

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. 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: 1.0
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: 1.0
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: 1.0
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: 1.0
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(autentificación 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

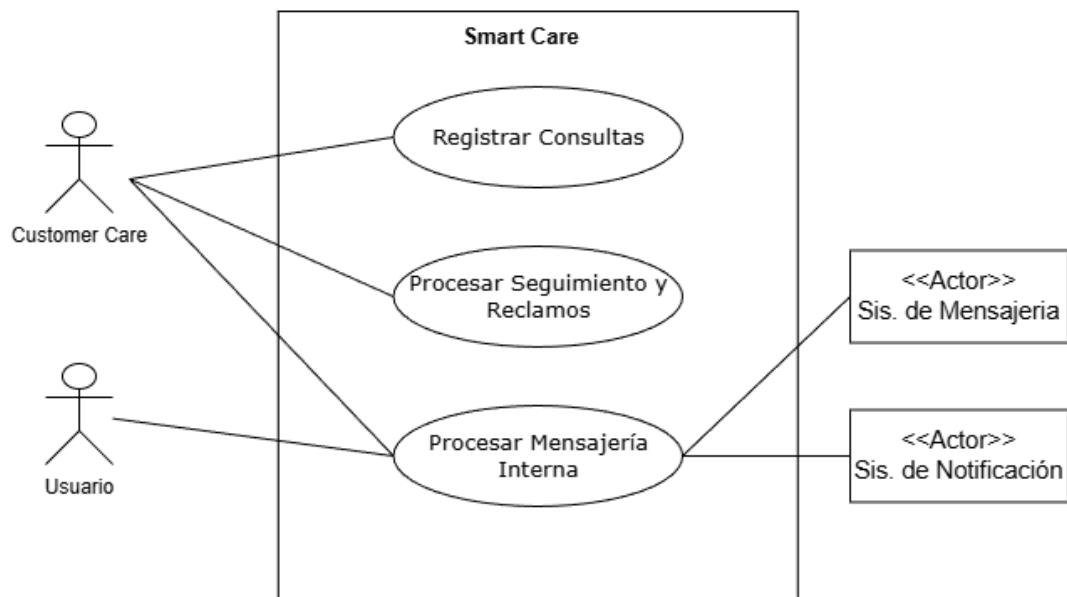
- **a1.** El sistema coloca al usuario en una cola con posición estimada; permite enviar mensajes offline y notifica cuando un agente toma el caso.
- b. Falla de conexión
- **b1.** El sistema intenta reconectar; si no es posible, ofrece alternativas (email, SMS, reintento, creación de ticket).
- c. Transferencia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

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
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.

