**Casos de uso con flujos alternos**

**Código:** BT-001

**Nombre**: Comunicación con bot

**Actores**: Clientes, trabajadores.

**Descripción:** Habrá 2 tipos de usuario, cliente y trabajador. Los 2 usuarios tienen una finalidad diferente, el cliente podrá resolver sus dudas en la sección de atención a clientes y el trabajador podrá ser capacitado para poder ser reclutado en la empresa.

**Precondición:** ingresar mal el tipo de usuario, matrícula incorrecta, que la pregunta no se encuentre.

**Postcondición:** al ingresar bien el tipo de usuario entonces se podrá acceder a las secciones correspondientes. Al ingresar bien la matricula, se podrá enviar la documentación al trabajador y tener la interacción. Al ingresar una pregunta que no se encuentre, entonces la persona que tomará el control del bot, lo agregará para si a futuro se vuelve a preguntar. Gracias a los usuarios, podremos tener diversidad de preguntas para ingresar a la base, es un gran apoyo.

**Flujo principal – CLIENTE.**

**Paso 1.- Usuario:** entrar al programa.

**Paso 2.- Sistema:** preguntar si es cliente o trabajador.

**Paso 3.- Usuario:** responder que es cliente.

**Paso 4.-** **Sistema:** el usuario interactuará con el bot resolviendo dudas acerca de los servicios.

**Paso 5.- Usuario:** enviar preguntas a resolver.

**Paso 6.- Sistema:** después de responder cada pregunta, preguntará “¿Algo más en lo que se pueda ayudar?”, cuando el usuario responda que no, entonces se finaliza la interacción.

**Flujo principal – TRABAJADOR.**

**Paso 1.- Usuario:** entrar al programa.

**Paso 2.- Sistema:** preguntar si es cliente o trabajador.

**Paso 3.- Usuario:** responder que es trabajador.

**Paso 4.- Sistema:** se le pedirá la matrícula.

**Paso 5.- Usuario:** enviar matrícula.

**Paso 6.- Sistema:** enviará al trabajador la documentación para capacitación.

**Paso 7.- Usuario:** al leer la documentación, se tendrá dudas por lo que enviará mensaje para resolver todas sus preguntas.

**Paso 8.- Sistema:** se responderá cada pregunta del trabajador. Al responder cada pregunta, siempre preguntará “¿Algo más en lo que se pueda ayudar?”, cuando el trabajador responda que no, entonces lo siguiente es el mini quiz.

**Paso 9.- Usuario:** responderá.

**Paso 10.- Sistema:** se realizará el mini quiz.

**Paso 11.- Usuario:** responderá cada pregunta. Al finalizar, deberá enviar un correo electrónico para que se le avise si será reclutado al momento o aún hace falta más capacitación.

**Paso 12.- Sistema:** termina la comunicación.

**FLUJOS ALTERNATIVOS**

**Flujo alternativo:** ningún tipo de usuario es correcto.

**Paso 3.- Sistema:** si no se pone ningún usuario correctamente, no se accederá a ninguna sección.

**Flujo alternativo:** la matrícula no es correcta (únicamente en caso de trabajador).

**Paso 5.- Sistema:** el trabajador sólo tendrá 3 oportunidades para poder ingresar bien su matrícula, si al 3er intento es correcto entonces volverá al inicio, es decir, a preguntar que tipo de usuario es.

**Flujo alternativo:** pregunta no se encuentra en la base.

**Paso 5 en CLIENTE y paso 7 en TRABAJADOR.- Sistema:** si la pregunta del cliente y trabajador no se encuentra, entonces se le notificará al usuario: “Lo sentimos, pregunta no encontrada. Lo tomaremos en cuenta para ingresarlo a la base. Muchas gracias”, y la persona que toma el control del bot podrá ingresar la pregunta con su respectiva respuesta.