

## ANEXO C. DISEÑO DETALLADO

### 1. Casos de Uso

Teniendo en cuenta los requerimientos específicos del sistema, se han definido seis casos de uso principales que abarcan, en general, su funcionalidad y son: *Ingresar al sistema*, *Gestión Usuarios*, *Gestión Horario*, *Gestión Tickets*, *Consultar Tickets* y *Administración de Problemas y Prioridades*.

### 2. Diagrama de Casos de Uso

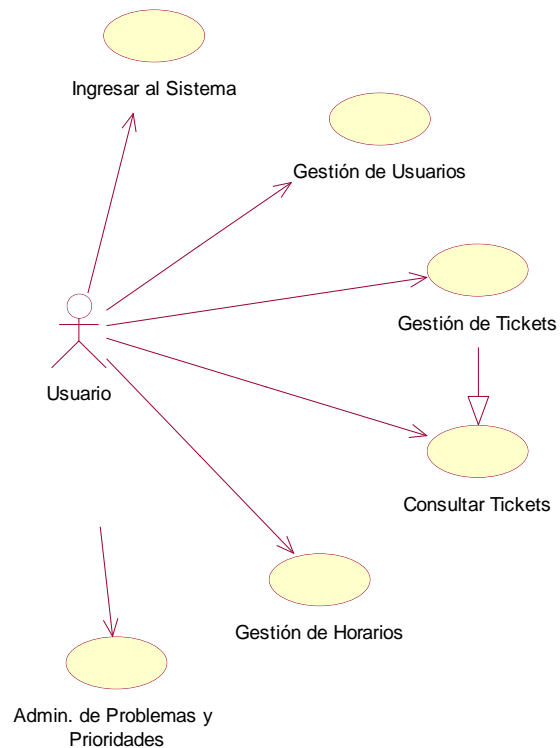


Figura 1. Casos de Uso

### 3. Descripción Casos de Uso

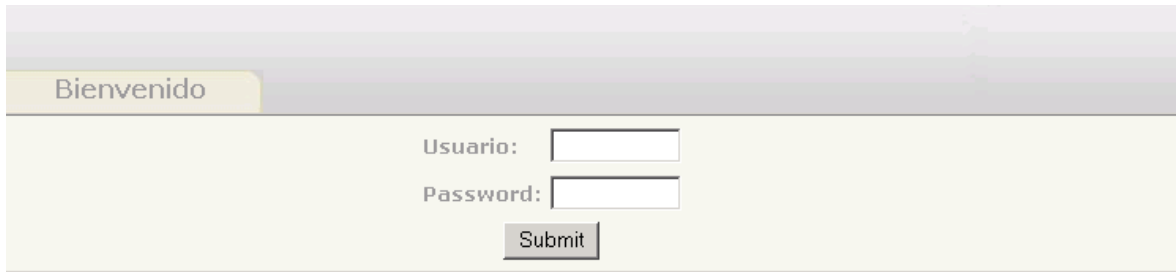
Para tener una idea más clara de cómo está compuesto el sistema o aplicación que forma el Módulo de Trouble Ticketing basado en OSS se presenta, en este anexo, una descripción detallada de los casos de uso definidos.

#### 3.1. Caso de uso: Ingresar al sistema

<b>CASO DE USO 1:</b>	<b>Ingresar al Sistema</b>	
<b>ACTOR:</b>	Cualquier Usuario del Sistema.	
<b>PROÓSITO:</b>	Validar y reconocer el tipo de usuario que ingresa al sistema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite el ingreso al sistema a los usuarios que se encuentren habilitados para dicha tarea, identificando el tipo de usuario y, según sea, despliega las funcionalidades concernientes a este usuario..	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Ninguna.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Ingresar datos de login y password en la interfaz de ingreso al sistema.  2. Envía datos.	3. Verifica la existencia del login de usuario en el sistema. <b>E1</b>  4. Verifica la correspondencia entre el login y password de usuario para autorizar el ingreso al sistema. <b>E2</b>  5. Despliega la interfaz de principal dependiendo del tipo de usuario que ingreso al sistema.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Interfaz principal de usuario desplegada.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	Ninguna.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el login de usuario no existe en el sistema se despliega un mensaje de error dando a conocer esta situación y retorna al evento 1. <b>E2</b> Si el login de usuario no coincide con el password relacionado, se despliega un mensaje de error de validación de acceso y retorna al evento 1.	

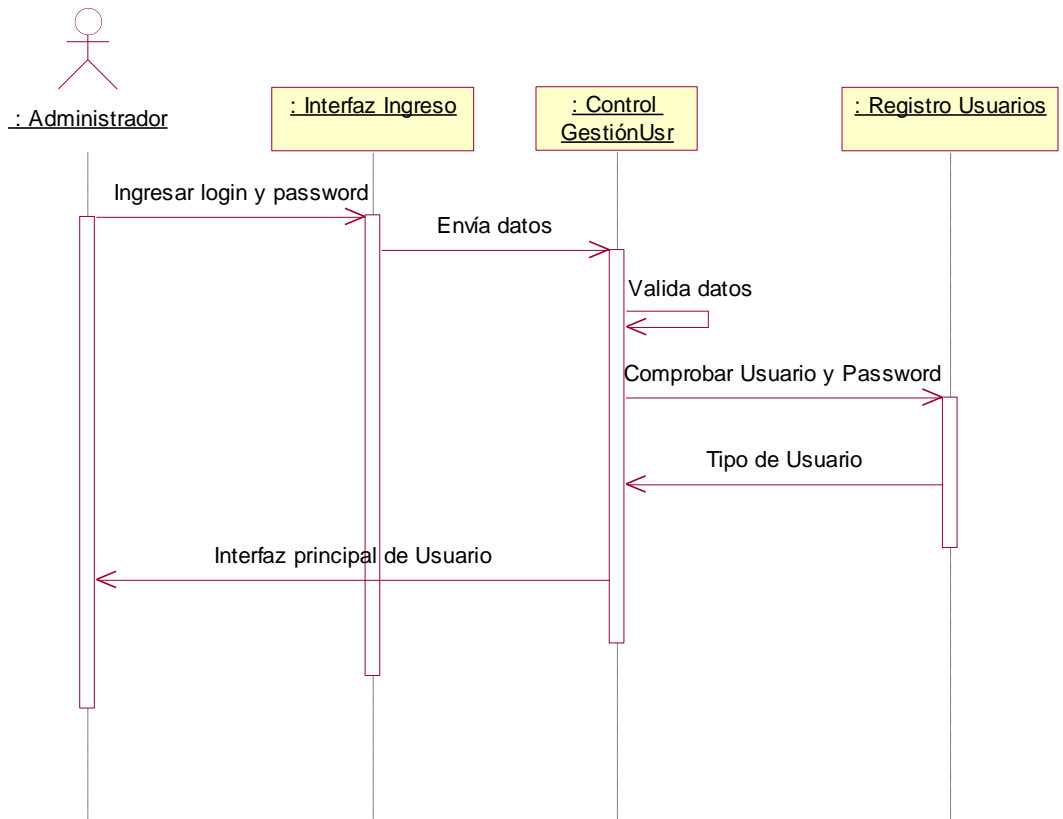
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

