

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

## Artefactos:

### Documento de Casos de Uso – Customer Care

#### CU-01: Registrar Consulta

##### Actores:

- 1. Agente Customer

##### Precondiciones:

- El agente debe estar logueado.
- El sistema debe estar operativo.

##### Postcondiciones:

- Se genera un ticket de reclamo o consulta.
- Se asocia el ticket al cliente correspondiente.

##### Escenario principal de éxito:

1. El Usuario inicia un nuevo consulta o reclamo.
2. El Agente realiza el registro de nueva consulta/reclamo.
3. El Agente Ingresa datos del usuario[nombre, apellido, dni, email, teléfono, detalle].
4. El Agente finaliza el registro de consulta/reclamo.
5. El Sistema genera un número de ticket único y notifica al usuario que su reclamo fue registrado exitosamente.

##### Extensiones:

- a. Si el usuario no está registrado:
  - El sistema solicita registrar sus datos antes de continuar.
- b. Si el reclamo está duplicado:
  - El sistema muestra una advertencia y sugiere revisar el historial.

##### Requisitos Especiales:

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

- Confirmación automática por correo al usuario con el número de ticket.
- Interfaz clara y accesible para agentes y usuario.

Lista de Tecnología:

- Sistema Customer Care.
- Servidor de correo para notificaciones automáticas.

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

## **CU-02:** Procesar Seguimiento y Reclamos

### Actores:

- 1. Agente Customer

### Precondiciones:

- El Agente debe estar logueado.
- El Reclamo debe existir en el sistema.

### Postcondiciones:

- El Reclamo cambia su estado a “Cerrado”.
- El Sistema notifica al usuario.

### Escenario principal de éxito:

1. El Agente inicia sesión y se dirige al apartado de reclamos.
2. El Agente selecciona el reclamo a cerrar .
3. . El Agente ingresa descripción de solución de reclamo y cambia el estado del reclamo a “Cerrado”.
4. El Sistema guarda los cambios y envía una notificación al Usuario.

### Extensiones:

- a. Si el reclamo ya está cerrado:
  - El sistema informa que no se pueden hacer modificaciones.
- b. Si hay un error en la actualización del estado:
  - El sistema muestra un mensaje y permite reintentar.

### Requisitos Especiales:

- Registro de auditoría con fecha y usuario que cerró el reclamo.
- Notificación automática al usuario sobre la resolución.

### Lista de Tecnología:

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

- Sistema Customer Care.
- Servidor de correo para avisos automáticos.

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

### **CU-03:** Procesar Mensajería Interna

#### **Actores:**

- Usuario.
- Agente Customer/ Soporte.
- Sistema de Mensajería.
- Sistema de Notificaciones.

#### **Precondiciones:**

- El Usuario debe estar autenticado en la plataforma o podrá acceder como invitado.
- El Servicio de chat propio está operativo (web/app).

#### **Postcondiciones:**

- Se crea una sesión de chat con un identificador único.
- La conversación queda registrada en el historial del customer.

#### **Escenario Principal de Éxito:**

1. El Usuario elige método de ingreso (autenticación o como invitado).
2. El Usuario inicia un nuevo chat.
3. El Usuario ingresa su consulta/reclamo y adjunta [capturas, pdf, audio].
4. El Agente responde y continúa hasta la resolución (Si se requiere, el agente registra la consulta/reclamo).
5. El Agente finaliza el chat y el usuario recibe un resumen/transcripción opcional y la posibilidad de calificar la atención.

