

CASOS DE USO DE NEGOCIO

SMS CHAT

Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción	Responsable
16/01/2012	1.0	Primer Set de casos de uso.	Dany E. Vásquez
13/02/2012	1.1	Adición de caso de uso no. 12 a solicitud de Francisco Santos	Dany E. Vásquez
11/04/2012	1.2	Adición de modificaciones de Alias de Usuarios A	Francisco Santos / Dany Vásquez
19/04/2012	1.3	Adición de flujo alternativo Salir Todos	Dany Vásquez

Índice

Contents

1. Caso de uso de Negocio # 1 – Usuario “A” solicita Suscripción a Servicio.....	4
2. Caso de uso de Negocio # 2 – Usuario “A” registra a número de “B”	6
3. Caso de uso de Negocio # 3 – Usuario “B” confirma CHAT con “A”	8
4. Caso de uso de Negocio # 4 – Usuario A se comunica con su número favorito sin costo por envío de mensaje.....	11
5. Caso de uso de Negocio # 5 – Renovación del servicio de Chat.....	13
6. Caso de uso de Negocio # 6 – Usuario A solicita a Usuario B que haga el pago de la suscripción del Chat.....	14
7. Caso de uso de Negocio # 7 – Usuario A solicita Cancelación de Chat.....	16
8. Caso de uso de Negocio # 8 – Usuario B solicita Cancelación de Chat.	18
9. Caso de uso de Negocio # 9 – Usuario consulta status de Suscripción.....	20
10. Caso de uso de Negocio # 10 – Agente SAC consulta Status.....	21
11. Caso de uso de Negocio # 11 – Agente SAC da de baja servicio SMS Chat	22
12. Caso de uso de Negocio # 12 – Reactivación de SMS Chat.....	23
13. Caso de uso de Negocio # 13 – Administrar Parámetros y Configuraciones.....	24

I. Caso de uso de Negocio # I – Usuario “A” solicita Suscripción a Servicio

Caso de Uso	Solicitar Suscripción vía SMS.
Actor(es)	Usuario A: Suscriptor Tigo Prepago. Sistema: Software que controla las suscripciones de Chat.
Descripción	El usuario A envía un SMS a un destino corto con una palabra clave para la suscripción del servicio de SMS Chat y su alias.
Prerrequisitos	El Usuario A debe estar de alta y debe estar en status Activo. El Usuario A no debe tener activo el servicio de Chat
Flujo Primario	<p>a. El usuario A envía un SMS al destino corto 5900¹ con la palabra clave “CHAT” o “chat” más su alias.</p> <p>b. El sistema de SMS Chat recibe el mensaje y valida el número de teléfono originante del mensaje.</p> <p>c. El sistema determina que el usuario A es válido para la promoción y no está de alta, por lo que el sistema le da de alta en su base de datos</p> <p>d. El sistema verifica qué promoción aplica para el cliente según la whitelist y arma el mensaje de respuesta en base a dicha promoción.</p> <p><u>“Has activado el servicio de CHAT! Puedes registrar [# contactos] enviando la palabra AGREGAR seguido del número de tu contacto y su nombre. Cobro [Tarifa] por contacto”</u></p>
Escenario Alternativo	<p>a.1 La palabra enviada no corresponde a “Chat” o “CHAT”, por lo que el sistema responde al usuario con el siguiente mensaje:</p> <p><u>“Palabra no valida, si quieres mensajear con tus contactos envia CHAT al 5900. Cobro diario [Tarifa] por contacto”</u></p> <p>b.1 Si el usuario ya está suscrito a SMS Chat, el sistema deberá responderle al Usuario A, a través de un mensaje de texto que ya cuenta con el servicio:</p> <p><u>“Actualmente tienes activo el servicio de CHAT. Para añadir contactos envia la palabra AGREGAR y el número de tu contacto seguido de su nombre. Si quieres cancelar el servicio responde CANCELAR”</u></p> <p>b.2 Si el sistema reconoce que el usuario A es un postpago, no permite su activación y le responde vía SMS:</p> <p><u>“El servicio de CHAT no esta disponible para tu plan actual. Para conocer otros servicios puedes llamar GRATIS al *123# para enterarte de promociones disponibles”</u></p>
Postcondiciones	a. El sistema ha registrado en la base de datos de la aplicación la fecha y hora en la que el usuario dio de alta el servicio.
Casos de Uso	Ninguno

