

# Requisitos Funcionales para el Módulo de Atención al Cliente en GymBull:

## 1. Registro de Consultas:

- El sistema debe permitir a los **clientes** registrar consultas, quejas o sugerencias a través de un formulario en la plataforma.
- El formulario debe capturar la siguiente información:
  - Nombre del cliente.
  - Correo electrónico.
  - Tipo de consulta (queja, sugerencia, felicitación, etc.).
  - Descripción detallada del problema o sugerencia.
  - Fecha de envío de la consulta.
- El sistema debe generar un **número de seguimiento** único para cada consulta registrada, que se asocie a la cuenta del cliente.

## 2. Clasificación Automática de Consultas:

- El sistema debe clasificar las consultas registradas por **tipo** (queja, sugerencia, felicitación, etc.) y **prioridad** (alta, media, baja) automáticamente.
- Las consultas de **alta prioridad** (como quejas sobre instalaciones o servicios esenciales) deben ser asignadas de inmediato a un agente.

## 3. Notificaciones y Confirmaciones:

- El sistema debe enviar una **notificación de confirmación** al cliente inmediatamente después de que su consulta haya sido registrada con éxito.
- El cliente debe recibir **notificaciones automáticas** por correo electrónico o en la aplicación, informándole sobre el estado de su consulta (por ejemplo, "en proceso", "resuelta", etc.).

## 4. Asignación de Consultas a Agentes:

- El sistema debe permitir a los **agentes de atención al cliente** asignar y gestionar consultas.

- Las consultas deben ser asignadas a un **agente específico** en función de la **prioridad** o tipo de consulta.
- Los **agentes** deben ser capaces de acceder a un listado de consultas pendientes y resueltas, con opciones de filtrado por estado o tipo.

#### 5. Seguimiento y Resolución de Consultas:

- Los **agentes** deben poder hacer un seguimiento del **estado de cada consulta**, actualizando el progreso en tiempo real.
- El sistema debe permitir a los **agentes** agregar **notas internas** relacionadas con la consulta, como detalles de comunicación con el cliente, posibles soluciones, etc.
- El sistema debe permitir que un **agente cierre una consulta** una vez que se haya resuelto satisfactoriamente, y el cliente debe ser notificado sobre la resolución.

#### 6. Escalamiento de Casos:

- Si una consulta no puede ser resuelta en el plazo establecido, el sistema debe permitir **escalar** el caso a un **supervisor o gerente** para una atención más especializada.
- El **cliente** debe ser informado sobre el escalamiento y el tiempo estimado para la resolución.

#### 7. Historial de Consultas:

- El sistema debe almacenar el **historial de consultas** de cada cliente, que puede incluir consultas previas, respuestas recibidas, y estados de resolución.
- El **cliente** debe tener acceso a su historial de consultas desde su cuenta en la plataforma, pudiendo consultar detalles de cada caso.

#### 8. Gestión de Quejas y Sugerencias:

- El sistema debe permitir la **gestión de quejas y sugerencias** por parte de los **agentes** de servicio al cliente, asegurando que las quejas más graves sean resueltas con prioridad.

- Las **sugerencias** pueden ser revisadas y evaluadas para futuras mejoras en los servicios, pero no necesariamente requieren una resolución inmediata.

#### 9. Encuestas de Satisfacción:

- Después de la resolución de cada consulta, el sistema debe enviar una **encuesta de satisfacción** al cliente para evaluar la calidad del servicio recibido.
- El sistema debe permitir a los **clientes** calificar su experiencia en una escala (por ejemplo, de 1 a 5 estrellas) y proporcionar comentarios adicionales.

#### 10. Accesibilidad y Seguridad:

- El sistema debe garantizar que solo el **personal autorizado** (agentes, supervisores y administradores) tenga acceso a los detalles completos de las consultas y la información personal de los clientes.
- El sistema debe contar con **roles y permisos** definidos para restringir el acceso a datos sensibles y asegurar que las consultas se manejen de forma confidencial.

#### 11. Interfaz de Usuario:

- Los **clientes** deben poder acceder fácilmente a la sección de atención al cliente desde la plataforma, ya sea a través de un botón o enlace claro.
- La **interfaz para los agentes de atención al cliente** debe ser intuitiva, con una vista clara de todas las consultas pendientes, resueltas y en progreso.
- Los **agentes** deben tener la capacidad de filtrar consultas por tipo, prioridad, estado y cliente.

#### 12. Múltiples Canales de Atención:

- El sistema debe permitir a los **clientes** contactar al servicio de atención al cliente a través de múltiples canales, como chat en vivo, correo electrónico o teléfono.
- Las interacciones a través de cada canal deben quedar registradas en el sistema para garantizar un seguimiento adecuado.

### 13. Escalabilidad y Reportes:

- El sistema debe permitir generar **reportes de desempeño** de los agentes de atención al cliente, como tiempos de respuesta, tiempos de resolución y satisfacción del cliente.
- Debe ser escalable para manejar un gran volumen de consultas y crecer con el negocio.