

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
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. Alumno o Cliente (Principal)
- 2. Sistema de gestión de reclamos

Precondiciones:

- El cliente debe estar registrado en el sistema.
- El sistema debe estar operativo y conectado a la base de datos.

Postcondiciones:

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

Escenario principal de éxito:

1. El Alumno o Cliente comunica su reclamo o consulta al Agente de atención.
2. El Agente accede al sistema y selecciona “Registrar nuevo reclamo”.
3. El sistema solicita los datos del cliente y el motivo del reclamo.
4. El Agente completa los datos requeridos.
5. El sistema valida la información ingresada.
6. El sistema genera un número de ticket único y guarda el reclamo.
7. El sistema notifica al cliente que su reclamo fue registrado exitosamente.

Extensiones:

a. Si el cliente no está registrado:

- El sistema solicita registrar sus datos antes de continuar.

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

b. Si el reclamo está duplicado:

- El sistema muestra una advertencia y sugiere revisar el historial.

Requisitos Especiales:

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

Lista de Tecnología:

- Sistema Customer Care.
- Base de datos de clientes.
- Servidor de correo para notificaciones automáticas.

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

CU-02: Seguimiento y Cerrar Reclamo

Actores:

- 1. Agente Customer Care
- 2. Sistema de gestión de reclamos

Precondiciones:

- El reclamo debe existir en el sistema.
- El agente debe tener permisos para editar el estado.

Postcondiciones:

- El reclamo cambia su estado a “Cerrado”.
- Se registra la solución aplicada.

Escenario principal de éxito:

1. El Agente inicia sesión en el sistema.
2. El sistema muestra la lista de reclamos pendientes.
3. El Agente selecciona el reclamo a resolver.
4. El sistema muestra los detalles del caso.
5. El Agente ingresa la descripción de la solución.
6. El Agente cambia el estado del reclamo a “Cerrado”.
7. El sistema guarda los cambios y envía una notificación al cliente.

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:

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

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

Lista de Tecnología:

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

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

CU-03: Mensajería Interna

Actores:

- Alumno / Cliente (**Principal**)
- Agente de Atención / Soporte (**Principal**)
- Sistema de Chat / Mensajería en tiempo real (**Apoyo**)
- Sistema de Notificaciones (**Apoyo**)

Precondiciones:

- El cliente debe estar autenticado en la plataforma o podrá acceder como invitado.
- El servicio de chat propio está operativo (web/app).
- Integraciones con CRM y notificaciones disponibles.

Postcondiciones:

- Se crea una sesión de chat con un identificador único.
- La conversación queda registrada en el historial del cliente y/o ticket asociado.
- Se genera o vincula un ticket si corresponde.
- Se envían notificaciones al cliente o agente en caso de mensajes offline.

Escenario Principal de Éxito:

1. El Alumno/Cliente abre el portal/web widget o app y selecciona “Chat con Soporte” (o el agente inicia el chat desde su consola).
2. Si corresponde, el cliente se autentica automáticamente (SSO) o ingresa datos mínimos (nombre y email) si es invitado.
3. El sistema crea una sesión de chat y muestra al cliente información básica (tiempo estimado de respuesta, agente disponible).
4. El cliente escribe su mensaje inicial y adjunta evidencia si lo desea (capturas, pdf, audio).
5. El sistema entrega el mensaje en tiempo real al agente disponible (o al bot de primer nivel).
6. El agente responde; la conversación continúa hasta la resolución o escalado.
7. Si la conversación requiere seguimiento, el agente puede convertir fácilmente el chat en ticket (vincular/crear ticket en Customer Care). 8. Al finalizar, el cliente recibe un resumen/transcripción opcional y la posibilidad de calificar la atención.

