**Requerimientos**

**Funcionales:**

**Invitar Agentes:** Se requiere que exista una funcionalidad que restrinja el acceso al sistema a los usuarios autorizados a través de una invitación, enviada por correo electrónico. Esta invitación contendrá un enlace para que el agente invitado cree una cuenta en el sistema.

**Registrar clientes:** El sistema debe permitir al agente administrador registrar a los clientes del sistema del cual se gestionarán las incidencias y guardar sus datos de contacto.

**Gestión de Tickets para reportar incidencias:** El medio para reportar incidencias serán las tickets, deben poder crearse, asignarse, filtrarse, priorizarse y cambiar de estado y categorizarse según como el usuario lo parametrice.

**Inclusión de elementos descriptivos en el ticket:** Al momento de crear el ticket el cliente debe tener la opción de adjuntar elementos que permitan al agente resolver el problema, tales como imágenes, archivos, videos, entre otros.

**Gestión de Soluciones:** Las soluciones deben poder registrarse en el sistema y asociarse a un ticket o conjunto de tickets. Además se debe poder responder al usuario que genero el ticket una vez resuelta la incidencia.

**Base de datos de conocimientos:** Se requiere que todas las incidencias y soluciones se registren en una base de datos de conocimientos para ser consultadas por los agentes y encontrar soluciones más rápidamente.

**Planificación de Atención de Tickets:** Se requiere una funcionalidad que le permita a los agentes planificar la atención de los tickets, especificar el tiempo que requerirán para resolverlo, dividirlo en tareas si es necesario y especificar los días u horas del día en que trabajaran en él.

**Creación de Grupos:** Se requiere de una funcionalidad que permita agrupar agentes y tickets según los usuarios lo especifiquen.

**Comunicación entre clientes y agentes a través de chat:** Los agentes y clientes deben tener un medio para comunicarse y discutir sobre las incidencias reportadas.

**Notificaciones para agentes:** Se requiere de una funcionalidad que envié notificaciones a los agentes cuando se les asigne un ticket, se venza un ticket, para llevar un control de las actividades en el cronograma y cuando el cliente responda a la solución de un ticket.

**Notificaciones a los clientes:** Se deben enviar notificaciones a los clientes cuando se resuelva una incidencia que hayan reportado o cuando un agente necesite hacerle una consulta.

**Administración de Roles:** Los usuarios administradores del sistema deben poder crear, modificar y eliminar roles de agentes y clientes.

**Reportes:** La reportería del sistema debe incluir los siguientes reportes básicos:

* Tickets por agente
* Tickets por cliente
* Tickets por categoría
* Tickets por grupo
* Resolución de Tickets por agente
* Generación de Tickets por cliente
* Tiempo de atención de incidencias por agentes
* Tickets por cliente por agente

**Exportación de Reportes:** Se requiere que los reportes se puedan exportar en diferentes formatos (Excel, PDF y CSV)

**Personalización del Sistema:** Se requiere que el sistema se pueda personalizar según la imagen de la empresa, definir colores, asignar un logo y un nombre de la empresa.

**Configuración del Sistema:** El sistema debe poseer una pantalla de configuración en la que se puedan establecer los parámetros requeridos para cada usuario, entre los que se deben encontrar:

* Categorización de Tickets
* Tipos de Prioridades
* Usuario administrador
* Habilitar y deshabilitar opciones
* Estados de Tickets
* Perfil de los usuarios