Requerimientos del sistema SunCorp Electronics

**Diseño general**

1).-Se debe implementar un sitio web el cual los centros de servicio puedan obtener acceso

2).-El sitio web debe funcionar de acuerdo a los procesos de la operación de callcenter y los otros departamentos que se vean involucrados

3).- Solo se puede tener acceso por una sesión y este deberá estar validado un login

4).- Se debe tener tipos de usuario los cuales identifique el tipo de rol que se tiene dentro de la organización

5).- El sistema debe guardar toda la información acerca de los cambio realizados en el sistema y en especial los relacionados con la gestión de la operación

6).- El sistema debe contar con conectividad con los facturación, almacén y gerencia

7).- El sistema debe contar con reportes que estén orientados tanto a la operación así como a las áreas gerenciales

8).- El sistema debe tener la posibilidad de agregar archivos anexos en la mayor parte de entidades que se definan

9).- El sistema debe contar con un menú dinámico el cual solo contenga las opciones que el “Usuario” tenga derechos

10).- El sistema debe contar con la posibilidad de dar alta, modificar y eliminar a los catálogos en general

**Aplicación Web**

Inicio de sesión

1).- Se debe contar con un portal el cual valide la sesión por usuario, contraseña y centro de servicio al que corresponde

1.1).- Si el login es erróneo se debe guardar el usuario, contraseña y CS que se eligieron

1.2).- Se debe contar con usuario y contraseña cifrada y encriptada en la base de datos

1.3).- Solo se pueden realizar tres intentos de inicia de sesión y si el usuario es identificado pero la contraseña es incorrecta se debe suspender al usuario temporalmente y solo se el administrador del sistema puede reactivar al usuario

1.4).- Se debe contar con un botón para poder recuperar la contraseña en caso de no estar suspendida y se debe enviar un correo al jefe administrador del sistema y/o al jefe directo con un link el cual autorizara o revocara la petición de recuperación de contraseña

1.4.1).- Si la entidad que autoriza el envió de la contraseña decide aceptar la solicitud de envió de contraseña el sistema deberá enviar un correo a la persona que solicito la contraseña

1.4.2).- Si la entidad que autoriza el envió de contraseña decide negar la petición el sistema debe envía un correo al solicitante de la contraseña indicando que la petición fue negada además de que el autorizante podrá suspender o cancelar la cuenta

1.5).- Al realizar un login correcto se debe informar al usuario que se concedió el acceso y se debe enviar a la pantalla principal del sitio web

1.5.1).- La sesión deberá contener información del nombre de usuario, equipo donde se conecta, IP y guardar información de última sesión a la que se conecta al momento de acceder correctamente

2).- Para la creación y operación de una sesión de usuario deberán estar relacionadas con la persona poseedora del usuario y sus datos en general

2.1).- El usuario solo contara con tres tipos de estado Activo, Suspendido, Cancelado

2.1.1).- Activo: Tendrá total acceso de acuerdo a su perfil

2.1.2).- Suspendido: En este estado no se debe tener acceso al sistema pero se debe poder cambiar al estado de “Activo” siempre y cuando el jefe directo y/o administrado del sistema otorguen su autorización

2.1.3).- Cancelado: En este estado no tiene ningún tipo de acceso al sistema y no puede sufrir modificaciones además de que solo se puede otorgar acceso por autorización del administrador del sistema y el usuario el director general

2.2).- El usuario debe contar con un tipo de rol para definir las responsabilidades y permisos de este le correspondan

2.2.1).- Gerencial: este tendrá la máxima autoridad en derechos de autorización y flujos de trabajo

2.2.2).- Supervisor: Se debe contar con un usuario de este tipo quien será el que lleve el proceso de operación

2.2.3).- Almacén: Se debe contar con un tipo de usuario el cual maneje el almacén y los procesos necesarios para la gestión de almacén

2.2.4).- Indemnizaciones: Se debe contar con un usuario el cual se encargue de gestionar el proceso concerniente a las indemnizaciones y su relación con facturación y almacén

2.2.5).- Facturación: Este se encarara de tener los permisos y estados que le permitan tener acceso al módulo de facturación

2.3).- El usuario debe tener un log en el cual se realice un monitoreo de la gestión de sesión del usuario

2.3.1).- El Log debe contar con ultima acceso realizado, fecha y hora, IP de la maquina donde se realizó el inicio de sesión

**Operación y Supervisores**

**Niveles de Tickets y tipos de clientes**

1).- El sistema debe manejar 3 tipos de niveles de atención para poder manejar la operación

1.1).- Ticket Nivel 1: Se encargara de llevar el control de las llamadas que se reciban de los clientes, tanto cliente finales como tiendas y se tomara como un nivel de atención primario y básico