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

Extensiones (Flujos Alternativos):

a. Agente no disponible / cola

- **a1.** El sistema coloca al cliente 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
- **c1.** El agente transfiere la conversación a otro agente o especialista; el cliente 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

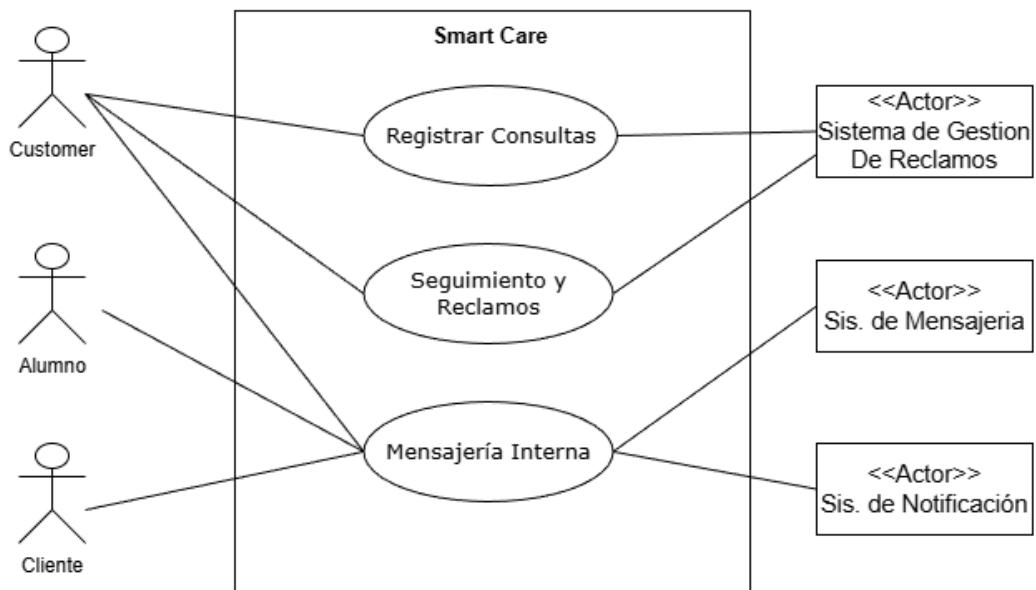
- **f1.** El cliente puede reabrir la conversación dentro de un periodo o iniciar un nuevo chat/ticket.

g. Detección de abuso / incumplimiento

- **g1.** El sistema aplica filtros antispam y el agente/administrador puede bloquear o reportar al usuario.

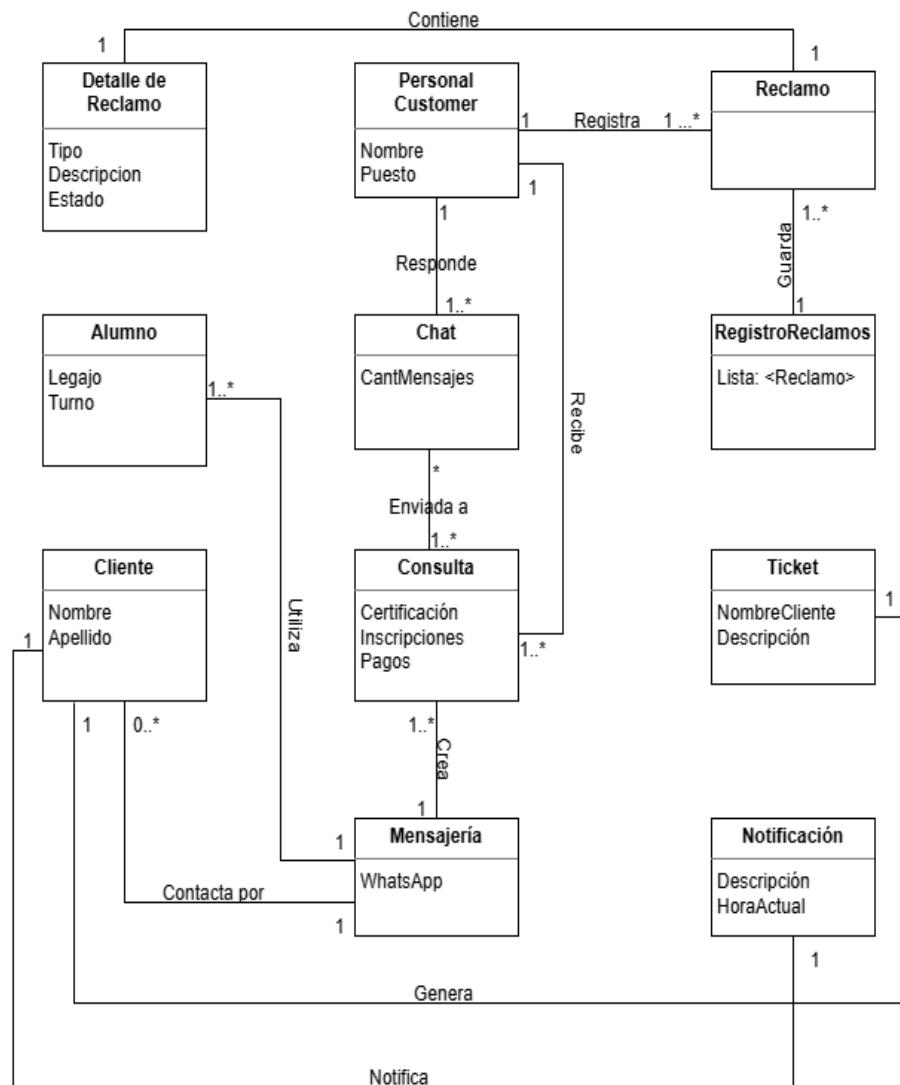
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

