ANÁLISIS FUNCIONAL CRM TALLERES:  
MÓDULO CAMPAÑAS | BOLSA DE TRABAJO

**ÍNDICE**

[**Historial del documento 2**](#_6jmx8y9ovn0n)

[**1. Introducción 3**](#_cyx6g8nyj73t)

[**2. Estado actual 3**](#_4myxo5s5uof)

[3. **Propuestas de Mejora** 3](#_nkbrgwis4757)

[**4. Requisitos funcionales 5  
5. Requisitos no funcionales 5**](#_ufd08wksov5a)

6. Casos de uso 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha | Autor | Descripción |
| 5/5/2025 | Lautaro Martin | Presentado |

# Historial del documento

**Implementación de Bolsa de Trabajo en el Módulo de Campañas de Llamadas**

**1. Introducción**

**Objetivo:** Implementar una funcionalidad de *bolsa de trabajo* en el módulo de campañas de llamadas del CRM, permitiendo una asignación más eficiente y flexible de los contactos a los operadores, mejorando la productividad, trazabilidad y el cumplimiento de los objetivos de cada campaña.

**Alcance:** Esta funcionalidad podría tener diferentes métodos de asignación de contactos: autogestión, automatización secuencial y un modelo híbrido, adaptable a distintos escenarios operativos.

**2. Estado Actual**

* **Asignación Manual:** El administrador asigna los contactos manualmente a los operadores.
* **Asignación Automática:** El sistema reparte los contactos de forma equitativa según disponibilidad.

**Limitaciones Identificadas:**

* Contactos pueden quedar estancados si un operador no los gestiona.
* La asignación requiere constante supervisión.
* Falta de dinamismo para ajustarse a la carga real de trabajo.

**3. Propuestas de Mejora**

**Opción 1: Bolsa de Trabajo Autogestionada (Pull)**

**Descripción:** Los operadores acceden a una lista común de contactos y toman libremente los que desean gestionar.

**Ventajas:**

* Mayor autonomía y motivación.
* Permite ritmo personalizado por operador.
* Reduce la carga administrativa de asignación.

**Desventajas:**

* Posible desigualdad en el reparto.
* Contactos atractivos podrían agotarse rápidamente.
* Requiere límites y controles para evitar abuso.

**Opción 2: Bolsa de Trabajo por Turno (Push Automático)**

**Descripción:** El sistema entrega un nuevo contacto automáticamente al operador activo tras finalizar uno anterior.

**Ventajas:**

* Ritmo homogéneo entre operadores.
* Control total desde el sistema.
* Ideal para ambientes de call center.

**Desventajas:**

* Requiere detección precisa de actividad/inactividad.
* Menor flexibilidad operativa.
* Puede generar presión operativa constante.

**Opción 3: Modelo Mixto (Asignación Inicial + Recuperación Dinámica)**

**Descripción:** El sistema asigna contactos inicialmente, pero los contactos no gestionados en cierto tiempo regresan a la bolsa.

**Ventajas:**

* Equilibrio entre control y flexibilidad.
* Permite rescatar contactos inactivos.
* Evita pérdida de oportunidades de contacto.

**Desventajas:**

* Mayor complejidad técnica.
* Requiere manejo de reglas de tiempo y prioridad.

**4. Requisitos Funcionales Generales**

* Visualización de bolsa común de contactos.
* Registro de toma y devolución de contactos.
* Límite configurable de contactos por operador.
* Detección de inactividad y reasignación.
* Estado del contacto (nuevo, en gestión, cerrado, vencido).

**5. Requisitos No Funcionales**

* **Usabilidad:** Interfaz clara y simple.
* **Seguridad:** Para manejar el caso de uso adecuado.
* **Disponibilidad:** Accesibilidad desde entorno web o intranet.
* **Escalabilidad:** Soporte a múltiples campañas y operadores simultáneos.

**6. Casos de Uso**

* **CU-01:** Operador toma un nuevo contacto de la bolsa.
* **CU-02:** El sistema asigna automáticamente un nuevo contacto tras finalizar otro.
* **CU-03:** Contacto sin gestión por X minutos regresa a la bolsa común.
* **CU-04:** Administrador visualiza estado de contactos y operadores.

**7. Diagrama de flujo de las opciones propuestas**

Ver diagrama en el siguiente link: https://www.mymap.ai/playground?mid=vTq9cIVnUKKwo