**Tabla 1. Descripción C.U. Ingresar al Sistema**



**Figura 2. Interfaz de Ingreso al Sistema**

**Diagrama de Secuencia: Caso de Uso Ingresar al Sistema**



**Figura 3. Diagrama de Secuencia Ingresar al Sistema**

3.2. Caso de uso: Gestión de Usuarios

<b>CASO DE USO 2:</b>	<b>Gestión de Usuarios</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Permitir crear, modificar y eliminar los usuarios autorizados para usar el sistema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al administrador manipular toda la información acerca de los usuarios registrados en el sistema (nombres, apellidos, login, e-mail, password y tipo de usuario) necesaria para ingresar y hacer uso de este.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador.	
<b>ESCENARIO:</b>	ADMINISTRADOR	SISTEMA
	1. Escoge en la interfaz principal la opción de gestión de usuarios del sistema. <b>E1</b>  3 Escoge una opción en la interfaz desplegada.	2. Despliega una interfaz con las opciones propias a la gestión de usuarios. <b>1</b>
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega una interfaz con las funciones relacionadas con la gestión de usuarios. <b>1</b>	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> La interfaz desplegada al ejecutar este caso de uso, permite elegir entre las funciones de la gestión de usuarios: Ingresar, modificar y eliminar usuarios.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la gestión de un usuario, el sistema lo retorna a la interfaz principal del administrador.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 2. Descripción C.U. Gestión de Usuario



Figura 4. Interfaz Gestión de Usuario

Diagrama de Secuencia: Caso de Uso Gestión de Usuario

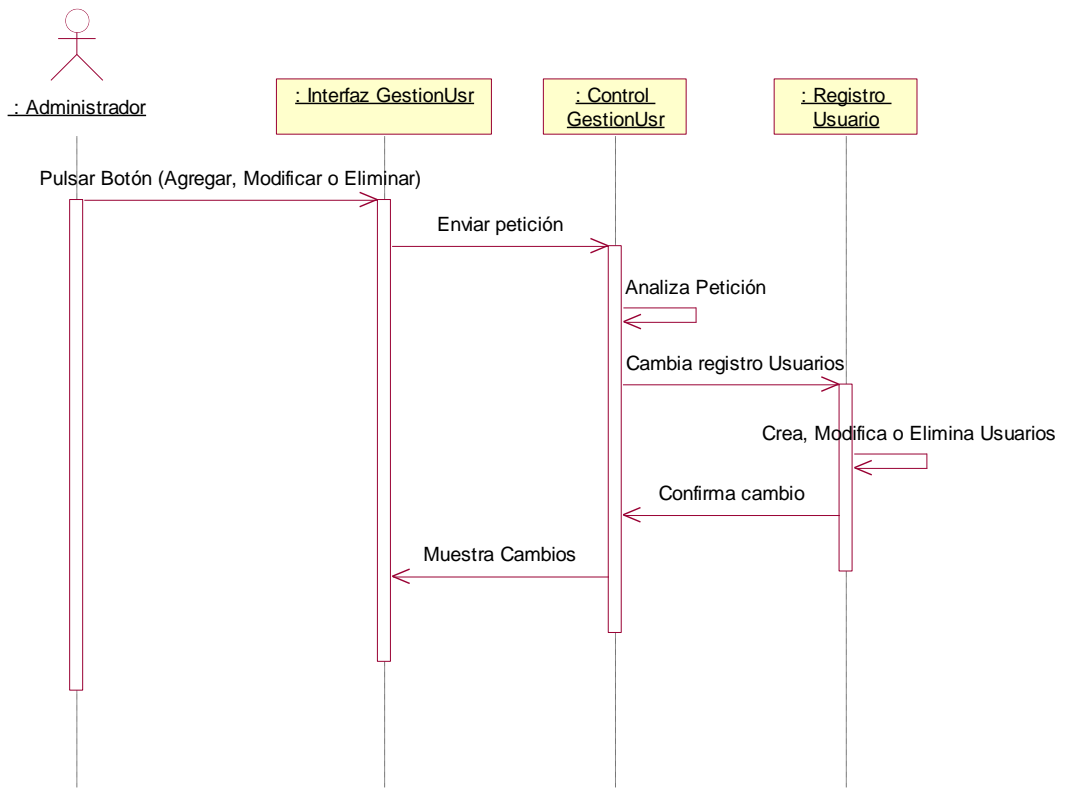


Figura 5. Diagrama de Secuencia Gestión de Usuario

**Descripción detallada Caso de Uso: Agregar Usuario**

<b>CASO DE USO 2.1:</b>	<b>Agregar Usuario</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Ingresar usuarios al sistema con su respectiva información.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al administrador ingresar nuevos usuarios al sistema con su respectiva información personal.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber validado el acceso. Estar en Gestión de Usuarios	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona la opción ingresar usuario en la interfaz de gestión de usuario.  3. Llena el formato con los datos del usuario. <b>E1</b>  4. Selecciona enviar los datos. <b>E1</b>	2. Despliega el formulario de registro de usuarios. <b>1</b>  5. Valida los datos. <b>E2</b>  6. Ingresa el nuevo usuario al sistema.  7. Actualiza la base de datos.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Un nuevo usuario queda registrado en el sistema	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> El formulario que se despliega contiene: Nombre, Apellidos, Login, Email, Password y Tipo.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar el ingreso de un usuario, el sistema lo retorna a la interfaz de gestión de usuarios.  <b>E2</b> Si el sistema detecta alguna inconsistencia en la información ingresada o verifica que el usuario ya esta registrado, se despliega un mensaje de error y el formulario de registro nuevamente.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 3. Descripción C.U. Agregar Usuario

