**Análisis de Requerimientos para el Proyecto CRM de itplusnet**

**1. Descripción General**

El proyecto consiste en el desarrollo de una plataforma CRM que permite la gestión eficiente de soporte técnico para itplusnet. El sistema incluirá funcionalidades específicas para diferentes roles dentro de la organización y sus clientes, con un enfoque en la seguridad, usabilidad y escalabilidad.

**2. Requerimientos Funcionales**

**2.1. Autenticación y Roles**

* **Login:**
  + Autenticación a través de RUT y contraseña.
  + Acceso desde una aplicación web o de escritorio con credenciales fijas y logeo automático.
  + Funcionalidades disponibles: login y recuperación de contraseña. La creación de clientes solo es accesible para usuarios con el rol de administrador.
* **Roles definidos:**
  + **Clientes:** Acceso a la creación y gestión de tickets de soporte.
  + **Administradores:** Gestión completa del sistema incluyendo creación de usuarios y mantenimiento de sucursales y bodegas.
  + **Gerentes:** Acceso a dashboards, reportes y funciones administrativas.
  + **Empresa:** Mantenimiento de datos de la empresa y sus empleados.

**2.2. Gestión de Soporte**

* **Atributos de Soporte:**
  + **Fechas:** Creación, apertura (cuando se visualiza el soporte), y cierre.
  + **Estados:**
    - Soporte: abierto, pendiente, en desarrollo, cerrado.
    - Cobranza: cobrado, pagado, garantía.
  + **Clasificaciones:**
    - Tipo de soporte: desarrollo, instalación, soporte, capacitación.
    - Dificultad: baja, media, alta (mapeo a futuro para costos por hora).
  + **Detalles adicionales:**
    - UF, horas hombre, solución, problema, sucursal, bodega, caja, atendido por, creado por.
    - Contacto: celular, email.
    - Urgencia: indicador booleano que conlleva un costo adicional.
* **Funciones del Soporte:**
  + Crear tickets de soporte con detalles específicos según el cliente.
  + Cambiar el estado del soporte, agregar notas, o cerrarlo (con notificación por correo electrónico al creador del soporte).

**2.3. Gestión de Empresas y Clientes**

* **Empresa:**
  + RUT, nombre, razón social, dirección.
* **Cliente:**
  + Nombre, correo, teléfono, empresa asociada, dirección, versión de la plataforma (web, desktop).
* **Registro de Personas:**
  + Detalles específicos para clientes que son empresas: RUT empresa, nombre empresa, dirección, email de contacto, teléfono de contacto.

**2.4. Vistas y Funcionalidades por Rol**

* **Cliente:**
  + Creación de tickets (detalles específicos sobre la caja, sucursal, bodega, etc.).
  + Lista de soportes y detalles de cada uno.
* **Gerente:**
  + Dashboard con resumen de soportes abiertos, cerrados y pendientes.
  + Gestión de usuarios, sucursales, bodegas, y generación de reportes.
  + Funcionalidad para emitir facturas.
* **Soporte:**
  + Dashboard con métricas similares a las del gerente.
  + Gestión de la lista de soportes y mantenimiento de tickets.
* **Administrador:**
  + Acceso completo a la lista de soportes.

**2.5. Consideraciones Técnicas y Futuras Implementaciones**

* **Responsive:** El sistema debe ser completamente responsive.
* **Consumo de APIs:** Para la gestión de sucursales, cajas y bodegas.
* **Pasarela de Pago:** Integración futura para el procesamiento de pagos.
* **Navegación y Sub-Soporte:** Mejora en la navegación y posibilidad de agregar sub-soportes dentro de un ticket, con solución y cobro adicional.

**Objetivo General del Proyecto**

El objetivo general de este proyecto es **desarrollar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) personalizada para la consultora informática itplusnet**. Esta plataforma tiene como propósito principal mejorar la gestión del soporte técnico brindado a los clientes, optimizando los procesos internos y elevando la satisfacción del cliente.

**Subobjetivos:**

1. **Centralización y Eficiencia en la Gestión de Soportes:** La plataforma permitirá un seguimiento exhaustivo de cada interacción de soporte, desde la apertura hasta el cierre, asegurando que ningún ticket quede sin resolver y proporcionando un historial detallado para futuras referencias.
2. **Seguridad y Control de Acceso:** Implementar un sistema de roles robusto que garantice que solo los usuarios autorizados puedan acceder y manipular información crítica, protegiendo así la confidencialidad y la integridad de los datos.
3. **Automatización de Procesos y Reportes:** Facilitar la generación de reportes y estadísticas que permitan a los gerentes y administradores tomar decisiones informadas basadas en datos actualizados, optimizando la eficiencia operativa y reduciendo los costos asociados al soporte.
4. **Escalabilidad y Futuras Integraciones:** Diseñar una plataforma que pueda adaptarse a las necesidades crecientes de itplusnet, permitiendo la integración futura de nuevas funcionalidades, como una pasarela de pago y sub-soportes, sin comprometer el rendimiento.

**Aspectos Técnicos del Proyecto**

El desarrollo de la plataforma CRM se llevará a cabo utilizando las siguientes tecnologías:

1. **Backend:**
   * **PHP con Laravel:** Laravel será el framework principal para el desarrollo del backend. Este framework PHP es conocido por su robustez y flexibilidad, permitiendo una rápida construcción de aplicaciones web seguras y eficientes. Laravel facilitará la implementación de las funcionalidades necesarias, como la gestión de usuarios, roles, y la interacción con la base de datos.
2. **Base de Datos:**
   * **MySQL:** MySQL se utilizará como sistema de gestión de bases de datos relacional, proporcionando una solución eficiente y confiable para el almacenamiento y gestión de los datos del CRM, incluidos los tickets de soporte, usuarios, empresas, y demás entidades relacionadas.
3. **Frontend:**
   * **HTML, CSS, JavaScript (y frameworks asociados):** El frontend será diseñado para ser completamente responsive, utilizando tecnologías web estándar. Frameworks como Bootstrap podrían ser considerados para asegurar una experiencia de usuario coherente y accesible en diferentes dispositivos.
4. **APIs y Servicios Externos:**
   * **Integración con APIs:** Para la gestión de sucursales, cajas y bodegas, se consumirán APIs externas que provean la información necesaria en tiempo real, asegurando que la plataforma esté siempre actualizada y alineada con los sistemas externos.
5. **Seguridad:**
   * **Autenticación y Control de Acceso:** Se implementará un sistema de autenticación basado en roles utilizando las capacidades de Laravel para garantizar que cada usuario tenga acceso solo a la información y funcionalidades pertinentes según su rol (cliente, administrador, gerente, etc.).