**Modelo de requerimientos Proyecto Ticket to Ride**

Roles: cliente, representante

**Requerimientos funcionales:**

* **Cliente**

1. El cliente deberá registrarse.
   1. Ingresar su nombre.
   2. Ingresar su email.
2. Escribir la consulta.
3. Enviar la consulta.
4. Podrá reabrir una consulta/ticket

(recibirá notificación en su mail cuando se haya creado su ticket, cuando su consulta este en proceso, cuando se cierre. El mail de cierre anunciará que su consulta se ha resuelto, pero si el problema persiste tendrá un link para comunicarse nuevamente. Una vez que se mande la segunda consulta, será alertado el representante que asistió anteriormente.)

* **Representante**

1. Deberá ingresar al sistema con su nombre completo y ID.
2. Podrá ver los tickets al cliquear. Mostrará:
   1. El código del ticket.
   2. Fecha y hora.
   3. Los datos del cliente.
   4. La consulta
   5. El historial de respuestas
3. Podrá ver todos los tickets según:
   1. su estado:

* En proceso
* Abierto
* Cerrados

1. Podrá gestionar los tickets.
   1. Podrá cambiar los estados de los tickets.
   2. Podrá asignar técnico a cada ticket.
   3. Podrá cerrar tickets.
   4. Podrá reabrir tickets si es necesario.
2. Notificará al cliente del estado de su consulta.

**Requerimientos no funcionales**

1. Este servicio de atención al cliente debe ser una app web.
2. Contará con un modelo Cliente servidor.
3. Contará con distintas interfaces gráficas para cada rol.
4. Podrá ser utilizada en cualquier browser.
5. Podrá ser utilizada tanto en Windows como en Linux. (Android)
6. Las notificaciones y alertas deben ser instantáneas.
7. Los tickets (historial de comunicación) deben persistir en bases de datos.