

WEB APP CALL CENTER

Backend

Paginas:

- Panel control (dinámico según el rol)
- Login
- Chat (chatbot)
- Estadísticas

características:

Se utilizara patrón de diseño MVC. Se realizaran tres clases de las cuales dos(Clientes y Empleados) van a heredar las propiedades de la clase madre que se llamara Usuarios. También se utilizara inyección de dependencias.

Los datos obligatorios obligan a que el FrontEnd tiene que enviar si o si esta información para poder crear un nuevo cliente o empleado, sino, habrá un error y no se creara el usuario.

Modelo Entidad-Relacion:

Entidades:

- Usuarios
- Empleados
- Clientes
- Incidentes

Propiedades y tipos de datos:

- Usuarios:

Propiedades	Tipos de Datos	Obligatoriedad
id	long	automático
nombre	String	obligatorio
apellido	String	obligatorio
correo	String	obligatorio
teléfono	String	opcional
fechaAlta	LocalDateTime	opcional
fechaBaja	LocalDateTime	opcional

- Clientes:

Propiedades	Tipos de Datos	Obligatoriedad
servicio	String	obligatorio
dirección	String	Opcional
estado	String	Opcional
metodo de pago	String	Opcional

- Empleados

Propiedades	Tipos de Datos	Obligatoriedad
rol	String	obligatorio
correoEmpresarial	String	obligatorio
contraseña	String	obligatorio
idSupervisor	long	opcional

Funcionalidades de cada rol:

Administrador:

- Puede realizar operaciones de lectura, creación, eliminación y actualización.
- Gestión de Empleados y Clientes: Puede crear y eliminar de la base de datos a empleados y a clientes.
- Roles y Permisos: Gestiona los roles de cada empleado y configura permisos y niveles de acceso.
- Reportes: Generación de reportes financieros y de rendimiento para el análisis.
- Restauración de Datos: Capacidad para restaurar datos eliminados en caso de error.

Telefonista:

- Permisos: Puede realizar operaciones de lectura, creación, eliminación y actualización.
- Gestión de Clientes: Solo puede realizar operaciones CRUD con los clientes. No puede eliminar clientes, cierra incidencias.
Cada evento con el cliente quedará registrado en un historial de eventos.
- Incidencias: Creación y seguimiento de incidencias reportadas por clientes.
- Actualización de Información: Actualiza los datos de contacto y preferencias del cliente.
- Soporte al Cliente: Registro detallado de llamadas y comunicaciones con clientes, y ofrece soporte en tiempo real para resolver problemas básicos.
- Escalación de Problemas: Escala problemas no resueltos a supervisores o administradores.

Supervisor

- Permisos: Puede realizar operaciones de lectura, creación, eliminación y actualización.
- Gestión de Clientes: Puede eliminar clientes de la base de datos, pero no empleados.
- Revisión de Incidencias: Revisa y aprueba incidencias antes de su resolución final.
- Monitoreo del Equipo: Monitorea el rendimiento de los telefonistas y proporciona retroalimentación.
- Gestión de Tareas: Asigna tareas y proyectos a los miembros del equipo.
- Reportes: Genera reportes semanales de las actividades del equipo y su rendimiento.