# Casos de Uso Alto Nivel:

### Caso de Uso CU001 – Registrar un nuevo cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas |
| **Precondición** | El usuario debe estar autenticado.  La base de datos debe estar disponible. |
| **Req. No Funcional** | El sistema debe procesar la solicitud en menos de 2 segundos.  El sistema debe validar que los datos introducidos sean únicos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas comienza el registro de un cliente. El usuario ingresa los datos del cliente, y el sistema valida la información, guardándola en la base de datos. |

### Caso de Uso CU002 – Actualizar información de un cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas |
| **Precondición** | El cliente ya debe existir en el sistema.  El usuario debe tener permisos para editar la información. |
| **Req. No Funcional** | Los cambios deben reflejarse inmediatamente.  El sistema debe permitir la edición masiva de la información. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas selecciona un cliente y actualiza su información. El sistema valida los nuevos datos y actualiza el registro del cliente. |

### Caso de Uso CU003 – Eliminar un cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Administrador |
| **Precondición** | El usuario debe estar autenticado y tener permisos de un administrador. |
| **Req. No Funcional** | El sistema debe generar una copia de seguridad antes de eliminar un cliente. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el administrador selecciona un cliente y solicita su eliminación. El sistema confirma la acción y borra el cliente de la base de datos. |

### Caso de Uso CU004 – Registrar una oportunidad de venta (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas |
| **Precondición** | El cliente debe estar registrado en el sistema |
| **Req. No Funcional** | El sistema debe permitir la creación de oportunidades de venta en menos de 2 segundos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas registra una nueva oportunidad de venta asociada a un cliente. El sistema guarda los detalles en la base de datos. |

### Caso de Uso CU005 – Visualizar el historial de interacciones de un cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas |
| **Precondición** | El cliente debe estar registrado en el sistema.  El sistema debe tener interacciones previas almacenadas. |
| **Req. No Funcional** | El historial debe cargarse en menos de 2 segundos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas accede al perfil de un cliente y solicita ver su historial de interacciones. El sistema carga y muestra las interacciones previas. |

### Caso de Uso CU006 – Asignar un cliente a un agente de ventas (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Administrador |
| **Precondición** | El cliente debe estar registrado en el sistema. |
| **Req. No Funcional** | El sistema debe permitir la asignación en menos de un 1 segundo. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el administrador selecciona un cliente y lo asigna a un agente de ventas. El sistema confirma la asignación y actualiza el registro. |

### Caso de Uso CU007 – Envío de correo de seguimiento a un cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas. |
| **Precondición** | El cliente debe tener una dirección de correo registrada. |
| **Req. No Funcional** | El correo debe enviarse automáticamente y registrarse en el historial. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas selecciona un cliente y elige enviarle un correo de seguimiento. El sistema envía el correo y guarda la interacción. |

### Caso de Uso CU008 – Generar reporte de clientes activos (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas. |
| **Precondición** | El usuario debe estar autenticado. |
| **Req. No Funcional** | El reporte debe generarse en menos de 5 segundos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas solicita un reporte de clientes activos. El sistema genera y muestra el informe. |

### Caso de Uso CU009 – Generar reporte de oportunidades de venta (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas. |
| **Precondición** | El usuario debe estar autenticado. |
| **Req. No Funcional** | El reporte debe generarse en menos de 5 segundos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas solicita un reporte de oportunidades de venta. El sistema genera y muestra el informe. |

### Caso de Uso CU010 – Programar una reunión con un cliente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas. |
| **Precondición** | El cliente debe estar registrado.  El sistema debe estar sincronizado con un calendario. |
| **Req. No Funcional** | La reunión debe aparecer en el calendario del usuario. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas programa una reunión con un cliente. El sistema guarda la reunión y la sincroniza con el calendario. |

