Caso de Uso: Asistencia de Producto en Tiempo Real

Actor Principal: Cliente

Actores Secundarios: Chatbot, Sistema de Gestión de Inventario

Descripción: Este caso de uso describe cómo un cliente puede interactuar con el chatbot de la empresa de tecnología para obtener asistencia en tiempo real sobre productos específicos de hardware sin necesidad de iniciar sesión previamente.

Precondiciones:

El cliente tiene acceso a la plataforma de chatbot de la empresa de tecnología.

El chatbot está activo y disponible para interactuar con los clientes.

El cliente está dispuesto a proporcionar información básica de contacto durante la conversación.

Flujo Básico:

El cliente inicia una conversación con el chatbot de la empresa de tecnología.

El chatbot saluda al cliente y ofrece asistencia.

El cliente describe su consulta o pregunta relacionada con un producto de hardware específico.

El chatbot utiliza procesamiento del lenguaje natural (NLP) para comprender la consulta del cliente.

El chatbot solicita al cliente la información necesaria para ayudar con su consulta, como el nombre del producto o cualquier detalle adicional relevante.

El cliente proporciona la información solicitada.

El chatbot recupera información relevante del Sistema de Gestión de Inventario sobre el producto mencionado por el cliente.

El chatbot proporciona al cliente información detallada sobre el producto, incluyendo especificaciones técnicas, precios, disponibilidad de inventario y cualquier otra información relevante.

El cliente puede hacer preguntas adicionales o solicitar aclaraciones sobre el producto.

El chatbot responde a las preguntas adicionales del cliente de manera precisa y oportuna.

Una vez que se ha proporcionado la información requerida, el cliente agradece al chatbot y la conversación se termina.

Postcondiciones:

El cliente ha recibido la asistencia necesaria en tiempo real sobre el producto de hardware.

Se registra un registro de la interacción en el sistema de seguimiento de clientes para futuras referencias y análisis.

Extensiones:

Si el chatbot no puede proporcionar una respuesta satisfactoria, puede ofrecer al cliente la opción de ser transferido a un representante de servicio al cliente humano.

Si el producto solicitado no está disponible en el inventario, el chatbot puede sugerir productos alternativos o proporcionar información sobre el momento estimado de disponibilidad.

Este caso de uso describe el flujo básico de interacción entre un cliente y el chatbot de la empresa de tecnología para obtener asistencia en tiempo real sobre productos de hardware sin necesidad de que el cliente inicie sesión previamente. La implementación específica puede variar según los sistemas y procesos internos de la empresa.