**Descripción detallada Caso de Uso: Modificar Usuario**

<b>CASO DE USO 2.2:</b>	<b>Modificar Usuario</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Modificar la información relacionada con los usuarios registrados en el sistema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al administrador modificar la información de cualquiera de los usuarios del sistema registrados en la base de datos.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber Validado acceso Estar en Gestión de Usuarios	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecciona la opción modificar usuario en la interfaz de gestión de usuario.</li> <li>3. Selecciona el usuario cuyos datos se quieren modificar. <b>E1</b></li> <li>4. Selecciona modificar datos.</li> <li>6. Modifica los datos deseados.</li> <li>7. Selecciona la opción de guardar los cambios realizados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Despliega los datos de los usuarios existentes.</li> <li>5. Despliega un formulario con la información del usuario seleccionado. <b>1</b></li> <li>8. Valida la información. <b>E2</b></li> <li>9. Modifica la información.</li> <li>10. Actualiza la base de datos.</li> <li>11. Despliega los datos del usuario ya modificados.</li> </ol>
<b>POSCONDICIONES:</b>	Información de usuario actualizada.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> La información de login y password no pueden ser modificados por el Administrador, por tanto no se muestran en esta opción.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la modificación de los datos de un usuario, se devuelve a la interfaz de gestión de usuario. <b>E2</b> El sistema verifica que la información suministrada sea coherente con el registro de usuarios, de lo contrario emite un mensaje de modificación no válida y vuelve a la interfaz de gestión de usuario.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 4. Descripción C.U. Modificar Usuario

**Descripción detallada Caso de Uso: Eliminar Usuario**

<b>CASO DE USO 2.3:</b>	<b>Eliminar Usuario</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Eliminar un usuario del sistema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al administrador eliminar toda la información de cualquier usuario del sistema.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber Validado acceso Estar en Gestión de Usuarios	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona la opción eliminar usuario en la interfaz de gestión de usuario.  3. Selecciona el usuario que se quiere eliminar. <b>E1</b>  4. Selecciona eliminar dicho usuario.	2. Despliega los datos de los usuarios existentes.  5. Elimina toda la información registrada del usuario seleccionado. <b>E2</b>  6. Actualiza la base de datos.  7. Despliega los datos de los usuarios restantes.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Haber eliminado un usuario del sistema.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno	
<b>NOTAS:</b>	Ninguna.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la eliminación de un usuario, se devuelve a la interfaz de gestión de usuario.  <b>E2</b> Si sucede algún error durante el proceso, despliega un mensaje de error y retorna a la interfaz de gestión de usuario.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 5. Descripción C.U. Eliminar Usuario



## 3.3. Caso de uso: Gestión de Horario

CASO DE USO 3:		Gestión de Horario	
<b>ACTOR:</b>	Administrador.		
<b>PROPÓSITO:</b>	Organizar la asignación de horarios a los monitores encargados de solucionar los problemas reportados en los tickets.		
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al administrador manejar lo concerniente a la distribución de los horarios de atención a los monitores del área de Infraestructura de la RDUC, permitiendo realizar los cambios que quiera hacer en ellos.		
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador.		
<b>ESCENARIO:</b>	ACTOR	SISTEMA	
	1. Escoge en la interfaz principal la opción de gestión de horarios de monitores.  3. Escoge una opción en la interfaz desplegada. <b>E1</b>	2. Despliega una interfaz con las opciones propias a la gestión de horarios. <b>1</b>	
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega una interfaz con las funciones relacionadas con la gestión de horario. <b>1</b>		
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.		
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> La interfaz desplegada al ejecutar este caso de uso, permite elegir entre las funciones de la gestión de horarios: Desplegar y Cambiar horarios.		
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la gestión de horarios, el sistema despliega de nuevo la interfaz principal del administrador.		
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos		
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005		

Tabla 6. Descripción C.U. Gestión de Horario



Figura 6. Interfaz Gestión de Horario

Diagrama de Secuencia Caso de Uso: Gestión de Horario

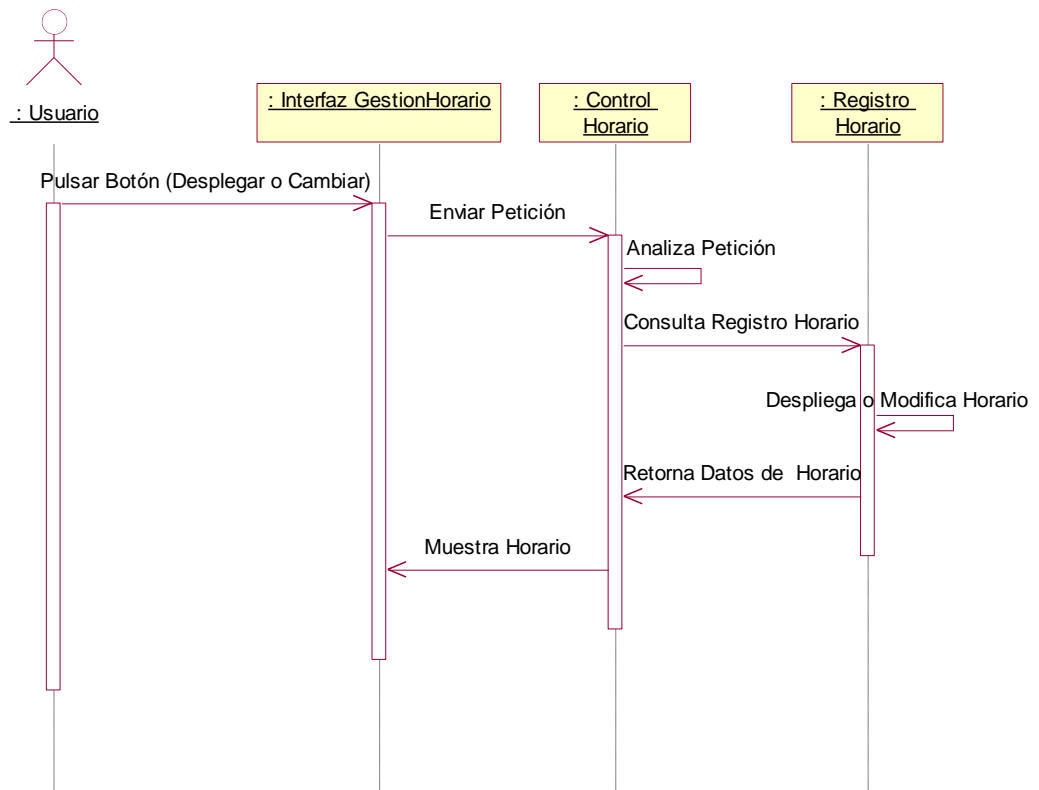


Figura 7. Diagrama de Secuencia Gestión de Horario

**Descripción detallada Caso de Uso:** Desplegar Horario

<b>CASO DE USO 3.1:</b>	<b>Desplegar Horario</b>	
<b>ACTOR:</b>	Cualquier Usuario del sistema <u>1</u>	
<b>PROPÓSITO:</b>	Desplegar la asignación de horarios de atención de los monitores del área de Infraestructura.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite a cualquier usuario visualizar la distribución de los horarios para la atención de problemas, a través de los días de la semana y la jornada del día (Mañana o Tarde)	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber Validado acceso	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona la opción Desplegar Horario en la interfaz principal de usuario. <u>2</u>	2. Consulta la base de datos donde se encuentran registrado la información acerca de los horarios de atención de los usuarios de tipo Monitor.  3. Ubica la información encontrada en una tabla donde se especifica el día y la jornada (Mañana o Tarde) asignado a cada monitor. <u>E1</u>  4. Despliega una interfaz al usuario con la información anterior.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega un interfaz con una tabla donde se muestra el Horario.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<u>1</u> Desplegar horario a pesar de considerarse parte de la gestión de horario, que solo puede ser utilizada por Administrador, su uso esta habilitado para los otros usuarios del sistema (Helpdesk y Monitor). <u>2</u> Para el Administrador la opción Desplegar Horario se encuentra dentro de la interfaz de Gestión de Horario.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<u>E1</u> Si sucede algún error durante el proceso, despliega un mensaje de error y retorna a la interfaz de usuario.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 7. Descripción C.U. Desplegar Horario