¹ El número del destino corto definitivo puede ser otro.

de Dependencia	
Reglas de Negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para poder optar al beneficio, no debe contar previamente con el servicio. 2. Sólo pueden optar al beneficio usuarios prepago, tanto usuarios A y B. 3. El destino corto para el registro al servicio y alta de números es el 5900 4. El destino corto remitente de los mensajes relacionados al registro del servicio, alta de número favorito y errores relacionados es el 5900. 5. El costo del servicio para un abonado puede diferir de acuerdo al whitelist en el cual se encuentra. Esta configuración deberá quedar en la base de datos del sistema.
Notas	

2. Caso de uso de Negocio # 2 – Usuario “A” registra a número de “B”

Caso de Uso	Usuario A registra a número de B
Actor(es)	Usuario A: Suscriptor Tigo Prepago. Sistema: Software que controla las suscripciones de Chat.
Descripción	El usuario A envía un SMS a un destino corto con una palabra clave para registrar al número B para tener comunicación ilimitada
Prerrequisitos	El Usuario A debe estar de alta y debe estar en status Activo. El usuario A debe ser prepago. El Usuario A tiene activo el servicio de SMS Chat. El usuario B también debe ser prepago y debe ser Tigo.
Flujo Primario	<p>a. El usuario A envía un SMS al destino corto 5900² con la palabra AGREGAR más el número de su contacto más el alias con el cual lo va a identificar.</p> <p>Ejemplo: Agregar 53185402 Luis</p> <p>b. El sistema valida el número de B y también valida que no se repita el Alias.</p> <p>c. El sistema determina que el número y alias de B es válido, lo registra como número favorito de A y le asigna un estatus pendiente de confirmar.</p> <p>d. El sistema responde al usuario A que ha registrado correctamente al número de B con el siguiente mensaje.</p> <p><u>“Has registrado exitosamente a (Alias) con el número XXXXXXXX al servicio de CHAT. Para iniciar tu conversación espera a que tu contacto acepte la invitación”</u></p> <p>e. El sistema notifica al usuario B que el usuario A que desea agregarlo a su chat, mediante el siguiente mensaje:</p> <p><u>“ (Alias) (número) te agregó a su CHAT de Tigo para que puedas comunicarte ilimitadamente hasta las 12 de la noche sin cobros adicionales a tu cuenta. Para confirmar responde con la palabra ACEPTAR seguido del nombre de tu contacto. Si no deseas el servicio ignora este mensaje”</u></p>
Escenario Alternativo	<p>a.1 El usuario A es un suscriptor prepago, pero no está registrado como suscriptor de SMS Chat, por lo que el sistema le responde al usuario</p> <p><u>“Palabra enviada no valida, si quieres suscribirte al servicio de CHAT para mensajear con tu numero favorito durante todo el dia envia CHAT al 5900 cobro diario [tarifa] por contacto”</u></p> <p>a.2 Si el sistema reconoce que el usuario A es un postpago, por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“El servicio de CHAT no esta disponible para tu plan actual. Para conocer otros servicios llama GRATIS al *123# para enterarte de promociones disponibles”</u></p>

² El número del destino corto definitivo puede ser otro.

	<p>b.1 El número de B no es abonado prepago de Tigo (incluye números postpago, líneas fijas de Tigo, números de la competencia), por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“Tu numero favorito que intentas registrar no es valido. El servicio de CHAT unicamente está disponible para usuarios Tigo Prepago”</u></p> <p>b.2 El número de B no tiene 8 dígitos, por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“Tu numero favorito que intentas registrar no es valido. Te sugerimos que consultes nuevamente el numero para poder registrarlo correctamente.”</u></p> <p>b.3 El Alias de B está repetido</p> <p><u>“El alias que indicaste para tu contacto ya existe. Debes asignar uno distinto.”</u></p>
Postcondiciones	a. El sistema ha registrado en la base de datos de la aplicación la fecha y hora en la que el usuario agregó a su número favorito.
Casos de Uso de Dependencia	Ninguno
Reglas de Negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para poder optar al beneficio, no debe contar previamente con el servicio. 2. Sólo pueden optar al beneficio usuarios prepago, tanto A y B. 3. El número de B debe ser un número válido de 8 dígitos. 4. El destino corto para el registro al servicio y alta de números es el 5900 5. El destino corto remitente de los mensajes relacionados al registro del servicio, alta de número favorito y errores relacionados es el 5900.
Notas	El número de B no debe estar en status IDLE, robado, s2, s3, o s4.

