
RollingCode School

SmartCare

Especificación Complementaria

Versión 2.0

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/05/2025	1.0	Versión preliminar como propuesta de desarrollo	Toledo Franco Nicolás
30/11/2025	2.0	Revisión completa. Se elimina People Care y procesos no relevantes actualiza según nuevo alcance del proyecto.	Toledo Franco Nicolás

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

Tabla de Contenidos

Contenido

1	Introducción	4
1.1	Propósito	4
1.2	Alcance	4
1.3	Referencias – [Otros documentos]	4
2	Reglas del dominio – [Reglas de negocio]	4
3	Información en dominio de interés	5
3.1	Descripción del Proceso.....	¡Error! Marcador no definido.

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

Especificación Complementaria

1 Introducción

Propósito

El propósito de esta Especificación Complementaria es detallar información del dominio funcional del sistema SmartCare. El documento define restricciones, reglas de negocio, normas operativas y procesos propios del área de Customer Care, relevantes para el desarrollo del sistema de gestión de reclamos y mensajería interna.

Alcance

El alcance actual del sistema se limita al área de Customer Care, abarcando:

- Registro y gestión de reclamos.
- Seguimiento y trazabilidad de casos.
- Comunicación interna mediante mensajería propia.
- Automatización parcial de tareas operativas.

Referencias – [Otros documentos]

- Documento Visión 2.0
- Documento Glosario 2.0

2 Reglas del dominio – [Reglas de negocio]

Id	Regla	Grado de variación	Origen
RN-01	Todo reclamo debe registrarse en el sistema SmartCare, sin excepción.	Bajo	Política operativa
RN-02	Cada reclamo debe tener asignado un estado (Abierto, En progreso, Escalado, Resuelto, Cerrado).	Bajo	Procedimiento interno

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

RN-03	Cada reclamo debe tener un responsable asignado.	Medio	Necesidad operativa
RN-04	No se pueden cerrar reclamos sin registrar la acción final realizada.	Bajo	Auditoría interna
RN-05	Las comunicaciones internas deben realizarse únicamente dentro del sistema SmartCare (chat interno).	Medio	Independencia de terceros
RN-06	Los mensajes enviados dentro del sistema deben quedar registrados para trazabilidad.	Bajo	Requisito de control
RN-07	Los tiempos máximos de respuesta pueden definirse y ajustarse según la política del área.	Alto	Normativa adaptable
RN-08	Los agentes pueden derivar reclamos a otros agentes o coordinadores cuando corresponda.	Bajo	Flujo operativo
RN-09	El sistema debe permitir adjuntar archivos o evidencias a los reclamos.	Medio	Necesidad operativa
RN-10	Los reclamos escalados deben notificar automáticamente al responsable correspondiente.	Bajo	Automatización requerida

