

Descripción de caso de uso: Registrar Llamada

Actor: Empleado de Postventa (EPV)

Precondición: El Empleado de Postventa debe estar logueado en el sistema.

Camino Estándar

1. El EPV indica al sistema que debe crear registro de llamada
2. El sistema solicita DNI de cliente.
3. El EPV ingresa DNI del cliente
4. El sistema busca DNI e informa que el cliente no se encuentra registrado.
5. El EPV confirma y continúa con el registro.
6. El sistema muestra formulario de ingreso de cliente nuevo solicitando nombre y apellido, domicilio, email, un teléfono de contacto y motivo de llamado.
7. El EPV ingresa nombre y apellido, domicilio, un teléfono de contacto, email y el motivo de llamado.
8. El sistema registra los datos de llamada ingresados en la fecha correspondiente correctamente.
9. Fin de caso de uso

Camino alternativo

- 4.1. Cliente cargado en sistemas
 - 4.1.1. El sistema busca DNI e informa detalle de cliente según DNI ingresado solicitando motivo de llamada.
 - 4.1.2. El EPV valida nombre apellido, DNI, domicilio, tel. de contacto, mail, e ingresa el motivo de llamado.
 - 4.1.3. El sistema informa que cliente no tiene reclamo pendiente.
 - 4.1.4. Volver a 8
- 4.1.3.1. Cliente con reclamo pendiente
 - 4.1.3.1.1. El sistema informa al EPV que el cliente tiene un reclamo pendiente.
 - 4.1.3.1.2. El EPV solicita detalle de reclamo pendiente
 - 4.1.3.1.3. El sistema informa detalle de reclamo informando fecha de inicio, plazo, técnico asignado, motivo del mismo.

Tarjetas CRC

Sistema	
Propósito: Representa la clase principal que gestiona el sistema	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none">- Conocer información de los empleados de Post-venta- Conocer los reclamos registrados.- Conocer las llamadas registradas.- Conoce información de los clientes.- Puede agregar nuevos clientes.- Puede agregar nuevas llamadas.- Puede agregar nuevos domicilios.	<ul style="list-style-type: none">- Empleado de Post-Venta- Llamada- Cliente- Reclamo- Domicilio- Producto

Cliente	
Propósito: Representa una persona que adquirió un producto de MaxElec y necesita servicios.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce su domicilio. - Conoce su reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Llamada - Reclamo - Domicilio - Producto

Domicilio	
Propósito: Representa la dirección en donde se encuentra el producto.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar el lugar donde se encuentra el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente

EPV	
Propósito: Representa la información del empleado de post-venta	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacena la información de los empleados. - Conocer información de las llamadas recibidas. - Conocer información de los reclamos que están registrados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Llamada - Reclamo

Llamada	
Propósito: Representa la comunicación entre el cliente y el EPV	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar la información de la conversación entre el cliente y el EPV. - Conocer si el cliente se encuentra registrado. - Conoce el reclamo asociado a la llamada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Cliente - Reclamo - Producto