3. Caso de uso de Negocio # 3 – Usuario “B” confirma CHAT con “A”

Caso de Uso	Usuario B confirma Chat con A
Actor(es)	Usuario B: Suscriptor Tigo Prepago. Sistema: Software que controla las suscripciones de Chat.
Descripción	Luego de que el usuario A ha registrado a B como número favorito, éste tiene que confirmar que desea integrarse al Chat con A
Prerrequisitos	El Usuario A debe estar de alta y debe estar en status Activo. El usuario A debe ser prepago. El Usuario A tiene activo el servicio de SMS Chat. El usuario B también debe ser prepago y debe ser Tigo.
Flujo Primario	<p>a. El usuario A envía un SMS al destino corto 5900³ con el número de B.</p> <p>b. El sistema valida el número de B.</p> <p>c. El sistema determina que el número de B es válido, lo registra como número favorito de A y le asigna un estatus pendiente de confirmar.</p> <p>d. El sistema responde al usuario A que ha registrado correctamente al número de B con el siguiente mensaje.</p> <p><u>“Has registrado exitosamente el numero XXXXXXXXX al servicio de CHAT. Para iniciar tu conversacion espera a que tu numero favorito acepte la invitacion al CHAT”</u></p> <p>e. El sistema notifica al usuario B que el usuario A que desea agregarlo a su chat, mediante el siguiente mensaje:</p> <p><u>“ (Alias) + (número) te agregé a su CHAT de Tigo para que puedas comunicarte ilimitadamente hasta las 12 de la noche sin cobros adicionales a tu cuenta. Para confirmar responde con la palabra ACEPTAR seguido del nombre de tu contacto. Si no deseas el servicio ignora este mensaje”</u></p> <p>f. El usuario B responde con la palabra ACEPTAR seguido del alias del usuario A. El sistema registra el nombre y número y hace el cargo al saldo principal del usuario A y por último el sistema envía un mensaje al usuario “A” con la notificación de que se ha concretado exitosamente la suscripción de su número favorito y que se le han debitado X.XX cantidad de su saldo principal.</p> <p><u>Mensaje a Usuario A: “El usuario (Alias) + XXXXXXXXX acepto formar parte de tu CHAT! Puedes chatear ilimitadamente hasta las 12 de la noche. Para comunicarte envía tu mensaje al destino 5900 anteponiendo siempre el nombre de tu contacto. Hemos cobrado [tarifa] de tu saldo principal. Para salir envía la palabra Salir seguido de tu contacto.”</u></p> <p><u>Mensaje a Usuario B: “Chat registrado exitosamente! Para comunicarte envía tu mensaje al destino 5900 anteponiendo siempre el nombre de tu contacto. Tus contactos actuales son XXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX.”</u></p>
Escenario Alternativo	a. El usuario A es un suscriptor prepago, pero no está registrado como suscriptor de SMS Chat, por lo que el sistema le responde al usuario

³ El número del destino corto definitivo puede ser otro.

	<p><u>“Palabra enviada no valida, si quieres suscribirte al servicio de CHAT para mensajear con tu numero favorito ilimitadamente envia CHAT al 5900 cobro diario [tarifa]”</u></p> <p>a.2 Si el sistema reconoce que el usuario A es un postpago, por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“El servicio de CHAT no esta disponible para tu plan actual. Para conocer otros servicios puedes llamar GRATIS al *123# para enterarte de promociones disponibles”</u></p> <p>b.1 El número de B no es abonado prepago de Tigo (incluye números postpago, líneas fijas de Tigo, números de la competencia), por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“Tu numero favorito que intentas registrar no es valido. El servicio de CHAT unicamente está disponible para usuarios Tigo”</u></p> <p>b.2 El número de B no tiene 8 dígitos, por lo que le responde vía SMS:</p> <p><u>“Tu numero favorito que intentas registrar no es valido. Te sugerimos que consultes nuevamente el numero para poder registrarlo correctamente”</u></p> <p>f.1 El usuario B responde si al mensaje pero el usuario A no tiene saldo principal para debitar y no se finaliza con éxito la suscripción.</p> <p>Mensaje a A: <u>“Tu número favorito ha confirmado tu invitacion a ser parte de tu CHAT, pero no dispones de saldo principal suficiente para el servicio. Te invitamos a que realices una recarga y envíes la palabra ACTIVA al destino 5900 para activar el servicio”</u></p> <p>Mensaje a B: <u>“El servicio de CHAT no pudo ser activado por exito debido a que el usuario XXXXXXXX no cuenta con saldo suficiente.”</u></p> <p>f.2 El usuario B responde si al mensaje pero con un Alias repetido</p> <p>Mensaje a B: <u>“ El Alias ya existe, debes utilizar otro nombre. Para confirmar responde SI y el nombre de tu contacto”</u></p>
Postcondiciones	<p>a. El sistema ha registrado en la base de datos de la aplicación la fecha y hora en la que el usuario agregó a su número favorito.</p> <p>b. El sistema hace un débito al saldo core del usuario A.</p> <p>c. El Alias de A no deberá repetirse para un número B.</p>
Casos de Uso de Dependencia	Ninguno