### Caso de Uso CU011 – Filtrar clientes por estado o tipo (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de ventas. |
| **Precondición** | El sistema debe tener datos de clientes clasificados. |
| **Req. No Funcional** | Los filtros deben aplicarse en menos de 2 segundos. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas selecciona un criterio de filtro (estado o tipo) y el sistema muestra los clientes que cumplen con el filtro. |

### Caso de Uso CU012 – Cambiar el estado de una oportunidad de venta (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario de venta. |
| **Precondición** | La oportunidad de venta debe estar registrada en el sistema. |
| **Req. No Funcional** | Los cambios deben reflejarse instantáneamente. |
| **Descripción** | Este caso de uso se inicia cuando el usuario de ventas selecciona una oportunidad de venta y cambia su estado (por ejemplo, de "pendiente" a "cerrada"). El sistema actualiza la información de la oportunidad. |

# Casos de Uso Extendido:

### Caso de Uso CU001X – Registrar un nuevo cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas | | | |
| **Objetivo** | | Registrar la información de un nuevo cliente en el CRM. | | | |
| **Precondición** | | El usuario debe estar autenticado en el sistema.  La base de datos debe estar operativa. | | | |
| **PostCondición** | | El cliente queda registrado en la base de datos del CRM y es accesible para futuras consultas o ediciones. | | | |
| **Curso Normal** | | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** | |
| 1 | El usuario abre el formulario de registro. | | 1 | El sistema carga el formulario de registro. | |
| 2 | El usuario introduce los datos del cliente (nombre, dirección, etc.). | | 2 | El sistema valida los campos y verifica errores. | |
| 3 | El usuario hace clic en “Guardar” | | 3 | El sistema guarda los datos del cliente en la base de datos y confirma el registro. | |
| **Cursos Alternativos** | | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** | |
| 1 | Usuario de ventas. | | Intenta registrar un cliente sin llenar todos los campos obligatorios. | | El sistema muestra un mensaje de error indicando que faltan campos. |

### Caso de Uso CU002X – Modificar datos de un cliente existente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Actualizar la información de un cliente ya registrado en el CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente ya esta registrado en la base de datos.  El usuario esta autenticado. | | |
| **PostCondición** | | Los datos del cliente se actualizan correctamente en la base de datos. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario busca al cliente en el CRM. | | 1 | El sistema muestra la lista de clientes. |
| 2 | El usuario selecciona al cliente deseado. | | 2 | El sistema carga los datos del cliente. |
| 3 | El usuario modifica los datos necesarios. | | 3 | El sistema valida los campos modificados. |
| 4 | El usuario hace clic en "Guardar cambios". | | 4 | El sistema actualiza los datos del cliente y confirma la operación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas. | | Busca un cliente no existente. | El sistema muestra un mensaje indicando que el cliente no fue encontrado. |
| 2 | Usuario de ventas | | Deja campos obligatorios vacíos. | El sistema muestra un mensaje de error indicando los campos obligatorios. |

### Caso de Uso CU00X3 – Eliminar un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas.  Administrador del sistema. | | |
| **Objetivo** | | Eliminar un cliente del CRM y sus registros asociados. | | |
| **Precondición** | | El cliente está registrado en el sistema.  El usuario tiene permisos para eliminar registros. | | |
| **PostCondición** | | El cliente se elimina de la base de datos y ya no es accesible. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario busca al cliente a eliminar. | | 1 | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | El sistema muestra la lista de clientes. | |
| 2 | El usuario selecciona al cliente deseado. | | 2 | El sistema carga los datos del cliente. |
| 3 | El usuario hace clic en "Eliminar". | | 3 | El sistema solicita confirmación para la eliminación. |
| 4 | El usuario confirma la eliminación. | | 4 | El sistema elimina al cliente y muestra un mensaje de confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas. | | Busca un cliente no existente. | El sistema muestra un mensaje de que el cliente no fue encontrado. |
| 2 | Usuario sin permisos. | | Intenta eliminar un cliente. | El sistema muestra un mensaje de error por falta de permisos. |

