|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | **Realizar Servicio Técnico** |
| **Actores** | **Cliente, Empleado, Gerente** |
| **Propósito** | Proveer al cliente del servicio técnico para la reparación de  equipo electrónico. |
| **Resumen** | El caso de uso inicia cuando el cliente llega al local y  solicita el servicio técnico y finaliza cuando el cliente  paga el servicio y retira el equipo. |
| **CURSO NORMAL DE EVENTOS** | |
| **Acción del actor** | **Respuesta del proceso de negocio** |
| **1.-** El cliente solicita al empleado el servicio técnico para la reparación del equipo.  **3.-** El cliente firma el cuaderno en muestra de acuerdo con chequeo general realizado al equipo.  **8.-** El Cliente toma la decisión de reparar el equipo y pagar el costo de los servicios y repuestos.  **10.-** El cliente junto al empleado realizan la prueba de funcionamiento.  **11.-** El cliente paga el servicio y retira el equipo. | **2.-** El empleado comunica al cliente que debe dejar el equipo para hacer el diagnóstico. El costo de este diagnóstico dependerá de las complicaciones del trabajo. Procede a hacer un chequeo general de las condiciones del equipo y lo registra en su cuaderno.  **4.-** El/los empleado(s) realizan el diagnóstico.  **5.-** El empleado comunica al gerente las conclusiones del diagnóstico realizado.  **6.-** El gerente calcula y define el precio del diagnóstico, las condiciones y precio estimado de la reparación y los repuestos que necesitará.  **7.-** El empleado comunica al cliente las conclusiones del diagnóstico, el precio de dicho servicio, las condiciones y precio estimado de la reparación y los repuestos que necesitará. También comunica los repuestos que él tiene disponible en el inventario y los precios.  **9.-** El/los empleado(s) realizan la reparación del equipo. Si el equipo funciona bien se comunica al cliente que el equipo ha sido reparado y el costo final de dicha reparación. |
| **CURSOS ALTERNOS** | |
| **Ítems 9** | Si el equipo no funciona bien: Vuelve al taller para ser reparado nuevamente y corregir la falla. |
| **Prioridad** | Alta |
| **Mejoras** | - Se puede llevar registro de los servicios realizados |
| **Otras Secciones** | |
| **Sección** |  |
|  |  |