Reglas de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> a. Para poder optar al beneficio, no debe tener contar previamente con el servicio. b. Sólo pueden optar al beneficio usuarios prepago, tanto A y B. c. El número de B debe ser un número válido de 8 dígitos. d. El destino corto para el registro al servicio y alta de números es el 5900 e. El destino corto remitente de los mensajes relacionados al registro del servicio, alta de número favorito y errores relacionados es el 5900.
Notas	

4. Caso de uso de Negocio # 4 – Usuario A se comunica con su número favorito sin costo por envío de mensaje

Caso de Uso	Usuario A textea a Usuario B mediante el uso de un código corto sin costo
Actor(es)	Usuario A, Usuario B: Suscriptor Tigo Prepago. Sistema: Software que controla las suscripciones de Chat.
Descripción	Luego de que Usuario B confirma que desea participar en el Chat, se inicia la comunicación entre ambos sin costo alguno.
Prerrequisitos	Ambos usuarios, A y B, deben tener activo el servicio de SMS Chat
Flujo Primario	<p>A y B sólo tienen un contacto.</p> <ol style="list-style-type: none"> El usuario A envía el mensaje deseado al usuario B, a través del destino corto 5900 anteponiendo el alias del contacto más su mensaje Ejemplo: Hola, como estas? El usuario B recibe el mensaje de A el sistema antepondrá el Alias del usuario A (este alias es el que usuario B indicó cuando aceptó ser parte del chat de A) en el mensaje que se le enviará a B. Ejemplo: Carlos> Hola! El usuario B responde el mensaje al usuario A a través del destino 5900 El usuario A recibe el mensaje del usuario B a través del destino 5900 El envío de mensajes se permite hasta las 23:59:59
Escenario Alternativo	<p>Si A o B tiene más de un contacto:</p> <ol style="list-style-type: none"> El usuario A envía el mensaje deseado al usuario B, a través del destino corto 5900 anteponiendo el alias del contacto más su mensaje Ejemplo: Juan: Hola, como estas? El usuario B recibe el mensaje de A el sistema antepondrá el Alias del usuario A (este alias es el que usuario B indicó cuando aceptó ser parte del chat de A) en el mensaje que se le enviará a B. Ejemplo: Carlos> Hola! El usuario B responde el mensaje al usuario A a través del destino 5900 y debe anteponer el contacto de B. El usuario A recibe el mensaje del usuario B a través del destino 5900 El envío de mensajes se permite hasta las 23:59:59 <p>a. El usuario A o usuario B es un suscriptor prepago, pero no está registrado como suscriptor de SMS Chat, por lo que el sistema le responde al usuario</p> <p><u>“Palabra enviada no valida, si quieres suscribirte al servicio de CHAT para mensajear con tu numero favorito ilimitadamente envia CHAT al 5900 cobro diario [tarifa]”</u></p>

	<p>b.1 Si el usuario A no tiene asociado un numero favorito B para chat y envía mensaje al destino 5900, el sistema le tendrá que responder desde el destino 5900 un mensaje de error con el texto</p> <p><u>“Aun no tienes registrado tu numero para el servicio de CHAT. Para registrarlo responde este mensaje con tu contacto y su nombre y mensajea ilimitadamente”</u></p> <p>b. <u>2 Si el alias de B es incorrecto, el sistema deberá regresar un mensaje indicando Error.</u></p>
Postcondiciones	a. No se le registra cobro por envío de mensaje a ninguno de los dos usuarios.
Casos de Uso de Dependencia	Ninguno
Reglas de Negocio	<p>a. Ambos usuarios deben tener activo la suscripción SMS Chat.</p> <p>b. Se debe haber efectuado el cobro del fee diario al usuario A.</p> <p>c. Ambos usuarios deben ser prepago</p> <p>d. A envía y recibe del destino corto 5901</p> <p>e. B envía y recibe del destino corto 5902</p> <p>f. No se carga cobro por envío de mensajes a dichos destinos.</p> <p>g. Envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900.</p>
Notas	