**Descripción detallada Caso de Uso: Cambiar Horario**

<b>CASO DE USO 3.2:</b>	<b>Cambiar Horario</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Permitir el cambio en la asignación de los turnos de atención de los monitores del área de Infraestructura de la Red.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite realizar el cambio en los horarios de atención asignados a los monitores de la Red.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador. Estar en Gestión de horario	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	<p>1. Selecciona la opción Cambiar Horario en la interfaz de gestión de horario.</p> <p>4. Realiza el cambio de horario, cambiando el login que identifica al monitor al cual se quiere asignar en determinada jornada. <b>E1</b></p> <p>5. Envía los datos.</p>	<p>2. Despliega la tabla con el horario.</p> <p>3. Habilita los campos de la tabla de horario para que sean modificados.</p> <p>6. Comprueba que el login de usuario ingresado en el horario, sea válido y sea del tipo monitor. <b>E2</b></p> <p>7. Actualiza la información de horario en el sistema.</p> <p>8. Despliega la tabla de horario actualizada.</p>
<b>POSCONDICIONES:</b>	Horario actualizado.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	Ninguna.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<p><b>E1</b> Si el administrador decide cancelar el cambio de horarios, el sistema despliega de nuevo la interfaz principal del administrador.</p> <p><b>E2</b> Si el login ingresado no es válido u ocurre algún error durante el proceso, se despliega un mensaje de error y retorna a la interfaz de gestión de horario.</p>	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

**Tabla 8. Descripción C.U. Cambiar Horario**

## 3.4. Caso de uso: Gestión de Tickets

<b>CASO DE USO 4:</b>	<b>Gestión de Tickets</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador y Helpdesk.	
<b>PROPÓSITO:</b>	Permitir crear, modificar y cancelar los tickets de problema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite el registro de los problemas reportados en la RDUC dentro de tickets, los cuales son almacenados en una base de datos, que permiten su seguimiento durante el proceso de resolución por parte de la Red. También permite realizar cualquier modificación necesaria a la información que estos tickets almacenan e incluso, si es el caso, pueden cancelarlos de tal forma que la solicitud de resolución es desechada.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Ser un usuario válido del sistema del tipo Administrador o Helpdesk.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Escoge en la interfaz principal de usuario la opción de gestión de tickets.  3. Escoge una opción en la interfaz desplegada. <b>F1 E1</b>	2. Despliega una interfaz con las opciones propias a la gestión de tickets <b>1</b> , junto con la opción <i>Consultar Tickets</i> . <b>2</b>
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega una interfaz con las funciones relacionadas con la gestión de tickets.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	<b>F1</b> Si el usuario elige la opción <i>Consultar Tickets</i> de inmediato el sistema se dirige al caso de uso del mismo nombre.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> Las funciones que incluye la gestión de tickets son crear, modificar y cancelar tickets.	
	<b>2</b> Consultar Tickets es una función que complementa las funciones que componen la gestión de tickets, y hace referencia al caso de uso del mismo nombre.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el usuario decide cancelar la gestión de tickets, el sistema despliega de nuevo la interfaz principal de usuario (ya sea Administrador o Helpdesk).	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 9. Descripción C.U. Gestión de Tickets



