Posventa digital: acceso, correo y soporte

Una operación de entrega con acceso privado, reenvío y conciliación.



Del mapa mental a la prueba reproducible. Casos ficticios, límites visibles y recursos editables.

MUESTRA EDUCATIVA

Cómo aprovechar la guía

Una operación de entrega con acceso privado, reenvío y conciliación.

Nivel inicial

Lee el flujo de cada mapa, reproduce el ejemplo y anota términos que todavía no conoces. Empieza con datos ficticios y alcanza el criterio de aceptación antes de conectar una cuenta real.

Nivel intermedio

Adapta el caso a un proceso propio, registra cambios y ejecuta casos positivos y negativos. Mantén cada proveedor y ambiente separado.

Nivel avanzado

Revisa concurrencia, permisos, recuperación, trazabilidad y límites del proveedor. Prueba qué pasa ante timeout, duplicado, revocación y cambio de contrato.

DE LA PRÁCTICA A LA OPERACIÓN



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

MUESTRA EDUCATIVA

01 · Dibujá cuatro estados separados

El checkout puede completarse en pantalla sin que el pago quede aprobado. Separa estado de compra, pago, derecho de acceso y correo. Una orden puede estar pagada con email pendiente; un mensaje aceptado no demuestra descarga. Definir estas diferencias permite atender un reclamo sin volver a cobrar ni regalar un producto. El ejemplo usa pagos simulados y no crea preferencias reales.

DIBUJÁ CUATRO ESTADOS SEPARADOS



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

IDEA QUE TENÉS QUE RETENER

El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.

Qué confirma el avance

El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.

MUESTRA EDUCATIVA

Taller · Dibujá cuatro estados separados

Pasos y resultado esperado

Paso	Acción	Evidencia esperada
1	Listá estados por entidad	Registrar qué cambió y conservar la entrada de prueba
2	Definí qué prueba cada transición	Registrar qué cambió y conservar la entrada de prueba
3	Relacioná por order_id	El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.

Revisión antes de seguir

Realiza primero el ejercicio con fixture y registra el resultado. Antes de conectar cuentas, verifica documentación vigente, ambiente y permisos. Las acciones externas de este taller no se ejecutaron.

Escribí la salida concreta de este taller en el cuaderno. No marques listo por haber seguido los pasos: conserva evidencia reproducible.

MUESTRA EDUCATIVA

Caso guiado · Dibujá cuatro estados separados

Entrada de referencia

```
0101 pagada; grant activo; correo pendiente; descarga cero. Acción: procesar outbox, no cobrar otr
a vez.
```

Pregunta de transferencia

Usa este mismo caso para investigar el límite: Realiza primero el ejercicio con fixture y registra el resultado. Antes de conectar cuentas, verifica documentación vigente, ambiente y permisos. Las acciones externas de este taller no se ejecutaron. Repite con un dato o permiso que cambie y anota qué debe permanecer intacto. No cambies dos condiciones a la vez.

SOLUCIÓN Y CRITERIO

El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados. El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.

MUESTRA EDUCATIVA

Ejercicio en tres pasadas

Pasada	Qué haces	Qué anotas
Base	Reproduce la entrada de referencia tal como está.	¿La evidencia cumple el criterio del capítulo?
Límite	Cambia una sola condición ligada a la pregunta de transferencia.	¿Qué dato, permiso o estado provoca el cambio?
Cierre	Aplica la regla y decide continuar, detener o pedir revisión.	¿Qué resultado guardas y quién toma la siguiente acción?

REGISTRO REPRODUCIBLE



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

Pruebas de límite · Dibujá cuatro estados separados

Antes de conectar una cuenta real, comprueba estos cuatro comportamientos con fixtures o ejemplos controlados.

Caso	Entrada alternativa	Resultado esperado
Entrada normal	Fixture completo y autorizado	El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.
Dato faltante	Retirar una condición necesaria	Marcar pendiente; no declarar éxito.
Permiso/ambiente	Usar credencial o destino incorrecto	Denegar antes del efecto y dejar evidencia.
Resultado incierto	Simular timeout o repetir la petición	Consultar estado, conciliar y evitar efecto duplicado.

CÓMO DECIDIR EL SIGUIENTE PASO



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

MUESTRA EDUCATIVA

Qué registra la persona que prueba

Conserva identificador de prueba, ambiente, entrada anonimizada, resultado y responsable. Si el resultado no es claro, marca revisión pendiente en vez de resolverla con una suposición.

PUERTA DE SALIDA

El operador identifica qué falta sin cambiar los demás estados.