5. Caso de uso de Negocio # 5 – Renovación del servicio de Chat

Caso de Uso	Renovación del servicio de Chat
Actor(es)	Sistema: Software que controla las suscripciones de Chat.
Descripción	Una vez al día el sistema ejecutará un cobro al saldo principal del usuario A para renovar el servicio de chat.
Prerrequisitos	Que en el día no se haya realizado previamente el cobro de renovación.
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema a partir de las 00:00 horas toma la lista de suscriptores “A” y por cada uno consulta su saldo. 2. Si el saldo principal actual del abonado es mayor o igual que el costo de la suscripción el sistema procede a aplicar el cobro de la suscripción diaria, debitando dicha cantidad de saldo principal del abonado. 3. Deberá hacer un cobro por contacto. 4. El sistema envía un mensaje de notificación al usuario A informándole del débito a su saldo principal por concepto de suscripción a SMS Chat mediante el siguiente mensaje: <u>“La suscripcion al servicio de CHAT fue renovada exitosamente. fue debitado [tarifa] de tu saldo principal. HOY puedes mensajear GRATIS durante el dia con XXXXXX, para cancelar el servicio envia SALIR al 5900”</u> 5. El sistema habilita la comunicación de Chat entre A y B
Escenario Alternativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario A no tiene saldo suficiente para realizar el cobro, por lo que no se renueva la suscripción y el sistema le notifica con el mensaje : <u>“Tu suscripcion al servicio de CHAT no pudo ser renovada debido a que tu saldo es insuficiente. Realiza una recarga y envia la palabra XXXXX para realizar el cobro. Si deseas que el servicio sea cobrado al usuario XXXXXXXX responde SI para solicitar el cobro”</u>
Postcondiciones	<p>Si el cobro es satisfactorio, se habilita la comunicación entre A y B</p> <p>Si el cobro no es ejecutado, no se habilita la comunicación entre A y B.</p>
Casos de Uso de Dependencia	Ninguno
Reglas de Negocio	<ol style="list-style-type: none"> a. Envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900.
Notas	

6. Caso de uso de Negocio # 6 – Usuario A solicita a Usuario B que haga el pago de la suscripción del Chat.

Caso de Uso	Usuario A solicita a Usuario B que haga el pago de la suscripción del Chat
Actor(es)	Usuario A Usuario B Sistema
Descripción	El usuario A no tiene saldo para que se le aplique la renovación automática del servicio de SMS chat.
Prerrequisitos	Que el usuario A no se le haya podido renovar la suscripción y tenga envío de mensaje de notificación de no renovación.
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> El usuario A no tiene saldo suficiente para realizar el cobro, por lo que no se renueva la suscripción y el sistema le notifica con el mensaje : <u>“Tu suscripcion al servicio de CHAT no pudo ser renovada debido a que tu saldo es insuficiente. Realiza una recarga y envia la palabra ACTIVAR para realizar el cobro. Si deseas que el servicio sea cobrado al usuario XXXXXXXX responde SI para solicitar el cobro”</u> El usuario A responde SI el mensaje enviado por el sistema. El usuario B recibe de parte del sistema el siguiente mensaje: <u>“El servicio de CHAT con tu numero favorito no fue posible cobrar al usuario ALIAS (XXXXXXXXXX). Si deseas cargarlo a tu cuenta responde COBRO seguido del Alias de tu contacto para activar HOY. Cobro [tarifa]. De lo contrario ignora este mensaje”</u> El usuario B responde SI al mensaje y deberá incluir el Alias del usuario A. El sistema aplica el cobro de la cuota de la suscripción diaria al usuario B. El sistema envía un mensaje de notificación a B: <u>“La suscripcion al servicio de CHAT fue renovada exitosamente. fue debitado [tarifa] de tu saldo principal. HOY puedes mensajear GRATIS con XXXXXX. Para cancelar el servicio envia SALIR al 5900”</u> El sistema envía un mensaje de notificación a A: <u>“El cobro del servicio de CHAT fue realizado con exito a tu numero favorito. HOY durante el dia hasta las 12 de la noche podras mensajear GRATIS con tu numero favorito.”</u>
Escenario Alternativo	<ol style="list-style-type: none"> El usuario B no responde el mensaje: Fin del caso de uso. El usuario B responde el mensaje con otra palabra distinta a SI: El sistema valida que la palabra no es la esperada y/o configurada para la respuesta y envía al usuario B el siguiente mensaje: <u>“Palabra invalida. Para confirmar el cobro del servicio de CHAT con el numero XXXXXXXX responde SI seguido del alias de tu contacto. Cobro [tarifa]”</u>

