**SISTEMA DE TICKETS PAGINA COFERBA**

**LA PAGINA VA A TENER LA POSIBILIDAD DE QUE SE REALICEN CUATRO TIPOS DE PEDIDOS**

1. ALTA DE LLAVEROS
2. BAJA DE LLAVEROS
3. SERVICIO TECNICO
4. OTRAS SOLICITUDES O CONSULTAS

**Y DE RALIAZAR CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DE LOS MISMOS**

**A SU VEZ EXISTIRAN DOS TIPOS DE USUARIOS QUE PUEDEN GENERAR LOS PEDIDOS**

1. EL USUARIO FINAL O NO PROPIETARIO
2. ADMINISTRACION DEL EDIFICIO O PROPIETARIO DE UN DEPEARTAMENTO (estos están registrados)

**QUE HARA LA PAGINA PARA EL CASO DE LOS USUARIOS FINALES?**

LOS USUARIOS FINALES PODRAN INGRESAR SOLO LOS SIGUIENTES PEDIDOS

1. ALTA DE LLAVEROS
2. BAJA DE LLAVEROS

Estos ingresos se harán sin necesidad de logueo por parte del usuario más adelante se detalla cuáles son los datos que se le solicitara al usuario para completar el pedido.

**QUE HARA LA PAGINA PARA EL CASO DE LOS USUARIOS ADMINISTRADORES DE CONSORCIOS O PROPIETARIOS**

LOS USUARIOS ADMINISTRADORES DE CONSORCIOS PODRAN INGRESAR LOS SIGUIENTES PEDIDOS

1. ALTA DE LLAVEROS
2. BAJA DE LLAVEROS
3. SERVICIO TECNICO
4. OTRAS SOLICITUDES O CONSULTAS

Estos ingresos se harán CON necesidad de logueo por parte del usuario utilizando un mail y contraseña, más adelante se detalla cuáles son los datos que se le solicitara al usuario para completar el pedido.

Estos usuarios “administradores de consorcios” sólo podrán solicitar pedidos para los consorcios que ellos administran, exclusivamente. Para esto nuestro sistema administrativo (SA en adelante) informara el número de cliente “administración de consorcios” y sus datos, y cuáles son los números de clientes, con sus datos asociados, que le pertenecen y a los cuales puede realizarle pedidos.

Por ejemplo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° CLIENTE ADM** | **ADMINISTRACION** | **TELEFONO ADMIN** | **N° CLIENTE CONSORCIO** | **DIRECCION** | **NOMBRE ENCARGADO** | **TELEFONO ENCARGADO** | **CELULAR ENCARGADO** | **HORARIO ENCARGADO** | **DEPARTAMENTOS** |
| 135 | ELMAN Y ODJA | 4684-6587 | 135-435 | DIAZ VELEZ 4145 | ROBERTO PEREZ | 4564-1234 | 15-6458-9524 | 8 A 12 17 A 20 | 1°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°D |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3°B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PORTERIA |
| 135 | ELMAN Y ODJA | 4684-6587 | 135-458 | SAN JUAN 3582 | ANALIA DEMARSICO | 4566-6554 | 15-65789-3125 | 8 A 12 17 A 20 | PB 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PORTERIA |
| 138 | MARSAN | 4875-6987 | 138-524 | CAMPANA 3524 | PEDRO PEREZ | 4264-3516 | 15-6438-3547 | 8 A 12 | PB A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | PB D |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1°C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°B |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°C |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2°D |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3°A |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3°B |

Esta información será actualizada periódicamente por nuestro SA cuando se carguen consorcios nuevos o administraciones nuevas o el consorcio cambie de administración.

LOS USUARIOS “PROPIETARIOS” PODRAN INGRESAR LOS SIGUIENTES PEDIDOS

1. ALTA DE LLAVEROS
2. BAJA DE LLAVEROS

**SOBRE LOS PEDIDOS**

**Los pedidos que realiza el usuario “NO PROPIETARIO” (inquilino)**

A continuación se detallará que datos se solicitarán al usuario y que datos informará nuestro SA para completar el pedido

1. ALTA DE LLAVEROS

* DIRECCION
* NOMBRE Y APELLIDO
* TELEFONO DE CONTACTO
* CELULAR DE CONTACTO
* MAIL
* CANTIDAD DE LLAVEROS (lista de 1 a 5)
* TIPO DE ENTREGA
* RETIRO POR OFICINA
* ENTREGA EN EDIFICIO AL ENCARGADO/A
* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

1. BAJA DE LLAVEROS

* DIRECCION
* NOMBRE Y APELLIDO
* TELEFONO DE CONTACTO
* CELULAR DE CONTACTO
* MAIL
* NUMERO DE LLAVEROS A INHABILITAR (un cuadro de texto a completar)
* MOTIVO
* ROBO
* EXTRAVIO
* FALLA DEL LLAVERO

En este caso deberá consultarse si quiere generar el alta por su reemplazo.

* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

En ambos casos nuestro SA hará el resto del proceso

En caso de un pedido de baja deberá consultar si el usuario desea realizar un pedido de alta si la respuesta es afirmativa deberá direccionarlo a la solicitud de alta con los datos completos para que solo tenga que completar la cantidad que desea solicitar.

**PENDIENTE DE CONFIRMACION.**

**Al recibir la solicitud de un alta la pagina enviará un mail a la administración del consorcio correspondiente solicitando que autorice dicho pedido e informándole el enlace a la página para que lo realice. Cuando el administrador del consorcio se loguee deberá tener la lista de pedidos a autorizar con todos los datos que el “USUARIO NO PROPIETARIO” cargo oportunamente, una vez autorizado ese ticket de solicitud recién nuestro SA lo tomara como un pedido valido. Mientras tanto el estado que se informara es “solicitud pendiente de autorización por la administración de su consorcio”**

**PARA LAS CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DEL PEDIDO**

El usuario podrá consultar el estado de su pedido ingresando los siguientes datos.

* NUMERO DE CLIENTE (compuesto por dos cifras separadas por guion)
* NUMERO DE TICEK DE SOLICITUD O NUMERO DE PEDIDO (debe poder ingresar cualquiera de los dos el ticket de la página o el número de pedido que le informaremos por mail una vez que nuestro sistema procese el pedido)

UNA VEZ COMPLETO ESTOS SE LE INFORMARA EL ESTADO DEL PEDIDO (que será actualizado por nuestro SA)

**SOBRE LOS PEDIDOS**

**Los pedidos que realiza el usuario ADMINISTARDOR DE CONSORCIOS**

**Este tipo de usuarios debe loguearse para ingresar**

A continuación se detallará que datos se solicitarán al usuario y que datos informará nuestro SA para completar el pedido

1. ALTA DE LLAVEROS

* DIRECCION (lista de clientes posibles, se saca de la relación de las tablas del ejemplo)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL ENCARGADO (se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* TELEFONO DE ENCARGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* CELULAR DE ENCRGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* DEPARTAMENTO (lista de departamentos para los cuales puede realizar el pedido el usuario deberá seleccionar uno de la lista según la relación de la tabla del ejemplo)
* CANTIDAD DE LLAVEROS (una lista de 1 a 5)
* TIPO DE ENTREGA
* RETIRO POR OFICINA
* ENTREGA EN EDIFICIO AL ENCARGADO/A
* NOMBRE Y APELLIDO DEL PROPIETARIO
* TELEFONO DE CONTACTO DEL PROPIETARIO
* CELULAR DE CONTACTO DEL PROPIETARIO
* MAIL DEL PROPIETARIO
* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

SI YA FIGURAN EN LA BASE DE DATOS LOS DATOS DEL PROPIETARIO DEBEN COMPLETARSE AUTOMATICAMENTE AL CARGAR EL DEPARTAMENTO O SELECCIONAR CUAL DE TODOS LOS CANTACTOS ASOCIADOS AL DEPARTAMENTO DESEA ELEGIR

1. BAJA DE LLAVEROS

* DIRECCION (lista de clientes posibles, se saca de la relación de las tablas del ejemplo)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL ENCARGADO (se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* TELEFONO DE ENCARGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* CELULAR DE ENCRGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* DEPARTAMENTO (lista de departamentos para los cuales puede realizar el pedido el usuario deberá seleccionar uno de la lista según la relación de la tabla del ejemplo)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL PROPIETARIO
* TELEFONO DE CONTACTO DEL PROPIETARIO
* CELULAR DE CONTACTO DEL PROPIETARIO
* MAIL DEL PROPIETARIO
* LLAVEROS A DAR DE BAJA (texto) o LLAVEROS QUE LE QUEDAN EN SU PODER (texto) (se debería agregar un texto que indique como completar este dato)
* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)
* MOTIVO
* ROBO
* EXTRAVIO
* FALLA DEL LLAVERO

En este caso deberá consultarse si quiere generar el alta por su reemplazo.

* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

SI YA FIGURAN EN LA BASE DE DATOS LOS DATOS DEL PROPIETARIO DEBEN COMPLETARSE AUTOMATICAMENTE AL CARGAR EL DEPARTAMENTO O SELECCIONAR CUAL DE TODOS LOS CANTACTOS ASOCIADOS AL DEPARTAMENTO DESEA ELEGIR

En ambos casos nuestro SA hará el resto del proceso.

1. SERVICIOS TECNICOS

* DIRECCION (lista de clientes posibles, se saca de la relación de las tablas del ejemplo)
* SERVICIO SOBRE EL CUAL SE SOLICITA EL SERVICIO TECNICO (es una lista)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL ENCARGADO (se informa el que está en la base de datos y lo puede modificar)
* TELEFONO DE ENCARGADO(se informa el que está en la base de datos y lo puede modificar)
* CELULAR DE ENCRGADO(se informa el que está en la base de datos y lo puede modificar)
* DESCRIPCION DEL PEDIDO (cuadro de texto a completar)
* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

1. OTRAS SOLICITUDES O CONSULTAS (tipo formulario)

* TIPO DE CONSULTA (VENTA/LLAVEROS/SERVICIOS TECNICOS/FACTURACION/ADMINISTRATIVA)
* MAIL DE CONTACTO
* DIREECION SOBRE CUAL DESEA CONSULTAR (puede ser sobre una que adminsitra o una nueva)
* CONSULTA (cuadro de texto a completar)

La página deberá enviarnos un mail con la consulta al mail que corresponda según el tipo de consulta seleccionado.

Se le informara al usuario que la respuesta se le realizara via mail sin necesidad que vuelva a loguearse en el sistema.

.

**Los pedidos que realiza el usuario “PROPIETARIO”**

**Este tipo de usuarios debe loguearse para ingresar**

A continuación se detallará que datos se solicitarán al usuario y que datos informará nuestro SA para completar el pedido

1. ALTA DE LLAVEROS

* DIRECCION (esta definida según su perfil)
* DEPARTAMENTO (esta definido según su perfil)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL ENCARGADO (se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* TELEFONO DE ENCARGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* CELULAR DE ENCRGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* CANTIDAD DE LLAVEROS (una lista de 1 a 5)
* TIPO DE ENTREGA
* RETIRO POR OFICINA
* ENTREGA EN EDIFICIO AL ENCARGADO/A
* NOMBRE Y APELLIDO DEL PROPIETARIO (esta definido según su perfil)
* TELEFONO DE CONTACTO DEL PROPIETARIO (puede actualizarlo)
* CELULAR DE CONTACTO DEL PROPIETARIO (puede actualizarlo)
* MAIL DEL PROPIETARIO (puede actualizarlo)
* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

SI YA FIGURAN EN LA BASE DE DATOS LOS DATOS DEL PROPIETARIO DEBEN COMPLETARSE AUTOMATICAMENTE AL CARGAR EL DEPARTAMENTO O SELECCIONAR CUAL DE TODOS LOS CANTACTOS ASOCIADOS AL DEPARTAMENTO DESEA ELEGIR

1. BAJA DE LLAVEROS

* DIRECCION (esta definida según su perfil)
* DEPARTAMENTO (esta definido según su perfil)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL ENCARGADO (se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* TELEFONO DE ENCARGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* CELULAR DE ENCRGADO(se informa el que esta en la base de datos y lo puede modificar)
* NOMBRE Y APELLIDO DEL PROPIETARIO (esta definido según su perfil)
* TELEFONO DE CONTACTO DEL PROPIETARIO (puede actualizarlo)
* CELULAR DE CONTACTO DEL PROPIETARIO (puede actualizarlo)
* LLAVEROS A DAR DE BAJA (texto) o LLAVEROS QUE LE QUEDAN EN SU PODER (texto) (se debería agregar un texto que indique como completar este dato)
* MOTIVO
* ROBO
* EXTRAVIO
* FALLA DEL LLAVERO

En este caso deberá consultarse si quiere generar el alta por su reemplazo.