Figura 8. Interfaz Gestión de Tickets

Diagrama de secuencia Caso de Uso: Gestión de Tickets

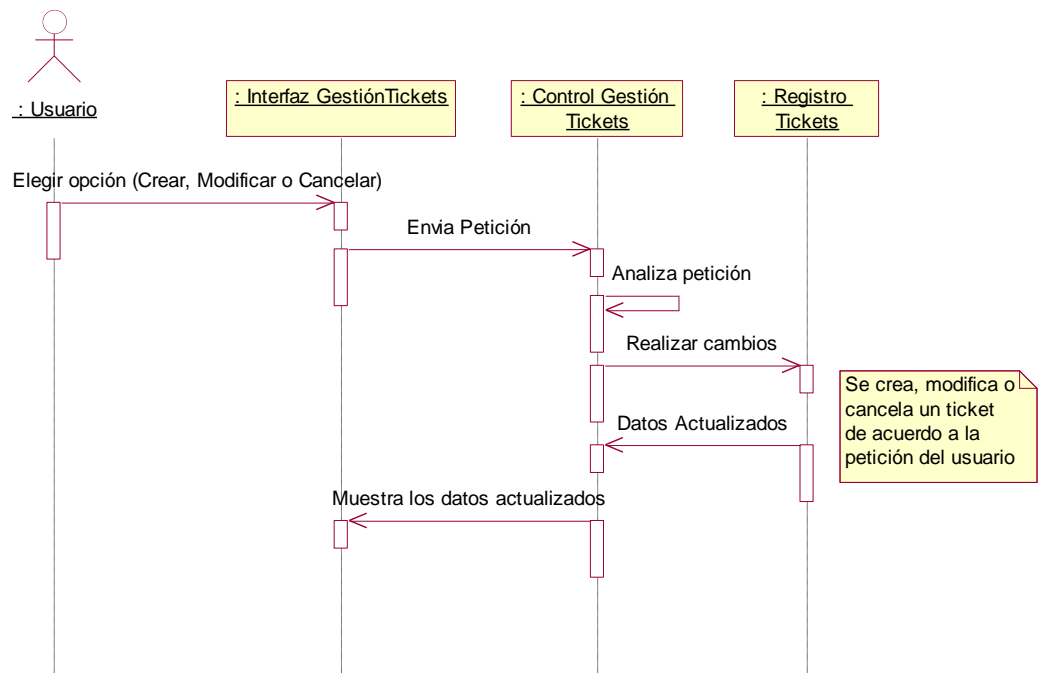


Figura 9. Diagrama de secuencia Gestión de Tickets

**Descripción detallada Caso de Uso:** Crear Ticket

<b>CASO DE USO 4.1:</b>	<b>Crear Ticket</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador y Helpdesk.	
<b>PROPÓSITO:</b>	Crear un ticket de problema en el sistema.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite registrar la información de los problemas en tickets de problema, mediante un formulario compuesto por una serie de campos, que facilitan la captura de información eficiente acerca del problema. Permite almacenar desde el nombre de quien reporta el problema, hasta la fecha, ubicación, tipo de problema y una breve descripción de este.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado como Administrador o Helpdesk. Estar en Gestión de Tickets.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona la opción Crear Ticket en la interfaz de Gestión de Tickets.  3. Ingresa la información requerida en el formulario de ingreso. <b>E1</b>  4. Envía los datos.	2. Despliega el formulario para el ingreso de la información del ticket. <b>1</b>  5. Valida los datos ingresados en el formulario por el usuario. <b>E2</b>  6. Almacena la información en el sistema.  7. Asigna un número de identificación al ticket.  8. Confirma al usuario que el ticket ha sido creado y le informa el número asignado.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Un ticket es creado y almacenado en el sistema.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> La información que se recoge en los campos de este formulario incluye: Nombre, Dirección y Dependencia de quien reporta el problema; Tipo de Problema que se presenta y su respectiva descripción; además de la Fecha, Prioridad de atención y persona a quien se asigna su resolución.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el usuario decide cancelar la creación de un ticket, el sistema lo retornará a la interfaz de Gestión de Tickets.  <b>E2</b> Si al validar los datos se encuentra alguna inconsistencia en uno de los campos del formulario, el sistema desplegará un mensaje de error refiriéndose a ello. Junto con este mensaje,	

	se despliega de nuevo el formulario con la información que el usuario ya había ingresado, pero el o los campos donde se encontró el error aparecerán en blanco.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

**Tabla 10. Descripción C.U. Crear Ticket**

**Descripción detallada Caso de Uso: Modificar Ticket**

<b>CASO DE USO 4.2:</b>	<b>Modificar Ticket</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador y Helpdesk. <u>1</u>	
<b>PROPÓSITO:</b>	Modificar datos de un ticket.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite modificar el estado del ticket o la persona a la que se asigna su resolución	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Ser un usuario válido del sistema. Estar en Gestión de Tickets.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona la opción Modificar Ticket en la interfaz de Gestión de Tickets.  3. Selecciona el ticket que desea modificar. <u>E1</u>  5. Ingresa la nueva información.  6. Envía los datos	2. Despliega la interfaz para seleccionar el ticket a modificar.  4. Muestra los datos del ticket y habilita los campos que pueden ser modificados. <u>2</u>  7. Valida los datos ingresados por el usuario. <u>E2</u>  8. Actualiza los datos de ticket en la base de datos.  9. Despliega una interfaz con los datos actualizados del ticket.
<b>POSCONDICIONES:</b>	La información del Ticket es actualizada.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	



<b>NOTAS:</b>	<p><b>1</b> Si el estado del ticket a modificar es “Abierto” los usuarios de tipo Monitor podrán modificar el ticket para agregar la información acerca de la resolución del problema.</p> <p><b>2</b> El usuario estará en disposición de cambiar la persona a quien se asignó la atención o el estado de un ticket, con la condición que no se encuentre “Cerrado” en un principio.</p>
<b>EXCEPCIONES:</b>	<p><b>E1</b> Si el usuario decide cancelar la acción de modificar un ticket, el sistema lo retornará a la interfaz de Gestión de Tickets.</p> <p><b>E2</b> Si al validar los datos se encuentra alguna inconsistencia, el sistema desplegará un mensaje de error refiriéndose a ello. Junto con este mensaje, se despliega de nuevo la información del ticket habilitando los campos que pueden modificarse.</p>
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005

**Tabla 11. Descripción C.U. Modificar Ticket**

**Descripción detallada Caso de Uso: Cancelar Ticket**

<b>CASO DE USO 4.3: Cancelar Ticket</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador y Helpdesk.
<b>PROPÓSITO:</b>	Cancelar el proceso de resolución de un ticket.
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite cancelar cualquier ticket para el cual no haya comenzado el proceso de resolución, cancelando su atención, ya sea porque la persona que reportó el problema retiró la solicitud o simplemente por una falsa alarma. <b>1</b>
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado como Administrador o Helpdesk. Estar en Gestión de Tickets. Existan tickets almacenados en el sistema.
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>
	<p>1. Selecciona la opción Cancelar Ticket en la interfaz de Gestión de Tickets.</p> <p>3. Ingresa el número de identificación del ticket a cancelar. <b>E1</b></p>
	<b>SISTEMA</b>
	<p>2. Despliega la interfaz para la cancelación del ticket, donde se pide ingresar el identificador de este.</p> <p>5. Valida la información ingresada. <b>E2</b></p>

	<p>4. Envía datos.</p> <p>9. Confirma la decisión de cancelar el ticket. <b>E1</b></p>	<p>6. Busca el ticket en la base de datos.</p> <p>7. Chequea el estado del ticket. <b>E3</b></p> <p>8. Muestra la información del ticket a eliminar y pide confirmar la acción.</p> <p>10. Cancela la solicitud de resolución del ticket en cuestión y lo elimina del sistema.</p>
<b>POSCONDICIONES:</b>	La solicitud de resolución del ticket es cancelada.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> Para cancelar cualquier ticket su estado debe ser “En cola” o “Abierto”, pues que de lo contrario no podrá ser eliminado debido a que la resolución del mismo ya estaría llevándose a cabo o habría terminado.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<p><b>E1</b> Si el usuario decide no cancelar el ticket, el sistema lo retornará a la interfaz de Gestión de Tickets.</p> <p><b>E2</b> Si se ingresa un dato no válido, el sistema desplegará un mensaje de error y retornará a la interfaz de gestión de tickets.</p> <p><b>E3</b> Si el estado del ticket es “Cerrado” o “Clareado”, no se permitirá su cancelación y se desplegará un mensaje al usuario comunicándole dicha situación.</p>	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 12. Descripción C.U. Cancelar Ticket

## 3.5. Caso de uso: Consultar Tickets:

CASO DE USO 5:		Consultar Tickets
<b>ACTOR:</b>	Cualquier Usuario registrado del sistema.	
<b>PROPÓSITO:</b>	Consultar los tickets de problema almacenados en el sistema mediante diferentes parámetros.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al usuario obtener un listado de tickets específicos, como resultado de la búsqueda de unos parámetros definidos por el usuario, según sea la información que se quiera obtener del sistema. Luego de desplegar el listado, si se quiere conocer en detalle los datos almacenados en un ticket, se muestra la información completa de este.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Ser un usuario válido registrado en el sistema.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Escoge en la interfaz principal de usuario la opción de Consultar tickets.  3. Especifica e ingresa en los parámetros de búsqueda la información que desea consultar. <b>E1</b>  5. Elige en la lista de tickets cual de ellos desea ver en detalle.	2. Despliega una interfaz con los parámetros de búsqueda disponibles. <b>1</b>  4. Despliega una lista de los tickets que coinciden con los parámetros de búsqueda especificados. <b>E2</b>  6. Despliega la información detallada del ticket especificado por el usuario.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega una lista de tickets que coincidan con el parámetro de búsqueda utilizado.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> Los parámetros de búsqueda estarán determinados por los campos fijos de los tickets.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el usuario decide cancelar la consulta de tickets, el sistema despliega de nuevo la interfaz principal de usuario.  <b>E2</b> Si no se encuentra ticket alguno que coincida con la información que el usuario especificó, se desplegará un mensaje al usuario indicando esta situación y se retornará a la interfaz de parámetros de búsqueda.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 13. Descripción C.U. Consultar Tickets