Postcondiciones	Si el cobro es satisfactorio, se habilita la comunicación entre A y B Si el cobro no es ejecutado, no se habilita la comunicación entre A y B.
Casos de Uso de Dependencia	Caso de Uso # 5. Renovación del servicio de Chat
Reglas de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> a. Envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900. b. La palabra clave reservada para este caso de uso es la respuesta "SI". Cualquier otra respuesta será desestimada.
Notas	

7. Caso de uso de Negocio # 7 – Usuario A solicita Cancelación de Chat.

Caso de Uso	Usuario A solicita Cancelación de Chat
Actor(es)	Usuario A Sistema
Descripción	El usuario envía un mensaje al destino 5900 con la palabra SALIR para cancelar el servicio de SMS Chat
Prerrequisitos	Que el usuario abonado activo prepago con la suscripción activa de SMS Chat.
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario A envía al destino 5900 un mensaje con la palabra CANCELAR. CANCELAR (todos) CANCELAR + Alias de Contacto (si tiene varios) 2. El sistema procede a dar de baja la suscripción. 3. El sistema envía un mensaje de notificación a A: cancela + alias <u>“Has cancelado tu servicio de CHAT. A partir de ahora los mensajes que envíes a tu número favorito serán cobrados a tarifa normal. Para suscribirte nuevamente responde CHAT”</u> 4. El sistema envía un mensaje de notificación a B: <u>“El usuario XXXXXXXX ha cancelado la suscripción al servicio de CHAT. A partir de ahora los mensajes que le envíes serán cobrados a tarifa normal”</u>
Escenario Alternativo	
Postcondiciones	<p>Ningún mensaje que A envíe al destino 5901, o B al destino 5902 será válido y será rechazado por el sistema. Notificando con el mensaje:</p> <p><u>“Actualmente no tienes activo el servicio de CHAT con tu número favorito. Para suscribirte envía CHAT al 5900. Cobro diario Q2.”</u></p>
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900
Notas	

8. Caso de uso de Negocio # 8 – Usuario B solicita Cancelación de Chat.

Caso de Uso	Usuario B solicita Cancelación de Chat
Actor(es)	Usuario B Sistema
Descripción	El usuario B envía un mensaje al destino 5900 con la palabra SALIR para cancelar el servicio de SMS Chat
Prerrequisitos	Que el usuario abonado activo prepago con la suscripción activa de SMS Chat.
Flujo Primario	<p>SALIR (si solo tiene un contacto) SALIR + Alias de Contacto (si tiene varios) SALIR TODOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario B envía al destino 5900 un mensaje con la palabra SALIR seguido del ALIAS. 2. El sistema procede a dar de baja la suscripción con el usuario especificado. 3. El sistema envía un mensaje de notificación a B: <p><u>“Has cancelado tu servicio de CHAT con XXXXXX (ALIAS) . A partir de ahora los mensajes que envíes a tu numero favorito seran cobrados a tarifa normal. Para suscribirte nuevamente responde CHAT”</u></p> 4. El sistema envía un mensaje de notificación a A: <p><u>“El usuario XXXXXXXX ha cancelado la suscripcion al sevicio de CHAT. A partir de ahora los mensajes que le envíes seran cobrados a tarifa normal. Si quieres mensajear con un nuevo contacto envía su numero al 5900”</u></p>
Escenario Alternativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario B envía al destino 5900 un mensaje con la palabra SALIR TODOS 2. El sistema procede a dar de baja la suscripción del usuario B de todos los Chats que tenga. 3. El sistema envía un mensaje de notificación a B: <p><u>“Has cancelado tu servicio de CHAT con todos tus números favoritos. A partir de ahora los mensajes que envíes a tus numeros favoritos seran cobrados a tarifa normal. Para suscribirte responde CHAT”</u></p> 4. El sistema envía un mensaje de notificación a A: <p><u>“El usuario XXXXXXXX (Alias) ha cancelado la suscripcion al sevicio de CHAT. A partir de ahora los mensajes que le envíes seran cobrados a tarifa normal”</u></p>
Postcondiciones	<p>Ningún mensaje que A envíe al destino 5901, o B al destino 5902 será válido y será rechazado por el sistema. Notificando con el mensaje:</p> <p><u>“No tienes activo el servicio de SMS Chat.”</u></p>
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	1. Envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900
Notas	