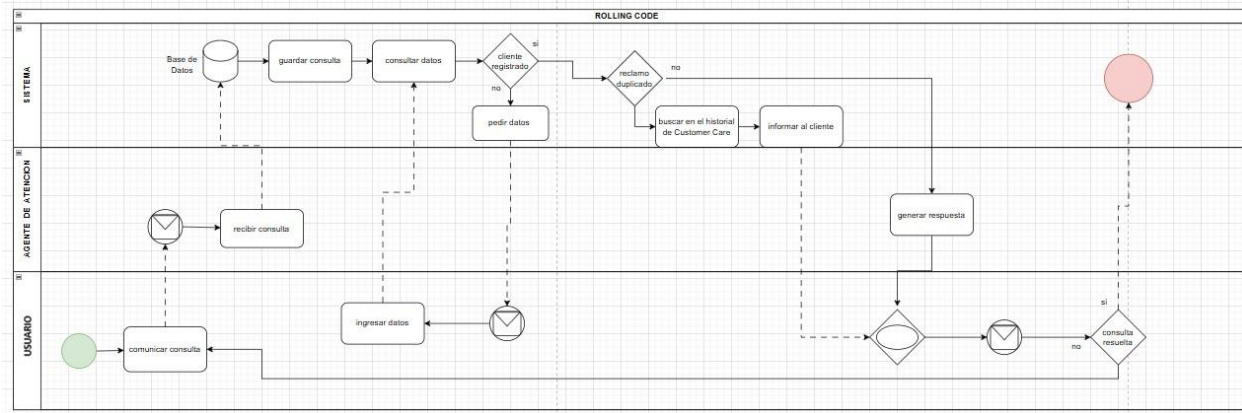
3 Información en dominio de interés

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

3.1 Proceso: Registro de Consultas y Reclamos

3.1.0 Descripción general y diagrama del proceso actual (AS-IS)

El siguiente diagrama representa el proceso de negocio actual de registro de consultas y reclamos en el área de Customer Care. El BPD AS-IS describe el flujo vigente desde la recepción de la solicitud por parte del agente hasta su registro inicial en el sistema, reflejando las actividades, decisiones y actores involucrados antes de la automatización completa del sistema SmartCare.



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIOS

Objetivo: Recibir una consulta/reclamo del usuario, validarla, registrarla en la base de datos y comunicar la respuesta.

1. Inicio — Solicitud de consulta

El proceso comienza cuando el usuario comunica su consulta mediante el canal visible en el BPD (chat/web/email). Este es el primer contacto y activa la sesión de atención.

2. Recepción por parte del agente

El agente de atención recibe la consulta en su consola (representado por el ícono de mensaje). El agente visualiza el contenido y decide los siguientes pasos.

3. Verificación del estado del usuario (usuario registrado?)

El sistema consulta la Base de Datos para saber si el usuario ya está registrado:

Si está registrado: el sistema recupera sus datos y el historial para continuar.

Si no está registrado: el sistema solicita al usuario que ingrese los datos mínimos (nombre, email, etc.) antes de continuar. El usuario completa esos datos.

4. Detección de posible duplicado

El sistema verifica si la consulta/reclamo es duplicada:

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

Si es duplicado: el agente o sistema busca en el historial de Customer Care y informa al cliente (se registra la advertencia y no se duplica el registro).

Si no es duplicado: el proceso continúa para registrar la nueva consulta.

5. Registro de la consulta en el sistema

La consulta se guarda en la Base de Datos (persistencia): se genera y asocia un identificador único (ticket o ID de conversación) y se vincula al cliente.

6. Generación de respuesta por parte del agente

Basado en la información y el historial, el agente elabora la respuesta (o el sistema sugiere una respuesta). La respuesta se prepara para enviarse al cliente.

7. Envío de notificación / comunicación de resultado

La respuesta se envía al cliente por el canal correspondiente (chat/email). El sistema puede también disparar notificaciones automáticas (confirmación, número de ticket, etc.).

8. Verificación de resolución (¿consulta resuelta?)

Se evalúa si la consulta quedó resuelta:

Si está resuelta: el proceso finaliza (fin del flujo).

Si no está resuelta: el flujo vuelve a etapas de atención (nuevo intercambio, registro de más información, escalado o reapertura del ticket).

3.1.1 Objetivo

Permitir que el área de Customer Care registre de manera estandarizada cualquier solicitud, consulta o reclamo proveniente de usuarios, asegurando su trazabilidad desde la creación hasta su resolución.

3.1.2 Características del Proceso

- Se deben registrar datos mínimos: motivo, categoría, prioridad y descripción.
- El sistema debe generar un identificador único para cada reclamo.
- Debe existir validación de información obligatoria.
- La creación de un reclamo genera un estado inicial en el ciclo de vida del caso.
- Debe contemplarse la posibilidad de registrar nuevos usuarios cuando no existan.
- El sistema debe permitir registrar evidencias o archivos que respalden el reclamo.

