

**LMS**

**LEAD MANAGEMENT SYSTEM**

**CAMBIOS APLICADOS**

A continuación se presenta una explicación detallada de los cambios aplicados actualmente al proyecto, usando como guía el documento de requerimientos solicitados.

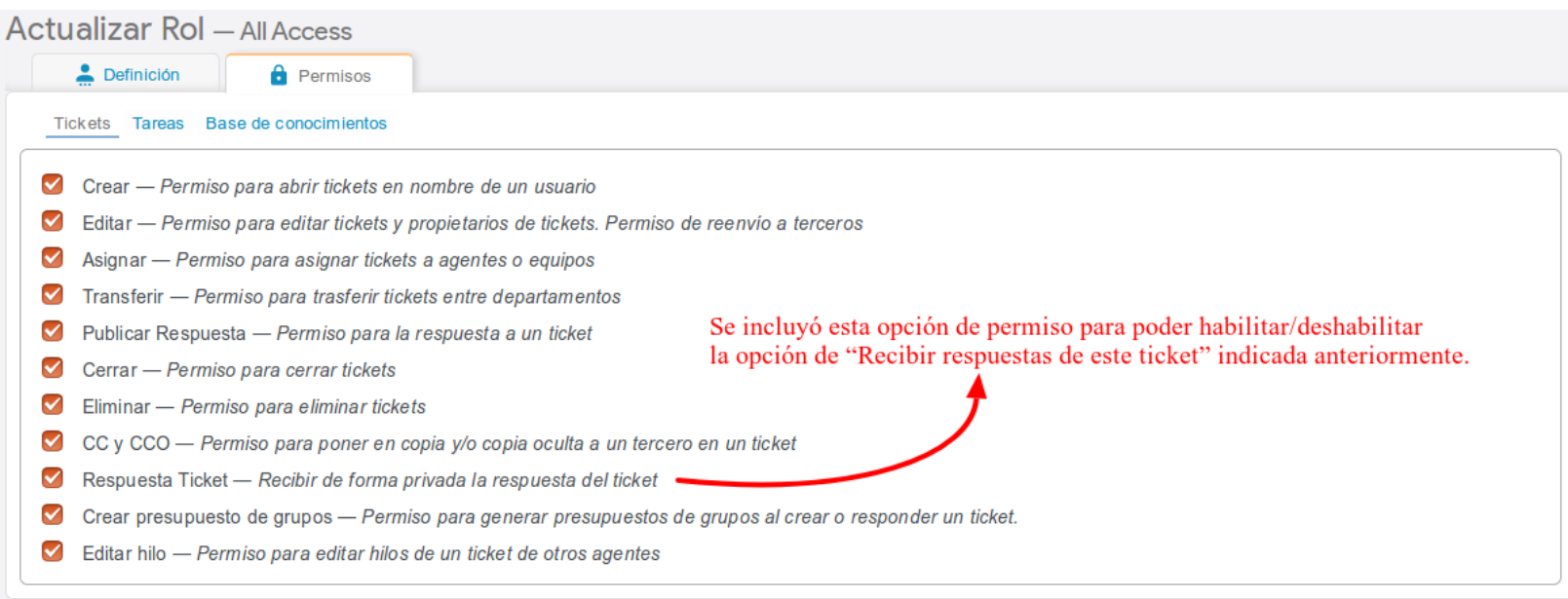
## A ) RECIBIR RESPUESTA PRIVADA DE TICKET

En la sección de elaboración de ticket se hizo lo siguiente:



The screenshot shows the 'Publicar Respuesta' (Publish Response) tab in the ticket creation interface. The 'Para:' field is set to 'Solorzano282017 <solorzano282017@gmail.com>'. A red arrow points to the 'Recibir las respuestas de este ticket' checkbox, which is checked. A red annotation above it states: 'Se incluyo esta opción con el fin de que las respuestas sigan llegando directamente al usuario solicitante.' (This option was included so that responses continue to come directly to the requesting user.) The 'CC:' field is empty, and the 'Respuesta:' field contains a rich text editor with a toolbar and placeholder text: 'Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba'.

En la sección de edición del rol del usuario logueado se hizo lo siguiente:



The screenshot shows the 'Actualizar Rol' (Update Role) interface for 'All Access'. The 'Permisos' (Permissions) tab is selected. Under the 'Tickets' section, a list of permissions is shown, all of which are checked. A red arrow points to the 'Recibir de forma privada la respuesta del ticket' (Receive the ticket response privately) permission. A red annotation next to it states: 'Se incluyó esta opción de permiso para poder habilitar/deshabilitar la opción de “Recibir respuestas de este ticket” indicada anteriormente.' (This permission option was included to be able to enable/disable the option of “Receive responses of this ticket” indicated previously.)

