

Manual Técnico

Estructura del Proyecto

callcenter/ ■■■■ data/ ■ ■■■■ llamadas.csv ■■■■ reports/ ■■■■ index.js ■■■■ callcenter.js ■■■■
reportes.js ■■■■ utils.js

Ejemplo de Código - Menú Principal

```
import readline from 'readline';
import { cargarRegistros, exportarHistorial, exportarOperadores,
        exportarClientes, exportarRendimiento, mostrarPorcentajeClasificacion,
        mostrarCantidadPorCalificacion } from './callcenter.js';

const rl = readline.createInterface({
  input: process.stdin,
  output: process.stdout
});

function mostrarMenu() {
  console.log("\n--- Menú Principal ---");
  console.log("1. Cargar Registros de Llamadas");
  console.log("2. Exportar Historial de Llamadas");
  console.log("3. Exportar Listado de Operadores");
  console.log("4. Exportar Listado de Clientes");
  console.log("5. Exportar Rendimiento de Operadores");
  console.log("6. Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas");
  console.log("7. Mostrar Cantidad de Llamadas por Clasificación");
  console.log("8. Salir");
}
```

Clasificación de Llamadas

Las llamadas se clasifican en: - Buenas: 4–5 estrellas. - Medias: 2–3 estrellas. - Malas: 0–1 estrella.