* OBSERVACIONES ADICIONALES (se aclarara que escriba aquí si tiene alguna solicitud especial)

**CONSULTA DEL ESTADO DEL PEDIDO PARA USUARIOS “ADMINISTRACIONDES DE CONSROCIOS O PROPIETARIOS”**

El usuario “administrador de consorcio” debe poder ver el estado de los pedidos ingresando el consorcio (según la lista de los consorcios que administra) y deberá aparecer una lista de los pedidos que aún no están en estado “finalizado” pudiendo entonces visualizar la lista de todos los pedidos que están en proceso y su estado actualizado y la fecha y hora de la última actualización del estado.

En otra lista deberemos informarle los finalizados ordenados del más antigua al más nuevo.

En caso que quisiera consultar por un pedido en particular deberá ingresar el edificio de la lista de los que administra UNA VEZ COMPLETO ESTOS DATOS SE LE INFORMARA EL ESTADO DEL PEDIDO (que será actualizado por nuestro SA)

**CANCELACIONES DE LAS SOLICITUDES O PEDIDOS**

**USUARIOS FINALES O NO PROPIETARIOS**

El usuario podrá CANCELAR su pedido ingresando los siguientes datos.

* NUMERO DE CLIENTE (compuesto por dos cifras separadas por guion)
* NUMERO DE TICEK DE SOLICITUD O NUMERO DE PEDIDO (debe poder ingresar cualquiera de los dos el ticket de la página o el número de pedido que le informaremos por mail una vez que nuestro sistema procese el pedido)
* MOTIVO DE LA CANCELACION (cuadro de texto a completar)

UNA VEZ COMPLETO ESTOS DATOS SI COINCIDEN CON LA INFORMACION QUE NUESTRO SA SUMINISTRA A LA PAGINA (POR BASE DE DATOS) SE LE INFORMARA QUE SE TOMA SU PEDIDO Y QUE NOS CONTACTAREMOS VIA MAIL O TELEFONICAMENTE PARA CONFIRMAR LA CANCELACION

**USUARIOS ADMINISTRACION DE CONSORCIOS” O “PROPIETARIOS”**

El usuario podrá CANCELAR su pedido, una vez logueado, ingresando los siguientes datos.

* CLIENTE (de la lista correspondiente a al administración)
* NUMERO DE TICEK DE SOLICITUD O NUMERO DE PEDIDO (debe poder ingresar cualquiera de los dos el ticket de la página o el número de pedido que le informaremos por mail una vez que nuestro sistema procese el pedido)
* MOTIVO DE LA CANCELACION (cuadro de texto a completar)

UNA VEZ COMPLETO ESTOS DATOS SI COINCIDEN CON LA INFORMACION QUE NUESTRO SA SUMINISTRA A LA PAGINA (POR BASE DE DATOS) SE LE INFORMARA QUE SE TOMA SU PEDIDO Y QUE NOS CONTACTAREMOS VIA MAIL O TELEFONICAMENTE PARA CONFIRMAR LA CANCELACION

**Hasta tanto este programada la parte siguiente en nuestro SA la página nos debe enviar un mail al sector correspondiente según lo ingresado por el cliente**

**NOTA PARA ADRIANA:**

**Estos pedidos de cancelaciones deben listarse en nuestro SA y lo cargara el operador que corresponda (si es técnico o llaveros) una vez corroborado el pedido con la administración o el propietario. De la lista debe poder dirigirse a los datos de la administración, los datos del consorcio y al pedido que se quiere cancelar de forma rápida teniendo los botones de acceso en la misma pantalla.**

ESTADOS DE LOS PEDIDOS DE ALTA O BAJA

* AUTORIZACION PENDIENTE (este es el único estado que pone la página hasta recibir el ok de la administración)
* AUTORIZADO – PENDIENTE DE PREPARACION
* PREPARADO, PENDIENTE DE ENTREGA o PREPARADO, PARA RETIRAR (es un mismo estado y depende de la forma de entrega que se nos informó en el pedido)
* EN RUTA
* CUMPLIDO
* ANULADO

ESTADO DE SERVICIOS TECNICOS

* PENDIENTE
* PROGRAMADO (se informara la fecha y hora)
* CUMPLIDO
* ANULADO