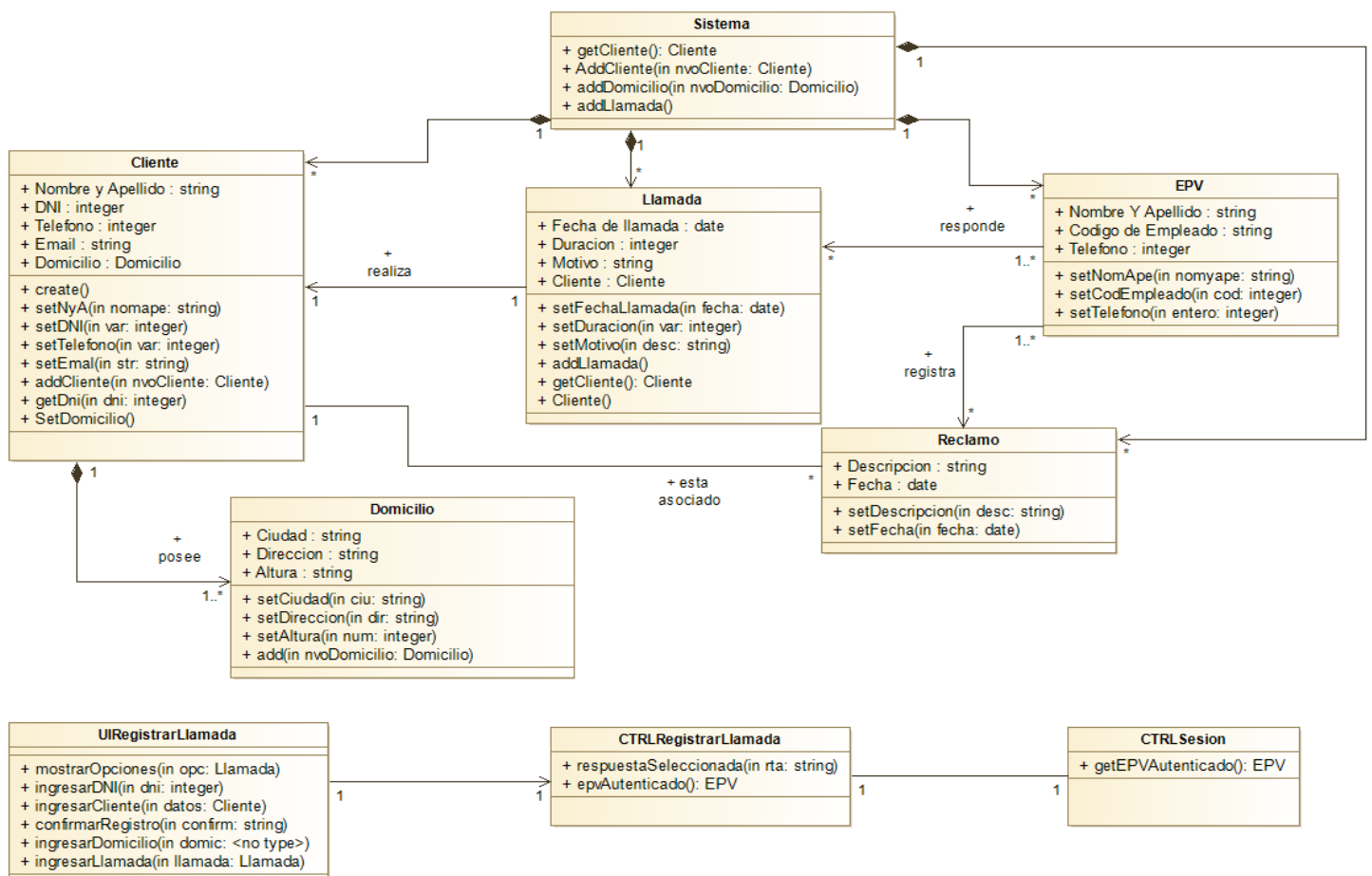
Reclamo	
Propósito: Registro del problema en caso de que en la llamada no se pueda dar una solución	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar los reclamos de los clientes. - Conoce el producto relacionado al reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Cliente - Llamada - Producto

UIRegLlamada	
Propósito: Representa la interfaz entre el EPV y el sistema para realizar el registro de una llamada.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y enviar mensajes de confirmación. - Recibir mensajes de la llamada a registrar. - Mostrar en el formato adecuado el formulario para registrar llamada y cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - CTRLRegLlamada

CTRLRegLlamada	
Propósito: Representa el controlador de registrar llamada que envía las acciones a ser realizadas al sistema.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Crear la UI. - Enviar mensajes al sistema sobre las acciones que fueron realizadas por el EPV. - Recibir los resultados de las operaciones realizadas por el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - UIRegLlamada - Sistema

CTRLSesion	
Propósito: Representar al controlador de sesiones	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Permite conocer al usuario autenticado a cada momento. 	<ul style="list-style-type: none"> - CTRLRegLlamada

Diagrama de Clases



Descripción de caso de uso: Registrar Reclamo

Actor: Empleado de Postventa (EPV)

Precondición: El Empleado de Postventa debe estar logueado en el sistema.

Camino Estándar

1. El EPV indica al sistema que debe cargar un reclamo técnico.
2. El sistema solicita el código de producto para verificar garantía.
3. El EPV ingresa código de producto.
4. El sistema busca el producto, calcula la garantía y confirma producto en garantía, e informa el tipo de garantía, la fecha de registro y la cobertura de la misma y solicita confirmación para continuar la gestión del reclamo.
5. El EPV confirma garantía en curso.
6. El sistema muestra el formulario de cargar reclamo técnico, solicita DNI del cliente y diagnóstico obtenido anteriormente y de ser necesario también ingresar observaciones pertinentes.
7. El EPV ingresa el DNI del cliente, el diagnóstico previo y de ser necesario las observaciones adicionales.
8. El sistema pide confirmación para guardar el registro de reclamo en estado "en gestión".
9. El EPV acepta guardar el reclamo técnico.
10. El sistema registra correctamente el reclamo técnico de postventa informando el número del mismo.

Camino alternativo

- 5.1 El producto no se encuentra en garantía.
 - 5.1.1. El sistema busca el producto, calcula la garantía y confirma que el producto ya no se encuentra en garantía.
 - 5.1.2. El EPV confirma que desea seguir con el reclamo con un costo adicional.
 - 5.1.4. Vuelve a 6.
- 4.1.3.1. El EPV confirma que no desea seguir con el reclamo.
 - 4.1.3.1.1. El EPV cancela la operación.
 - 4.1.3.1.2. Fin de caso de uso.