#### **Extensiones (Flujos Alternativos):**

##### **a. Agente no disponible / cola**

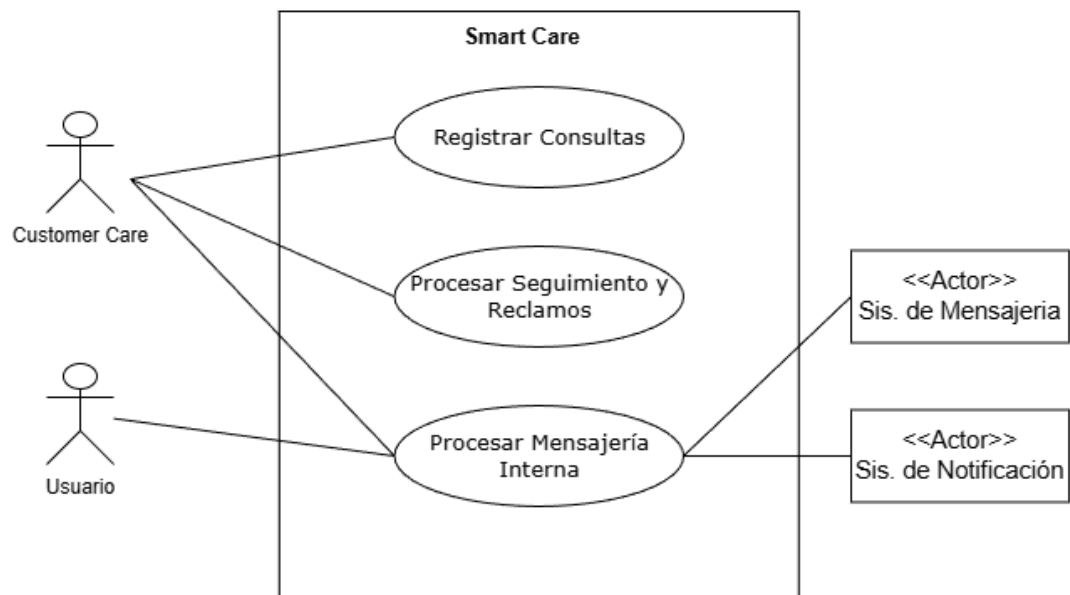
- **a1.** El sistema coloca al usuario en una cola con posición estimada; permite enviar mensajes offline y notifica cuando un agente toma el caso.
- **b.** Falla de conexión
- **b1.** El sistema intenta reconectar; si no es posible, ofrece alternativas (email, SMS, reintento, creación de ticket).
- **c.** Transferencia / Escalación

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

- **c1.** El agente transfiere la conversación a otro agente o especialista; el usuario es notificado.
- d. Conversación convertida en ticket
- **d1.** El agente genera un ticket desde el chat; historial y adjuntos quedan vinculados automáticamente.
- e. Adjunto inválido o demasiado grande
- **e1.** El sistema rechaza el archivo e informa restricciones, permitiendo reintentar.
- f. Reapertura de conversación cerrada
- **f1.** El usuario puede reabrir la conversación dentro de un periodo o iniciar un nuevo chat/ticket.
- g. Detección de abuso / incumplimiento
- **g1.** El sistema aplica filtros antispam y el agente/administrador puede bloquear o reportar al usuario.

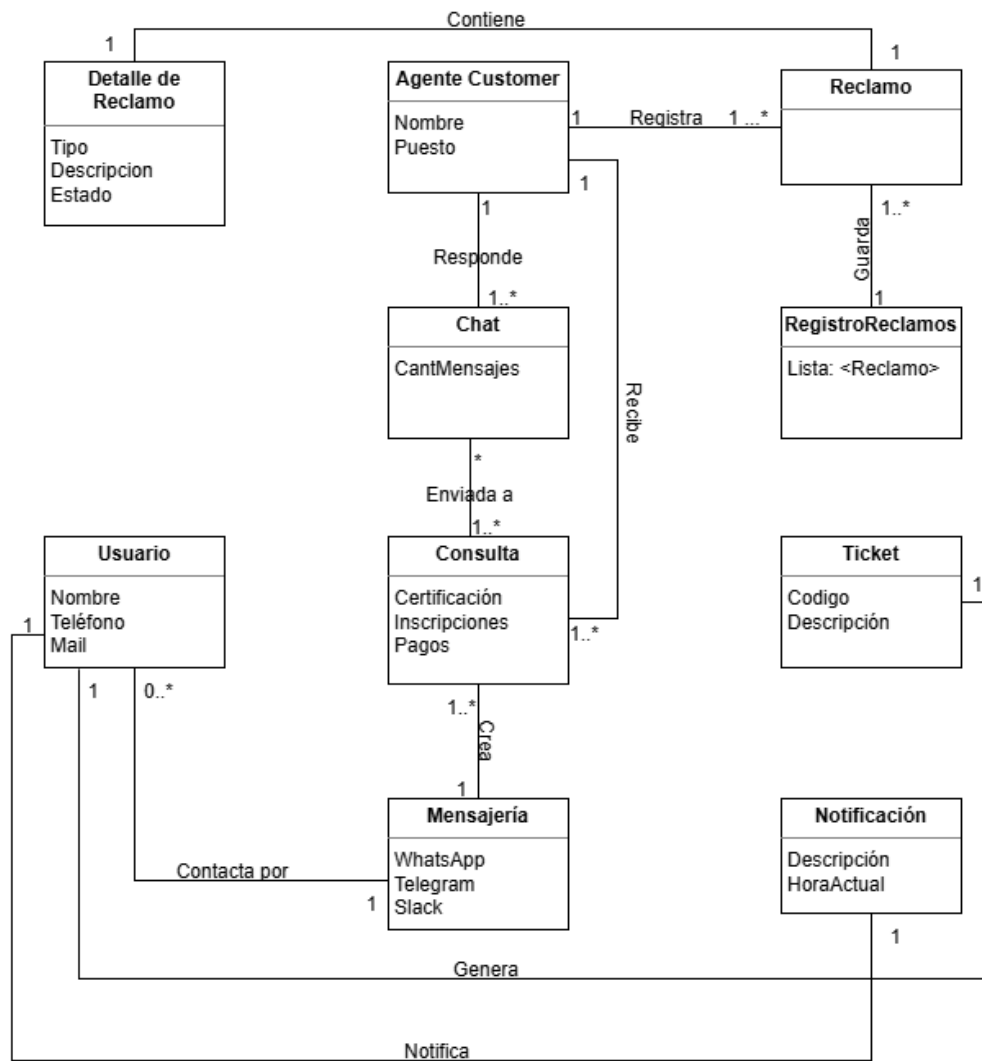
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