Diagrama de Casos de Uso:



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

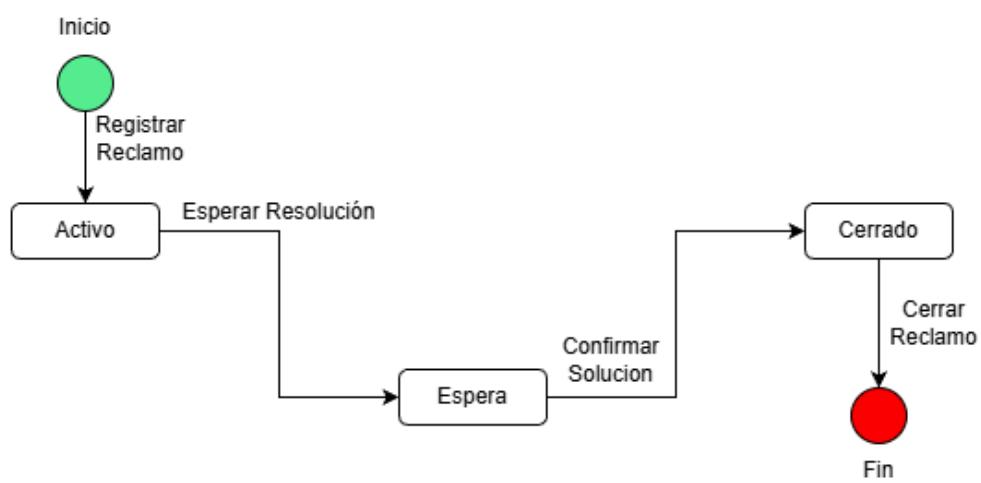
Modelo de Dominio:



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

Diagrama de Transición de Estados:

