

Manual de Usuario del Sistema SysRest

1. Introducción

El **Sistema SysRest** es una plataforma robusta y eficiente diseñada para gestionar diversos procesos relacionados con la atención al cliente, permitiendo la organización de turnos, la administración de clientes y la supervisión de servicios. A través de módulos especializados, SysRest garantiza una experiencia fluida tanto para los operadores como para los administradores, facilitando el trabajo en entornos de atención al cliente, como bancos, oficinas gubernamentales o centros de servicio.

Este manual tiene como propósito guiar a los usuarios en el uso correcto de cada módulo, proporcionando información detallada sobre sus funcionalidades, la estructura de los datos, y los procedimientos recomendados para su administración.

1.1. Objetivos del Sistema

El principal objetivo de SysRest es centralizar y optimizar la administración de la atención al cliente mediante un sistema de turnos. A través de una interfaz simple y funcional, el sistema permite gestionar de manera eficiente la asignación de turnos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos:

- **Organización de turnos:** Asignar y controlar los turnos de los clientes, optimizando el tiempo de espera y la asignación de módulos.
- **Gestión de clientes:** Mantener una base de datos de clientes, con la información necesaria para realizar un seguimiento efectivo de sus interacciones con el sistema.
- **Supervisión de módulos y servicios:** Garantizar que los módulos operativos funcionen correctamente, controlando los servicios disponibles y su asignación.
- **Seguridad y control de acceso:** Proporcionar acceso a los diferentes módulos y funcionalidades del sistema según el perfil del usuario, ya sea administrador, operador o cliente.

2. Diccionario de Términos

En el ámbito de la plataforma **SysRest**, es importante comprender algunos términos claves que se utilizarán a lo largo del manual. A continuación, se presenta un glosario básico de términos para facilitar la comprensión de las funcionalidades del sistema.

- **Cliente:** Persona o entidad que accede al sistema para recibir un servicio. Cada cliente puede tener uno o más turnos agendados en diferentes módulos.
- **Turno:** Un espacio de tiempo asignado a un cliente para recibir atención en un módulo específico. Los turnos pueden ser generales o preferenciales, dependiendo de la prioridad del cliente.
- **Módulo:** Estaciones de atención donde los clientes son atendidos. Los módulos pueden ser físicos (como cajas en un banco) o virtuales (para atención telefónica o en línea).
- **Servicio:** El tipo de atención o actividad que se brinda al cliente. Puede ser desde atención en caja, asesoría, hasta otros servicios más específicos según la institución.
- **Usuario:** Persona que tiene acceso al sistema con un perfil específico (administrador, operador, etc.), con capacidad de gestionar uno o varios módulos, turnos, y servicios.

3. Estructura del Sistema

El **Sistema SysRest** se organiza en torno a diversas entidades y módulos que interactúan entre sí para proporcionar una gestión completa de los servicios. Cada entidad del sistema tiene una función específica que contribuye al flujo general de trabajo. A continuación, se detalla la estructura básica del sistema en términos de sus tablas y sus respectivos campos.

3.1. Gestión de Clientes

La gestión de los clientes es uno de los aspectos más importantes de SysRest. La tabla **clientes** es la que almacena toda la información necesaria para identificar y gestionar a cada cliente en el sistema. Esto incluye desde su nombre completo hasta el tipo de documento y su estado dentro del sistema.



















Campos de la tabla:

- **cliente_id:** Este es el identificador único de cada cliente dentro del sistema. Es un número entero que se genera automáticamente.

- **nombre_completo:** Almacena el nombre completo del cliente. Es un campo de texto que tiene un máximo de 50 caracteres, y permite registrar tanto nombres como apellidos.
- **tipo_documento:** Aquí se especifica el tipo de documento de identificación del cliente, como "Cédula de Ciudadanía (CC)" o "Tarjeta de Identidad (TI)". Este campo tiene un máximo de 255 caracteres, aunque normalmente contiene abreviaciones.
- **numero_documento:** Es el número del documento de identidad del cliente, un campo de texto que almacena el número asociado al tipo de documento seleccionado.
- **estado:** Este campo indica si el cliente está "Activo" o "Inactivo" en el sistema. Los clientes activos pueden ser asignados a turnos, mientras que los inactivos no pueden interactuar con el sistema.

