| **CU9** | Asistencia técnica para el chatbot |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario Trabajador |
| **Precondición** | - El usuario está registrado en el sistema del chatbot |
| **Descripción** | Como usuario registrado en el sistema, quiero recibir asistencia técnica para problemas relacionados con el chatbot, como errores de inicio de sesión o dificultades de navegación, para resolver rápidamente cualquier inconveniente y utilizar el chatbot sin interrupciones. |
| **Secuencia** | 1. El usuario solicita asistencia técnica a través del chatbot.  2. El chatbot solicita detalles sobre el problema específico.  3. El sistema analiza la información proporcionada y busca soluciones.  4. El chatbot proporciona pasos para resolver el problema o escala el asunto si es necesario. |
| **Postcondición** | El usuario recibe asistencia para resolver su problema técnico o se le proporciona un camino claro para la resolución. |
| **Excepción** | 1. Si el usuario tiene problemas de inicio de sesión:  - El chatbot verifica los detalles del error.  - Proporciona pasos para resolver problemas comunes (como restablecer la contraseña).  - Si el problema persiste, ofrece contactar al soporte técnico.  2. Si el usuario tiene dificultades de navegación:  - El chatbot proporciona una guía paso a paso o tutorial interactivo sobre cómo utilizar las diferentes funciones.  - Ofrece la opción de hablar con un agente de soporte técnico si las dificultades persisten.  3. Si el usuario reporta un error técnico específico:  - El chatbot recopila detalles sobre el error (mensajes de error, pasos para replicarlo, etc.).  - Proporciona soluciones posibles.  - Si es necesario, envía el reporte al equipo técnico para una resolución más detallada.  4. Si la solicitud de asistencia es fuera del horario de soporte en vivo:  - El chatbot proporciona soluciones a problemas comunes que pueden ser resueltos de manera automática.  - Ofrece la opción de dejar un mensaje detallado para el equipo de soporte técnico.  - Proporciona información sobre el horario de atención del soporte en vivo. |