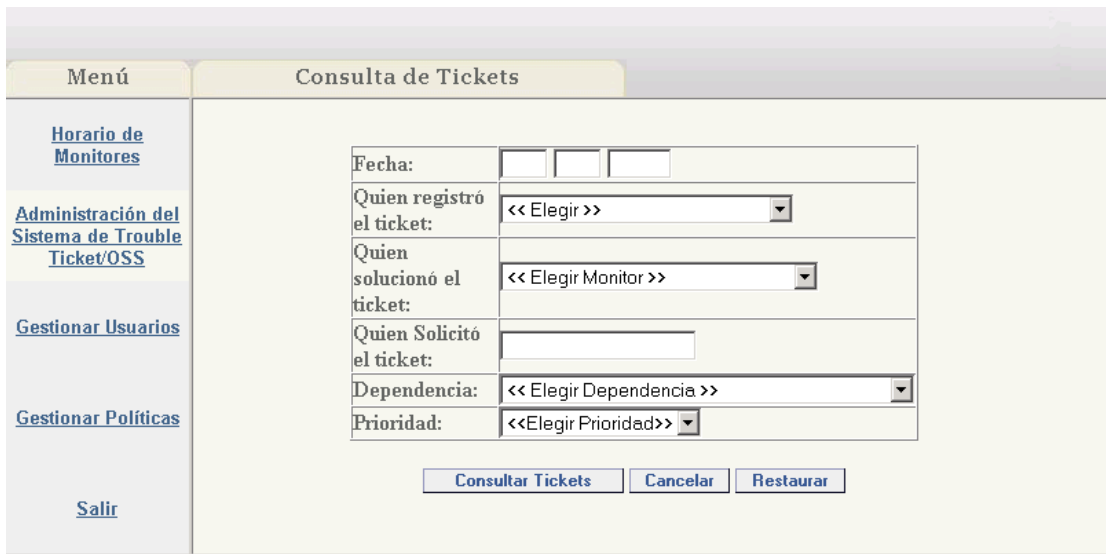


Figura 10. Interfaz Consultar Ticket

Diagrama de Secuencia Caso de Uso: Consultar Tickets

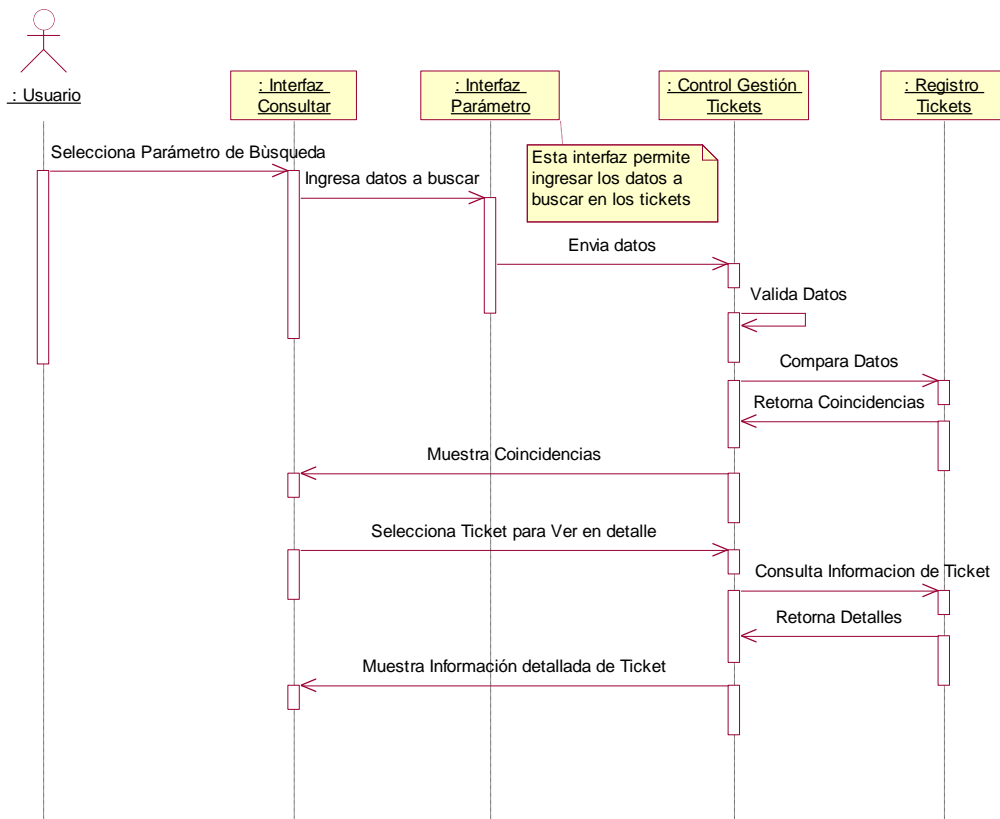


Figura 11. Diagrama de Secuencia Consultar Tickets

**Descripción detallada Caso de Uso:** Consulta Historial

<b>CASO DE USO 5.1:</b>		<b>Consultar Historial</b>	
<b>ACTOR:</b>	Cualquier Usuario registrado del sistema.		
<b>PROPÓSITO:</b>	Consultar el historial de problemas resueltos.		
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite consultar la información almacenada, exclusivamente, en el historial de problemas, lo cual se logra incluyendo en las búsquedas únicamente los tickets de problema cuyo estado sea <i>Cerrado</i> . Mediante la consulta de todos los tickets cerrados, el sistema permite acceder a información detallada a cerca de los problemas atendidos y la solución dada a estos.		
<b>PRECONDICIONES:</b>	Ser un usuario válido registrado en el sistema.		
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ACTOR</b>		<b>SISTEMA</b>
	1. Selecciona en la interfaz principal de usuario la opción de consultar Historial.  3. Selecciona el parámetro de búsqueda. <b>E1</b>  4. Ingresa la información que desea consultar.  5. Envía los datos.  9. Elige en la lista de tickets cual de ellos desea ver en detalle.		2. Despliega la interfaz con los parámetros de consulta.  6. Valida la información ingresada. <b>E2</b>  7. Compara la información ingresada con los datos almacenados entre los tickets cuyo estado es <i>Cerrado</i> .  8. Despliega una lista de tickets que coincide con la información solicitada. <b>E3</b>  10. Muestra la información detallada del ticket elegido.
<b>POSCONDICIONES:</b>	Información detallada de un problema reportado en la Red y los datos correspondientes a su resolución.		
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.		
<b>NOTAS:</b>	Ninguna.		
<b>EXCEPCIONES:</b>	<p><b>E1</b> Si el usuario decide cancelar la Consulta del Historial, el sistema despliega de nuevo la interfaz principal de usuario.</p> <p><b>E2</b> Si la información ingresada no es válida se despliega un mensaje de error y se retorna a la interfaz que solicita los parámetros de búsqueda.</p> <p><b>E3</b> Si el sistema no encuentra alguna coincidencia entre la</p>		

	información solicitada y los datos del Historial de problemas, se despliega un mensaje indicando esta situación.
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005