Listado de Clientes

HOME Agregar Nuevo Cliente

Documento	Nombre	Estado	Opciones
1037661178	Mateo Arias C	Activo	 
1036687947	Veronica Calle Gil	Inactivo	 
71636980	Hernan Arias Ospina	Inactivo	 
43750662	Olga Lucia Caceres O	Activo	 
42755708	Claudia Gil Torres	Activo	 
42761858	Adriana Gil Torres	Activo	 
1000086120	Alejandro Arias Cáceres	Activo	 
43825610	Isabel Gil Torres	Activo	 
1001237967	Camila Agudelo Restrepo	Inactivo	 

Ejemplo de uso:

El cliente "Mateo Arias C" tiene asignado el tipo de documento "CC" (Cédula de Ciudadanía) y su número de identificación es "1037661178". El estado de Mateo es "Activo", lo que significa que puede agendar turnos y recibir atención en los módulos disponibles.

Listado de Clientes

[HOME](#)[Agregar Nuevo Cliente](#)

Documento	Nombre	Estado	Opciones
1037661178	Mateo Arias C	Activo	 
1036687947	Veronica Calle Gil	Activo	 
71636980	Hernan Arias Ospina	Inactivo	 
43750662	Olga Lucia Caceres Q	Activo	 
42755708	Claudia Gil Torres	Activo	 
42761858	Adriana Gil Torres	Activo	 
1000086120	Alejandro Arias Cáceres	Activo	 
43825610	Isabel Gil Torres	Activo	 

3.2. Gestión de Módulos

Los módulos representan los puntos de atención donde los clientes son atendidos para recibir los servicios agendados. El sistema permite gestionar múltiples módulos, lo cual es esencial en instituciones con varios puntos de atención, como bancos o centros de servicios públicos.

Campos de la tabla:

- **modulo_id:** Es el identificador único del módulo dentro del sistema. Es un número entero que se genera automáticamente.
- **nombre:** Nombre del módulo que lo identifica en el sistema. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
- **estado:** Define si el módulo está "Activo" o "Inactivo". Solo los módulos activos pueden asignarse para la atención de turnos.

Ejemplo de uso:

En un banco, puede haber múltiples módulos activos simultáneamente. El "Módulo 1" está activo y asignado para recibir clientes, mientras que el "Módulo 4" está inactivo por mantenimiento y no puede asignarse a turnos.

3.3. Gestión de Servicios

El sistema permite definir diferentes tipos de servicios, que pueden variar según la institución o el tipo de atención que se brinda. Los servicios pueden ser desde atención en caja, consultas, hasta servicios más especializados.

Campos de la tabla:

- **tipo_servicio_id:** Identificador único del tipo de servicio.
- **nombre_servicio:** Nombre del servicio que se proporciona. Este campo tiene un máximo de 50 caracteres y describe brevemente el tipo de servicio (e.g., "Caja", "Asesoría").
- **estado:** Define si el servicio está "Activo" o "Inactivo". Los servicios activos pueden ser asignados a turnos.

Ejemplo de uso:

En un centro de atención, un cliente puede requerir el servicio de "Caja" para realizar una transacción monetaria, mientras que otro cliente puede solicitar el servicio de "Asesoría" para recibir información detallada sobre un producto financiero.

3.4. Gestión de Turnos

Los turnos son el eje central de la interacción con el cliente en **SysRest**. El sistema permite a los clientes agendar turnos para recibir atención en un módulo específico en una hora y fecha determinadas. El sistema también permite llevar un registro detallado del estado de cada turno.

