| **Nome do Caso de Uso** | **UC12– Acionar o suporte** |
| --- | --- |
| Caso de Uso | Secundário |
| Ator Principal | Usuário |
| Ator(es) Secundário(s) | Funcionário |
| Resumo | Este UC permite que o usuário entre em contato com o suporte. |
| Pré-condições | Ter entrado em contato com o ChatBot |
| Pós-condições | Resolução do problema apontado pelo cliente. |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Aciona a opção: Chat com suporte | 1. Realiza a ação de direcionamento para um funcionário ativo |
| 3. Funcionário do suporte entra em contato com o usuário |  |
| **Restrições e Validações** | |
| Usuário deve estar logado  O cliente deve primeiro ter passado pelo ChatBot e não estar satisfeito com o atendimento.  Deve haver um funcionário disponível para contato. | |
| **Regras de Negócio** | |
| Não há | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01) – Indisponibilidade de funcionário** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  |  |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-01) - Indisponibilidade de funcionário** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Ator tenta entrar em contato com o suporte | 1. O sistema exibe a mensagem: “Não existem funcionários disponíveis para contato. Tente novamente mais tarde.” |
|  | 1. FIM DO UC |
| **Fluxo de Exceção (FE-02) - Usuario deslogado** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Ator tenta entrar em contato com o suporte sem se logar | 1. Sistema exibe a mensagem: “Favor efetuar o login para podermos te ajudar melhor.” |
|  | 1. FIM DO UC |
| **Observações** | |