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

3.1.3 Flujo General del Proceso

1. El agente recibe la consulta o reclamo por cualquier canal habilitado.
2. Accede al sistema e inicia el registro de un nuevo reclamo.
3. Se identifica al usuario o se registran sus datos si es un usuario nuevo.
4. El agente completa los datos obligatorios del reclamo.
5. El sistema valida la información y asigna un identificador único.
6. El reclamo queda almacenado con su estado inicial y disponible para gestión.

Proceso: Gestión, Seguimiento y Resolución de Reclamos

3.2.1 Objetivo

Brindar una estructura clara de trabajo para que los agentes puedan gestionar, analizar, escalar y resolver los reclamos registrados, manteniendo un historial completo de acciones.

3.2.2 Características del Proceso

- Permite consultar todos los reclamos pendientes o asignados.
- Muestra información consolidada del reclamo y su historial.
- Permite registrar acciones, actualizaciones o evidencias adicionales.
- Los reclamos pueden cambiar de estado (abierto, en progreso, escalado, resuelto, cerrado).
- Cada cambio de estado debe quedar registrado para auditoría.
- El sistema debe permitir la resolución y el cierre una vez aplicada la solución.
- Debe comunicarse al usuario la resolución final del reclamo.
- Debe existir posibilidad de derivación/escalado a otros agentes o responsables.

3.1.3 Flujo General del Proceso

1. El agente accede al listado de reclamos pendientes o asignados.
2. Selecciona el reclamo a gestionar y analiza la información disponible.
3. Registra avances, acciones o comunicaciones necesarias.
4. Actualiza el estado del reclamo según corresponda.
5. Si se resuelve, se documenta la solución aplicada.

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

6. El reclamo se marca como cerrado y se notifica al usuario.
7. El sistema registra un historial completo de la gestión realizada.

Proceso: Comunicación Interna y Mensajería

3.3.1 Objetivo

Permitir la comunicación en tiempo real entre usuarios y agentes del área Customer Care mediante un sistema de mensajería interno que centralice todas las interacciones y elimine la dependencia de herramientas externas.

3.1.2 Características del Proceso

- Permite iniciar conversaciones entre usuarios y agentes.
- Genera un identificador único para cada sesión de chat.
- Admite envío de mensajes, archivos, imágenes o documentos.
- Debe registrar todo el historial de conversación para auditoría y seguimiento.
- Puede integrarse o asociarse a un reclamo existente o generar uno nuevo.
- Debe permitir transferencia de conversaciones entre agentes.
- Debe manejar colas, desconexiones y reconexiones.
- Debe notificar cuando existan mensajes no leídos o agentes indisponibles.

3.1.3 Flujo General del Proceso

1. El usuario o agente inicia una conversación mediante el sistema de mensajería.
2. El sistema autentica al usuario o solicita datos básicos.
3. Se crea una sesión de chat con un identificador único.
4. Se intercambian mensajes en tiempo real, con posibilidad de adjuntar evidencia.
5. El sistema registra y almacena el historial completo de la conversación.
6. Si corresponde, la conversación se vincula a un reclamo o genera uno nuevo.
7. La conversación puede finalizar, transferirse o mantenerse activa según necesidad.

3.4 Ciclo de Vida General del Reclamo (Visión del Dominio)

Aunque los detalles formales serán definidos en la etapa de casos de uso, el dominio contempla un ciclo básico para todos los reclamos:

SmartCare	Versión: 1.0
Visión	Fecha: 30/05/2025
Documento Visión	

1. **Abierto** – creado por el agente o generado desde una conversación.
2. **En Progreso** – se está trabajando en la solución.
3. **Escalado** – la gestión pasa a otro agente o responsable.
4. **Resuelto** – se aplica una solución pendiente de confirmación.
5. **Cerrado** – se finaliza el caso, quedando disponible solo para consulta.

Características del Ciclo

- Cada transición debe quedar registrada.
- Un reclamo no puede cerrarse sin solución documentada.
- Puede existir reapertura si la política interna lo permite.

4. Anexos

- Documento Vision 2.0
- Glosario 2.0