9. Caso de uso de Negocio # 9 – Usuario consulta status de Suscripción.

Caso de Uso	Usuario Consulta Status de Suscripción
Actor(es)	Usuario A, Usuario B Sistema
Descripción	El usuario A o el usuario B envía un mensaje al destino 5900 con la palabra CONSULTA para consultar el status del servicio el servicio de SMS Chat
Prerrequisitos	Ninguno
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario envía un mensaje con la palabra CONSULTA al destino 5900. 2. El sistema verifica en su base de datos si el usuario que envía el mensaje tiene está de alta en el mismo. 3. Si el usuario tiene una suscripción activa el sistema responderá con el mensaje: <p><u>Mensaje a Usuario A: “Actualmente tienes habilitados el servicio de CHAT con tu numero favorito XXXXXXXX para utilizarlo HOY hasta las 12 de la noche. Cobro diario Q2.”</u></p> <p><u>Mensaje a Usuario B: “Eres parte del Chat de: Alias1 (XXXXXXXXXX), Alias2 (XXXXXXXXXX), Alias3 (XXXXXXXXXX)</u></p> 4. Si el usuario tiene los roles de A y B al mismo tiempo recibirá dos mensajes.
Escenario Alternativo	<p>3.1 El usuario no está suscrito a SMS Chat, por lo que el sistema le responde con el mensaje:</p> <p><u>“En este momento no tienes activo el servicio de CHAT con tu numero favorito. Para suscribirte envia CHAT al 5900. Cobro diario Q2”</u></p>
Postcondiciones	
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. El envío de mensajes de notificación del sistema se envía desde el destino 5900
Notas	

10. Caso de uso de Negocio # 10 – Agente SAC consulta Status

Caso de Uso	Agente SAC Consulta Status
Actor(es)	Agente SAC
Descripción	El agente SAC tendrá opción para revisar el status de un abonado en el portal web de servicio al cliente. Podrá así mismo consultar con qué usuario tiene activo el servicio, visualizar el status y visualizar el historial de los cobros realizados
Prerrequisitos	Tener acceso a portal web de servicio al cliente
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none">1. El agente SAC se autentica en el portal web2. El agente SAC ingresa a la opción SMS Chat.3. En la Opción SMS Chat el sistema despliega la opción de Consulta.4. El agente SAC ingresa a la opción Consulta5. El agente SAC ingresa el número de teléfono del cliente que desea consultar6. El sistema despliega la siguiente información<ol style="list-style-type: none">a. Número de Ab. Número de Bc. Los chats activos que tiene el usuario Bd. Estadoe. Ultima fecha de actividadf. Ultima fecha de cobro
Escenario Alternativo	<ol style="list-style-type: none">6.1 El número consultado no tiene suscripción de SMS chat, por lo que en pantalla el sistema muestra la siguiente información en un cuadro:<ol style="list-style-type: none">a. El usuario no tiene suscripción de SMS Chat.
Postcondiciones	<ol style="list-style-type: none">a. El usuario SAC se sale del sistema.
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	
Notas	El posible sistema en el que se puede hacer esta consulta es VAS Reports. Se deberá evaluar la factibilidad de hacerlo.

