**Agregar artículos al carro de compras**

*Escenario Primario*

Juan ingreso a la aplicación web CART, porque esta interesado en adquirir unas pastillas de frenos para su carro Chevrolet camaro, con el vehículo registrado a “mi garaje”, utiliza el buscador de partes que aparece en pantalla para encontrar el repuesto. Se despliega una lista con los productos TITANIUM, BREMBO Y HAWK. Cada una con su imagen, categoría, precio y tres opciones: agregar a lista de deseos, agregar a carrito de compras y ver mas.

Juan decide comprar el producto TITANIUM el cual tiene un valor de $600.000 pesos, selecciona la opción “ver mas” donde el sistema muestra una disponibilidad de 5 unidades. Juan selecciona 2 unidades y utiliza la opción agregar al carrito

de la pantalla del producto. En la aplicación se actualiza un contador encima del icono del carrito que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla, con la cantidad 2 y el costo total de $1’200.000.

*Escenario Secundario*

Juan ingreso a la aplicación web CART, porque esta interesado en adquirir unas pastillas de frenos para su carro Chevrolet camaro, con el vehículo registrado a “mi garaje”, utiliza el buscador de partes que aparece en pantalla para encontrar el repuesto. Se despliega una lista con los productos TITANIUM, BREMBO Y HAWK. Cada una con su imagen, categoría, precio y tres opciones: agregar a lista de deseos, agregar a carrito de compras y ver mas.

Juan decide comprar el producto TITANIUM el cual tiene un valor de $600.000 pesos, selecciona la opción “ver mas” donde el sistema muestra un mensaje diciendo que no tiene disponibilidad del producto y no es posible adicionarlo al carrito.

**Gestionar reclamos**

*Escenario Primario*

Jeison como asistente de reclamaciones en la compañía, recibe un correo electrónico de una nueva reclamación del usuario Pablo Pérez, donde especifica que las plumillas que compró no le han llegado a su domicilio.

Jeison ingresa a la aplicación web CART y utiliza la opción “bandeja de reclamaciones”. Se despliega una pantalla con una tabla de reclamaciones, donde cada uno tiene los campos: nombre, apellido, correo electrónico, estado de reclamación, días, tipo de reclamación y acción en este ultimo campo muestra un botón el cual permite gestionar cada reclamación. También tiene dos selectores en la parte superior el cual permite filtrar por estado de reclamación y tipo de reclamación.

Jeison selecciona en el filtro estado reclamación la opción “abierta”, la cual filtra la tabla con las reclamaciones que se encuentran en ese estado, mostrando la reclamación que recibió por correo electrónico.

Jeison revisa el pedido y se da cuenta que ya fue despachado. Utiliza la funcionalidad gestionar para responderle al usuario que el pedido ya fue despachado y le adjunta el numero de guía de la empresa de transporte, para que pueda hacerle seguimiento.

Jeison modifica el estado de la reclamación en cerrado finalizando el proceso.

*Escenario Secundario*

Jeison como asistente de reclamaciones en la compañía, ingresa a la aplicación web CART y utiliza la opción “bandeja de reclamaciones”. Se despliega una pantalla con una tabla de reclamaciones, donde cada uno tiene los campos: nombre, apellido, correo electrónico, estado de reclamación, días, tipo de reclamación y acción en este ultimo campo muestra un botón el cual permite gestionar cada reclamación. También tiene dos selectores en la parte superior el cual permite filtrar por estado de reclamación y tipo de reclamación.

Jeison selecciona en el filtro estado reclamación la opción “abierta”, la cual filtra la tabla con las reclamaciones que se encuentran en ese estado.

De momento la tabla se muestra vacía y aparece el mensaje “No se encontró ningún resultado”.

