**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 contactos 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 del **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.

11.1. **Contacto** no contesta la llamada.

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

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

11.4. **Usuario** selecciona una opción y continúa.

12.a.1. **Contacto** no desea responder la encuesta

12.a.2. **Usuario** selecciona finalizar la llamada.

12.a.3. Sistema finaliza la llamada.

12.a.4. Sistema muestra la información del **contacto**.

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

12.a.6 Sistema guarda el estado nuevo del **contacto**.

12.a.7. Ir a 18.

12.b.1. **Contacto** pide que lo llamen después.

12.b.2. **Usuario** acepta y selecciona finalizar la llamada.

12.b.3. Sistema finaliza la llamada.

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

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

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

12.b.7. Ir a 18.

13.1. Se corta la llamada de manera abrupta.

13.2. Sistema notifica al **usuario** que la llamada ha finalizado,

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

13.4. **Usuario** elige una opción y continúa.