- ☒ Crear — Permiso para abrir tickets en nombre de un usuario
- ☒ Editar — Permiso para editar tickets y propietarios de tickets. Permiso de reenvío a terceros
- ☒ Asignar — Permiso para asignar tickets a agentes o equipos
- ☒ Transferir — Permiso para transferir tickets entre departamentos
- ☒ Publicar Respuesta — Permiso para la respuesta a un ticket
- ☒ Cerrar — Permiso para cerrar tickets
- ☒ Eliminar — Permiso para eliminar tickets
- ☒ CC y CCO — Permiso para poner en copia y/o copia oculta a un tercero en un ticket
- ☒ Respuesta Ticket — Recibir de forma privada la respuesta del ticket
- ☒ Crear presupuesto de grupos — Permiso para generar presupuestos de grupos al crear o responder un ticket.
- ☒ Editar hilo — Permiso para editar hilos de un ticket de otros agentes

En la sección de perfil del usuario logueado se realizó lo siguiente:

## Perfil de mi cuenta

Cuenta

Preferencias

Firma



Nombre:

Site



Owner

Correo Electrónico:

ing.omar.oroeco3@gmail.com

Número de teléfono:

EXT

Número de móvil:

### Autenticación

Nombre de usuario: \*

omaroroeco

Cambiar Contraseña



### Estado y configuración

☐ Mostrar los Tickets asignados en una cola abierta. ?

☐ Modo de vacaciones

☒ Marcar por defecto la opción de recibir de forma privada la respuesta de mis tickets.

Se añadió esta opción para marcarla si se quiere que por defecto aparezca la opción de "Recibir respuestas de este ticket" al crear o revisar un ticket.

## B ) PRESUPUESTOS

En la sección de edición del rol del usuario logueado se hizo lo siguiente:

## Actualizar Rol — All Access

Definición

Permisos

Tickets Tareas Base de conocimientos

- ☒ Crear — Permiso para abrir tickets en nombre de un usuario
- ☒ Editar — Permiso para editar tickets y propietarios de tickets. Permiso de reenvío a terceros
- ☒ Asignar — Permiso para asignar tickets a agentes o equipos
- ☒ Transferir — Permiso para transferir tickets entre departamentos
- ☒ Publicar Respuesta — Permiso para la respuesta a un ticket
- ☒ Cerrar — Permiso para cerrar tickets
- ☒ Eliminar — Permiso para eliminar tickets
- ☒ CC y CCO — Permiso para poner en copia y/o copia oculta a un tercero en un ticket
- ☒ Respuesta Ticket — Recibir de forma privada la respuesta del ticket
- ☒ Crear presupuesto de grupos — Permiso para generar presupuestos de grupos al crear o responder un ticket.
- ☒ Editar hilo — Permiso para editar hilos de un ticket de otros agentes

Se incluyó esta opción para permitir la creación de cotizaciones al crear o responder un ticket.

En el formulario de un ticket nuevo y existente se realizó lo siguiente:

[Publicar Respuesta](#) **Presupuesto de Grupos** [publicar nota interna](#)

Para: Solorzano202009 <solorzano202009@gmail.com> [✕](#) ☒ Recibir las respuestas de este ticket

CC: solorzano202009@gmail.com [✕](#) CCO

Seleccionar una plantilla predeterminada

Se agregó esta pestaña para indicar cotizaciones y enviarlas a los clientes. Dicha pestaña aparece tanto al crear un nuevo ticket como al publicar una respuesta a un ticket.

El contenido del formulario de presupuesto de grupos quedó de la siguiente forma:

Datos presupuesto:

[Publicar Respuesta](#) **Presupuesto de Grupos** [publicar nota interna](#)

**Datos presupuesto**

Hotel:  [→](#) Campo de selección de hotel.

Idioma:  [→](#) Campo de selección de idioma que se filtra según el hotel seleccionado.

Cambiar plantilla:  [→](#) Campo de selección de plantilla que se filtra según el idioma seleccionado. Si no se selecciona ninguna el sistema toma la plantilla por defecto.

Tratamiento: ☒ Ninguno ☐ Sr. ☐ Sra. ☐ Srta ☐ Mr ☐ Ms [→](#) Opciones de tratamiento del cliente.

Nombre del cliente:  [→](#) Campo obligatorio para indicar el nombre del cliente.

Nombre/referencia del grupo:  [→](#) Campo no obligatorio para indicar la referencia del grupo.

Estancia y habitaciones:

**Estancia y habitaciones**

Fechas entrada y salida:  [📅](#)  [📅](#) [→](#) Campos de fecha de entrada y salida al hotel.