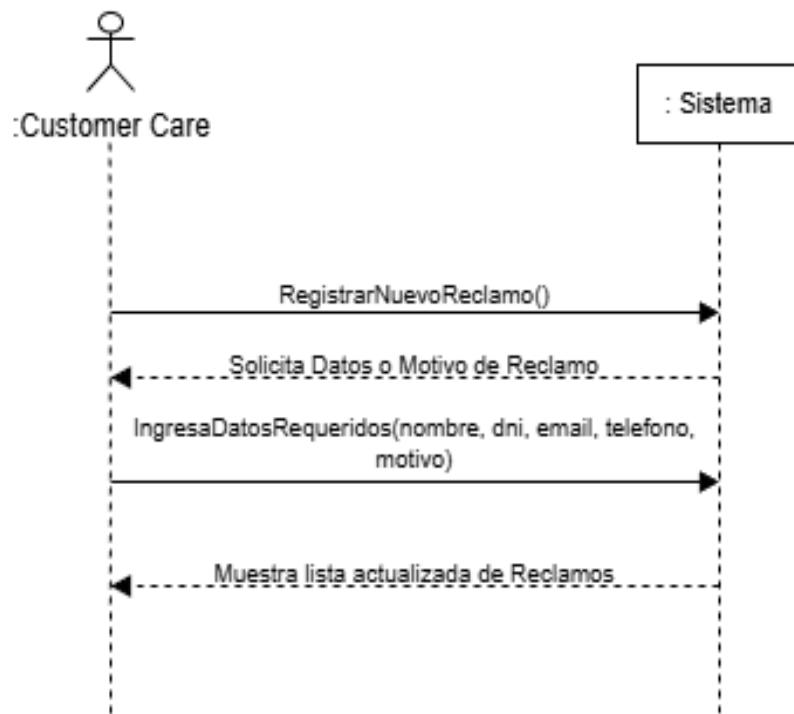
Objeto: Registro de Reclamos



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

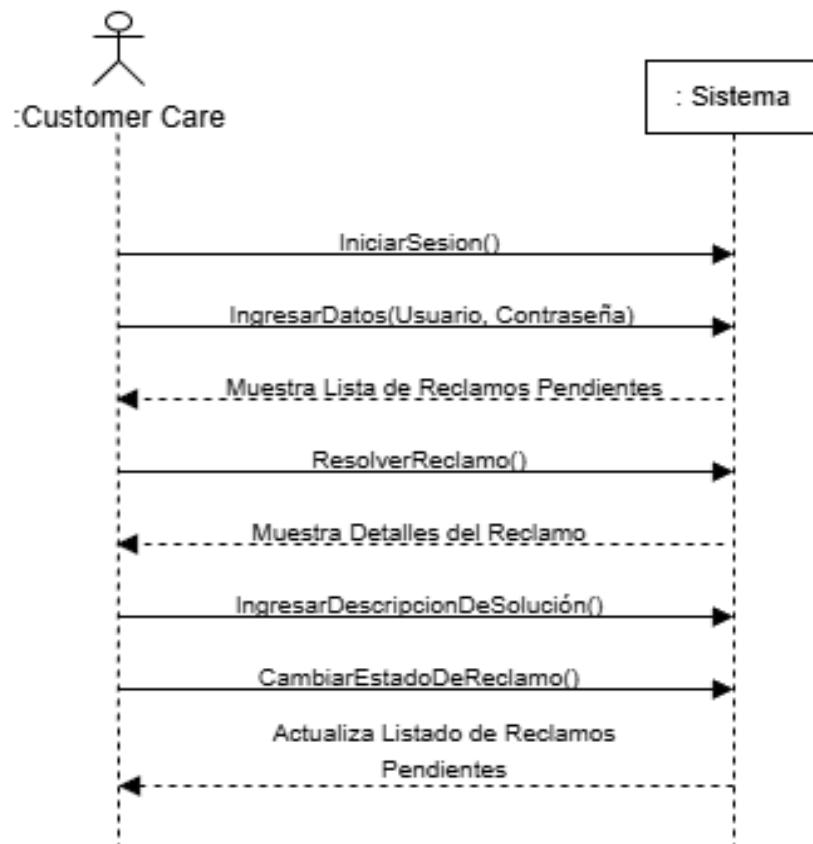
Diagramas de Secuencias:

