**Modelo de requerimientos Proyecto Ticket to Ride**

Roles: cliente, representante, técnico

**Requerimientos funcionales:**

* **Cliente**

1. El cliente deberá registrarse.
   1. Ingresar su nombre.
   2. Ingresar su email.
2. Seleccionar campo de consulta.
   * 1. Servicio.
     2. Soporte.
3. Seleccionar prioridad de consulta.
   * 1. Alta.
     2. Media.
     3. Baja.
4. Escribir la consulta.
5. Enviar la consulta.
6. Podrá reabrir una consulta/ticket
   1. Deberá ingresar el código de un ticket si ya ha hecho una consulta anteriormente y el problema persiste.
   2. Podrá reabrir su consulta a través de un link en el mail de cierre para comunicarse nuevamente.

(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, esta va a ser de prioridad alta, será alertado el representante y el técnico 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. El campo
   5. Prioridad
   6. La consulta
   7. El historial de respuestas
3. Podrá ver todos los tickets según:
   1. su estado:

* Todos
* Nuevos
* En proceso
* Cerrados
* Reabiertos
* Devueltos
* Eliminados
  1. Podrá ver todos los tickets según su campo
     1. Servicio
     2. Soporte
  2. Podrá ver todos los tickets según su técnico asignado.

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.
   5. Podrá reasignar un ticket devuelto por el técnico.
   6. Podrá eliminar tickets de la vista.
   7. Seleccionar tickets y Modifica el estado de los mismos.
      1. Cuando él reciba el ticket y después de que comience su tarea, recién podrá cambiar el estado del ticket a “en proceso”. (el estado del ticket se pondrá en amarillo)
      2. Cuando cierre un ticket. (el estado del ticket se pondrá en verde)
      3. Cuando reabra un ticket. (el estado del ticket se pondrá en rosa)
      4. Cuando devuelva un ticket (el estado del ticket quedará en negro)
      5. Cuando elimine un ticket (el estado del ticket se pondrá en rojo)
2. Notificará al cliente del estado de su consulta.
3. Alertará al técnico cuando le asigne un ticket (automático al asignar)

* **Técnico**

1. Ingresar al sistema con su ID.
2. Recibirá los tickets asignados por el representante.
3. Podrá ver las listas de los tickets que le asignaron
   1. Todos
   2. Nuevos
   3. En proceso
   4. Cerrados
   5. Reabiertos
   6. Devueltos
   7. Eliminados.
4. Gestionar tickets
   1. Podrá cerrar el ticket.
   2. Podrá reabrir el ticket
   3. Podrá eliminar el ticket de la lista.
   4. Podrá devolver un ticket al representante.
   5. Seleccionar tickets y Modifica el estado de los mismos.
      1. Cuando él reciba el ticket y después de que comience su tarea, recién podrá cambiar el estado del ticket a “en proceso”. (el estado del ticket se pondrá en amarillo)
      2. Cuando cierre un ticket. (el estado del ticket se pondrá en verde)
      3. Cuando reabra un ticket. (el estado del ticket se pondrá en rosa)
      4. Cuando devuelva un ticket (el estado del ticket quedará en negro)
      5. Cuando elimine un ticket (el estado del ticket se pondrá en rojo)
5. Deberá alertar del estado del ticket al representante.
6. Recibirá una alerta del cliente que reabra su ticket.
7. Gestionará el ticket reabierto

**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.