

## Historias de Usuario

Proyecto Dashboard para soporte tecnico.

1# COMO Administrador QUIERO gestionar empleados

PARA tener un registro detallado de los colaboradores que trabajan en la empresa.

2# COMO Administrador QUIERO gestionar usuarios tanto nuevos como existentes PARA dar o quitar el acceso a dashboard.

3# COMO Administrador y Asesor QUIERO iniciar sesion en sistema PARA que solo personas con un usuario ingresen a sistema.

4# COMO Asesor QUIERO gestionar tickets en sistema

PARA llevar un registro de las interacciones de los clientes cada vez que se comunican reportando un problema.

5# COMO Administrador QUIERO ver el historial de folios generados por cada Asesor PARA evaluar su desempeño

6# COMO Asesor QUIERO ver un panel con informacion de incidencias en tiempo real PARA mejorar la toma de decisiones durante la operacion

7# COMO Asesor QUIERO saber en que estado esta un folio cuando se consulta PARA tomar decisiones respecto de lo que tengo que hacer al momento de atender a un cliente.

8# COMO Asesor QUIERO generar folios de visita tecnica PARA apoyar a mi cliente con un Tecnico en sitio cuando no se pueda dar una solucion cuando se comunica.

9# COMO Asesor QUIERO saber el estado de un folio visita tecnica para apoyar a un cliente cuando le de seguimiento.

10# COMO Gestor QUIERO gestionar incidencias en sistema PARA mantener informados a los asesores sobre noticias importantes durante la operacion del negocio.

11# COMO Asesor,Administrador, Gestor QUIERO ver informacion detallada de una cuenta existente mediante un dashboard PARA saber que tiene contratado un cliente, que folios de reporte tiene su historial, que visita tecnica tiene pendiente de atender y su estado.

## Historias de Usuario

#12 COMO Administrator quiero ver el historial de folios tanto de gestores como de Asesores PARA dar seguimiento a posibles malas practicas y verificar si la documentacion que viene dentro de sus folios es correcta.

#13 Como Asesor QUIERO gestionar visitas tecnicas PARA cumplir con el requerimiento de un cliente en caso de que se comunique para cancelar, reagendar o solicitar la visita.

#14 COMO Asesor QUIERO buscar una cuenta desde dashboard PARA conocer los detalles de la misma.

15# COMO Administrador QUIERO Gestionar cuentas de clientes ya existentes y nuevas(nuevas contrataciones).

16# COMO Asesor QUIERO agregar equipos adicionales a una cuenta PARA mejorar la experiencia de servicio al cliente.

17# COMO Asesor QUIERO enviar visita tecnica PARA la instalacion de equipos adicionales a un cliente.