Campos de la tabla:

- **turno_id:** Identificador único del turno.
- **cliente_id:** Relaciona el turno con el cliente que lo ha solicitado.
- **tipo_servicio_id:** Relaciona el turno con el tipo de servicio que se brindará.
- **tipo_turno_id:** Indica el tipo de turno (General o Preferencial).
- **fecha:** Fecha en la que se ha agendado el turno.
- **hora:** Hora exacta en la que el cliente debe ser atendido.
- **estado:** Estado actual del turno. Puede ser "Finalizado", "En Proceso", "Cancelado", o "Atendido".
- **modulo_id:** Módulo donde se atenderá el turno.

Ejemplo de uso:

Un cliente que tiene un turno asignado para el servicio de "Caja" en el "Módulo 1", a las 15:00 del 30 de septiembre de 2024, tendrá su turno en estado "En Proceso" cuando esté siendo atendido. Una vez completada la transacción, el estado del turno cambiará a "Finalizado".

3.5. Gestión de Usuarios

El sistema también permite gestionar a los usuarios que tienen acceso a la plataforma SysRest. Cada usuario tiene un perfil que determina sus permisos dentro del sistema, desde administradores hasta operadores.


Campos de la tabla:

- **usuario_id**: Identificador único del usuario.
- **nombre_usuario**: Nombre de usuario utilizado para iniciar sesión en el sistema.
- **contraseña**: Contraseña cifrada para acceder al sistema.
- **modulo_id**: Módulo asignado al usuario.
- **tipo_servicio_id**: Tipo de servicio que gestiona el usuario.

Ejemplo de Uso:

El usuario "Jose Garcia" tiene el rol de **operador** y su nombre_usuario es "Jose Garcia". Está asignado al **Módulo 2** y gestiona el servicio de **Asesoría** (tipo_servicio_id = 2).

Jose solo puede gestionar los turnos de este módulo y servicio, no tiene acceso a otros módulos o servicios, lo que asegura que sus permisos estén limitados según su rol.

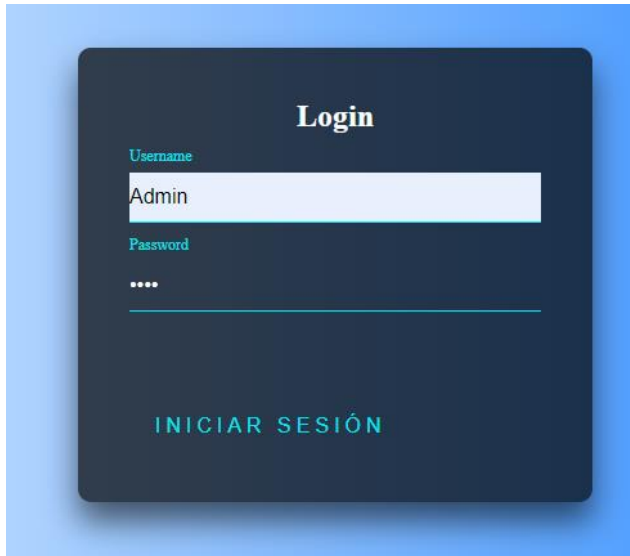
Listado de Usuarios			
HOME Agregar Nuevo Usuario			
Nombre de Usuario	Módulo	Tipo de Servicio	Opciones
Admin	1	Caja	 
Jose Garcia	2	Asesoría	 

4. Funcionalidades del Sistema

SysRest es un sistema versátil y modular que permite gestionar diferentes aspectos relacionados con la atención al cliente, desde el inicio de sesión hasta la administración de turnos y módulos. A continuación, se describen las principales funcionalidades que ofrece la plataforma.

