

# ENROK - Especificación Funcional del Sistema de Reportes

## 1. Objetivo

Construir un MVP de dashboard multi-tenant que permita a cada cliente PYME de ENROK visualizar de manera clara y visual los indicadores clave de atención al cliente, diferenciando la oferta de ENROK frente a call centers tradicionales. El sistema debe poder exportar reportes ejecutivos en PDF.

## 2. Alcance

El sistema mostrará métricas de interacciones, tiempos de respuesta, satisfacción (CSAT), NPS, SLA, motivos principales de contacto y backlog. Permitirá segmentar por fecha, canal y sucursal. Cada cliente tendrá acceso solo a sus propios datos.

## 3. Usuarios y Roles

- Administrador ENROK: acceso total a todos los clientes y reportes.
- Cliente PYME: acceso solo a su información, en vista restringida.
- Agente ENROK: carga de datos y monitoreo de casos.

## 4. Datos a Capturar

- Cliente final: ID hash, canal, sucursal, agente.
- Interacción: fecha/hora, canal, motivo, SLA\_due, SLA\_hit.
- Ticket: ID, estado, tiempo primera respuesta, tiempo resolución, reabierto.
- Encuesta: CSAT (1-5), NPS (Promotor, Pasivo, Detractor), comentario.
- Eventos: creación, primera respuesta, cierre, encuesta enviada/contestada.

## 5. Funcionalidades

- Login multi-tenant.
- Dashboard con KPIs principales en portada.
- Gráficas: tendencias (líneas), comparativos (barras), composición (anillo).
- Exportar Vista Ejecutiva a PDF.
- Filtros: fecha, canal, sucursal.
- API de carga de datos (CSV o endpoint REST).

## 6. KPIs Clave

- CSAT promedio y distribución.
- NPS: % Promotores - % Detractores.
- SLA cumplimiento.
- Tiempo de primera respuesta y resolución.
- FCR (First Contact Resolution).
- Top motivos de contacto.
- Volumen por canal.

## 7. Requerimientos Técnicos

- Backend: Python (FastAPI) o Node.js (Express).
- Base de datos: PostgreSQL.
- Frontend: React con librerías de gráficas (Recharts/ECharts).
- Dashboard embebible (iframe o URL privada).
- Hosting: AWS/GCP/Azure.
- Seguridad: autenticación multi-tenant, HTTPS, logs de auditoría.

## 8. Entregables

- MVP con 5 vistas funcionales.
- Exportación de PDF con portada ejecutiva.
- Documentación de endpoints API.
- Manual de usuario (cliente y admin).