Hora aproximada de llegada:  [→](#) Campo de hora aproximada de llegada, fijada por defecto a las 00:00

Hora aproximada de salida:  [→](#) Campo de hora aproximada de llegada, fijada por defecto a las 23:45

**Tipo de habitación 1:**  \* → Campo obligatorio de selección de tipo de habitación.

**Cantidad:**  \* → Campo obligatorio para indicar el número de habitaciones.

**Régimen alimenticio:**  \* → Campo obligatorio de selección del Regimen alimenticio.

**Precio por habitación:**  \* → Campo obligatorio para indicar el precio por habitación.

[Cerrar](#) → Enlace para cerrar la sección extra de nuevo tipo de habitación.

**Tipo de habitación 2:**  → Campo no obligatorio de selección de tipo de habitación.

**Cantidad:**  → Campo no obligatorio para indicar el número de habitaciones.

**Regimen alimenticio:**  → Campo no obligatorio de selección del Regimen alimenticio.

**Precio por habitación:**  → Campo no obligatorio para indicar el precio por habitación.

[+ Añadir nuevo tipo de habitación](#) → Botón para añadir una nueva sección de selección de nuevo tipo de habitación. Permite añadir hasta cinco nuevas secciones.



## Servicios adicionales:

**Servicios adicionales**

**Servicio de maletero:**

☐ Entrada ☐ Salida **Precio**  → Campo no obligatorio para indicar si se requerirá de servicio de maletero a la entrada o salida del hotel e indicar el precio del mismo.

**Salas de reuniones:**

**Fechas:**     → Campos no obligatorio para indicar las fechas de inicio y fin en las que se requerirá la sala de reuniones.

**N° personas:**  → Campo no obligatorio para indicar el número de personas que estarán en la sala de reuniones.

**Hora aproximada de llegada:**  → Campos no obligatorios para indicar la hora de llegada y salida a la sala de reuniones, por defecto fijado a como se visualiza.

**Hora aproximada de salida:**  → Campos no obligatorios para indicar la hora de llegada y salida a la sala de reuniones, por defecto fijado a como se visualiza.

**Notas:**  → Campo no obligatorio para indicar notas o comentarios referentes a la sala de reuniones.

**F&B:**

**Coffe break:**

**Precio por persona**  → Campo no obligatorio para indicar el precio del Coffe break.

**Hora aproximada:**  → Campo no obligatorio para indicar la hora del disfrute.

**Almuerzo:**

**Precio por persona**  → Campo no obligatorio para indicar el precio del Almuerzo.

**Hora aproximada:**  → Campo no obligatorio para indicar la hora del disfrute.

**Cena:**

**Precio por persona**  → Campo no obligatorio para indicar el precio del Cena.

**Hora aproximada:**  → Campo no obligatorio para indicar la hora del disfrute.

Observaciones y fecha de validez del presupuesto:

Observaciones

→ Campo no obligatorio para indicar observaciones respecto al presupuesto.

Fecha de validez del presupuesto

 días

→ Campo no obligatorio para indicar el número de días hábiles del presupuesto.

Botones de acción:

Observaciones

Fecha de validez del presupuesto

 días

Vista previa del presupuesto

Enviar presupuesto

Descartar presupuesto

→ Botón de envío de presupuesto. Será enviado al correo del usuario solicitante

→ Botón sin acción asociada aún.

→ Botón que abre una previsualización de los datos del formulario en la plantilla por defecto.

En la pestaña de “Publicar Respuesta” se añadió lo siguiente:

Publicar Respuesta Presupuesto de Grupos publicar nota interna

Para: Solorzano202009 <solorzano202009@gmail.com> ☒ Recibir las respuestas de este ticket

CC: solorzano202009@gmail.com CCO

Seleccione una respuesta predefinida

Resposta: Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

Firma: ☒ Ninguno ☐ Firma del Departamento (Support)

Estado del Ticket: Abrir (actual)

☒ Presupuesto confirmado → Campo opcional para marcar el presupuesto del ticket como confirmado.

Cod. Bloqueo AA400:  → Campo opcional que se habilita al marcar el campo de arriba, cuya función es indicar un código manualmente.

Todo esto es en cuanto a los cambios requeridos inicialmente. Ahora se especifican cambios solicitados posteriormente. En la vista de visualización de los detalles de un ticket se añadió un enlace a la previsualización del ticket en cada entrada que corresponda a un presupuesto:

Barbara Palacios publicado 12/3/19 11:54 Nuevo presupuesto.

Nuevo presupuesto. [Ver...](#) → Nuevo enlace de previsualización de presupuesto.

por Site Owner 30/3/19 7:47

Publicar Respuesta Presupuesto de Grupos publicar nota interna

Para: Omar <omar@gmail.com> ☐ Recibir las respuestas de este ticket

CC: barbarapalaciosdelgadp@test.com CCO