Tabla 14. Descripción C.U. Consulta Historial

### 3.6. Caso de uso: Administración de Problemas y Prioridades

<b>CASO DE USO 6:</b>	<b>Administración de Problemas y Prioridades</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Administrar los parámetros utilizados en la clasificación de los tickets.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite agregar nuevos tipos de problemas al sistema e incluir nuevas dependencias, además del cambio de las prioridades asignadas a estas, que sirven para realizar la clasificación de los tickets de acuerdo a las políticas definidas para la operación del sistema.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Escoge en la interfaz principal la opción de Administración de problemas y prioridades.  3 Escoge una opción en la interfaz desplegada. <b>E1</b>	2. Despliega una interfaz con las opciones Cambio de prioridad, Crear Dependencia o Tipo de Problema. <b>1</b>
<b>POSCONDICIONES:</b>	Se despliega una interfaz con las funciones relacionadas con este caso de uso.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> Estas opciones son las funciones específicas que realiza este caso de uso.	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la administración de problemas y prioridades, el sistema lo retorna a la interfaz principal del administrador.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 15. Descripción C.U. Admin. de Problemas y Prioridades



Figura 12. Interfaz de Admin. de Problemas y Prioridades

Diagrama de Secuencia Caso de Uso: Admin. de Problemas y Prioridades

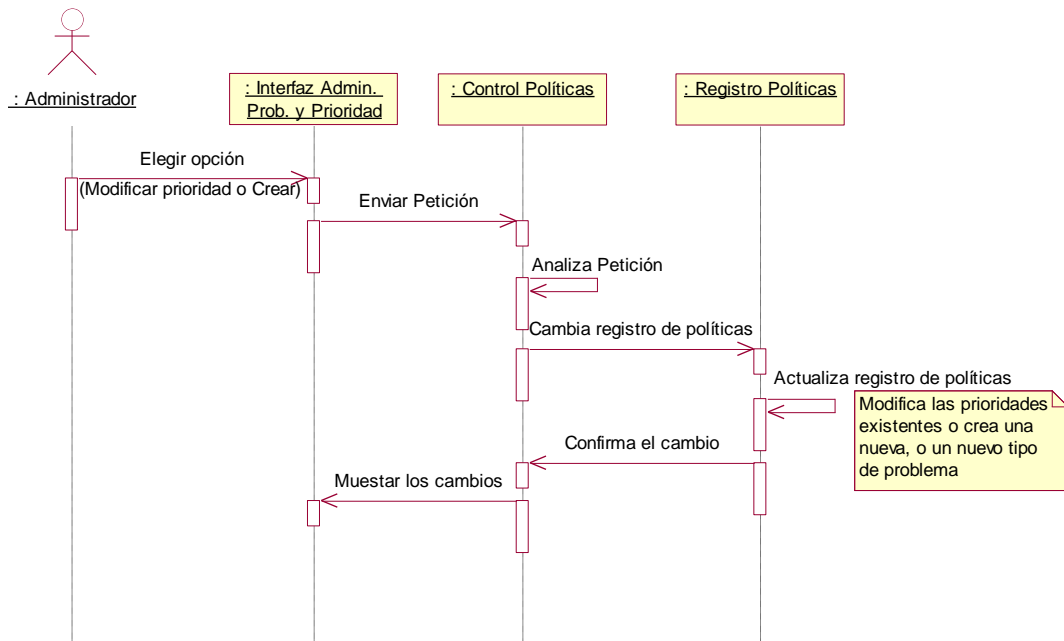


Figura 13. Diagrama de Secuencia Admin. de Problemas y Prioridades

**Descripción detallada Caso de Uso: Cambio de prioridad**

<b>CASO DE USO 6.1:</b>	<b>Cambio de Prioridad</b>	
<b>ACTOR:</b>	Administrador	
<b>PROPÓSITO:</b>	Permitir cambiar las prioridades de atención de los tickets.	
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite al Administrador cambiar las prioridades de atención de cada una de las dependencias registradas en el sistema, si se deciden variar las políticas de operación del sistema.	
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador. Estar en Administración de Problemas y Prioridades.	
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SISTEMA</b>
	1. Escoge en la interfaz de admin. de problemas y prioridades la opción de Cambio de Prioridad.  3. Selecciona la dependencia de interés en la lista desplegada. <b>E1</b>  6. Asigna la prioridad deseada a la dependencia.	2. Despliega una lista de las dependencias registradas.  4. Muestra los datos de la dependencia seleccionada.  5. Habilita el cambio de prioridad mediante una lista. <b>1</b>  7. Realiza el cambio en el registro del sistema.  8. Indica al usuario que la prioridad ha sido modificada.
<b>POSCONDICIONES:</b>	La prioridad de atención de una dependencia es cambiada.	
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.	
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> Esta lista contiene, exclusivamente, los valores de prioridad válidos que pueden asignarse, para evitar valores equivocados	
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar el cambio de prioridad, el sistema lo retorna a la interfaz de Admin. de Problemas y Prioridades.	
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos	
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005	