CU-01: Registrar Consulta



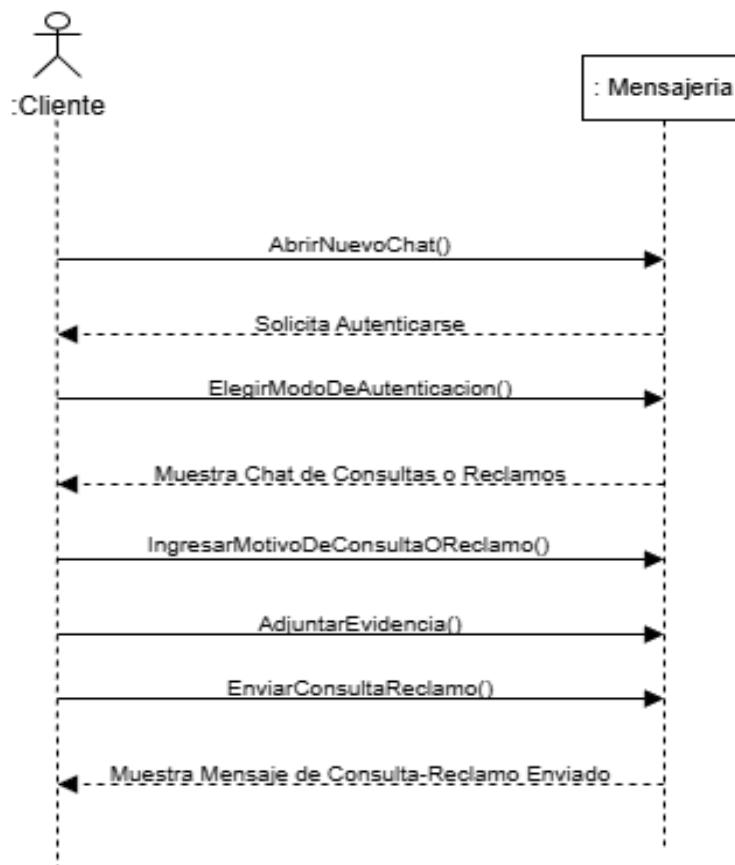
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

CU-02: Seguimiento y cierre de reclamos



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

CU-03: Mensajería Interna



TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
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 un alumno o cliente, generando un ticket único asociado a su perfil en el sistema.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 1 – Customer Care: Registrar consulta
Precondiciones	<p>El cliente debe estar registrado en el sistema.</p> <p>El sistema Customer Care debe estar operativo y conectado a la base de datos.</p> <p>El agente de atención debe tener sesión iniciada con permisos válidos.</p>
Postcondiciones	<p>Se genera un número de ticket único.</p> <p>El reclamo o consulta queda almacenado en la base de datos.</p> <p>El ticket queda asociado al cliente correspondiente.</p> <p>Se envía confirmación automática al cliente con el número de ticket.</p>

Contrato C - 002: Gestión y Cierre de Reclamo

Operación	Permitir que el agente de atención gestione y cierre un reclamo existente, registrando la solución aplicada y notificando al cliente sobre la resolución final.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 2 – Customer Care: Dar seguimiento y cerrar reclamo
Precondiciones	<p>El reclamo debe existir en el sistema.</p> <p>El agente de atención debe tener permisos para modificar el estado del reclamo.</p> <p>El sistema debe estar conectado a la base de datos.</p>
Postcondiciones	El reclamo cambia su estado a “Cerrado”.

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

	<p>Se registra la solución y la fecha de cierre.</p> <p>Se genera una entrada de auditoría con los datos del agente.</p> <p>Se envía notificación automática al cliente con el detalle de la resolución.</p>
--	--

Contrato C - 003: Iniciar Una Sesión De Mensajería Interna

Operación	Iniciar una sesión de chat interno entre un Alumno/Cliente y un Agente de atención, 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 cliente 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 sistema CRM debe estar disponible para registrar el historial o vincular un ticket.</p> <p>El agente debe contar con sesión iniciada y permisos válidos (si corresponde iniciar desde la consola de soporte)</p>
Postcondiciones	<p>Se crea una sesión de chat con un identificador único.</p> <p>La conversación queda registrada en el historial del cliente y disponible para el agente.</p> <p>De corresponder, se vincula o se crea automáticamente un ticket en el sistema Customer Care.</p> <p>Se envía notificación al cliente o agente cuando existan mensajes pendientes (offline).</p>

Modelo de Análisis: