Ticketing

Proyecto. También llamado cuenta o cliente

Agentes: quien ejecuta el servicio, puede pertenecer a varios proyectos.

Líder: es encargado de uno o de varios proyectos, puede ser Dispatch

Dispatch: asigna los tickets a los agentes. Monitoriza y documenta tickets

Ticket: solicitud de un servicio o producto

Administrador:

* Crud de agentes
* Crud de tipos de tickets
* Crud de Prioridades
* Crud de proyectos
* Crud de lideres
* Estadísticas
  + Tickets por proyectos
    - Resumen: solo números por status
    - Ver lo tickets en una tabla y poder ver su información

Líder:

* Crud de agentes
* Estadísticas de tickets de sus proyectos
* Estadísticas de sus agentes

Dispatch:

* Asignación de tickets (dispatch)
* Seguimiento de tickets

Agentes:

* Aceptar ticket
* Subir evidencia

Usuarios:

* Reportar/solicitar
* Historial de tickets

RH:

* CRUD de Ingenieros