### Caso de Uso CU004X – Buscar un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas | | |
| **Objetivo** | | Encontrar un cliente en el CRM a través de una búsqueda específica. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado en el sistema.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El sistema muestra los resultados de la búsqueda con el cliente correspondiente o informa que no se ha encontrado. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario ingresa el nombre del cliente en la barra de búsqueda. | | 1 | El sistema muestra una lista de coincidencias. |
| 2 | El usuario selecciona el cliente adecuado. | | 2 | El sistema carga los datos completos del cliente. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Ingresa un nombre de cliente no existente. | El sistema muestra un mensaje de "cliente no encontrado". |

### Caso de Uso CU005X – Generar reporte de ventas (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas.  Gerente. | | |
| **Objetivo** | | Generar un reporte de ventas basado en criterios como fecha, producto, o vendedor. | | |
| **Precondición** | | El usuario debe tener los permisos necesarios para acceder a los reportes.  El sistema debe tener datos de ventas registrados. | | |
| **PostCondición** | | Se genera un reporte visual o descargable con las ventas solicitadas. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona los criterios de filtrado (fecha, producto, etc.). | | 1 | El sistema carga las opciones de filtrado. |
| 2 | El usuario confirma los criterios y solicita el reporte. | | 2 | El sistema genera el reporte y lo presenta en pantalla. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas. | | Intenta generar un reporte sin ventas en el rango seleccionado. | El sistema muestra un mensaje indicando que no hay datos disponibles |

### Caso de Uso CU006X – Enviar email de seguimiento al cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Enviar un correo de seguimiento a un cliente desde el CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado con un correo válido.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El email se envía correctamente al cliente y se registra en el historial de comunicaciones. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona al cliente y elige la opción de enviar correo. | | 1 | El sistema muestra la plantilla de correo. |
| 2 | El usuario redacta el correo y hace clic en "Enviar". | | 2 | El sistema envía el correo y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas. | | Intenta enviar un correo a un cliente sin dirección válida. | El sistema muestra un mensaje de error por correo inválido. |

### Caso de Uso CU007X – Asignar cliente a un vendedor (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Gerente.  Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Asignar un cliente específico a un vendedor dentro del CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado.  El gerente o usuario con los permisos necesarios debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El cliente queda asignado al vendedor seleccionado. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El gerente selecciona al cliente y elige la opción de asignar. | | 1 | El sistema muestra la lista de vendedores. |
| 2 | El gerente selecciona al vendedor y confirma. | | 2 | El sistema asigna el cliente al vendedor y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Gerente | | Intenta asignar un cliente a un vendedor inexistente. | El sistema muestra un mensaje de error. |

### Caso de Uso CU008X – Programar una reunión con un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas.  Cliente. | | |
| **Objetivo** | | Programar una reunión con un cliente en el sistema CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado en el CRM.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | La reunión queda registrada en el calendario del CRM. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona al cliente y la opción de programar reunión. | | 1 | El sistema muestra el formulario para agendar la reunión. |
| 2 | El usuario ingresa los detalles de la reunión (fecha, hora, lugar, etc.). | | 2 | El sistema valida los detalles ingresados. |
| 3 | El usuario confirma la programación. | | 3 | El sistema registra la reunión y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas. | | Intenta programar una reunión en una fecha ya ocupada. | El sistema muestra un mensaje de conflicto de horario. |

### Caso de Uso CU009X – Crear una campaña de marketing (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Gerente de marketing.  Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Crear una campaña de marketing dirigida a una lista de clientes específica. | | |
| **Precondición** | | El usuario debe tener permisos de marketing.  La base de datos de clientes debe estar disponible. | | |
| **PostCondición** | | La campaña de marketing queda registrada y lista para su ejecución. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El gerente selecciona la opción de crear una campaña. | | 1 | El sistema muestra el formulario de creación de campaña. |
| 2 | El gerente define los criterios de la campaña (clientes objetivo, fecha de envío, etc.). | | 2 | El sistema valida la información ingresada. |
| 3 | El gerente confirma la campaña. | | 3 | El sistema registra la campaña y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Gerente de marketing. | | Intenta crear una campaña sin seleccionar clientes. | El sistema muestra un mensaje de error por criterios incompletos. |

