**Realizar llamada (expandido)**

Precondiciones:

* El usuario ha iniciado sesión.
* El usuario ya ha elegido el proyecto a trabajar dentro de la aplicación.

Actores:

* Usuario.
* Contacto.

Postcondiciones:

* Queda un registro de la llamada.
* La llamada es grabada y guardada.

Curso Normal:

1. Usuario selecciona “comenzar encuesta”.
2. El sistema comprueba que el usuario tenga permiso para trabajar en dicho proyecto.
3. El usuario si tiene el permiso.
4. Sistema muestra encuestados disponibles para llamar en una lista.
5. Usuario selecciona contacto a llamar.
6. Sistema saca el contacto de la lista.
7. Sistema muestra ventana con datos del contacto al usuario.
8. Usuario revisa los datos y presiona “llamar”.
9. Sistema abre la encuesta.
10. Sistema realiza la llamada al contacto.
11. Contacto contesta la llamada.
12. Contacto acepta responder la encuesta.
13. Usuario realiza una pregunta.
14. Contacto responde a la pregunta con información.
15. Usuario registra la información entregada en la encuesta (si quedan preguntas, volver a 13).
16. Usuario agradece, termina la llamada y la encuesta online.
17. Sistema muestra la información del contacto.
18. Usuario modifica el estado de contacto al estado “encuesta completada”.
19. Sistema guarda el estado nuevo.
20. Si quedan contactos, volver a 5, si el usuario no desea llamar más, selecciona “finalizar encuesta”.

Cursos alternativos:

2.1. Usuario no tiene permiso.

2.2. Sistema finaliza la sesión.

2.3. Sistema muestra un mensaje de violación de permisos.

2.4. Sistema registra el incidente.

9.1. Contacto no contesta la llamada.

9.2. Sistema aumenta número de veces que se ha llamado al contacto.

9.3. Sistema ofrece volver a llamar (ir al paso 10.), elegir otro contacto (ir al paso 5.) o “finalizar la encuesta”.

9.4. Usuario selecciona una opción y continúa.

10.a.1. Contacto no desea responder la encuesta

10.a.2. Usuario selecciona finalizar la llamada.

10.a.3. Sistema finaliza la llamada.

10.a.4. Sistema muestra la información del contacto.

10.a.5. Usuario cambia estado de contacto a “encuesta rechazada”.

10.a.6 Sistema guarda el estado nuevo del contacto.

10.a.7. Ir a 18.

10.b.1. Contacto pide que lo llamen después.

10.b.2. Usuario acepta y selecciona finalizar la llamada.

10.b.3. Sistema finaliza la llamada.

10.b.4. Sistema muestra la información del contacto.

10.b.5. Usuario cambia estado del contacto a “llamar más tarde”, indicando nueva hora.

10.b.6. Sistema guarda el estado nuevo del contacto.

10.b.7. Ir a 18.

12.1. Se corta la llamada de manera abrupta.

12.2. Sistema notifica al usuario que la llamada ha finalizado,

12.3. Sistema ofrece volver a llamar (ir al paso 10.), elegir otro contacto (ir al paso 5.) o “finalizar la encuesta”.

12.4. Usuario elige una opción y continúa.