### Diagrama de Casos de Uso:



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

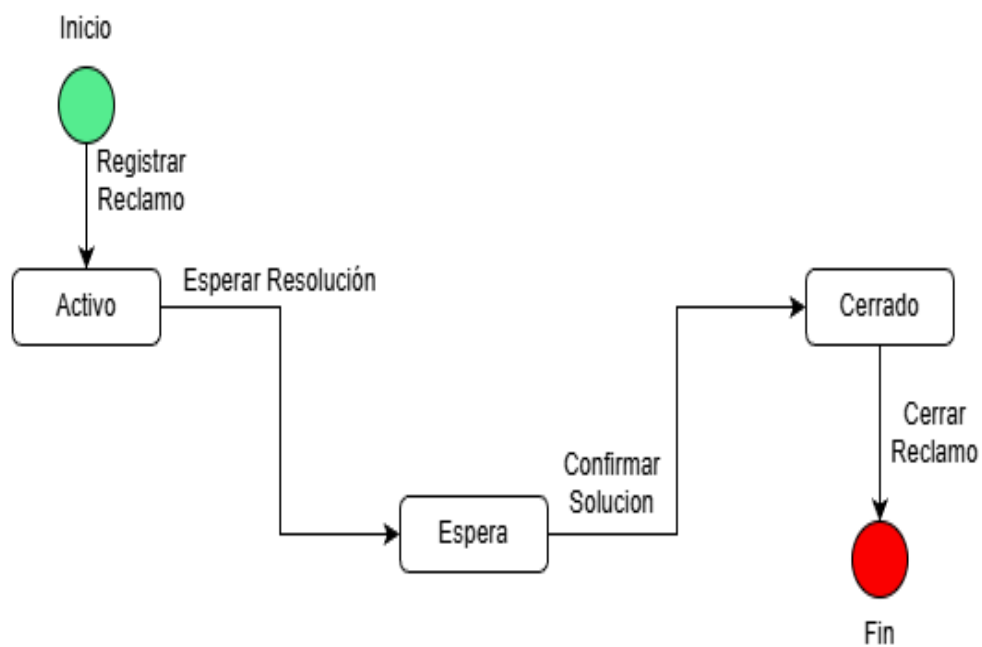
## Modelo de Dominio:



