**Proyecto – Call Center**

**Descripción del Caso:**

Nuestra empresa de Call Center llamada “Conteste Rápido” necesita implementar una solución web que permita administrar bajo diversos ambientes los siguientes puntos:

* Lista de llamados por Empleado
* Administrar la cartera de clientes
* Cada uno de los empleados no puede tener una cartera con más de 100 personas a llamar por día
* Al momento de realizar una llamada el operador debe visualizar del cliente:
  + Su número telefónico
  + Dirección
  + Nombre completo
  + Campaña (encuesta, cobranza, etc)
  + Situación (por que se está llamando)
  + Hora y Fecha de inicio y termino de la llamada
  + Estado de la llamada
    - No contesta
    - Compromiso
    - Contesta
    - Sin Compromiso
* Los supervisores serán los encargados de
  + Gestionar los turnos de los empleados (mañana, tarde) – siempre debe existir como mínimo 10 en la mañana y 7 en la tarde
  + Metas cumplidas en proporción a la campaña
  + Sueldo del operador (base+ comisión+ bono meta)
  + Generar informes de acuerdo a:
    - Campañas
    - Por operador
    - Por mes
    - Por año