**PROYECTO: Call Center**

**Puntos tomados el día viernes 14 de mayo de 2019 en la reunión de la presentación del proyecto según los avances:**

|  |  |
| --- | --- |
| Ítems | Observaciones |
| Registro | * Tendrá que registrarse y llenará un formulario con los datos más importantes (nombre completo, correo, teléfono, sexo, dirección, ciudad, región, país, código postal). * El usuario podrá actualizar sus datos y agregar más información (Industria, puesto, contacto adicional). * Se otorgará tipo de privilegio por el administrador (gerente o administrador, usuario). |
| Acerca de nosotros | * Información acerca de nosotros como empresa y nuestro. |
| Área de cliente | * Mi cuenta (Muestra en un pequeño cuadro el número de cliente, nombre, dirección, código postal, teléfono). * Actualizar (Mandar a la ventana de actualizar). * Tickets (Visualizar los tickets enviados por el usuario). * Servicios invertidos del usuario. |
| Productos | * Servicios (Visualiza nuestros servicios) * Redirección hacía contáctanos para más información. |
| Soporte | * Tickets (Visualizar los tickets enviados por el usuario). * Detalles de servicios * Preguntas más frecuentes (filtrado de preguntas enviadas). |
| Abrir un ticket | * Selección de departamento donde mostramos una pequeña descripción, mandando a la ventana del ticket. * El nombre, correo y teléfono serán rellenados automáticamente. * Enviar ticket tendrá que rellenar los siguientes campos asunto, software (en caso de que el software anterior mente seleccionado sea erróneo podrá cambiarlo), mensaje, archivo adjunto (opcional). |
| Mis tickets | * Mostrara los tickets que han sido enviados, los respondidos y los cancelados. * Los tickets tendrán asunto, un poco del mensaje, fecha, responder, |
| Responder | * Visualizara el asunto con el número de seguimiento del ticket y la fecha de envío del ticket. * Se escribirán mensajes acerca del ticket en cuestión y se le enviará un mensaje al correo que lo redirigirá hacia la página del ticket. |
| Seguimiento | * Hacer una consulta para saber en que estado se encuentra el ticket, la prioridad, asunto, descripción, fecha de apertura. * Descargar el ticket en formato pdf. * Podrá responder desde el seguimiento. |
| Gerente. Usuarios | * En listara los registros para determinar si es usuario o administrador. * Si es administrador darle el nivel que puede manejar. |
| Gerente. Niveles | * Los tickets serán catalogados por diferentes niveles y estos serán dados por el gerente a los administradores. * N1 problemas de entendimiento del sistema (cualquiera). * N2 problemas técnicos (apoyo de un técnico). * N3 Bug en el sistema y desarrollo de software (desarrollador). * N4 todos los anteriores. |
| Gerente. Tickets | * Se visualizarán los tickets dependiendo del filtrado (Abierto, Cerrado, Atrasado) mostrara la el asunto una pequeña descripción y fecha de apertura. * Se mostrarán todos los tickets por fecha y se podrá hacer un filtrado por mes o por año que sea requerido los tickets. * Se asignará a un administrador el ticket dependiendo el nivel que este maneje en caso de que el administrador no cuente con el nivel necesario arrojara una aleta de que ese administrador no tiene el nivel suficiente. |
| Admin. Alertas | * Se le notificara al administrador perteneciente del ticket que tiene un ticket atrasado o que esta a punto de caducar. |
| Admin. Tickets | * En listara los tickets por prioridad y por fecha. * Si están atrasados se mostrarán con rojo y si están cerrados con verde. |
| Admin. Responder | * Un Administrador solo podrá responder los tickets que se le otorguen * Cuando un administrador responda se le mandara un mensaje al propietario del ticket |
| Admin. Reporte | * Se realizará un reporte en Excel ya sea por semana, mes o por años marcando las rojas en atrasado y en verde los cerrados. |
| API | * Realizar mensajes hacia la página de Facebook |
| Usuarios | * Administrador general * Responsable de Call Center * Usuario General. (Cliente) |

Cualquier duda comunicarse al teléfono 961 123 6817.

Email: walter@mwc.com.mx

Contacto: Dr. Walter Enrique Pérez Castillejos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fin del documento \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_