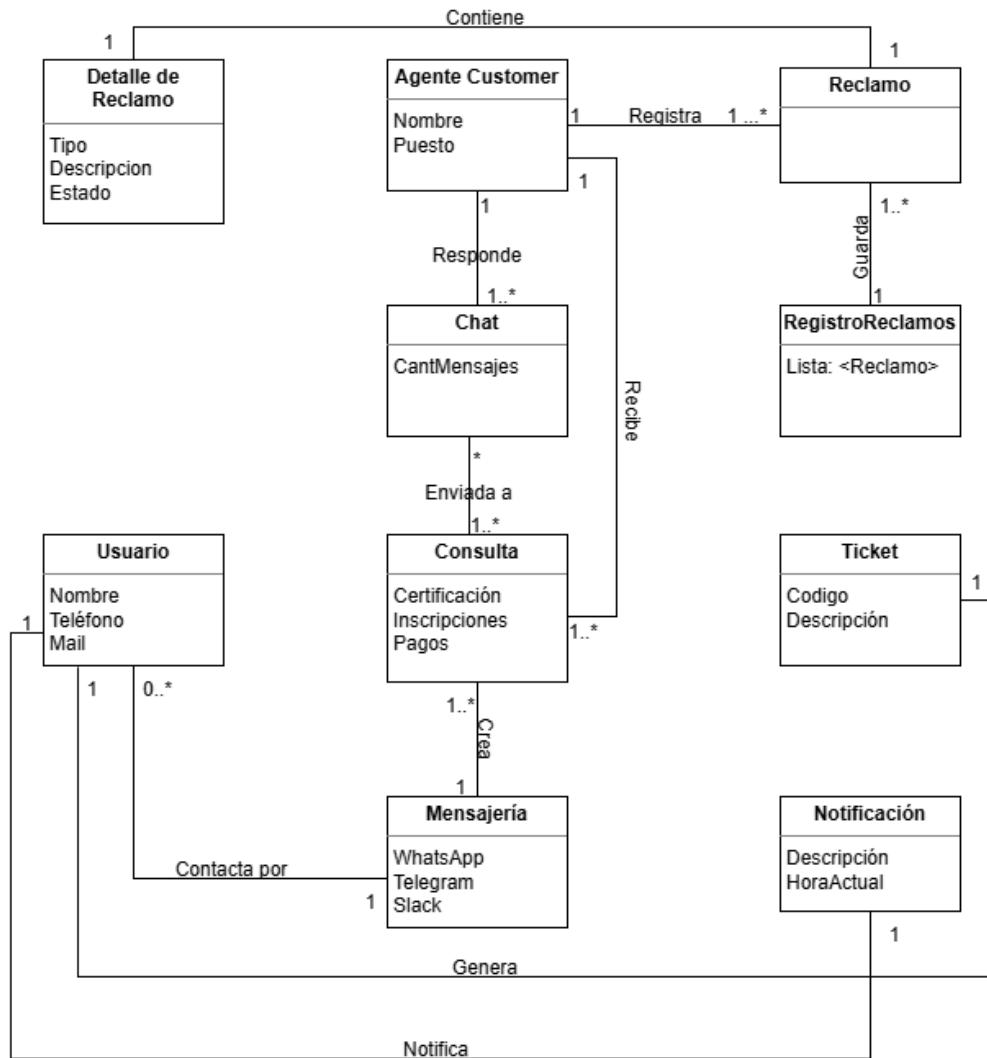
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

Diagrama de Casos de Uso:



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

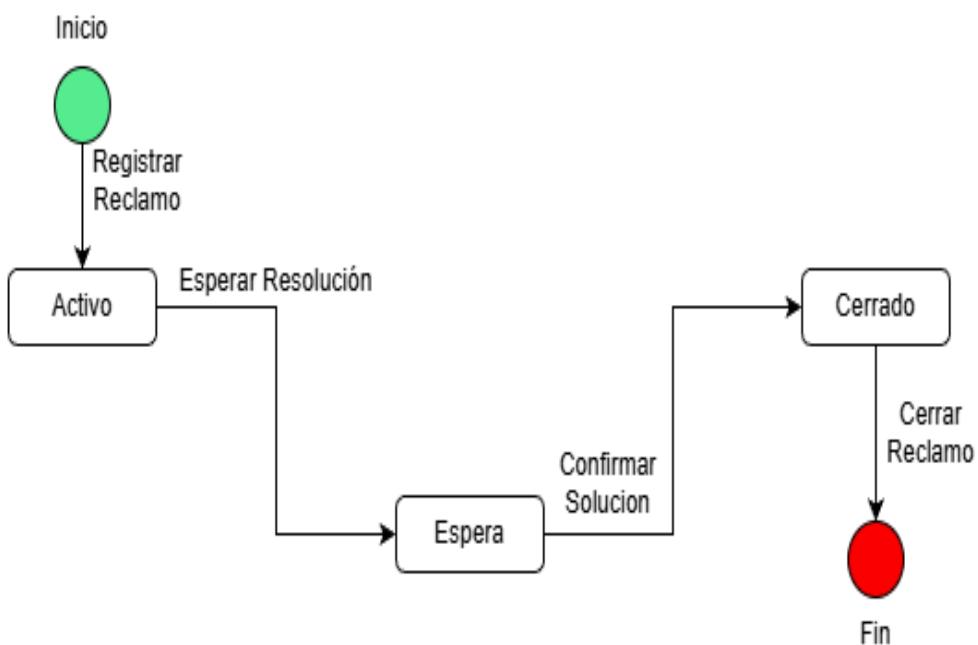
Modelo de Dominio:



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

Diagrama de Transición de Estados:

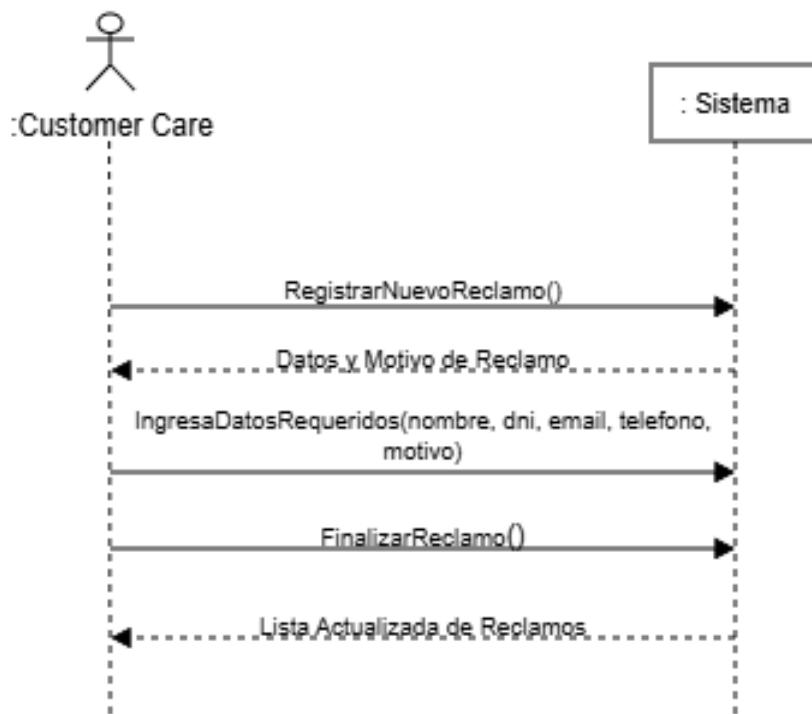
Objeto: Registro de Reclamos



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

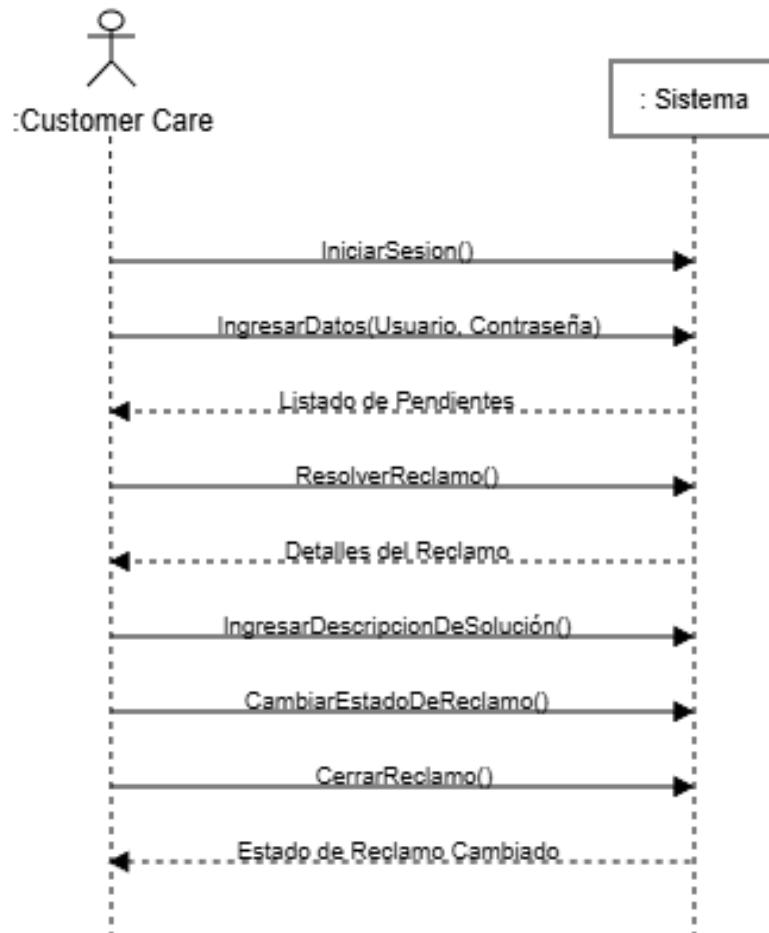
Diagramas de Secuencias:

