* Requerimientos Funcionales:

El sistema deberá:

1. Gestionar asistentes telefónicos.
   1. Generar reporte de asistente individual por día.
   2. Generar reporte de asistente individual por semana.
   3. Generar reporte de asistente individual por mes.
   4. Generar reporte de asistente general por día.
   5. Generar reporte de asistente general por semana.
   6. Generar reporte de asistente general por mes.
2. Gestionar técnicos..
   1. Generar reporte de asistente individual por día.
   2. Generar reporte de asistente individual por semana.
   3. Generar reporte de asistente individual por mes.
   4. Generar reporte de asistente general por día.
   5. Generar reporte de asistente general por semana.
   6. Generar reporte de asistente general por mes.
3. Gestionar cliente.
   1. Generar reporte de cliente individual por día.
   2. Generar reporte de cliente individual por semana.
   3. Generar reporte de cliente individual por mes.
   4. Generar reporte de cliente general por día.
   5. Generar reporte de cliente general por semana.
   6. Generar reporte de cliente general por mes.
4. Asignar un asistente telefónico al cliente.
5. Gestionar tickets.
   1. Total de tickets abiertos por día.
   2. Total de tickets abiertos por semana.
   3. Total de tickets abiertos por mes.
   4. Total de tickets cerrados por día.
   5. Total de tickets cerrados por semana.
   6. Total de tickets cerrados por mes.
   7. Total de tickets atendidos (en progreso) por día.
   8. Total de tickets atendidos (en progreso) por semana.
   9. Total de tickets atendidos (en progreso) por mes.
   10. Promedio de tickets cerrados por día.
   11. Promedio de tickets abiertos por día.
   12. Promedio de tickets cerrados por semana.
   13. Promedio de tickets abiertos por día. (objetivos cumplidos)
   14. Promedio de tickets cerrados por mes. (objetivos cumplidos)
   15. Promedio de tickets abiertos por semana. (objetivos cumplidos)
   16. Promedio de tiempo de respuesta por día
   17. Promedio de tiempo de respuesta por semana.
   18. Promedio de tiempo de respuesta por mes.
   19. Promedio de tickets atendidos (en progreso) por día.
   20. Promedio de tickets atendidos (en progreso) por semana.
   21. Promedio de tickets atendidos (en progreso) por mes.
   22. Generar reporte general por día.
   23. Generar reporte general por semana.
   24. Generar reporte general por mes.
6. Gestionar tickets del cliente.
   1. Consultar tickets por pantalla.
   2. Generar reportes impresos.
7. Seguimiento del ticket.
   1. Consultar por parte del cliente.
   2. Consultar por parte del asistente.
8. Cerrar/reabrir ticket.
9. Gestionar notificaciones.
   1. Notificar admisión de ticket al cliente.
   2. Notificar resolución al cliente.
   3. Notificar alertas al asistente.
   4. Notificar actualización de tickets.
   5. Notificar cierre del ticket.
   6. Notificar reapertura del ticket.

* Requerimientos No Funcionales:  
    
   El sistema deberá:  
    
  - Ser accesible tanto para dispositivos de escritorio, web, y móviles.  
    
  - Ser utilizable tanto para plataformas de Windows como Linux y Android.  
    
  - Utilizar una base de datos de MySQL.  
    
  - Presentar una interfaz de usuario de fácil manejo a los usuarios del sistema.  
    
  - Estar en funcionamiento las 24 horas los 7 días de

la semana.   
  
- Presentarse al cliente como una página web hecha para la comunicación y el intercambio de datos.

- Garantizar la seguridad del sistema con respecto a la información y datos que se manejan tales sean documentos, archivos y contraseñas.