|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC13 – Atender Cliente** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Consumidor |
| Ator(es) Secundário(s) | Atendente |
| Resumo | Este UC permite que o consumidor entre em contato com o atendente para tirar suas dúvidas, realizar reclamações/sugestões e consultar dados sobre o pedido. |
| Pré-condições | Não há. |
| Pós-condições | Cliente receberá todas as informações via WhatsApp |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Consumidor aciona chat disponível no sistema. | 1. Sistema solicita o preenchimento de um número de telefone, e-mail e nome. |
| 1. Consumidor preenche os dados solicitados. |  |
|  | 1. Sistema direciona o consumidor a uma nova página do WhatsApp Web vinculado ao atendente. |
| 1. Consumidor inicia uma conversa com o atendente. |  |
|  | FIM DO UC |
|  |  |
| **Restrições e Validações** | |
| Não há. | |
| **Regras de Negócio** | |
| Consumidor informar seu número de telefone, nome e e-mail para o sistema direciona-lo a página do WhatsApp Web. | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01)** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-01)** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Observações** | |
| Não há. | |