Tarjetas CRC

Sistema	
Propósito: Representa la clase principal que gestiona el sistema	
Responsabilidades	Colaboración
- Conocer los EPV - Conocer los clientes. - Conocer todos los productos. - Conocer los reclamos cargados en el sistema - Devolver información de los productos. - Devolver información del cliente. - Agregar nuevos reclamos.	- EPV - Cliente - Reclamo - Producto

EPV	
Propósito: Representa la información del empleado de post-venta	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacena la información de los empleados. - Conocer información de los reclamos. - Conocer información de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Reclamo - Producto - Cliente

Cliente	
Propósito: Representa una persona que adquirió un producto de MaxElec y necesita servicios.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las visitas que tiene asignadas. - Conocer los reclamos que realizó. - Devolver su DNI. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - EPV - Reclamo

Producto	
Propósito: Representa el producto vendido por MaxElec al Cliente	
Responsabilidades	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar información sobre los productos. - Devolver el estado de la garantía del producto. - Devolver el ID del producto 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Reclamo - EPV

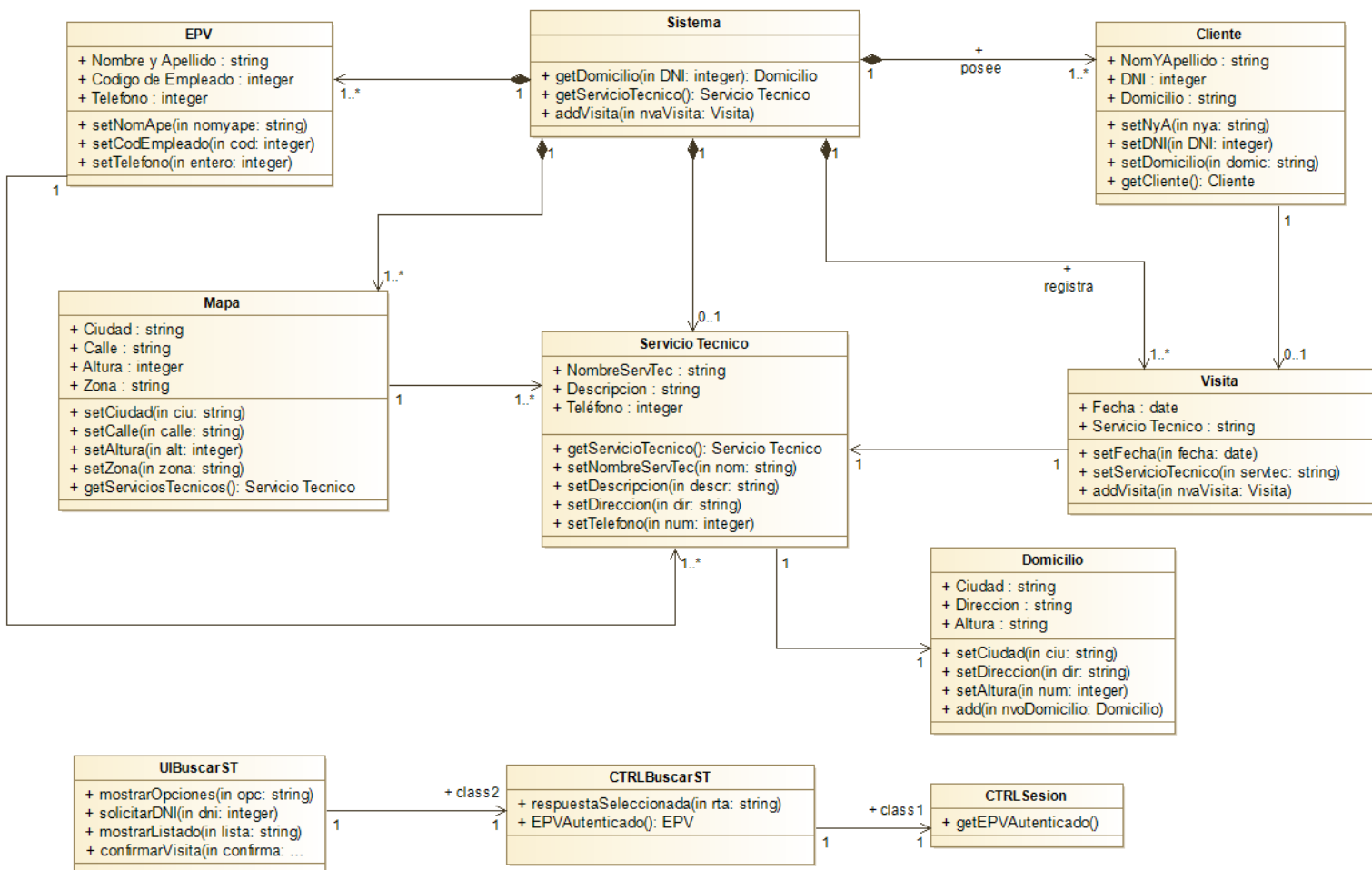
Reclamo	
Propósito: Representa la información sobre el problema del producto adquirido por el Cliente.	
Responsabilidades	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar información sobre los reclamos de los Clientes. - Conocer los productos del Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - EPV - Producto - Cliente

