Caso de Uso Descritivo

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **UC001- Entrar em contato com o suporte do aplicativo** |
| Ator primário | Usuário |
| Ator(es) Secundário(s) | Aplicativo |
| Visão Geral | Este Caso de Uso descreve como o usuário poderá entrar em contato com o suporte do app. |
| Atributos | Nome, email, senha, N° do pedido (Se for referente à um pedido específico) |
| Precondição | Efetuar login no aplicativo |
| Fluxo Principal | 1. O usuário abre o aplicativo e efetua o login; 2. Cliente seleciona a opção “Fale conosco”; 3. Usuário preenche campos papa a tabulação do chamado (Se é sugestão, dúvida, reclamação); 4. Cliente escolhe se quer ter um chat em tempo real(mensagens), via e-mail; 5. Usuário precisa digitar o motivo do contato de forma mais detalhada; 6. Funcionário conversa com o cliente; 7. Finaliza o processo. |
| Fluxo Alternativo | No passo o cliente escolherá entre chat em tempo real(mensagens) ou atendimento via email.  Se for um chat em tempo real, o usuário é atendido assim que um funcionário estiver liberado para atendê-lo. Caso seja via email, o funcionário responsável tem uma janela de 24hrs para dar uma primeira resposta |
| Fluxo de Exceção | No passo 4 caso o cliente desejar falar sobre um pedido específico, deverá fornecer o N° do pedido. Caso contrário, o chamado não será aberto. |
| Pós Condições | Problema do cliente será resolvido. |