II. Caso de uso de Negocio # II – Agente SAC da de baja servicio SMS Chat

Caso de Uso	Agente SAC da de baja servicio SMS Chat
Actor(es)	Agente SAC
Descripción	El agente SAC tendrá opción para suprimir el servicio SMS Chat de un abonado.
Prerrequisitos	Tener acceso a portal web de servicio al cliente
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> 1. El agente SAC se autentica en el portal web 2. El agente SAC ingresa a la opción SMS Chat. 3. En la Opción SMS Chat el sistema despliega la opción de Baja de Suscripción a Pedido. 4. El agente SAC ingresa a la opción Baja de Pedido. 5. El agente SAC ingresa el número de teléfono del cliente que desea consultar 6. El sistema despliega la siguiente información <ol style="list-style-type: none"> a. Número de A b. Número de B c. Estado d. Ultima fecha de actividad e. Ultima fecha de cobro f. Opción con comando a dar de baja. g. El sistema identifica si el número ingresado es el número de A o el número de B. h. El sistema da la opción que elimine el número de B o que elimine la suscripción con el número de A. i. Así mismo presentará la opción para dar de baja la suscripción
Escenario Alternativo	<p>6.1 El agente SAC opta por dar de baja el número de B, según solicitud del cliente. El sistema solicitará confirmación, el agente SAC confirma, el sistema realiza el proceso y posteriormente envía un SMS a A con el siguiente texto: - “Se ha dado de baja tu suscripción con el usuario XXXXXXXX (# de B)”</p> <p>Así mismo, el sistema envía un mensaje a “B” con el texto siguiente: - “El usuario XXXXXXXX (# de A) ha solicitado dar de baja el servicio de SMS Chat”</p> <p>6.2 El agente SAC opta por dar de baja el número de A, según solicitud del cliente. El sistema solicitará confirmación, el agente SAC confirma, el sistema realiza el proceso y posteriormente envía un SMS a B con el siguiente texto: - “Se ha dado de baja tu suscripción con el usuario XXXXXXXX (# de A)”</p> <p>Así mismo, el sistema envía un mensaje a “A” con el texto siguiente: “El usuario XXXXXXXX (# de B) ha solicitado dar de baja el servicio de SMS Chat”</p>
Postcondiciones	<ol style="list-style-type: none"> a. El usuario SAC se sale del sistema.
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	
Notas	El posible sistema en el que se puede hacer esta consulta es VAS Reports. Se deberá evaluar la factibilidad de hacerlo.

12. Caso de uso de Negocio # 12 – Reactivación de SMS Chat

Caso de Uso	Reactivación SMS Chat
Actor(es)	Usuario Prepago
Descripción	Este caso de uso aplica cuando a un usuario activo de SMS Chat no se le renovó la suscripción por falta de saldo, por lo que tiene que hacer una recarga de saldo y enviar la palabra Activar al destino 5900 para reactivar la suscripción permitiéndole seguir mensajeando con su número favorito.
Prerrequisitos	Que el abonado esté en estado no renovado. Que el abonado tenga saldo principal
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario envía la palabra ACTIVA al destino 5900 2. Indicar el alias 3. El sistema valida el teléfono y el status que tiene en el sistema. 4. El usuario es válido para la operación y debita Q2.00 de su saldo, lo asigna a status Renovado y envía mensaje de notificación de habilitación de su suscripción. <p><u>“La suscripcion al servicio de CHAT fue renovada exitosamente. fue debitado Q2 de tu saldo principal. HOY puedes mensajear GRATIS durante el dia con XXXXXX, para cancelar el servicio envia SALIR al 5900”</u></p>
Escenario Alternativo	
Postcondiciones	a. Débito del saldo principal
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	
Notas	

13. Caso de uso de Negocio # 13 – Administrar Parámetros y Configuraciones

Caso de Uso	Administrar Parámetros y Configuraciones
Actor(es)	Administrador del Sistema
Descripción	El administrador del sistema tiene opción para configurar los parámetros de Mensajes,
Prerrequisitos	Que el abonado esté en estado no renovado. Que el abonado tenga saldo principal
Flujo Primario	<ol style="list-style-type: none">5. El usuario envía la palabra ACTIVA al destino 59006. Indicar el alias7. El sistema valida el teléfono y el status que tiene en el sistema.8. El usuario es válido para la operación y debita Q2.00 de su saldo, lo asigna a status Renovado y envía mensaje de notificación de habilitación de su suscripción. <p style="text-align: center;"><i><u>“La suscripcion al servicio de CHAT fue renovada exitosamente, fue debitado Q2 de tu saldo principal. HOY puedes mensajear GRATIS durante el dia con XXXXXX, para cancelar el servicio envia SALIR al 5900”</u></i></p>
Escenario Alternativo	
Postcondiciones	b. Débito del saldo principal
Casos de Uso de Dependencia	
Reglas de Negocio	
Notas	