### Caso de Uso CU010X – Generar un informe de rendimiento de vendedores (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Gerente.  Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Generar un informe que muestre el rendimiento de los vendedores (ventas, clientes gestionados, etc.). | | |
| **Precondición** | | El usuario debe tener permisos de administrador o gerente.  El sistema debe tener datos de ventas disponibles. | | |
| **PostCondición** | | Se genera un informe que muestra el rendimiento de los vendedores. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El gerente selecciona la opción de generar informe de rendimiento. | | 1 | El sistema muestra las opciones de filtrado (fecha, vendedor, etc.). |
| 2 | El gerente ingresa los criterios y solicita el informe. | | 2 | El sistema genera el informe y lo muestra en pantalla. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Gerente. | | Intenta generar el informe sin seleccionar criterios. | El sistema muestra un mensaje de error por criterios faltantes. |

### Caso de Uso CU011X – Actualizar el estado de una oportunidad de venta (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas  Gerente | | |
| **Objetivo** | | Cambiar el estado de una oportunidad de venta en el sistema (por ejemplo, de "En progreso" a "Cerrada"). | | |
| **Precondición** | | La oportunidad debe estar registrada en el CRM.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El estado de la oportunidad queda actualizado en el sistema. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona la oportunidad de venta a actualizar. | | 1 | El sistema muestra los detalles de la oportunidad. |
| 2 | El usuario cambia el estado de la oportunidad. | | 2 | El sistema valida el cambio de estado. |
| 3 | El usuario confirma la actualización. | | 3 | El sistema actualiza el estado y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta actualizar el estado de una oportunidad no válida | El sistema muestra un mensaje de error por oportunidad inexistente. |

### Caso de Uso CU012X – Registrar una nueva oportunidad de venta (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Registrar una nueva oportunidad de venta en el sistema. | | |
| **Precondición** | | El usuario debe estar autenticado y tener permisos para registrar oportunidades. | | |
| **PostCondición** | | La nueva oportunidad de venta queda registrada en el sistema. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona la opción de registrar nueva oportunidad. | | 1 | El sistema muestra el formulario de registro. |
| 2 | El usuario completa los datos requeridos (cliente, producto, valor, etc.). | | 2 | El sistema valida los datos ingresados. |
| 3 | El usuario confirma el registro de la oportunidad. | | 3 | El sistema guarda la oportunidad y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta registrar una oportunidad con datos incompletos. | El sistema muestra un mensaje de error por falta de información. |

### Caso de Uso CU013X – Generar informe de clientes inactivos (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Gerente.  Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Generar un informe con los clientes que no han tenido actividad reciente. | | |
| **Precondición** | | El usuario debe tener permisos para generar informes.  El sistema debe contar con registros de actividad de los clientes. | | |
| **PostCondición** | | El informe con los clientes inactivos queda disponible para revisión. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | El usuario selecciona la opción de generar informe de clientes inactivos. | | | 1 | El sistema muestra las opciones de filtrado. |
| 2 | El usuario ingresa los criterios de inactividad (fecha, interacción, etc.). | | 2 | El sistema genera el informe y lo muestra en pantalla. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta generar el informe sin seleccionar criterios válidos. | El sistema muestra un mensaje de error por falta de criterios. |