**Realizar reclamos en pedidos**

*Escenario Primario*

Jeison compró unos espejos retrovisores para su vehículo marca Audi serie A3, adquirió el repuesto desde la aplicación web CART, el cual podemos encontrar dentro de la aplicación en la sección de “Historial de compras”. En la sección “Tuve un problema” Jeison realiza su reclamo (teniendo la opción de adjuntar fotos y documentos) debido a que el producto salió defectuoso, específicamente estaba quebrado.

Se inicia un proceso de petición para agilizar y garantizar el proceso de reembolso o reenvío del producto, el cual costó $145.000 pesos. Al momento de terminar el reclamo se le enviará directamente con un asesor, para que así se llegue a un acuerdo donde se realiza la revisión del estado en el que llegó el producto y así verificar el estado en el cual se encuentra la compra. Si el cliente no se encuentra de acuerdo con el cierre de su reclamación, tendrá 10 días hábiles para hacer una contra respuesta a la misma, de lo contrario el caso quedará cerrado automáticamente.

*Escenario Secundario*

Jeison compró unos espejos retrovisores para su vehículo marca Audi serie A3, adquirió el repuesto desde la aplicación web CART, el cual podemos encontrar dentro de la aplicación en la sección de “Historial de compras”. En la sección “Tuve un problema” Jeison realiza su reclamo (teniendo la opción de adjuntar fotos y documentos) debido a que el producto salió defectuoso, específicamente estaba quebrado.

Se inicia un proceso de petición para agilizar y garantizar el proceso de reembolso o reenvío del producto, el cual costó $145.000 pesos. Al momento de terminar el reclamo se le enviará directamente con un asesor, para que así se llegue a un acuerdo donde se realiza la revisión del estado en el que llegó el producto y así verificar el estado en el cual se encuentra la compra. Si se comprueba que el estado del producto es defectuoso por negligencia del comprador, el estado de la petición automáticamente será denegado y el caso cerrado. Si el cliente no se encuentra de acuerdo con el cierre de su reclamación, tendrá 10 días hábiles para hacer una contra respuesta a la misma, de lo contrario el caso quedará cerrado automáticamente.

**Buscar partes**

*Escenario primario:*

Nelson desea buscar un repuesto para su vehículo, específicamente un espejo eléctrico para un Renault Sandero POLAR, el cual se encuentra agregado a “mi garaje” dentro de la aplicación web CART.

# Estando ubicado en la aplicación web, Nelson hace uso del motor de indexación para llevar a cabo la búsqueda de partes o repuestos y diligencia la siguiente información: Seleccionar la categoría “Espejos y Vidrios” e ingresa el repuesto “Espejo eléctrico Renault Sandero POLAR”. Una vez diligenciada la información, se filtra la búsqueda por medio de la funcionalidad “Consultar”, A continuación, se le muestra a Nelson un listado de partes relacionadas con el criterio de búsqueda con la siguiente información: “Espejo Electrico Izquierdo Con Direccional Logan Sandero”, una imagen del espejo, la categoría “Espejos, Vidrios y autopartes” por un valor de $240.000 cada uno. Nelson también observa que en cada espejo hay tres opciones en donde puede agregar el repuesto a la lista de deseos, agregar al carro de compras o ver más información sobre este repuesto.

*Escenario secundario:*

Nelson desea buscar un repuesto para su vehículo, específicamente un espejo eléctrico para un Renault Sandero POLAR, el cual se encuentra agregado a “mi garaje” dentro de la aplicación web CART.

# Estando ubicado en la aplicación web, Nelson hace uso del motor de indexación para llevar a cabo la búsqueda de partes o repuestos y diligencia la siguiente información: Seleccionar la categoría “Espejos y Vidrios” e ingresa el repuesto “Espejo eléctrico Renault Sandero POLAR”. Una vez diligenciada la información, se filtra la búsqueda por medio de la funcionalidad “Consultar”, A continuación, se le muestra a Nelson

# Un mensaje que indica “No se pudo encontrar repuestos para la información ingresada en la búsqueda” y puede volver a buscar otro repuesto si así lo desea.