**ROTA HOST Web**

*Administración de Tickets / Adquisición de nuevos servicios*

Es necesaria una herramienta web para administrar los tickets de soporte de un servicio de hosting orientado a videojuegos. Además de ofrecer los servicios mediante su página web.

En el sistema se cargarán las solicitudes de soporte técnico de los clientes, para la resolución de estos por parte de los administradores/supervisores.  
  
La funcionalidad de la aplicación es gestionar los servicios de los clientes, su alta, su baja, los tickets de soporte y fechas de caducidad de los mismos.  
  
Para acceder al soporte el usuario previamente debe estar registrado en la página y tener un servicio activo (que deberá de estar previamente cargado en la base de datos).

Los usuarios podrán tener varios servicios activos de manera simultanea y cada servicio podrá tener hasta 2 delegados, los cuales pueden generar tickets de soporte para ese servicio.

El usuario podría solicitar la baja anticipada de un servicio, de un ticket o de su propia cuenta.  
  
Los administradores podrán realizar cambios en el servicio contratado, visualizar y responder los tickets de soporte, además de ver los datos de usuario.  
  
La web también deberá de funcionar como primer contacto con potenciales clientes, también proporcionará un canal más fluido de comunicación con los usuarios ya registrados.

Texto

Descripción generada automáticamente