**Instituto Superior de Formación Técnica Nº 151   
Carrera: Analista en Sistemas  
3 Año. Integrado entre Cátedras.**

| **Trabajo Práctico Nº2** | **Unidad 1** |
| --- | --- |
| **Modalidad:** Semi -Presencial | **Estratégica Didáctica:** Trabajo individual. |
| **Metodología de Desarrollo:** Det. docente | **Metodología de Corrección:** Via Classroom. |
| **Carácter de Trabajo:** Obligatorio – Con Nota | **Fecha Entrega:** A confirmar por el Docente. |

## Sistema de Ticketing

**Marco Teórico:**

El sistema de tickets o ticketing es una herramienta de atención al cliente que ayuda a las empresas a administrar sus casos de servicio y soporte. Esta aplicación o software crea un «ticket» para documentar solicitudes e interacciones de los clientes, lo que le facilita al área de servicios resolver problemas complicados.

Los sistemas de tickets ayudan a que los equipos de atención al cliente mejoren sus tareas y creen una experiencia más agradable para el cliente.

¿Cómo funciona el ticketing?

Un sistema de tickets funciona creando, en primer lugar, un documento, o «ticket», que registra las interacciones en un caso de soporte o servicio. **El ticket se comparte entre el representante telefónico y el cliente; este registra su comunicación en un hilo continuo.** Si hay alguna confusión, o si se pasa por alto un detalle, ambas partes pueden consultar el registro en cualquier momento para revisar información previa sobre el caso.

Una vez que se crea el ticket, los representantes telefónicos pueden trabajar en el tema hasta el final. Cuando tienen actualizaciones o una resolución, pueden alertar al cliente a través del ticket. Mientras tanto, si el cliente tiene alguna pregunta, también puede usar el ticket para comunicarse con el representante telefónico de servicio al cliente que lleve su caso. Después, el sistema de tickets alerta al representante telefónico de que hay una respuesta registrada con ese ticket para que pueda abordarla de inmediato.

Cuando el problema finalmente se ha resuelto, entonces el representante telefónico o el mismo cliente pueden cerrar el ticket. Sin embargo, los tickets se pueden volver a abrir si alguna de las partes tiene preguntas o solicitudes del seguimiento que sean adicionales. En lugar de tener que crear un ticket nuevo con un representante diferente, **el cliente tiene acceso a la misma persona con la que trabajó antes y puede continuar donde lo dejó**.

**Marco Práctico**

Se Pide:

1. Desarrollar el Modelo Casos de Uso en UML
2. Desarrollar el Modelo de Clases en UML
3. Codificar usando TDD.