**Historias de Usuario**

**Gestión de Producto**

Subgerencia de Operaciones y Tecnología

**HISTORIA DE USUARIO (HU)**

Está Historia de Usuario describe los Criterios de Aceptación del Flujo de Secuencia del *CU – Gestión de Producto.*

1. **HISTORIA DE USUARIO**

**Como** Nuevo Sistema Core

**Quiero** ser el proyecto orquestador de todas las actividades

**Para poder** optimizar procesos

**CRITERIOS DE ACEPTACIÓN**

**Escenario 1**: Conexión *CRM*

**Dado** que el sistema requiere conexión con el *CRM*

**Y** el *Cliente* solicita modificar el servicio

**Y** el servicio se encuentra *Activo*

**Cuando** el cliente seleccione el botón “*Otras Consultas” (ver CU – Consulta portal Web)*

**Entonces** realizar conexión con el*CRM*

**Y** precarga información en el Formulario *Contacto*

**Cuando** el cliente diligencie la información y seleccione la opción “*Enviar*”

**Entonces** realizar conexión con el*CRM*

**Y** almacenar la *información*

**Escenario 2:** Conexión *Portal Web*

**Dado** que el sistema requiere conexión con el *Portal Web*

**Y** se tiene la información del *Cliente,* entregada por el *CRM*

**Cuando** el *CRM* comparta la información con el *Nuevo Sistema Core*

**Entonces** generar conexión con el *Portal Web*

**Y** mostrar el Formulario

**Escenario 3:** Conexión *Portal Nuevo Sistema Core*

**Dado** que el sistema requiere conexión con el *Portal Nuevo Sistema Core*

**Y** se tiene la información con la *solicitud del* Cliente

**Cuando** el *CRM* comparta la información con el *Portal Nuevo Sistema Core,* donde se especifican las modificaciones que requiere el *Cliente*

**Entonces** Crear lista de espera

**Y** notificar a el área encargada.

**Y** realizar *solicitud* a *Operaciones* por medio de *Correo*

**Escenario 4**: Conexión *Proveedor Correos Certificados*

**Dado** que el sistema requiere conexión con el *Proveedor de Correos Certificados*

**Y** se tiene la solicitud realizada por el área de *Ventas*

**Cuando** el área de *Ventas* envié por correo la solicitud a Operaciones*,* donde se especifican las modificaciones que requiere el *Cliente*

**Entonces** generar conexión con el *proveedor de Correos Certificados*

**Y** realizar la(s) modificación(es) solicitadas

**Escenario 5**: Conexión *Operaciones*

**Dado** que el sistema requiere conexión con el área de *Operaciones*

**Y** se realizaron las modificaciones solicitadas por el *Cliente*

**Cuando** el *proveedor de Correos Certificados* confirme el proceso

**Entonces** realizar conexión con el área de *Operaciones*

**Y** Notificar y compartir certificado (ver *formato OPE-F-003 Certificación correo electrónico certificado\_Certimail\_v6.docx*) al Cliente