***ESTRUCTURA VISUAL DE LA PAGINA***

**Vista 1:** Login: deben existir 2 maneras de ingresar, una como administrador y otra como cliente de una empresa, el administrador debe tener acceso a todo el contenido de la pagina para poder modificarlo mientras que el cliente tendrá acceso a las demás páginas, pero no podrá modificar nada, solo ingresar solicitudes, visualizar las empresas, comunicarse con un agente y enviar la retroalimentación del servicio recibido.

**Vista 2:** Home: Página principal con banner e información de los servicios que se ofrece

**Vista 3:** Solicitudes: el usuario debe poder registrar una nueva solicitud de un producto o servicio y visualizar su estado (seguimiento), en esta misma vista se deberán listar todas las solicitudes hechas por dicho cliente. La solicitud deberá pedir que el cliente ingrese los datos de la solicitud incluyendo el nombre de la empresa (DAYANA MOROCHO)

**Vista 4:** Casos: registrar cada solicitud como un caso con un nivel de prioridad y clasificarlos según su prioridad, se mostrarán con un color diferente según la prioridad que se les haya asignado. A cada caso se le asignara un agente para que lleve dicho caso. (EDWIN MENDOZA)

**Vista 5:** Comunicación: esta vista tendrá accesos directos a las redes sociales de las empresas que estén registradas incluso contará con la integración con Google Maps para mostrar la ubicación de la empresa que seleccionen. Se deben mostrar todas las empresas ya sea en un listado o un grid y al hacer click que se desplieguen los datos de dicha empresa. (ANDREA MANTUANO)

**Vista 6:** Sugerencias: los usuarios podrán enviar sus comentarios o sugerencias en un input con un botón de enviar, también se incluirá una encuesta hecha por radiobuttons y selects con preguntas predefinidas para evaluar el nivel de satisfacción del cliente. Debe haber un formulario donde se recepten las opiniones de los usuarios y una encuesta aparte del formulario, la encuesta debe llevar 3 preguntas ya definidas porque esos son los campos que están en la base de datos. (WILSON CARRILLO)

TODOS LOS DATOS QUE SE MUESTREN DEBEN ESTAR EN LISTAS EN LOS ARCHIVOS TYPESCRIPT PORQUE AÚN NO ESTAMOS HACIENDO LA CONEXIÓN HACIA UNA BASE DE DATOS.

***ENTIDADES (AÚN NO SE VAN A UTILIZAR)***

***Administrador***

***Usuarios (clientes de las empresas)***

***Empresas***

***Agentes de atención al cliente (pertenecientes a las empresas)***

***Roles***

***Solicitudes***

***Casos***

***Sugerencias***

***REQUISITOS FUNCIONALES***

**Registro de usuarios:** Los usuarios podrán crear una cuenta en el sistema proporcionando la información necesaria y estableciendo sus credenciales de inicio de sesión.

**Inicio de sesión y autenticación:** Los usuarios podrán iniciar sesión en el sistema utilizando sus credenciales registradas, lo que les permitirá acceder a las funciones y servicios personalizados.

**Creación de solicitudes de servicio:** Los usuarios podrán presentar solicitudes de servicio específicas, proporcionando detalles sobre sus necesidades y consultas.

**Funcionalidad de búsqueda para consultas y respuestas frecuentes:** Los usuarios podrán realizar búsquedas en una base de conocimientos o preguntas frecuentes para encontrar respuestas a sus consultas sin necesidad de contactar directamente al servicio al cliente.

**Calificación y revisión del servicio recibido:** Los usuarios podrán calificar y dejar comentarios sobre la calidad del servicio recibido, lo que ayudará a mejorar la satisfacción del cliente y permitirá evaluar el desempeño del equipo de atención al cliente.

**Integración con redes sociales para atención al cliente:** El sistema estará integrado con redes sociales, lo que permitirá a los usuarios comunicarse y recibir soporte a través de canales como Facebook o Twitter.

**Gestión de horarios y disponibilidad de agentes:** El sistema permitirá a los usuarios verificar los horarios de atención y la disponibilidad de los agentes de servicio al cliente, lo que les ayudará a programar y coordinar sus interacciones de manera efectiva.