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

## Diagrama de Transición de Estados:

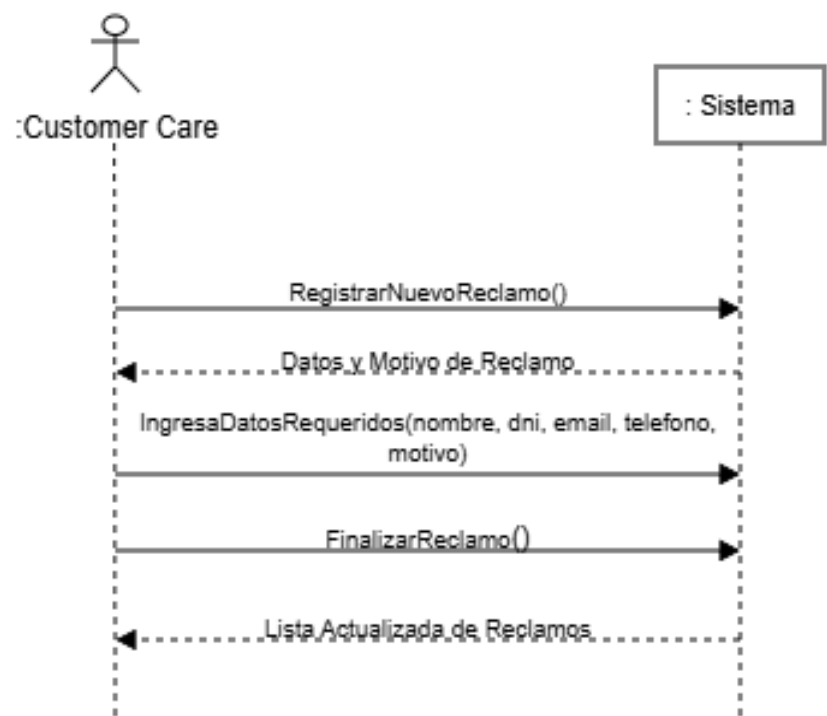
**Objeto: Registro de Reclamos**



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

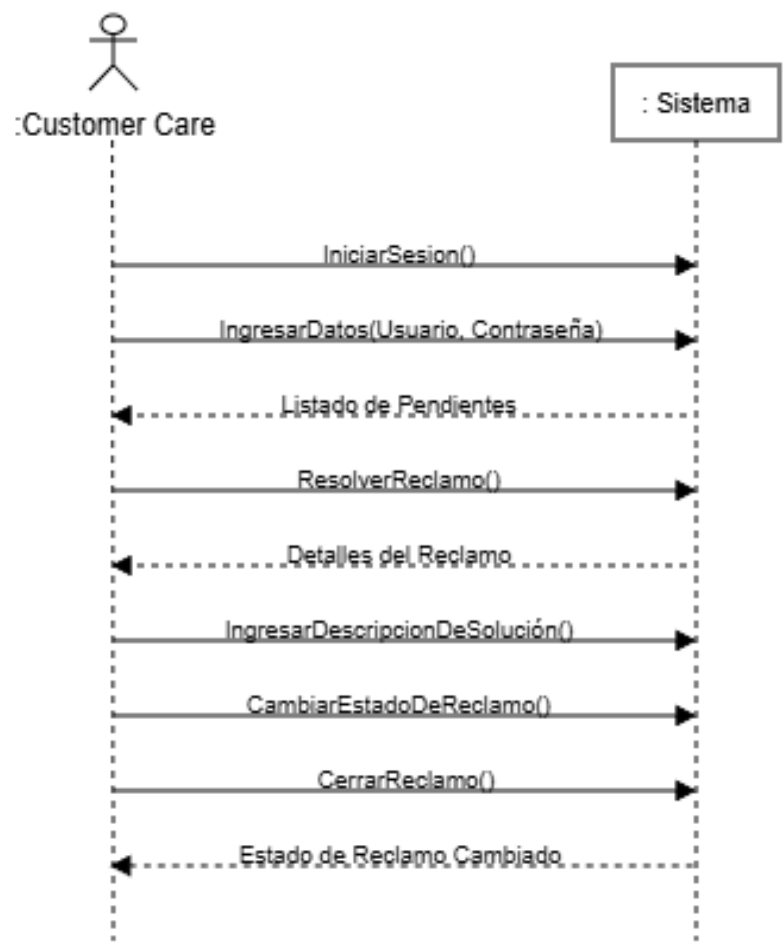
**Diagramas de Secuencias:**

**CU-01: Registrar Consulta**



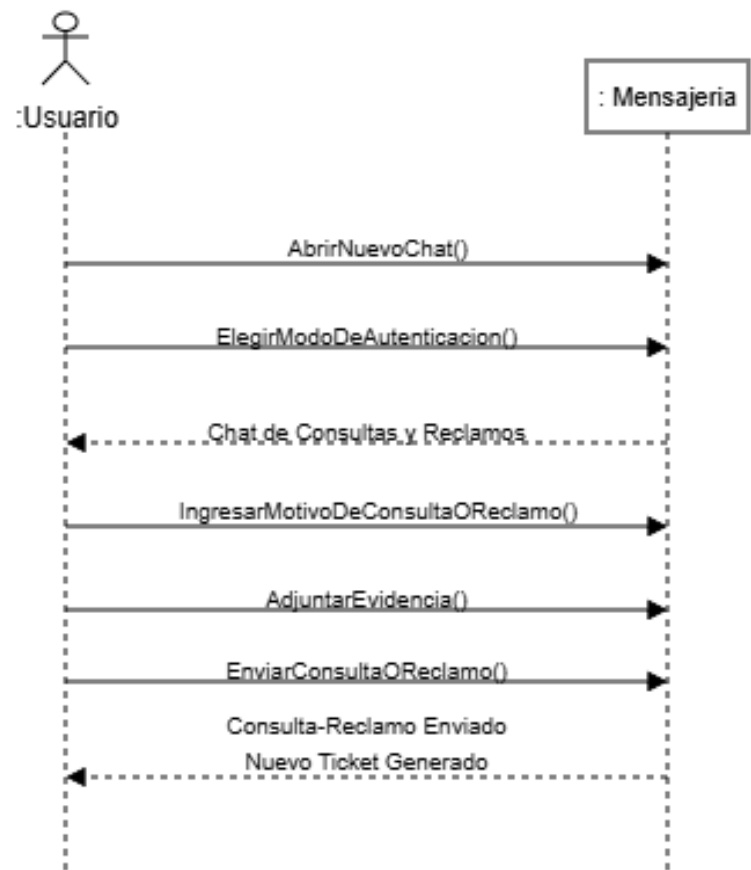
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

**CU-02: Procesar Seguimiento y Reclamos.**



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

**CU-03: Procesar Mensajería Interna**



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

## Contratos:

### Contrato C - 001: Registrar una nueva consulta o reclamo

Operación	Registrar una nueva consulta o reclamo realizada por el usuario, generando un ticket único asociado a su perfil en el sistema.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 1 – Customer Care: Registrar consulta
Precondiciones	El Usuario debe estar registrado en el sistema.  El sistema Customer Care debe estar operativo.  El agente debe tener sesión iniciada con permisos válidos.
Postcondiciones	Se genera un número de ticket único.  El reclamo o consulta queda almacenado en la base de datos.  El ticket queda asociado al usuario correspondiente.  Se envía confirmación automática al usuario con el número de ticket.