CU-01: Registrar Consulta



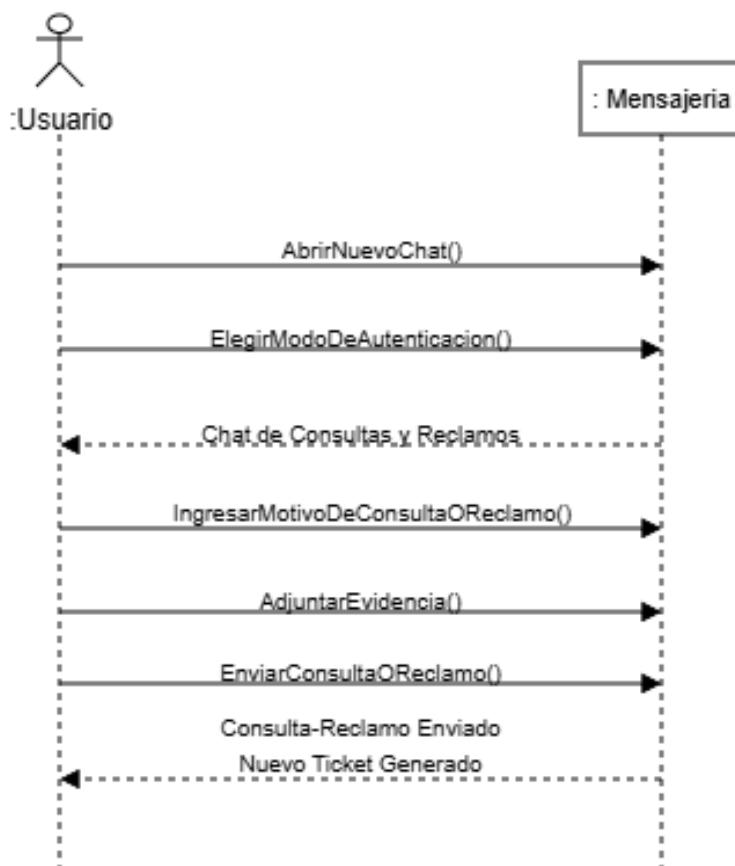
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
Casos de uso	Fecha: 26/10 /2025
Documento de Casos De Uso	

CU-02: 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: 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 el usuario, generando un ticket único asociado a su perfil en el sistema.
Referencias cruzadas	Caso de Uso 1 – Customer Care: Registrar consulta
Precondiciones	<p>El Usuario debe estar registrado en el sistema.</p> <p>El sistema Customer Care debe estar operativo.</p> <p>El agente 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 usuario correspondiente.</p> <p>Se envía confirmación automática al usuario con el número de ticket.</p>

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	<p>El reclamo debe existir en el sistema.</p> <p>El agente debe estar logueado.</p>
Postcondiciones	<p>El reclamo cambia su estado a “Cerrado”.</p> <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 usuario con el detalle de la resolución.</p>

TRABAJO FINAL INTEGRADOR	Versión: 1.0
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:

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

