
Rolling Code

SmartCare

Visión

Versión 2.0

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
2025-07-13	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo.	
2025-10-30	2.0	Actualización total del documento visión. Se elimina People Care del alcance.	

Tabla de Contenidos

Contenido

1	Introducción	4
1.1	Propósito	4
1.2	Alcance	4
1.3	Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones	4
1.4	Referencias – [Otros documentos]	4
2	Orientación	4
2.1	Descripción del Problema / Oportunidad	4
3	Descripción del personal involucrado [Stakeholders]	6
3.1	Resumen del personal involucrado (No usuarios)	6
3.2	Resumen de Usuarios	6
4	Visión general del producto [Sistema de información]	6
5	Resumen de las características del Sistema de Información	6
A.	Anexos	7

Visión

1 Introducción

1.1 Propósito

Este documento define la visión general del sistema *SmartCare*, su alcance actualizado, la problemática identificada y los actores involucrados. Su fin es establecer una referencia clara para el desarrollo del producto.

1.2 Alcance

El sistema abarcará únicamente el área de **Customer Care**, proporcionando herramientas para:

- Gestión y seguimiento de reclamos.
- Automatización del registro y tratamiento de solicitudes.
- Implementación de un sistema de mensajería interno propio.

People Care queda fuera del alcance, ya que no representa una necesidad actual ni un problema relevante para el proyecto.

1.3 Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones

- **CC** → Customer Care
- **SmartCare** → Sistema de gestión y mensajería interna
- **Reclamos** → Casos, tickets o solicitudes ingresadas por usuarios internos o externos

1.4 Referencias – [Otros documentos]

- Relevamiento funcional obtenido mediante entrevistas internas.
- Procesos actuales del área de Customer Care.

2 Orientación

2.1 Descripción del Problema / Oportunidad

Proceso de Comunicación entre People Care y Customer Care.

El problema / oportunidad	<p>El área de Customer Care enfrenta dificultades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros dispersos o manuales de reclamos. • Falta de trazabilidad clara del estado de cada caso. • Dependencia de aplicaciones externas de mensajería (WhatsApp, Slack, Telegram). • Falta de un canal interno unificado para comunicación operativa.
Afecta a	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Customer Care • Coordinadores y responsables operativos • Equipo administrativo que requiere acceso al historial
Una adecuada solución sería	Desarrollar un sistema propio de gestión de reclamos y mensajería interna , que centralice información, automatice procesos y brinde seguimiento integral de manera simple y ordenada.
El impacto / beneficio sería	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficiencia en la atención y resolución de reclamos. • Reducción de errores y pérdida de información. • Independencia de plataformas externas. • Mejor trazabilidad y auditoría de procesos. • Comunicación interna más ágil y segura.

3 Descripción del personal involucrado [Stakeholders]

3.1 Resumen del personal involucrado (No usuarios)

Nombre	Descripción	Responsabilidades
Programador / Equipo de Desarrollo	<i>Desarrolladores responsables del producto</i>	Implementar, mantener y evolucionar SmartCare

3.2 Resumen de Usuarios

Nombre	Descripción
<i>Customer Care</i>	Equipo encargado de gestionar reclamos, comunicarse con clientes y registrar información de seguimiento
Coordinadores / Líderes	Necesitan visualizar reportes, tiempos de respuesta y estados de los reclamos

4 Visión general del producto [Sistema de información]

SmartCare será un sistema interno que permitirá:

- Registrar, clasificar y gestionar reclamos de manera centralizada.
- Asignar responsables, prioridades y estados a cada caso.
- Contar con un **sistema de mensajería interna propio**, evitando depender de herramientas externas.
- Mantener un historial completo, trazable y auditable.
- Automatizar el flujo de trabajo del área de Customer Care.
- Emitir reportes de desempeño y métricas clave.
- Garantizar seguridad, privacidad y control interno de datos.

5 Resumen de las características del Sistema de Información

1. Gestión de Reclamos

- Creación, edición y cierre de casos.
- Priorización automática o manual.
- Asignación de responsables.
- Estados del ticket totalmente configurables.

2. Trazabilidad y Reportes

- Historial completo de acciones y mensajes.
- Métricas sobre tiempos de respuesta, resolución y carga operativa.
- Panel de control para supervisores.

3. Mensajería Interna

- Chat interno entre miembros del equipo.
- Canales organizados por tipo de reclamo o equipo.
- Notificaciones y alertas.

4. Seguridad y Control

- Roles y permisos.
- Acceso autenticado.
- Registro de auditoría.

A. Anexos

- Documentos internos del relevamiento inicial.
- 1er Avance del TPFI.
- Academia de Programación Rolling Code
- <https://web.rollingcodeschool.com>