1.1.1).- El TC1 debe poder capturar los datos del cliente en general

1.1.1.1).- El TC1 debe contar con los campos necesarios para realizar la captura del cliente y deberá cambiar dependiendo del tipo de cliente del que se trate

1.1.1.2).- Los datos del cliente final deberán poder ser capturados sin embargo para la tienda debe ser posible capturarlo por un catálogo de tiendas y sucursales

1.1.1.2.1).- El catálogo de tienda debe ser posible capturarlo por realizando un filtro por localidad, tienda y sucursal

1.1.1.3).- El TC1 debe tener campos para poder capturar la dirección sin embargo debe ser opcionales

1.1.2).- El TC1 debe contar con un catálogo para poder buscar el producto del cliente

1.1.3).- El TC1 debe contar con campos para medir el tiempo de llamada

1.1.4).- El TC1 debe contar con un módulo para seleccionar la tienda en que fue comprado el productos

1.1.5).- El TC1 se le debe dar continuidad a TC2, si no es así debe ser cerrado después de 30 días naturales

1.2).- Ticket Nivel 2: Se Encargara de llevar un control de más detallado del cliente y del equipo que se va a reparar y es el siguiente nivel de atención de TC1

1.2.1).- El TC2 debe ser creado por el Centro de servicio o bien por el supervisor para dar entrada al centro de servicio

1.2.2).- Solo el supervisor puede escalar el TC2 a NAS por medio de estados Autorizar, Rechazar

1.2.2.1).- La autorización depende de ciertas reglas de negocio las cuales se debe ser alertadas al centro de servicio en caso de no cumplir con ellas

1.2.2.1.1).- En centro de servicio debe capturar la fecha de compra del producto así como el número de ticket o factura del producto

1.2.2.1.2).- Se debe de contar con una alerta para verificar si un centro de servicio ha recibido un equipo más de una vez

1.2.2.1.2.1).- Se debe validar por No de Factura y por número de serie del equipo

1.2.3).- El TC2 debe tener la propiedad de mantener la referencia del que TC1 fue creado

1.2.3.1).- El TC2 debe poder recuperar la información del cliente y el producto si viene de un TC1, en caso de que esto no sea así se debe pedir la información que se requiera.

1.2.4).- En caso de que se trate del C.S. de Suncorp se debe crear un auto numérico para el número de folio o de orden de servicio

1.2.5).- El TC2 debe contar con un semáforo indicado si el TC2 no se le ha autorizado o se le ha dado la atención para un día verde, un día amarillo y dos días rojo

1.2.5.1).- En caso de que no se realice la atención al centro del TC2 se debe de enviar una notificación a gerente de operaciones

1.2.6).- El TC2 debe poder obtener los datos del TC1 y en caso de iniciar sin la transición de TC1 se deben capturar los datos del cliente y el equipo

1.2.6.1).- En caso de que no se obtengan los dato desde el TC1 se debe poder obtener los datos por una captura

1.2.6.1.1).- Se debe realizar la captura del cliente de acuerdo al tipo de este

1.2.6.1.2).- Se debe validar que el cliente final si ya está capturado por medio de una validación del nombre y fecha de nacimiento o RFC

1.2.6.1.3).- En caso de que se encuentre al cliente por las validaciones se debe traer la información del cliente

1.2.6.2).- Se debe capturar la información de la dirección del cliente por campos separado como dirección, No Int, No Ext, CP, Colonia, etc.

1.2.6.3).- Se debe almacenar quien es el responsable del TC2 por medio de la Zona designada

1.2.7).- El TC2 debe tener información adicional del producto

1.2.7.1).- Se debe capturar la falla que se reporta por el cliente, además de las condiciones en las que se recibe el producto por un campo abierto y un catálogo para el estado en general

1.2.7.2).- Se debe capturar los accesorio que se entregan al centro de servicio por medio de un catálogo de accesorio

1.2.7.3).- Se debe capturar el número de serie del equipo además de poder capturar en algún momento el poder capturarlo por medio de algún dispositivo

1.2.7).- El TC2 debe tener un módulo en el cual se pueda ingresar archivos para poder cargar documentación en general y así poder cubrir esta necesidad

1.2.7.1).- Se debe poder guardar al menos tres archivos para el TC2 que es el Ticket de compra o Factura, Credencial de elector o identificación oficial y póliza de garantía del equipo

1.2.8).- Se debe contar con una bandeja de entrada para el supervisor que se encargue del TC2 a través de la Zona designada

1.3).- NAS: En este se gestionara la mayor parte de la operación y en general será en donde se lleve la mayor parte de información sobre el estado del servicio

1.3.1).- El NAS debe contar con estados los cuales indiquen cuál es su estatus dentro del flujo de la operación

