

---

**Rolling Code**

---

**SmartCare**

**Visión**

**Versión 2.0**

## **Historial de Revisiones**

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

### **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
Customer Care	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 auditável.
- 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>