|  |  |
| --- | --- |
| CÓDIGO | **CUAN-0013** |
| TÍTULO | **Contactar soporte técnico** |
| VERSIÓN | **1.0** |
| ACTORES | **Estudiantes, Equipo de Soporte Técnico** |
| DESCRIPCIÓN | **Este caso de uso describe cómo los estudiantes pueden contactar al equipo de soporte técnico de la plataforma EduMatch para recibir ayuda o resolver problemas. Incluye la capacidad de enviar mensajes, crear tickets de soporte o acceder a recursos de ayuda. El equipo de soporte técnico gestiona y responde a las consultas de los estudiantes de manera oportuna y eficiente.** |

|  |  |
| --- | --- |
| CÓDIGO | **CUAD-0013** |
| TÍTULO | **Contactar soporte técnico** |
| DESCRIPCIÓN | **Este caso de uso describe cómo se implementa la funcionalidad para que un estudiante pueda contactar al equipo de soporte técnico de la plataforma EduMatch en caso de necesitar ayuda o asistencia técnica.** |
| STAKEHOLDER PRINCIPAL | **Estudiante** |
| STAKEHOLDER  SECUNDARIO | **Soporte Técnico, Administradores del Sistema** |
| PRECONDICIONES | **El estudiante ha iniciado sesión en la plataforma y necesita ayuda o asistencia técnica.** |
| PUNTOS DE EXTENSIÓN | **CUAD-0000: Gestionar estudiante** |
| CONDICIÓN | **Enviar mensaje a soporte técnico desde la cuenta** |
| FLUJO PRINCIPAL | 1. El estudiante accede a la sección de soporte técnico o encuentra la opción para contactar al equipo de soporte. 2. El estudiante selecciona la opción para enviar un mensaje al equipo de soporte técnico. 3. El estudiante escribe su mensaje detallando el problema o la consulta. 4. El estudiante envía el mensaje al equipo de soporte |
| FLUJO ALTERNATIVO | 4a. Si el sistema no puede enviar el mensaje debido a un error técnico, se muestra un mensaje al estudiante indicando que la solicitud de soporte no se ha podido enviar y se proporcionan instrucciones alternativas para contactar al equipo de soporte. |
| POSTCONDICIONES | **El mensaje ha sido enviado al equipo de soporte técnico para su revisión y respuesta.** |