1.3.1.1).- El NAS debe contar la posibilidad de poder seguir un flujo determinado o bien tener la posibilidad de poder modificarlo para agilizar la operación

1.3.1.1.1).- El flujo del cambio de los estados de NAS debe poder ser dinámico para poder agregar, eliminar o modificar una secuencio en los estados

1.3.1.1.2).- Para los usuarios dependiendo de su perfil solo habrá algunos estados disponibles tanto para que puedan recibir un NAS en su bandeja de entrada tanto como para enviarlos a el siguiente estado

1.3.1.1.3).- El NAS debe contar con estados definitivos los cuales impidan pueda ser regresado a un estado anterior estos se manejaran como cierre de NAS

1.3.1.1.4).- El sistema debe de contar con un usuario que pueda tener un control total del flujo de los estados de NAS con el fin de poder tener un control sobre las acciones

1.3.1.1.5).- Cuando se realice algún cambio en el NAS se debe de gravar el historial anterior del NAS antes de ser modificado y almacenar que usuario lo realizo y en qué momento además del equipo en que se realizo

1.3.1.2).- El NAS debe contar con los siguientes estados para poder manejar el flujo de operación para la atención del NAS una vez que se halla autorizado

1.3.1.2.1).- Revisión

1.3.1.2.2).- Diagnostico

1.3.1.2.3).- Solicitud de refacciones

1.3.1.2.4).- Envió de refacciones

1.3.1.2.5).- Reparación

1.3.1.2.6).- Indemnización

1.3.1.2.7).- Recepción de equipo CTC

1.3.1.2.8).- Indemnización a tienda/cliente

1.3.1.2.9).- Carga de evidencias por negligencia

1.3.1.2.10).- Cierre de NAS – Indemnización

1.3.1.2.11).- Cierre de NAS – Reparación sin Refacciones

1.3.1.2.12).- Cierre de NAS – Reparación con refacciones

1.3.1.2.13).- Cierre de NAS - Negligencia de cliente

1.3.1.2.14).- Cierre de NAS – Sin garantía

1.3.2).- El NAS podrá contar con más de un estado dependiendo de qué área se encargue de realizar algún proceso con el NAS

1.4).- El sistema debe contar con un proceso llamado ATR el cual se encargara de realizar una agrupación de NAS para que pueda manejar los pedidos por las tiendas

1.4.1).- El ATR debe contar con la propiedad de alertar por medio de un correo electrónico al centro de servicio indicando que sele a asignado la atención de NAS de una tienda

1.4.2).- El ATR debe contar con la propiedad de poder asignar a más de un centro de servicio

1.4.3).- En el módulo de ATR se debe contar con un subproceso en el cual se pueda dar seguimiento a la asignación que se le dio al centro de servicio y poder sancionar si se incurrió en una falta a las reglas de negocio o negligencia en la atención

1.4.4).- En el proceso ATR se debe contar con un módulo para realizar un seguimiento a la tienda a la cual se le está dando la atención

1.4.5).-

2).- El sistema debe contener y manejar tres tipos de clientes para manejar la operación del servicio de reparación

2.1).- Tienda: El sistema debe tener un tipo de cliente dirigido a las tiendas y en general debe contar con las propiedades para manejar este tipo de cliente.

2.2).- Tienda-Cliente: El sistema debe contar con un tipo de cliente final que un tiene relación con la tienda donde compro su producto.

2.3).- Cliente: El sistema debe contar con un tipo de cliente el cual ya no tiene relación con la tienda sin embargo aún se debe dar la atención de una garantía.

3).- El sistema debe contar con un catálogo de vendedores tanto físicos y tiendas

4).- El sistema debe contar con un catálogo para manejar los Productos que se pueden atender

4.1).- Equipo: Es el producto al cual se le va a dar el servicio de reparación o indemnización dependiendo de la situación

4.2).- Refacciones: En este tipo se dará una descripción de las refacciones para realizar las reparaciones a los productos

4.3).- Accesorios: En este tipo se tratara para realizar la descripción de los accesorios con los cuales el equipo sea entregado

4.4).- Servicios: Es un tipo el cual se tratara como un producto pero se tomara para describir servicios profesionales

5).- El sistema debe contar con catálogos para definir la zona que le corresponde a cada supervisor y además de la localidad o estados que estén en el centro de servicio

5.1).- Se debe definir un catálogo para definir la Zonas que tendrá una relación de los estados de la republica que deban ser atendidos

5.2).- Se debe contar con un catálogo para definir la correspondencia de entre centros de servicio y la Localidad que le corresponde

5.3).- Se debe contar con una relación de las tablas para centro de servicio, localidad y zona

5.4).- S

6).- El sistema debe contar con catálogos de estados para manejar el estado de NAS adema de que debe permitir ser dinámico para el cambio futuro de la operación

