|  |  |
| --- | --- |
| CÓDIGO | **CUAN-0026** |
| TÍTULO | **Solicitar soporte técnico** |
| VERSIÓN | **1.0** |
| ACTORES | **Profesores** |
| DESCRIPCIÓN | **Este caso de uso describe cómo los usuarios (estudiantes o profesores) pueden solicitar soporte técnico en la plataforma EduMatch en caso de encontrar problemas técnicos o necesitar asistencia.** |

|  |  |
| --- | --- |
| CÓDIGO | **CUAD-0026** |
| TÍTULO | **Solicitar soporte técnico** |
| DESCRIPCIÓN | **Este caso de uso describe cómo se implementa la funcionalidad para que los usuarios (estudiantes o profesores) puedan solicitar soporte técnico en la plataforma EduMatch en caso de encontrar problemas técnicos o necesitar asistencia.** |
| STAKEHOLDER PRINCIPAL | **Profesores** |
| STAKEHOLDER SECUNDARIO | **Administradores del Sistema** |
| PRECONDICIONES | **El usuario ha iniciado sesión en la plataforma y**  **necesita asistencia técnica.** |
| PUNTOS DE EXTENSIÓN | **No aplica.** |
| FLUJO PRINCIPAL | 1. El usuario accede a la sección de soporte técnico. 2. El usuario describe el problema o la consulta que tiene y proporciona detalles relevantes. 3. El sistema registra la solicitud de soporte y asigna un número de ticket. 4. El usuario recibe una confirmación de que su solicitud ha sido recibida y se le informa sobre los próximos pasos.   5. |
| FLUJO ALTERNATIVO | N/A |
| POSTCONDICIONES | **El usuario ha solicitado correctamente soporte técnico y recibirá asistencia por parte del equipo de soporte de la plataforma.** |