Casos de Uso

Descripción de actores

Cliente: Es la entidad que tiene un producto descompuesto y requiere de hacer valida la garantía del producto

Cliente Final: Es aquella persona la cuan realizo la compra de un producto con garantía pero que no tiene relación con la tienda, sin embargo aún se le proporciona la atención

Cliente-Tienda: Es aquella persona que realizo la compra de un producto en una tienda sin embargo el producto que compro se descompuso por lo cual hace la reclamación de su garantía por lo que la tienda actúa como intermediario para la reparación o bien la indemnización del producto

Tienda: Es cuando un producto que tiene la tienda se descompone y solicita la reparación del equipo o indemnización del equipo sin que haya sido vendida a un cliente

Centro de Servicio: Es un centro de acopio y reparación de equipos descompuestos, el cual tiene una relación comercial con SunCorp Electronics y estos se encargar de apoyar a Suncorp en la reparación de equipos electrónicos

Vendedor: Es la persona que se encarga de vender los productos de distintos proveedores con el fin de hacer que estos se vendan en las Tiendas

Supervisor: Es la entidad encargada de dar un seguimiento a los centros de servicio y al cliente con el fin de dar solución al cliente lo más rápido posible

Almacén: Es la entidad encargada de administrar el almacén en general de Suncorp

Gerente de servicio: Es la persona que se encargara de realizar validaciones y autorizaciones a los supervisores

Casos de uso

CDU0001TS - Asesoramiento Lv1

Atencion de llamadas y asesoramiento de problemas simples de equipos electronicos

CDU0002TS - Escalamineto a Centro de servicio

Se envia a cliente a centro de servicio ya que no es posible resolver el problema de forma remota