



PARCIAL FINAL DESARROLLO DE APLICACIONES WEB 2024-20

Lenin Javier Serrano Gil

Centro de atención al cliente CAC-UPB

El CAC-UPB es una aplicación web genérica que permite a clientes de una empresa solicitar citas de servicio al cliente. Las citas son presenciales y pueden ser para atender reclamos, devoluciones o accesorio acerca de los productos de la empresa.

El sistema debe implementarse para cumplir los siguientes requisitos de usuario:

- Yo como cliente quiero pedir una cita de atención presencial mediante la página de citas del centro de atención al cliente. Los datos asociados a la cita son: Identificación, nombres, apellidos, dirección, descripción, tipo, fecha, hora y lugar.
- Si no puedo asistir a la cita, como cliente quiero cambiar la cita.
- Como cliente quiero cancelar la cita si no puedo asistir a la cita.
- Si un cliente no asiste a la cita yo como administrador quiero generar un reporte de estas citas. Las citas canceladas no se guardan.
- Como cliente quiero obtener un ticket virtual de la maquina ubicada en la entrada del centro de atención que me encole para recibir atención en un banco. Los tickets vencen al cumplir la hora de la cita.
- Yo como cliente premium quiero recibir atención prioritaria cuando me presente al centro de atención y obtenga un ticket.
- Yo como cliente mayor de 60 años quiero recibir atención prioritaria cuando me presente al centro de atención y obtenga un ticket.
- Yo como cliente una vez he adquirido un ticket quiero ver en un monitor o en un navegador del celular cuál es mi turno en cola.
- Yo como cliente quiero poder ver en un monitor o en el navegador del celular el detalle de personas que están en cola.
- Cuando sea el primero de la cola yo como cliente quiero ser informado en el monitor o en el navegador del celular de cuál es el banco u ubicación donde debo dirigirme.
- Yo como agente del banco debo tener toda la información del cliente y lugar para llevar anotaciones.
- Yo como agente del banco debo poder avanzar la cola o modificarla.
- Como administrador quiero hacer un reporte de las citas en una vista maestro detalle.

Régimen de la evaluación

Producto 1.5. Diseño 1.0. Sustentación: 2.5.

El desarrollo debe asociarse con una **arquitectura limpia**, el front-end y back-end deben **respetar un patrón estructural**. Se debe entregar el diseño de estructura, comportamiento, vistas, datos y arquitectura. Además, **se debe solucionar utilizando los temas cubiertos en clase, cualquier otra aproximación será descartada**. También, se debe entregar el código fuente documentado y las bases de datos son de libre elección.