4.1. Inicio de Sesión

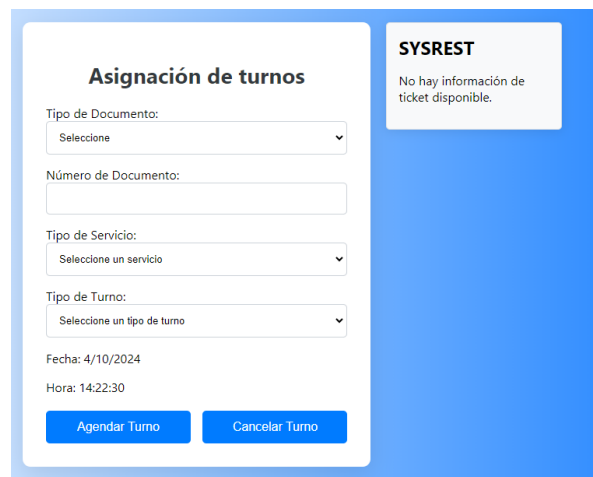
El proceso de autenticación es el primer paso para acceder al sistema **SysRest**. Cada usuario debe ingresar su **nombre de usuario** y **contraseña** en la pantalla de inicio de sesión. La autenticación asegura que solo usuarios autorizados accedan a la plataforma, protegiendo la información y las operaciones internas.



The image shows a login form titled "Login" on a dark blue background. It features two input fields: "Username" with the text "Admin" and "Password" with four dots. Below the fields is a button labeled "INICIAR SESIÓN".

4.2. Gestión de Turnos

Una de las principales funcionalidades de **SysRest** es la **gestión de turnos**. Este módulo permite a los usuarios (administradores y operadores) organizar, visualizar y modificar los turnos agendados por los clientes. Cada turno está relacionado con un servicio específico y un módulo de atención.



The image shows a form titled "Asignación de turnos" (Shift assignment) for the SysRest system. The form includes several dropdown menus for "Tipo de Documento:", "Tipo de Servicio:", and "Tipo de Turno:". It also displays the date "Fecha: 4/10/2024" and the time "Hora: 14:22:30". At the bottom, there are two buttons: "Agendar Turno" and "Cancelar Turno". To the right of the form, there is a box labeled "SYSREST" with the text "No hay información de ticket disponible."

Funciones de Gestión de Turnos:

- **Visualización de Turnos:** Los usuarios pueden ver todos los turnos asignados, incluidos los pendientes, en proceso, finalizados o cancelados. Esta vista permite una mejor administración de los recursos disponibles.

- **Modificación de Turnos:** Los administradores pueden modificar la hora, fecha o servicio de un turno si el cliente requiere cambios, garantizando flexibilidad en la atención.
- **Cancelación de Turnos:** Si un cliente no puede asistir, los operadores pueden cancelar el turno, liberando el módulo para otro cliente.

Dependiendo del perfil del usuario, algunos podrán tener más permisos que otros. Por ejemplo, los operadores pueden gestionar turnos limitados a los módulos donde trabajan, mientras que los administradores tienen acceso completo a todos los turnos y módulos.

4.3. Gestión de Módulos

Los **módulos** son los puntos de atención donde se atienden a los clientes. Solo los **administradores** tienen acceso a la gestión de módulos en SysRest. Esta funcionalidad es crucial para mantener el control sobre las operaciones diarias, permitiendo a los administradores activar o desactivar módulos según sea necesario.

localhost dice
Turno cancelado con éxito.

Asignar Turno

Tipo de Documento:
CC

Número de Documento:
1037661178

Tipo de Servicio:
Caja

Tipo de Turno:
General

Fecha: 4/10/2024
Hora: 14:41:29

Agendar Turno Cancelar Turno

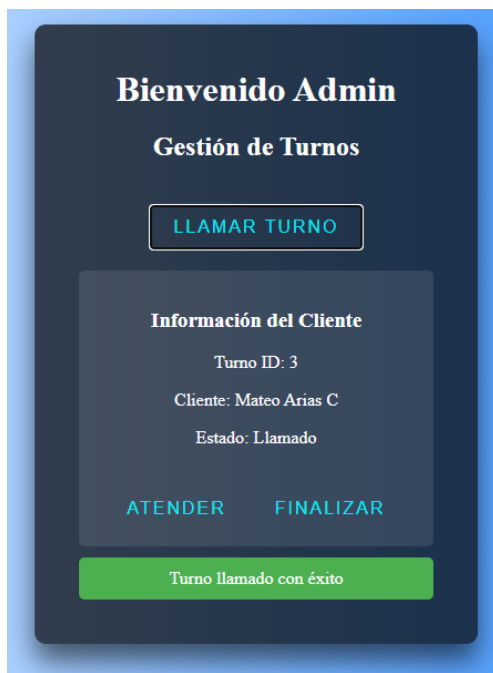
Aceptar

Cliente: Mateo

Fecha: 2024-10-04
Hora: 14:28:27
Este turno es personal y no es transferible.

