

Documentación técnica del sistema del preturno.

Introducción

Este sistema tiene como objetivo asegurar que los agentes validen su preturno antes de iniciar labores. Consta de dos aplicaciones interconectadas:

- Una aplicación de escritorio (Windows) que fuerza la lectura, evaluación y aceptación del preturno antes de iniciar el sistema Wolkvox Agent.
- Una aplicación web de administración que informa sobre los agentes que han aceptado el preturno, también actualizar el preturno del día, la campaña, cliente y enlace de evaluación. También agregar nuevos agentes y así mismo buscar por filtros y actualizar la tabla de información.

Arquitectura General

- Frontend Web: React.js
- Backend Web: Node.js (Express)
- Aplicación de Escritorio: C# (.NET)
- Base de Datos: MySQL
- Integración: API REST para comunicación entre aplicaciones y base de datos

Funcionalidades

3.1 Aplicación de Escritorio (C#)

- **Validación de agente al iniciar Wolkvox Agent**
 - Se ejecuta automáticamente al iniciar Wolkvox Agent.
 - Valida si el agente ya aceptó el preturno del día.
 - Si no ha sido aceptado, bloquea el acceso hasta completar el proceso de aceptación del preturno
- **Visualización del preturno**
 - Muestra el contenido del preturno asociado a la campaña y cliente.
 - Contiene botón para visualizar el preturno
 - Contiene botón para visualizar la evaluación.
- **Evaluación**
 - Permite responder una evaluación configurada en Microsoft forms.
- **Confirmación**
 - Valida si la persona existe al ingresar la cedula.
 - Registra cedula, nombres y apellidos, fecha y hora, nombre del computador, estado.

3.2 Aplicación Web (Node.js + React)

- **Dashboard de agentes**
 - **Visualiza agentes que han aceptado el preturno, junto con:**
 - Cedula
 - Nombre completo del agente
 - Fecha y hora de aceptación

- Nombre del computador desde donde acepto
- Estado

- **Gestión de usuarios**

- Inserción de nuevos agentes autorizados para validar el preturno desde la app de escritorio.

- **Gestión de preturnos.**

- Carga de contenido del preturno en diferentes formatos ingresando el cliente y la campaña y el enlace de la evaluación siendo enviados a un repositorio.

- **Filtros de búsqueda**

- Búsqueda por cedula, nombres completos, fecha y hora, nombre de computador donde acepto y estado.

Seguridad

- Validación de agentes solo desde la app de escritorio.
- Evita que agentes trabajen sin confirmar el preturno.
- Los datos de aceptación quedan registrados con cedula, nombres completos, fecha/hora, nombre computador y estado.

Consideraciones Finales

- Es importante mantener actualizado el contenido de los preturnos.
- Los agentes deben estar debidamente registrados para poder validar.
- La integración con Wolkvox debe estar correctamente configurada para ejecutar la app de escritorio en el inicio.