|  |  |
| --- | --- |
| **UC-1001** | **Solicitar Soporte** |
| **Versión** | 1.0 de 01/01/2014 |
| **Autores** | Nelson Ortega (Analista de Sistemas) |
| **Fuentes** | Nelson Ortega (Analista de Sistemas) |
| **Actores** | Usuario |
| **Descripción** | El caso de uso permite al usuario solicitar soporte directo con un trabajador de la empresa. El sistema deberá comportarse tal como se describe en el siguiente caso de uso cuando el usuario no esté satisfecho con la respuesta recibida o tenga una pregunta diferente. |
| **Precondición** | El usuario debe haber inicado el bot y haber hecho una pregunta.  [(Iniciar.docx)](UC-1001%20Administrar%20cuentas%20de%20de%20usuario.doc) (Seleccionar.docx) |
| **Secuencia normal** | |  |  | | --- | --- | | **Paso** | **Acción** | | **1** | El usuario solicita mostrar una pregunta. | | **2** | El sistema muestra un listado de las preguntas programadas. | | **3** | El usuario presiona el botón de no es la respuesta que esperaba. | | **4** | El sistema pregunta si quiere solicitar soporte | | **5** | El usuario ingresa los datos necesarios, y presiona el botón “Guardar” | | **6** | El sistema le solicita al usuario confirmación para guardar. | | **7** | El usuario confirma guardar los datos. | | **8** | El sistema actualiza y muestra un mensaje de almacenamiento exitoso. | |
| **Post-condición** | La cuenta de usuario o las actualizaciones queda registrada en la base de datos. |
| **Excepciones** | |  |  | | --- | --- | | **Paso** | **Acción** | | **3** | El usuario solicita eliminar una cuenta de usuario | | **4** | El sistema valida integridad referencial con otras entidades en el sistema, muestra mensaje si es posible eliminar o no, siendo afirmativa, el sistema solicita confirmación de la operación de eliminación | | **5** | El usuario confirma eliminar | | **6** | El sistema elimina el registro seleccionado y muestra mensaje de eliminado exitoso. | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Frecuencia de uso por día:** | **Importancia según lógica de negocio:** | **Complejidad** | **Estado del Caso de Uso:** | **Máximo retardo esperado en segundos** | | *1* | *Media* | *Media* | *Pendiente de verificación* | *3* |  * *Importancia: Baja, Media, Alta* * *Urgencia: Baja, Media, Alta* * *Estado del caso de uso: (Levantamiento de requerimientos, Pendiente de verificación por usuario final, Aceptado por usuario final, En desarrollo, Desarrollado)* | |
| **Usuario que aprueba el requerimiento:**  Nombre:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  DD/MM/YYYY : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ | |
| **Comentarios:**   * Los (\*) definen que los valores es los campos son requeridos * Se debe confirmar los cambios en los datos: Eliminar Guardar. | |