Funciones de Gestión de Módulos:

- **Activación/Desactivación de Módulos:** Los módulos pueden activarse cuando estén en funcionamiento o desactivarse si están en mantenimiento o fuera de servicio. Esto asegura que los turnos solo se asignen a módulos disponibles.
- **Monitoreo de Módulos:** Los administradores pueden ver el estado de cada módulo en tiempo real, verificando qué módulos están en uso, cuáles están desactivados y el rendimiento general de cada uno.



4.4. Gestión de Usuarios

La **gestión de usuarios** permite a los administradores controlar quién tiene acceso al sistema y cuáles son sus permisos dentro de SysRest. Esto es fundamental para asegurar que cada persona tenga acceso solo a las funcionalidades necesarias para realizar su trabajo.

Funciones de Gestión de Usuarios:

- **Agregar Nuevos Usuarios:** Los administradores pueden crear nuevos perfiles de usuario, asignándoles roles específicos como operadores o administradores.

Listado de Usuarios

[HOME](#)
[Agregar Nuevo Usuario](#)

localhost dice

Usuario agregado con éxito

Aceptar

Nombre de Usuario	Módulo	Tipo de Servicio	Opciones
Nombre de Usuario: <input type="text" value="SARA LOZANO"/>	Módulo: <input type="text" value="Módulo 1"/>	Tipo de Servicio: <input type="text" value="Caja"/>	Contraseña: <input type="text" value="****"/>
<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Agregar Usuario"/>		

Martha Lopez	3	Caja	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Kelly Velez	2	Asesoría	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

Listado de Usuarios

[HOME](#)
[Agregar Nuevo Usuario](#)

Nombre de Usuario	Módulo	Tipo de Servicio	Opciones
Admin	1	Caja	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Jose Garcia	2	Asesoría	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Martha Lopez	3	Caja	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
Kelly Velez	2	Asesoría	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>
SARA LOZANO	1	Caja	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

- Modificar Información de Usuarios:** Los administradores tienen la capacidad de actualizar la información de cualquier usuario, como su nombre de usuario, asignaciones de módulos o permisos.
- Eliminar Cuentas de Usuario:** En caso de que un usuario ya no requiera acceso al sistema, su cuenta puede ser eliminada para mantener la seguridad del sistema.

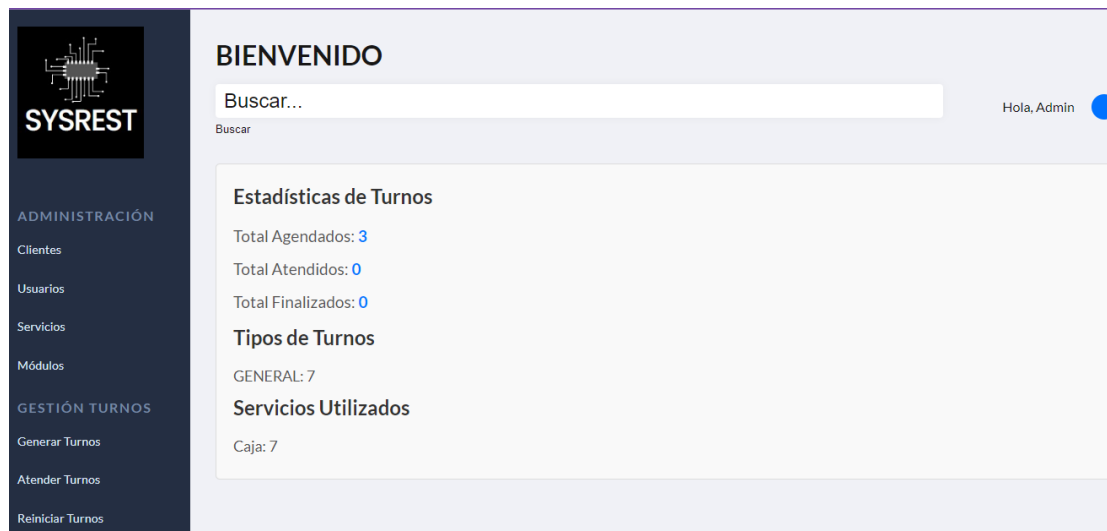
Esta gestión garantiza que el sistema esté protegido de accesos no autorizados y que cada usuario esté habilitado solo para las funciones que necesita.

