicio se mostraran las bitacoras que no estén finalizadas y que sean del dicho usuario. Si el rol es ROLE\_ADMNISTRATIVO o ROLE\_GERENCIA, se mostraran todas las bitácoras que están sin finalizar empezando por la más antigúa. Si el rol es ROLE\_CLIENTE, solo podrá ver o buscar las bitácoras que esten finalizadas.
* (1): Si el rol con el que se está logueado es (ROLE\_CLIENTE), sólo se mostrarán bitácoras que sean del cliente en sesión. Y no se mostrarán las opciones de Visualizar, Cambio de estado y Editar.
* (2): Por cada cambio de estado se debe de guardar en base un histórico de la fecha, estado y usuario que cambió el estado.

**Asignar bitácora existente o nueva (role\_tecnico,role\_administrativo, role\_gerencia).**

Esta opción estará contenida dentro listado de bitácoras. Y al escribir el folio se podrá asignar dicha bitácora a otro usuario.

Al escribir un folio se mostrará la fecha de la bitácora, el cliente y el usuario que está atendiendo actualmente. Y una lista de usuarios a los que se le puede asignar la bitácora.

Si se asigna otro usuario diferente al que está actualmente se guardará un registro de dicho usuario con la fecha y que usuario lo asignó.

También se contará con una opción que permita al usuario asignar una bitácora nueva a un usuario de soporte, al seleccionar esta opcion se mostrara una ventana con el listado de clientes, el listado de usuarios de tipo ROLE\_TECNICO y un campo para capturar la descripción del problema que ha reportado el cliente.

Visualización de bitácora (ROLE\_TECNICO, ROLE\_ADMINISTRATIVO, ROLE\_GERENCIA):

Este módulo mostrará la bitácora con todos sus datos, sólo en vista de consulta. Y tendrá las siguientes acciones.

Editar: (ROLES: ROLE\_ADMIN, ROLE\_TECNICO )

Cambiar estado: (ROLES: ROLE\_ADMIN, ROLE\_TECNICO, ROLE\_ADMINISTRATIVO, ROLE\_GERENCIA )

**Roles.**

El siguiente listado son los roles que se deben de considerar al crear la aplicación:

* ROLE\_ADMIN
* ROLE\_TÉCNICO
* ROLE\_CLIENTE
* ROLE\_GERENCIA
* ROLE\_ADMINISTRATIVO

**Tipo cliente.**

El siguiente listado son los tipos de cliente que debe de tener el sistema, cada cliente tiene un campo que indica el número de horas y si crea notificaciones en el sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TipoCliente | CreaNotificacion | TiempoNotificación |
| General | No | 0 HR |
| Poliza cobertura Básica | Si | 20 HR |
| Poliza cobertura Media | Si | 15 HR |
| Poliza cobertura full | Si | 2 HR |
| INADEM | SI | 25 HR |

**Estados bitácora.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESTADO | INDICE | VISIBLE PARA CLIENTE |
| INICIADO | 0 | NO |
| EN PROCESO | 1 | NO |
| NO APLICA | 1 | NO |
| SIN SOLUCIÓN | 1 | NO |
| CERRADA PARA COBRO | 2 | SI |
| CERRADA Y NO SE COBRA | 2 | SI |
| COBRADA CON FACTURA | 3 | SI |
| COBRADA SIN FACTURA | 3 | SI |