**SISTEMA DE VENTAS DE COMPONENTES ELECTRÓNICOS - TECHSALES**

**Especificación de Requisito:**

**ER009-Soporte al cliente**

Versión 1.0

**Lima, abril del 2023**



**Control de Versiones**

**ÍNDICE**

[**1. Introducción 3**](#_1fob9te)

[1.1 Propósito 3](#_c7ybvytta20y)

[1.2 Alcance 3](#_ed4z11fqoa85)

[1.3 Definiciones, siglas y abreviaciones 3](#_pgg10ogonclw)

[1.4 Referencias 3](#_3dy6vkm)

[1.5 Resumen 3](#_pzoxqgm0shgd)

[**2. Descripción General 4**](#_xhcbjsjf4xa)

[2.1 Diagrama de Casos de Usos 4](#_4d34og8)

[2.2 Descripción 4](#_9h0kt6stv1v4)

[2.3 Actores 4](#_v3edp362ac71)

[2.4 Precondiciones 4](#_q7p3wtokqv)

[2.5 Pos Condiciones 4](#_ovdplvmquh59)

[2.6 Flujo Básico 5](#_lm6aevnpl1rn)

[2.7 Excepciones 5](#_ydm54qm02z2c)

# **Introducción**

## **Propósito**

Especificar el caso de uso del Soporte al Cliente el cual tiene como propósito optimizar la comunicación del cliente hacia la empresa ante una eventualidad duda, dificultad o percance que pueda tener al momento de realizar la compra.

## **Alcance**

El caso de uso llamado Soporte al Cliente se efectuará mediante una implementación de enlace a WhatsApp que figurará dentro del software, el cual podrá ser conectado a un dispositivo móvil o página web.

## **Definiciones, siglas y abreviaciones**

* SCU: Caso de uso

## **Referencias**

Licitación de Requisitos.xls

Requisitos no funciones.xlsx

## **Resumen**

Al presionar en el botón de Soporte al Cliente, inmediatamente lo dirigirá a la plataforma de WhatsApp (ya sea por web o celular) en donde el cliente podrá explayarse y absolver sus dudas con respecto a alguna compra.

# **Descripción General**

## **Diagrama de Casos de Usos**

**Figura 9. Prototipo del Caso de uso: SCU 009-Soporte al Cliente**

## **Descripción**

Esta funcionalidad permitirá que el usuario cuente con apartado de comunicación directa con la empresa mediante un enlace a WhatsApp.

## **Actores**

* Servidor de Negocio
* Cliente

## **Precondiciones**

* Contar con una cuenta registrada.
* Loguearse a la plataforma
* Ingresar al menú
* Presionar el botón de Soporte al Cliente.

## **Pos Condiciones**

* El problema o consulta del cliente ha sido resuelto satisfactoriamente
* El cliente está satisfecho con la solución proporcionada
* El problema ha sido registrado en el sistema de atención al cliente
* Se ha tomado nota de la solución proporcionada
* Los plazos establecidos para la resolución del problema se han cumplido.

## **Flujo Básico**

1. El cliente contacta a la empresa a través de WhatsApp para plantear su problema o consulta.
2. El representante de atención al cliente recibe el mensaje en WhatsApp y saluda al cliente.
3. El representante de atención al cliente lee el mensaje y solicita más información al cliente para comprender el problema o consulta en detalle.
4. El representante de atención al cliente analiza el problema o consulta del cliente y busca una solución.
5. Si el representante de atención al cliente encuentra una solución inmediata, se la comunica al cliente a través de WhatsApp. Si no es posible encontrar una solución inmediata, el representante puede remitir el problema a un nivel superior de soporte.
6. El representante de atención al cliente comunica la solución al cliente a través de WhatsApp y se asegura de que el cliente la comprenda.
7. El representante de atención al cliente registra la solución en el sistema de atención al cliente.
8. El representante de atención al cliente realiza un seguimiento posterior a través de WhatsApp para asegurarse de que el problema se haya resuelto satisfactoriamente y que el cliente esté satisfecho con la solución proporcionada.
9. El caso de uso se completa cuando el problema o consulta del cliente se ha resuelto satisfactoriamente y se ha registrado la solución en el sistema de atención al cliente.

## **Excepciones**

**[EX1]: Respuesta del evento generado al crear un cargo**

* Si la respuesta del evento retorna que la conexión vía WhatsApp ha sido exitosa se continuará con el Flujo Básico.
* Si la respuesta del evento retorna que la conexión vía WhatsApp ha sido rechazada, se mostrará el error y se emitirá un mensaje dando respuesta a lo sucedido.