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

**Departamento Callcenter**

**Inicio de sesión a Aplicativo**

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 una pestaña 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).- 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

2).- Para la creación y operación de “Usuarios” estos deberán estar relacionadas con la persona poseedora del usuario datos en general

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

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

3.2).- 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

3.3).- 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

4).- Cuando se haya iniciado sesión el sistema tendrá un menú correspondiente al rol del usuario

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

4.1.1).- Debe Contener un menú donde contenga una bandeja de entrada en donde

**Niveles de Tickets y NAS**

1).- El Sistema debe manejar los niveles de atención que se le dan a un cliente por medio de “Tickets”

2).- Para los Supervisores o bien personal del Callcenter estos deben contar con una bandeja de entrada para cada uno de los tipos de Tickets mostrando cada uno de los pendientes que tenga el usuarios

**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

**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