

| | |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| Software Certification | |
| Use-case Specification: Soporte y Atención al Cliente | Date: 11/01/24 |

Software Certification

Use-Case: Soporte y Atención al Cliente

1 Brief Description

El caso de uso "Soporte y Atención al Cliente" se centra en proporcionar herramientas y recursos que facilitan la comunicación entre los franquiciados y el soporte técnico. Incluye funcionalidades como Chat en Tiempo Real, Base de Conocimientos y Tickets de Soporte para abordar eficientemente problemas técnicos y proporcionar soluciones autónomas.

2 Actor Brief Descriptions

2.1 Franquiciado

Un usuario que opera una franquicia y requiere asistencia técnica o información sobre el sistema. Puede utilizar el Chat en Tiempo Real, acceder a la Base de Conocimientos o crear Tickets de Soporte.

2.2 Soporte Técnico

Personal encargado de proporcionar asistencia y resolver problemas técnicos. Puede participar en el Chat en Tiempo Real, mantener la Base de Conocimientos y gestionar los Tickets de Soporte.

3 Preconditions

- El usuario debe estar autenticado en el sistema.
- El sistema debe estar operativo.

4 Basic Flow of Events

1. El caso de uso se inicia cuando un franquiciado requiere asistencia o soporte técnico.
2. El franquiciado inicia una conversación en tiempo real con el Soporte Técnico para obtener ayuda inmediata.
3. Si el problema es común, el franquiciado puede buscar soluciones en la Base de Conocimientos antes de contactar al Soporte Técnico.
4. Si el problema no se resuelve mediante el chat o la base de conocimientos, el franquiciado puede crear un ticket de soporte para seguir el progreso de la resolución.
5. El personal de Soporte Técnico responde al chat, actualiza la Base de Conocimientos según sea necesario y gestiona los Tickets de Soporte para resolver problemas de manera eficiente.
6. Cierre del Caso de Uso: El caso de uso se cierra una vez que el problema del franquiciado se ha resuelto satisfactoriamente.

5 Alternative Flows

5.1 Problema no Resuelto en el Chat

Si el problema no se resuelve en el Chat en Tiempo Real, el franquiciado puede optar por crear un Ticket de Soporte

5.2 Creación Rápida de Tickets desde el Chat:

Se proporciona la opción de crear rápidamente un Ticket de Soporte directamente desde la conversación en tiempo real si se identifica un problema que requiere una solución más profunda.

| | |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| Software Certification | |
| Use-case Specification: Soporte y Atención al Cliente | Date: 11/01/24 |

6 Subflows

6.1 Aprovechamiento de la Base de Conocimientos

Si el franquiciado utiliza la Base de Conocimientos, el sistema guía la búsqueda y presenta resultados relevantes para resolver problemas comunes.

6.2 Gestión Eficiente de Tickets

El Soporte Técnico gestiona eficientemente los Tickets de Soporte, asegurando una asignación adecuada y un seguimiento oportuno.

7 Key Scenarios

7.1 Resolución Instantánea a través del Chat:

El franquiciado utiliza el Chat en Tiempo Real para obtener una solución instantánea a un problema técnico.

7.2 Autoservicio con la Base de Conocimientos:

Un franquiciado encuentra una solución por sí mismo utilizando recursos de la Base de Conocimientos.

7.3 Seguimiento Transparente con Tickets de Soporte:

El franquiciado crea un Ticket de Soporte para un problema específico y sigue el progreso de la resolución de manera transparente.

8 Post-conditions

8.1 Problema Resuelto:

Después de la interacción, el problema del franquiciado se resuelve y se refleja en el sistema.

8.2 Actualización de la Base de Conocimientos:

La Base de Conocimientos se actualiza con nuevas soluciones basadas en la interacción y resolución de problemas.

9 Special Requirements

Seguridad de la Información:

Los datos del Chat en Tiempo Real y los Tickets de Soporte deben manejarse de manera segura y protegida.

Actualización Regular de la Base de Conocimientos:

La Base de Conocimientos debe actualizarse regularmente para garantizar la disponibilidad de soluciones actuales y precisas.

Notificaciones en Tiempo Real:

Se deben proporcionar notificaciones en tiempo real para alertar a los franquiciados sobre respuestas en el Chat y actualizaciones en los Tickets de Soporte.

Escalabilidad del Sistema de Soporte:

El sistema de soporte debe ser escalable para manejar un aumento en el volumen de chats y tickets sin degradación del rendimiento.