|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | 1 |
| **Nombre** | Realizar consulta. |
| **Descripción** | El usuario envía una consulta a la empresa. |
| **Prioridad** | Media |
| **Complejidad** | Media |
| **Actor principal** | Cliente |
| **Actores secundarios** |  |
| **Precondiciones** |  |
| **Postcondiciones** | Éxito: Se registra la consulta en el sistema. |
|  | Fracaso: No se registra la consulta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Flujo Principal** | **Flujo Alternativo** |
| 1- El usuario selecciona la opción “Contacto” en el menú principal de la web. |  |
| 2- El sistema muestra en pantalla una ventana tipo pop-up consultando al usuario si desea acceder al chat con el siguiente mensaje: “¿Desea acceder al chat con un asesor comercial?”.  Y debajo, dos opciones: “Sí, deseo acceder al chat” y “ No, deseo enviar una consulta”. |  |
| 3- El usuario elige la opción “No, deseo enviar una consulta”. | 3- El usuario elige acceder al chat.  3.1- include(Iniciar chat).  3.2- Finaliza el caso de uso. |
| 4- El sistema muestra una pantalla dividida en 2 secciones:  **Sección izquierda**: muestra las direcciones y teléfonos de las sucursales, obligatorio.  **Sección derecha**: formulario de contacto con los siguientes campos:  Nombre: campo de texto, máx. 32 caracteres, obligatorio.  Email: campo de texto, máx. 32 caracteres, obligatorio.  Teléfono: campo numérico, máx. 16 caracteres, opcional.  Asunto: campo de texto, máx. 32 caracteres, obligatorio.  Mensaje: campo de texto, máx. 2048 caracteres, obligatorio. |  |
| 5- |  |
| 6- |  |
| 7- |  |
| 8- |  |
| 9- |  |
| 10- |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Flujos de excepción** |  |
| **Observaciones** |  |