**Proyecto: Ampliación de la Mesa de Ayuda para GEM-5000 – FELSAN**

**Objetivo general**

Implementar una extensión de la actual mesa de ayuda que permita brindar **soporte técnico 24/7 para equipos GEM-5000**, mediante **guardias pasivas rotativas**, manteniendo **Whaticket como canal principal de ingreso** de los requerimientos.

**Flujo propuesto**

1. **El bot de Whaticket detecta** que la consulta es para un equipo GEM-5000 (esto es lo que hay hoy)
2. El bot **responde con un link único** a la app web de soporte exclusiva para esta línea:
3. Ej: https://soporte.midominio.com/gem5000
4. Al ingresar a ese link, el usuario completa un **formulario público** donde:
   * Ingresa el **número de serie del equipo** (validado por el sistema)
   * Elige su nombre dentro de los usuarios registrados del equipo
   * Describe brevemente el problema
5. Una vez enviada la solicitud:
   * Se guarda automáticamente en el sistema de soporte
   * Se envía un **SMS al técnico de guardia** (cuyo número se carga semanalmente desde el admin seleccionando entre los técnicos precargados)
   * Se ofrece un **botón para automatizar la creación del formulario** en LOYAL (ya implementado y probado en otra aplicación)

**Asistente de ayuda automática:**  
En la misma página donde se encuentra el formulario, también se integró un **asistente virtual** que responde a **consultas básicas sobre el funcionamiento del equipo GEM-5000**. Esto permite que los usuarios puedan resolver dudas comunes sin necesidad de contactar al técnico, aliviando la carga de las guardias y mejorando la experiencia del cliente.

Igualmente el flujo sigue con el contacto del técnico, esto es algo adicional y que sirve como una primera prueba de armar un asistente virtual para un caso bien puntual.

**Accesos diferenciados**

* **Clientes/usuarios de equipos GEM-5000**:
  + No requieren login
  + Solo pueden acceder al formulario público de solicitud y al asistente automático
* **Técnicos y operador de mesa de ayuda**:
  + Acceden con usuario y contraseña
  + Visualizan y gestionan todas las solicitudes desde un dashboard

**Estado actual del desarrollo**

* ✅ Diseño del flujo completo validado
* ✅ Base de datos definida y funcionando en MySQL con Drizzle ORM
* ✅ Estructura de usuarios, técnicos, equipos, y solicitudes implementada
* ✅ Sistema de guardias pasivas (cambio semanal del técnico) contemplado
* ✅ Aplicación backend y frontend conectados
* ✅ Asistente de preguntas frecuentes disponible en la página pública
* 🔄 En desarrollo:
  + Vista pública del formulario /gem5000
  + Validación por número de serie
  + Disparo de SMS al técnico de guardia
  + Registro automático en LOYAL vía API

**Próximos pasos**

* Terminar la interfaz del formulario público
* Implementar los disparadores automáticos (SMS y LOYAL)
* Testear el flujo completo con casos reales
* Validar la experiencia con usuarios internos antes de habilitarlo desde Whaticket