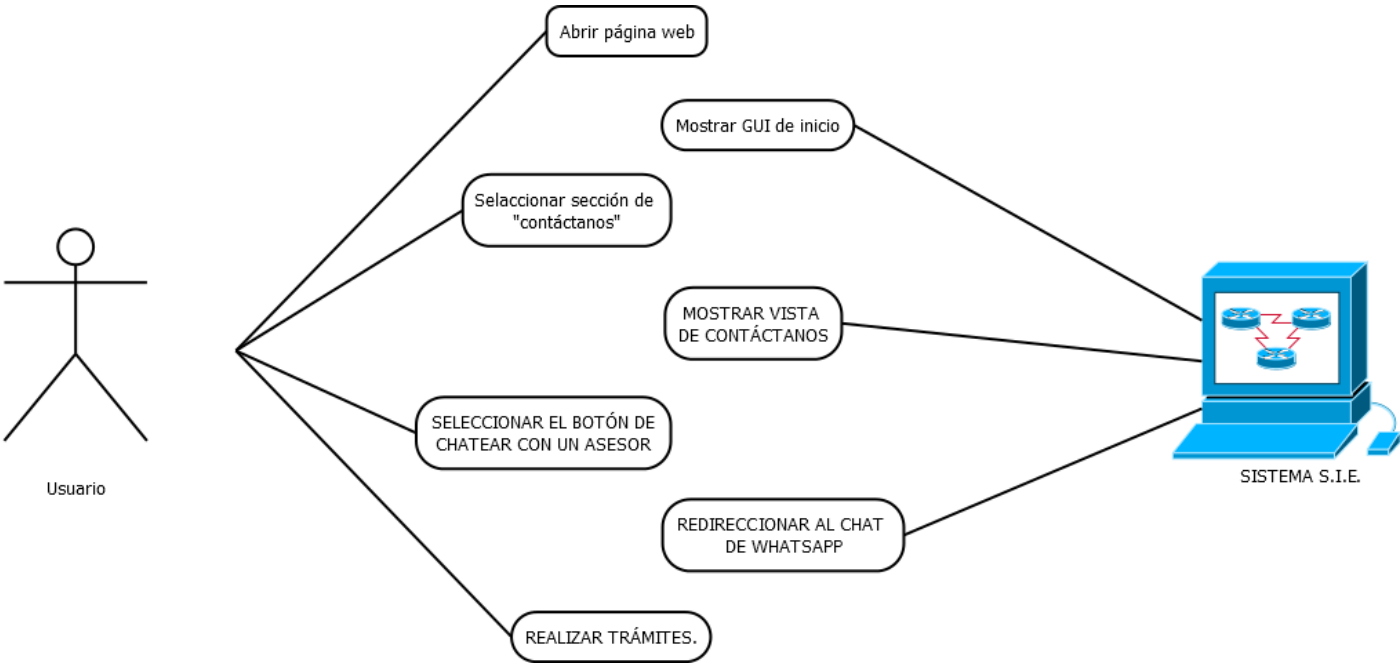


R03

NOMBRE: ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA WHATSAPP.



FECHA: 16/09/25		
CASO DE USO 03		
NOMBRE DEL CASO DE USO: ATENCIÓN AL CLIENTE VÍA WHATSAPP		
AUTOR: KEINER LINDARTE		
ACTOR: USUARIO Y SISTEMA		
PRECONDICIÓN: EL USUARIO DEBE TENER UN DISPOSITIVO CON CONEXIÓN A INTERNET DICHO DISPOSITIVO TAMBIEN DEBE TENER ACCESO A LA PAGINA		
FLUJO NORMAL	PASOS	DESCRIPCIONES
	1	EL USUARIO INGRESA A LA PÁGINA SIE DESDE SU NAVEGADOR DE CONFIANZA.
	2	EL SISTEMA LE MUESTRA LA GUI DE INICIO DEL APLICATIVO WEB.
	3	EL USUARIO ACCEDE A LA VISTA "CONTACTANOS".
	4	EL SISTEMA MUESTRA EL FORMULARIO SOLICITANDO NOMBRE, APELLIDO, CORREO Y MENSAJE, TAMBIEN MUESTRA UN BOTÓN PARA COMUNICARSE MEDIANTE WHATSAPP.
	5	EL USUARIO COMPLETA LOS CAMPOS DEL FORMULARIO Y PRESIONA EL BOTÓN DE ENVIAR.
	6	EL SISTEMA REDIRIGE AL USUARIO AL CHAT DE WHATSAPP DE LA FERRETERIA.
	7	EL USUARIO HACE SU CONSULTA Y HABLA CON UN ASESOR.
FLUJO ALTERNA	PASOS	DESCRIPCIONES
	2.1	EL SISTEMA PRESENTA FALLA Y NO MUESTRA EL INICIO DE LA PAGINA.
	4.1	EL SISTEMA PRESENTA FALLA Y NO MUESTRA LA VISTA DE "CONTACTANOS"
	6.1	EL SISTEMA PRESENTA FALLA Y NO REDIRIGE AL USUARIO AL CHAT ESTABLECIDO.
POSTCONDICIÓN: EL CLIENTE LOGRA CONTACTAR AL ASESOR MEDIANTE EL CHAT DE WHATSAPP Y RESOLVER SUS DUDAS.		