### Caso de Uso CU014X – Ver historial de interacciones con un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas | | |
| **Objetivo** | | Ver el historial de interacciones (llamadas, correos, reuniones) con un cliente en el CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado.  El usuario debe tener permisos para ver el historial. | | |
| **PostCondición** | | El historial de interacciones queda disponible para el usuario. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona al cliente y la opción de ver historial. | | 1 | El sistema muestra el historial de interacciones del cliente. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta ver el historial de un cliente inexistente. | El sistema muestra un mensaje de error por cliente no registrado. |

### Caso de Uso CU015X – Crear una tarea de seguimiento (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Crear una tarea de seguimiento para gestionar a un cliente en el CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | La tarea queda registrada y asociada al cliente. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona al cliente y la opción de crear tarea de seguimiento. | | 1 | El sistema muestra el formulario para registrar la tarea. |
| 2 | El usuario ingresa los detalles de la tarea (fecha, descripción, prioridad). | | 2 | El sistema valida los datos ingresados. |
| 3 | El usuario confirma la creación de la tarea. | | 3 | El usuario confirma la creación de la tarea. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta crear una tarea sin asignar cliente o con datos incompletos. | El sistema muestra un mensaje de error por falta de información. |

### Caso de Uso CU016X – Marcar una oportunidad de venta como perdida (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas | | |
| **Objetivo** | | Marcar una oportunidad de venta como "perdida" en el sistema CRM. | | |
| **Precondición** | | La oportunidad debe estar registrada en el sistema.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | La oportunidad queda marcada como perdida en el CRM. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona la oportunidad de venta. | | 1 | El sistema muestra los detalles de la oportunidad. |
| 2 | El usuario marca la oportunidad como "perdida". | | 2 | El sistema valida el cambio de estado. |
| 3 | El usuario confirma la acción. | | 3 | El sistema actualiza el estado de la oportunidad a "perdida". |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Usuario de ventas | | Intenta marcar una oportunidad no registrada o no válida. | El sistema muestra un mensaje de error. |

### Caso de Uso CU017X– Cambiar los permisos de un usuario (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Administrador.  Gerente. | | |
| **Objetivo** | | Cambiar los permisos de un usuario en el CRM. | | |
| **Precondición** | | El administrador debe estar autenticado.  El usuario cuyos permisos se van a cambiar debe estar registrado. | | |
| **PostCondición** | | Los permisos del usuario quedan actualizados en el sistema. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El administrador selecciona al usuario. | | 1 | El sistema muestra los detalles del usuario. |
| 2 | El administrador selecciona los nuevos permisos y confirma. | | 2 | El sistema actualiza los permisos y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | Administrador | | Intenta cambiar permisos sin seleccionar un usuario válido. | El sistema muestra un mensaje de error. |

### Caso de Uso CU018X – Desactivar un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario de ventas.  Administración. | | |
| **Objetivo** | | Desactivar un cliente en el sistema CRM. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe estar registrado.  El usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El cliente queda desactivado en el sistema y no puede ser gestionado. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El usuario selecciona al cliente. | | 1 | El sistema muestra los detalles del cliente. |
| 2 | El usuario elige la opción de desactivar cliente y confirma. | | 2 | El sistema desactiva al cliente y muestra una confirmación. |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Acción** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | |  | | --- | | Usuario de ventas |  |  | | --- | |  | | | Intenta desactivar un cliente inexistente. | El sistema muestra un mensaje de error. |

### Caso de Uso CU00X – Reactivar un cliente (Extendido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Administrador.  Usuario de ventas. | | |
| **Objetivo** | | Reactivar un cliente desactivado previamente. | | |
| **Precondición** | | El cliente debe haber sido desactivado previamente.  El administrador o usuario debe estar autenticado. | | |
| **PostCondición** | | El cliente queda reactivado en el CRM y disponible para ser gestionado. | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El administrador selecciona al cliente desactivado. | | 1 | El sistema muestra los detalles del cliente. |
| 2 | El administrador selecciona la opción de reactivar y confirma. | | 2 | El sistema reactivará al cliente y muestra una confirmación |