Tabla 16. Descripción C.U. Cambio de Prioridad



**Caso de Uso 6.2 - Crear Dependencia o Tipo de problema**

<b>CASO DE USO 6.2: Crear Dependencia / Tipo de Problema</b>			
<b>ACTOR:</b>	Administrador		
<b>PROPÓSITO:</b>	Crear una nueva dependencia o tipo de problema en el sistema.		
<b>RESUMEN:</b>	Este caso de uso permite agregar nuevas dependencias al sistema de las cuales pueden provenir los problemas o nuevos tipos de problemas que se pueden presentar en la Red, según el criterio de los administradores de la Red.		
<b>PRECONDICIONES:</b>	Haber sido validado en el sistema como Administrador. Estar en Administración de Problemas y Prioridades.		
<b>ESCENARIO:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	<b>SISTEMA</b>		
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1. Escoge en la interfaz de Admin. de problemas y prioridades la opción de Crear dependencia/tipo de problema.</p> <p>4. Ingresa la información requerida. <b>E1</b></p> <p>5. Envía los datos</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2. Despliega una lista de las dependencias registradas. <b>1</b></p> <p>3. Abre un campo para el ingreso del nombre de la nueva dependencia e información adicional.</p> <p>6. Valida la información ingresada. <b>E2</b></p> <p>7. Registra la nueva dependencia en el sistema.</p> <p>8. Despliega la lista actualizada de las dependencias registradas.</p> </td> </tr> </table>	<p>1. Escoge en la interfaz de Admin. de problemas y prioridades la opción de Crear dependencia/tipo de problema.</p> <p>4. Ingresa la información requerida. <b>E1</b></p> <p>5. Envía los datos</p>	<p>2. Despliega una lista de las dependencias registradas. <b>1</b></p> <p>3. Abre un campo para el ingreso del nombre de la nueva dependencia e información adicional.</p> <p>6. Valida la información ingresada. <b>E2</b></p> <p>7. Registra la nueva dependencia en el sistema.</p> <p>8. Despliega la lista actualizada de las dependencias registradas.</p>
<p>1. Escoge en la interfaz de Admin. de problemas y prioridades la opción de Crear dependencia/tipo de problema.</p> <p>4. Ingresa la información requerida. <b>E1</b></p> <p>5. Envía los datos</p>	<p>2. Despliega una lista de las dependencias registradas. <b>1</b></p> <p>3. Abre un campo para el ingreso del nombre de la nueva dependencia e información adicional.</p> <p>6. Valida la información ingresada. <b>E2</b></p> <p>7. Registra la nueva dependencia en el sistema.</p> <p>8. Despliega la lista actualizada de las dependencias registradas.</p>		
<b>POSCONDICIONES:</b>	Una nueva dependencia o Tipo de Problema es creado.		
<b>FLUJOS ALTERNATIVOS:</b>	Ninguno.		
<b>NOTAS:</b>	<b>1</b> El proceso para crear una nueva dependencia o tipo de problema es el mismo, por tanto en este escenario solo se considera uno de los dos casos.		
<b>EXCEPCIONES:</b>	<b>E1</b> Si el administrador decide cancelar la creación de un nuevo problema o dependencia, el sistema lo retorna a la interfaz de Admin. de Problemas y Prioridades. <b>E2</b> Si la información ingresada no es válida se despliega un mensaje de error y se retorna a la interfaz de Admin. de Problemas y Prioridades.		
<b>AUTOR:</b>	Fabian A. Pinillos Quintero, Andrés Felipe Rendón Ríos		
<b>VERSION:</b> 1.0	<b>FECHA:</b> Marzo de 2005		

Tabla 17. Descripción C.U. Crear Dependencia/Tipo de problema

4. Diagrama de Caso de Uso Expandidos

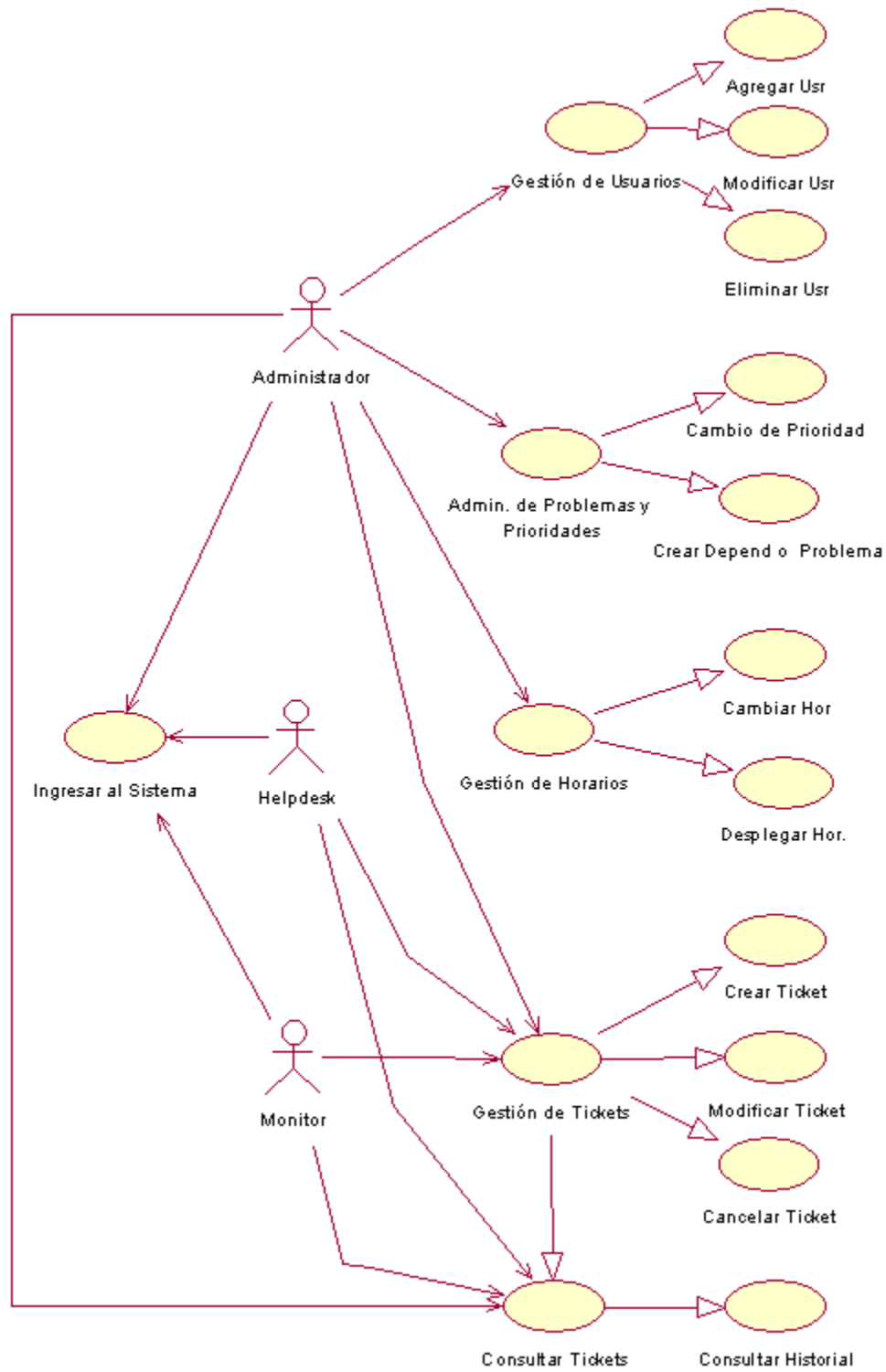


Figura 14. Diagrama de Casos de Uso Detallado