
RollingCode School

SmartCare

Especificación Complementaria

Versión 1.0

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

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.....	7

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

Especificación Complementaria

1 Introducción

1.1 Propósito

El propósito de la Especificación Complementaria es describir información adicional del dominio del problema. Esa información adicional es considerada como restricciones impuestas al sistema de información. Las restricciones pueden ser las reglas de negocio, políticas y normas de la empresa, cuestiones legales y usos de licencias, estándares

1.2 Alcance

El alcance de nuestro análisis, sobre el cual propondremos una mejora en el sistema, abarca las siguientes áreas funcionales: People Care y Customer Care.

1.3 Referencias – [Otros documentos]

Documento Visión v1.0

Documento Glosario v1.0

2 Reglas del dominio – [Reglas de negocio]

Id	Regla	Grado de variación	Origen
01	Un site solo puede estar ocupado por un grupo a la vez (Curso de RollingCode, grupo empresarial o particulares que hayan reservado)	bajo	Limitación física.
02	El pago de reserva de un Site se realiza por adelantado.	bajo	Política de la empresa.
03	Se debe mantener un mínimo de orden y limpieza de los sites para poder realizar los cursados y las reservaciones.	bajo	Política de la empresa.
04	Cada site en un piso debe estar insonorizado para no interferir con reuniones en el site contiguo.	bajo	Requisito de privacidad del cliente.
05	Los cursos dictados y reuniones administrativas internas tienen prioridad por sobre grupos externos para el uso de los site.	bajo	Política de la empresa.
06	Se debe permitir pago de cuotas mediante múltiples medios (efectivo, tarjeta, transferencia) y reflejarse en el sistema en tiempo real.	bajo	Política de la empresa.
07	Las cuotas de los cursos son	medio	Política de la

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

	mensuales y son de carácter obligatorio para poder continuar el cursado.		empresa.
08	Las notificaciones de cuotas y deudas pendientes deben enviarse a los Customer Care y alumnos en paralelo para mantenerlos al tanto.	medio	Práctica operativa.
09	Las comunicaciones con el Customer Care deben realizarse por la plataforma de Slack solo se realizarán mediante otros medios en casos de excepción.	medio	Política de la empresa.
10	En caso de circunstancias excepcionales para la inscripción a cursado de los futuros alumnos el Customer Care debe consultarlo con sus superiores antes de dar una respuesta final.	bajo	Política de la empresa.
11	Al tratarse de una de las áreas con contacto directo con el público, es fundamental mantener una buena presentación personal, utilizar un lenguaje adecuado y comunicarse con cortesía y profesionalismo.	bajo	Política de la empresa.

3 Información en dominio de interés

Atención a consultas puntuales

Objetivo:

Brindar asistencia oportuna y clara a los alumnos que se encuentren cursando, con el fin de resolver cualquier duda o inquietud relacionada con el cursado, pagos, evaluaciones, certificaciones u otros aspectos vinculados..

1. Recepción de la consulta:

El área de Customer Care recibe una consulta por medio del canal oficial de comunicación (Slack), realizada por un alumno que actualmente se encuentra cursando. Las consultas pueden estar relacionadas con:

- Contenido o modalidad del cursado
- Métodos de evaluación
- Estado de pagos y medios de pago disponibles

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

- Proceso de certificación
 - Otros temas administrativos o académicos
2. **Análisis y respuesta:**
El personal de Customer Care analiza la inquietud planteada y procede a brindar una respuesta clara, precisa y dentro de los tiempos razonables de atención. Siempre se debe priorizar un trato cordial, profesional y empático.
 3. **Escalamiento o derivación (si aplica):**
En caso de que la consulta no pueda ser resuelta directamente, el Customer Care debe escalar el caso al área correspondiente (Administración, Finanzas, Dirección Académica, etc.) y mantener informado al alumno sobre el estado de su solicitud.
 4. **Coordinación de reunión presencial (si es necesaria):**
Si la consulta requiere una atención presencial (por ejemplo, por la regularización de un pago o entrega de documentación), se coordina una reunión dentro de las instalaciones.
 5. **Condiciones para la reunión presencial:**
 - La reunión debe realizarse dentro de los días y horarios de operatividad de la organización.
 - El lugar asignado debe ser apropiado para la atención (sala de reuniones o espacio administrativo).
 - Se debe registrar el motivo de la reunión y su resolución para seguimiento interno.
 6. **Cierre del caso:**
Una vez resuelta la consulta, debe dejarse constancia en el sistema o canal interno correspondiente, y el alumno debe recibir una confirmación o resumen de la resolución.