5. Reportes

El sistema **SysRest** ofrece una poderosa funcionalidad de generación de **reportes**. Estos reportes son una herramienta clave para los administradores, permitiéndoles obtener una visión detallada del rendimiento del sistema, la eficiencia en la atención a los clientes, y el uso de los módulos y servicios.

Tipos de Reportes Generados:

- **Reportes de Turnos Atendidos:** Estos reportes permiten ver cuántos turnos han sido atendidos, cuántos están pendientes, y cuántos fueron cancelados. Esto es útil para medir la eficiencia de atención de los módulos.
- **Reportes de Servicios Solicitados:** Proporcionan información sobre cuáles son los servicios más solicitados por los clientes. Esta información puede ayudar a optimizar los recursos según la demanda.
- **Desempeño de Módulos:** Los administradores pueden ver qué módulos están operando de manera más eficiente, con base en la cantidad de turnos atendidos, permitiendo una mejor asignación de recursos.



6. Seguridad y Permisos

La seguridad es un pilar fundamental en **SysRest**. Para garantizar que cada usuario tenga acceso solo a las funciones necesarias, el sistema implementa un esquema



basado en **roles y permisos**. Esto asegura que las operaciones sean seguras y que cada usuario solo pueda acceder a los datos y funcionalidades autorizadas.

6.1. Roles y Permisos

Los usuarios de SysRest se dividen en diferentes roles, cada uno con distintos niveles de acceso y permisos. Los dos roles principales son:

- **Administrador:** Este rol tiene acceso completo a todas las funcionalidades del sistema. Los administradores pueden gestionar usuarios, módulos, turnos, servicios y generar reportes.
- **Operador:** Los operadores tienen un acceso más limitado. Su principal función es gestionar los turnos dentro de los módulos a los que están asignados. No pueden modificar otros aspectos del sistema, como la administración de usuarios o la activación de módulos.

Funciones de Seguridad:

- **Control de Acceso Basado en Roles (RBAC):** Cada usuario tiene asignado un rol que determina sus permisos dentro del sistema.
- **Contraseñas Cifradas:** Todas las contraseñas de los usuarios están cifradas para asegurar que los datos sensibles estén protegidos.
- **Registro de Actividad:** El sistema mantiene un registro detallado de las actividades de cada usuario, lo que permite a los administradores rastrear cualquier cambio o acceso no autorizado.

7. Conclusión

El sistema **SysRest** es una herramienta integral para la gestión eficiente de turnos, módulos y servicios en entornos de atención al cliente. Con su estructura modular y flexible, permite a las organizaciones mejorar la atención al cliente, optimizando el flujo de trabajo y garantizando una experiencia rápida y ordenada para todos los usuarios.

El uso de **SysRest** garantiza que los administradores tengan control total sobre las operaciones, mientras que los operadores pueden gestionar de manera efectiva los turnos y servicios asignados. Además, con la posibilidad de generar reportes y administrar la seguridad de acceso mediante roles, SysRest se convierte en una solución confiable y segura para cualquier organización que busque mejorar su eficiencia en la atención al cliente.