| **CU15** | Reporte de problemas técnicos |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario Trabajador |
| **Precondición** | - El usuario está registrado y autenticado en el sistema del chatbot  - Existe un sistema de seguimiento de errores |
| **Descripción** | Como Usuario Trabajador, quiero informar errores o problemas técnicos encontrados en el chatbot para ayudar a los administradores a identificar y resolver problemas, mejorando así la experiencia general. |
| **Secuencia** | 1. El usuario encuentra un problema técnico mientras usa el chatbot.  2. El usuario reporta el problema a través de la aplicación.  3. El sistema solicita detalles del error (incluyendo capturas de pantalla, si es posible).  4. El sistema registra el problema en el sistema de seguimiento de errores.  5. El sistema proporciona al usuario un número de referencia para seguimiento.  6. El equipo técnico revisa y trabaja en la resolución del problema.  7. El sistema actualiza al usuario sobre el estado de la resolución del error. |
| **Postcondición** | - El problema técnico queda registrado en el sistema de seguimiento de errores  - El usuario recibe confirmación del reporte y un número de referencia |
| **Excepción** | 1. Si varios usuarios reportan el mismo problema:  - El sistema identifica el problema como recurrente y lo prioriza.  - Se notifica al equipo técnico para una resolución urgente.  - Se informa a los usuarios afectados que el problema está siendo atendido de manera prioritaria.  2. Si no hay una solución inmediata para el problema:  - El sistema proporciona una solución temporal o un workaround si es posible.  - Se informa al usuario sobre el tiempo estimado para la resolución completa del problema.  3. Si el usuario solicita una actualización sobre un problema previamente reportado:  - El sistema proporciona el estado actual de la resolución del problema.  - Si el problema ha sido resuelto, se informa al usuario y se solicita confirmación de que la solución fue efectiva. |