

«enumeration»
CategoriaCaso

PREGUNTA
QUEJA
RECLAMO

«enumeration»
EstadoCaso

ABIERTO
CERRADO

«interface»
IAgente

+ atenderLlamada(ILlamada): void
+ darLlamadasAtendidas(): Iterable<ILlamada>
+ getApellido(): String
+ getNombre(): String
+ setApellido(String): void
+ setNombre(String): void

«interface»
ICaso

+ asignarLlamada(ILlamada): void
+ getCategoriaCaso(): CategoriaCaso
+ getCliente(): ICliente
+ getEstado(): EstadoCaso
+ getHistorialLlamadas(): Iterable<ILlamada>
+ getPedidoDespacho(): IPedidoDespacho
+ setCategoriaCaso(CategoriaCaso): void
+ setCliente(ICliente): void
+ setEstado(EstadoCaso): void
+ setPedidoDespacho(IPedidoDespacho): void

«interface»
ICentralLlamadas

+ activarAgente(IAgente): void
+ agregarAgente(IAgente): void
+ darAgenteActivo(): IAgente
+ darAgenteMasCasosCierraPrimeraLlamada(): IAgente
+ darAgentesMasAtiendenPorFecha(int, Date, Date): Iterable<IAgente>
+ darCasosNoSolucionadosPorFecha(Date, Date): Iterable<ICaso>
+ darCasosSospechaMalServicio(): Iterable<ICaso>
+ darCategoriaPromedioMasDemorado(): CategoriaCaso
+ darPromedioCierreCasosAgentePorFecha(IAgente, Date, Date): double
+ darPromedioCierreCasosPorFecha(Date, Date): double
+ desactivarAgente(IAgente): void
+ finalizarCaso(ICaso): void
+ iniciarCaso(ICliente, ILlamada, CategoriaCaso): ICaso
+ iniciarCentralLlamadas(): void
+ procesarLlamada(ILlamada): void
+ recibirEventosControl(File): void
+ unificarLlamadas(Iterable<Iterable<ILlamada>>): Iterable<ILlamada>

«interface»
ICliente

+ agregarCasoAHistorico(ICaso): void
+ agregarPedidoDespacho(IPedidoDespacho): void
+ darCasosAbiertos(): Iterable<ICaso>
+ darHistoricoCasos(): Iterable<ICaso>
+ darPedidosDespacho(): Iterable<IPedidoDespacho>
+ getApellido(): String
+ getNombre(): String
+ setApellido(String): void
+ setNombre(String): void

«interface»
ILlamada

+ getAgente(): IAgente
+ getCliente(): ICliente
+ getEstampillaTiempo(): long
+ getProblema(): IProblema
+ setAgente(IAgente): void
+ setCliente(ICliente): void
+ setEstampillaTiempo(long): void
+ setProblema(IProblema): void

«interface»
IPedidoDespacho

+ getCLiente(): ICliente
+ getPuntoDestino(): IPunto
+ getPuntoOrigen(): IPunto
+ setCliente(ICliente): void
+ setPuntoDestino(IPunto): void
+ setPuntoOrigen(IPunto): void

«interface»
IProblema

+ getEstampillaTiempo(): long
+ getPunto(): IPunto
+ getTipoProblema(): TipoProblema
+ setEstampillaTiempo(long): void
+ setPunto(IPunto): void
+ setTipo(TipoProblema): void

«enumeration»
TipoProblema

ARTICULO_NO_RECOLECTADO
ENTREGA_NO_REALIZADA
MALA_ATENCION_GESTOR
MALA_INFORMACION_GESTOR
INFORMACION_SUMINISTRADA_ERRADA
EXCESO_TIEMPO_CIERRE_QUEJA
CIERRE_QUEJA_NO_SATISFACTORIA
INCONFORMIDAD_SERVICIO_TRANSPORTE
PERDIDA_ARTICULO
MAL_SERVICIO_CONDUCTOR
INFORMACION_RUTA
INFORMACION_RECOLECCION
INFORMACION_ENTREGA
INFORMACION_RUTAS_HORARIOS
INFORMACION_PRECIOS
INFORMACION_PUNTOS_ATENCION