### Contrato C - 002: Gestión y Cierre de Reclamo

Operación	Permitir que el agente gestione y cierre un reclamo existente, registrando la solución aplicada y notificando al usuario sobre la resolución final.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 2 – Customer Care: Procesar seguimiento y reclamo
Precondiciones	El reclamo debe existir en el sistema.  El agente debe estar logueado.
Postcondiciones	El reclamo cambia su estado a “Cerrado”.  Se registra la solución y la fecha de cierre.  Se genera una entrada de auditoría con los datos del agente.  Se envía notificación automática al usuario con el detalle de la resolución.

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: <b>1.0</b>
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

**Contrato C - 003:** Procesar Mensajería Interna

Operación	Iniciar una sesión de chat interno entre un Usuario y un Agente, generando una conversación única que permita el intercambio de mensajes, archivos y registro del historial.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 3 – Mensajería Interna
Precondiciones	<p>El usuario debe estar autenticado o haber ingresado como invitado con los datos mínimos requeridos.</p> <p>El servicio de chat debe estar operativo.</p> <p>El agente debe contar con sesión iniciada.</p>
Postcondiciones	<p>Se crea una sesión de chat con un identificador único.</p> <p>La conversación queda registrada en el historial del agente.</p> <p>Se envía notificación al usuario o agente cuando existan mensajes pendientes.</p>

**Modelo de Análisis:**

