

## Plan de Implementación por Fases - Sistema Electrosericios

Fase	Acciones principales
Fase 1 – Base sólida (Datos y estructura)	Unificación de entidades (clientes, usuarios, proveedores) Campos de auditoría (created_at, updated_by, etc.) Facturación normalizada (cabecera + detalle) Inventario histórico con movimientos de stock
Fase 2 – Helpdesk mejorado	Campos de prioridad, impacto, urgencia, categoría Tickets genéricos y órdenes de trabajo Notas y adjuntos (documentos, fotos, firmas) Asignación manual y automática de técnicos
Fase 3 – Automatización y SLA	Definir SLA (tiempos de respuesta/resolución) Workflows automáticos de reasignación/escalado Alertas para clientes y supervisores
Fase 4 – Reporting y KPIs	Dashboard con métricas clave Reportes de tickets, tiempos y facturación Exportación a Excel/PDF
Fase 5 – Extensibilidad y ecosistema	Portal web de clientes (tickets, facturas, citas) Gestión de proveedores y compras Integración con correo electrónico (crear tickets por email) API REST para apps móviles y sistemas externos