UIRegistrarReclamo	
Propósito: Representa la interfaz entre el EPV y el sistema para realizar el registro de una llamada.	
Responsabilidades	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y enviar mensajes de confirmación. - Recibir mensajes del reclamo a registrar. - Mostrar en el formato adecuado el formulario para registrar el reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> - CTRLRegLlamada

CTRLRegistrarReclamo	
Propósito: Representa el controlador de registrar llamada que envía las acciones a ser realizadas al sistema.	
Responsabilidades	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Crear la UI. - Enviar mensajes al sistema sobre las acciones que fueron realizadas por el EPV. - Recibir los resultados de las operaciones realizadas por el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - UIRegLlamada - Sistema

CTRLSesion	
Propósito: Representar al controlador de sesiones	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Permite conocer al usuario autenticado a cada momento. 	<ul style="list-style-type: none"> - CTRLRegLlamada

Diagrama de Clases



Descripción de caso de uso: Buscar Servicio Técnico

Actor: Empleado de Postventa (EPV)

Precondición: El Empleado de Postventa debe estar logueado en el sistema.

Camino Estándar

1. El EPV indica al sistema que debe buscar un servicio técnico.
2. El sistema solicita el DNI del cliente.
3. El EPV ingresa el DNI del cliente.
4. El sistema busca el cliente y extrae su dirección, busca todos los servicios técnicos disponibles en la zona y los muestra en un mapa.
5. El EPV selecciona el servicio más cercano.
6. El sistema muestra los horarios de apertura y cierre.
7. El EPV solicita registrar el servicio técnico seleccionado.
8. El sistema registra el servicio técnico asociado al cliente.
9. Fin de caso de uso.

Camino Alternativo

- 4.1. No hay servicios técnicos en la zona.
 - 4.1.1. El sistema informa que no hay servicios técnicos disponibles en la zona.
 - 4.1.3. Fin caso de uso.

Tarjetas CRC

SISTEMA	
Propósito: Representa la clase principal que gestiona el sistema.	
Responsabilidad	Colaboración
- Puede agregar una nueva visita - Conocer la información de los clientes - Conocer la información de los Servicios Técnicos	- EPV - Cliente - Servicio Técnico - Visita - Mapa

Cliente	
Propósito: Representa a una persona que adquiere un producto de MaxElec y necesita un servicio.	
Responsabilidad	Colaboración
- Devolver los datos correspondientes a una persona. - Conocer la información de los clientes.	-Sistema -Visita

Empleado de Post-Venta (EPV)	
Propósito: Representa la información del empleado de post-venta	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar la información de los empleados. - Conocer la información de los Servicios Técnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema -Servicio Técnico

Mapa	
Propósito: Representa la ubicación donde se encuentran los Servicios Técnicos tercerizados.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> -Conoce la ubicación de los Servicios Técnicos. - Conoce la información de los Servicios Técnicos(Nombre-Horario de Apertura/Cierre) 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema -Mapa -Visita -EPV

Visita	
Propósito: Representa el momento en que el cliente lleva su producto al Servicio Técnico	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Permite registrar fecha y nombre del Servicio Técnico. - Agregar una nueva visita. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema -Cliente -Servicio Técnico

Servicio Técnico	
Propósito: Representa al ente tercerizado que se encarga de la reparación de productos que le llegan de los clientes de MaxElec	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar información de los Servicios Técnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema - Mapa

UIBuscarServicioTécnico	
Propósito: Representa la interfaz entre el EPV y el sistema para realizar la búsqueda del servicio técnico.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Capaz de mostrar opciones. - Mostrar información que envía el CTRLBuscarServicioTécnico. - Confirmar registro de visitas. 	<ul style="list-style-type: none"> - CTRLBuscarServicioTécnico

CTRLBuscarServicioTécnico	
Propósito: Representa el controlador de Buscar Servicio Técnico que envía las acciones a ser realizadas al sistema.	
Responsabilidad	Colaboración
<ul style="list-style-type: none"> - Crear la UI - Recibir las respuestas que le envía la UI - Recibir los resultados de las operaciones que realiza el sistema 	<ul style="list-style-type: none"> - UIBuscarServicioTécnico - CTRLSesión

CTRLSesión	
Propósito: Representa el controlador de sesiones	
Responsabilidad	Colaboración
- Permite conocer el usuario autenticado en ese momento.	- CTRLBuscarServicioTécnico

Diagrama de Clases