**Operación Callcenter**

1).- El sistema deberá contar con los módulos necesarios para manejar los procesos de la operación por medio de la gestión de tickets “Ticket de nivel 1”, “Ticket de nivel 2” y “NAS”

1.1).- Los ticket de nivel uno es utilizado para gestionar la información de una llamada la cual no llega a trascender o bienes el preámbulo para dar seguimiento con un TC2

1.1.1).- En este módulo se debe tener una bandeja de TC1 varios filtros como Fecha de creación, No de TC1

1.1.1.1).- En la bandeja de entrada se debe tener un listado de TC1 donde se podrá dar escalamiento a TC2, o bien editar los datos del TC1

1.1.2).- Se debe contar con un botón el cual permita la creación de un nuevo TC1

1.1.2.1).- Cuando se de alta a un TC1 se debe ingresar datos del cliente con los campos de nombre de cliente (Desde un catálogo o bien registrarlo), dirección, teléfono particular, teléfono celular, correo electrónico

1.1.2.2).- Cuando se de alta a un TC1 se deben ingresar los datos del articulo a los cuales se con los catálogos de marca, modelo, familia, subfamilias

1.1.2.3).- Cuando se de alta a un TC1se deben ingresar datos de quien está levantando el TC1 como usuario y Zona

1.1.2.4).- Cuando se de alta a un TC1 el sistema debe

1.1.3).- El TC1 debe contar don dos tipos de estado Cerrado y Activo el cual determinara el estado hasta ese momento

1.1.3.1).- Si el TC1 no se le ha dado continuidad de debe cerrar automáticamente a los 30 días naturales y dejara de mostrarse como un TC1 activo

1.2).- Los

2).- El sistema deberá contar con un catálogo en el que un supervisor lo corresponda un área o una zona de atención

x).- Se debe contar con un módulo para el registro de llamadas que sean recibido a esto se le llama “Ticket de nivel 1” este se encargara de llevar a cabo la documentación de una llamada de un usuario el cual busca la asesoría para solucionar un problema con su equipo

2.1).-En

3).- Se debe contar con una bandeja de entrada dependiendo del tipo de usuario Supervisor, almacén, gerencia, indemnización, etc.

**Almacén**

**Gestiona de Almacenes**

1).- El sistema de almacenes debe poder manejar el inventario que manejan los centros de servicio así como cada uno de los equipos que recibe y sus refacciones

2).- El almacén debe tener un sistema de máximos y mínimos así como si la refacciones tiene cierta prioridad se pueda manejar el envió de un correo a gerente general y posteriormente a director para asegurar las necesidades de los CS y en general de la operación de estos.

2.1).- El sistema será responsable de manejar el inventario de refacciones en sus diferentes tipos, equipos del cliente y en general todo lo que pueda ser almacenado y gestionado

2.2).- El sistema de almacenes debe poder gestionar el inventario que los centros de servicio manejan para tener un control más preciso de lo que tiene o no tiene los centros de servicio

2.2.1).- Para cada centro de servicio de debe tener un inventario de refacciones y de donde proviene carnavalización, envió de Suncorp o bien compradas

2.2.2).- Los máximos y mínimos también debe estar contemplados para los centros de servicios así como pero las alertas debe estar dirigidos a almacén quien se encargara de que los centros de servicio tengan lo necesario para manejar las reparaciones cotidianas

2.3).- Cuando el catálogo de refacciones detecte un el mínimo de un artículo se deberá enviar un correo a el responsable de almacén para que pueda atender surtiendo al almacén

2.4).- Si se ha realizado una petición de una refacción y esta no es surtida al almacén en el tipo que el tipo de prioridad indique se enviara un correo a Gerente General y posterior mente a Director general

3).- Los catálogos del almacén deben poder manejar las existencias tanto en equipos como en refacciones de todos los centros de servicio además del el almacén principal de SunCorp

4).-

Catálogos del sistema

**Clientes**

1).- El catálogo de clientes debe ser manejado en tres tipos de entidades “Cliente Final”, “Tienda” y “Tienda-Cliente”

1.1).- El sistema debe contar con la facilidad de almacenar un cliente de estos tres tipos

2).- Se debe contar con un catálogo de artículos

2.1).- El sistema debe contar con catálogos para normalizar los diferentes tipos de marca, modelo, familia, subfamilia

2.2).- El sistema debe tener un catálogo adicional que permita saber que tienda puede vender y atender una garantía

2.3).- El sistema debe contar con un catálogo el cual identifique el vendedor del producto

3).- El sistema debe contar con un catálogo de Tiendas

3.1).- El sistema debe contar con un catálogo de Matriz y sucursales así como un sub catálogo de tipo que ayuden a diferencias