Solicitud de inscripción a cursado

Objetivo:

Coordinar, asistir y guiar a los interesados en el proceso de inscripción a los cursos dictados por la organización, brindando información clara y asegurando una atención adecuada en cada caso.

Procedimiento:

1. **Recepción de la solicitud:**
El área de Customer Care recibe una consulta o mensaje por parte de un interesado que desea asesoramiento para inscribirse en alguno de los cursos ofrecidos por la organización.
2. **Evaluación del canal de atención:**
Según las necesidades del cliente y la complejidad de la solicitud, se evalúa si corresponde una atención presencial o si puede resolverse de manera remota (vía Slack, correo electrónico, videollamada, etc.).
 - Si es necesario, se coordina una reunión presencial dentro de los horarios y espacios habilitados.

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

- En caso contrario, se continúa el proceso mediante los canales digitales oficiales.
- 3. **Asesoramiento y orientación:**
El Customer Care brinda al interesado toda la información necesaria, incluyendo:
 - Requisitos y modalidad del curso.
 - Duración, contenidos y metodología.
 - Monto de las cuotas, frecuencia de los pagos y medios disponibles.
 - Proceso de certificación y evaluación.
- 4. **Inscripción estándar o excepcional:**
 - Si la inscripción se encuentra dentro de los parámetros habituales, se continúa el proceso sin necesidad de autorización adicional.
 - Si se trata de un caso excepcional (fuera de fechas, condiciones especiales, etc.), el Customer Care debe escalar la solicitud a sus superiores antes de confirmar cualquier inscripción.
- 5. **Registro de la inscripción:**
Una vez confirmada la voluntad de inscripción y resueltas todas las dudas:
 - El Customer Care puede completar la inscripción de forma manual en el sistema.
 - Alternativamente, puede guiar al interesado para que realice la inscripción de forma autogestionada, asegurándose de que comprenda todos los pasos.
- 6. **Confirmación y seguimiento:**
Se debe enviar al nuevo alumno una confirmación de inscripción junto con un resumen de la información importante (inicio del cursado, horarios, medios de contacto, cronograma de pagos, etc.).

Reserva del site

Objetivo:

Gestionar la reserva anticipada de espacios físicos (Sites) para su uso por parte de clientes particulares, grupos empresariales u organizaciones internas. Se otorga prioridad a las actividades académicas (cursado de clases) y reuniones administrativas internas de la institución.

Procedimiento:

1. **Recepción de la solicitud:**
El área de Customer Care recibe una solicitud de reserva a través de los medios oficiales habilitados, ya sea desde la página web de la empresa o mediante canales promocionales (redes sociales, publicidad, etc.).
2. **Verificación de disponibilidad:**
Se consulta la disponibilidad de los Sites en la fecha y horario solicitados.
 - En caso de disponibilidad, se continúa con la gestión de la reserva.
 - Si no hay disponibilidad, se ofrece al cliente una o más fechas alternativas.

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

3. Asignación de prioridad:

Se valida que la reserva no interfiera con cursados o reuniones internas programadas, ya que estas tienen prioridad sobre cualquier otro uso externo del espacio.

4. Confirmación de la reserva y medios de pago:

- Si la reserva es confirmada, se coordina el pago con el cliente.
- Si el pago se realiza mediante medios online (transferencia, tarjeta), se debe registrar inmediatamente y confirmar la reserva.
- Si el pago será en efectivo, se informa al cliente que deberá abonarlo el mismo día en las instalaciones, previo al uso del site.

5. Registro de la reserva:

Una vez confirmado el pago (o la promesa de pago en caso de efectivo), se registra la reserva en el sistema con los siguientes datos:

- Fecha y hora de la reserva
- Site asignado
- Nombre del cliente o grupo empresarial
- Medio de pago utilizado
- Responsable interno que gestionó la reserva

6. Comunicación de confirmación:

Se envía una confirmación al cliente con los detalles de la reserva, incluyendo normas básicas de uso del espacio (puntualidad, orden, limpieza, restricciones, etc.).

3.1 Descripción del Proceso

Atención a consultas puntuales.

Solicitud de inscripción a cursado.

Reserva del site.