Requerimientos

Debe permitir loguearse con usuario y contraseña

El usuario deberá loguearse con un nombre de usuario único por empresa

Debe tener menús por roles: recepcionista, administrativo y/o Asistente, técnicos, supervisores, gerente.

Debe tener usabilidad, sencillo y comprensible a simple vista para el usuario

Debe reflejar el flujo real de trabajo que tienen los trabajadores del servicio técnico

Debe permitir ingresar ordenes de trabajo para eso debe estar estructurado de la siguiente forma

* Debe permitir ingresar los datos del cliente, pero antes de ingresar los datos del cliente debe permitir mediante el rut verificar si el cliente ya se encuentra registrado en las bases de datos, si esto es verdadero debe mostrar los datos del cliente en pantalla permitiendo realizar la modificación de estos para el caso de que el cliente ya no tenga la misma dirección o teléfonos de contactos.
* Para el caso de que el cliente no estuviera registrado el usuario podrá seguir ingresando los datos del nuevo cliente, el formulario del cliente debe tener los siguientes campos de ingreso
* Rut con digito verificador , Nombres, apellido Paterno, apellido Materno, Dirección( calle, comuna, ciudad, país, numero,), teléfono de contacto ,correo electrónico,
* Una vez realizado el paso de ingreso de cliente se debe continuar con el ingreso del articulo para esto el articulo tendrá como palabra clave de búsqueda el modelo de este, si el modelo ya se encuentra registrado el sistema mostrara automáticamente los datos del articulo y el usuario solo deberá ingresar la serie de articulo ya que esta es el único dato que permite identificar el producto como único dentro de ese modelo.
* Si el modelo no existiera el usuario deberá crearlo con toda la información para esto el formulario debe contener los siguientes campos: Modelo, Serie, Marca, línea, Tipo de Articulo, Categoría
* Posteriormente se debe ingresar los datos propios de la orden de trabajo esto quiere decir, el motivo por el cual se ingresa el articulo defectuoso, para esta sección de la orden de trabajo debe llevar los siguientes campos, Detalle falla, fecha estimada de entrega, condiciones del artículo, si es de tipo garantía o de tipo particular, si fuese garantía debe permitir ingresar el lugar donde lo compro, la fecha, el numero de boleta y póliza. Finalmente debe guardar la orden de trabajo completa la cual indicara un numero de registro y permitirá ser imprimida
* Esta orden de trabajo desde que ingresa al sistema quedara en un estado “Ingresado” y comenzara su flujo normal.

Flujo de una Orden de Trabajo.

* El flujo de la orden de trabajo será la siguiente: el primer estado que tendrá la orden de trabajo será ingresado, estas órdenes de trabajo deberán verse reflejadas en el perfil de administrativo quien es el encargado de verificar el ingreso de estas órdenes y asignar el trabajo a los técnicos.
* El Perfil administrativo, vera este listado que debe llamarse “Ordenes Ingresadas” y realizara la asignación de trabajo manualmente a los técnicos disponibles.
* El administrativo podrá ver todos los técnicos que no excedan su carga de trabajo. Y sean apropiados según especialidad para asignar ese trabajo.
* También debe existir la opción que el proceso de asignación se realice automáticamente.
* Una vez que el administrativo realice la asignación de trabajo a los técnicos estos verán reflejadas todas las órdenes de trabajo asignadas para su revisión.
* En el perfil de técnico deben figurar las órdenes de trabajo asignadas para revisión, en un listado que diga “ordenes de trabajo asignadas”.
* Los técnicos una vez revisado el articulo proceden a ingresar el diagnostico al sistema aquí es donde hay varios caminos posibles entre ellos están.

1. El artículo es “reparado” sin problemas.
2. El articulo quedara”pendiente” ya sea a la espera de algún repuesto o por información técnica.
3. El artículo queda “sin garantía” por estar en condiciones que no cubre la garantía.
4. El articulo queda “sin reparación” ya que la reparación supera el valor del articulo o sus repuestos se encuentran descontinuados.
5. El artículo quedara como “presupuesto listo”, esto quiere decir a la espera que el cliente acepte reparar su artículo o simplemente lo retire.

* Los artículos pasaran a cualquiera de estos estados y será visualizados por el administrativo quien determinara la siguiente acción a realizar si existen articulo pendientes estos deben aparecer en un listado aparte para el Administrativo quien vera los motivos por el cual esos artículos se encuentran pendientes así le dará una pronta solución, si el motivo es por falta de repuestos el los solicitara a la marca en caso de garantías o comprara en caso de presupuesto.

Para los casos de sin garantía, sin reparación, o reparados se le debe informar al cliente que su artículo se encuentra listo para rEl sistema debe contener los siguientes perfiles

El sistema debe contener los siguientes perfiles

1. Administrador de sistema (encargado de crear los usuarios asignarle el perfil, configuración de menú)
2. Recepcionista
3. Administrativo
4. Técnico
5. Supervisor área recepción.
6. Supervisor área Administrativa.
7. Supervisor área Técnica.
8. Gerente

**Los menús por perfil deben ser los siguientes:**

**Administrador de sistema:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones:

1. Listado de Usuarios Activos
2. Acceso a modificar perfiles a los usuarios( aplica solo a usuarios contratados)
3. Configuración de mail para envío de notificaciones
4. Acceso a dar permisos de usuario ya sea acceso a otras opciones de menú que sean de otro perfil, esto se aplica para un usuario, no es necesario que cambie la configuración del perfil completo. Esto quiere decir que de varios usuarios de perfil recepcionistas puede haber uno que tenga otros accesos al sistema especiales ya que ese empleado tiene otras responsabilidades aparte de su rol.

**Recepcionista:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. Ordenes de trabajo Ingreso y consulta (modificar solo para agregar detalles en caso de llamar al cliente para retiro , y agregar datos al momento de entregar cerrar orden de trabajo)
2. Consulta de Clientes
3. Listado de ordenes reparadas
4. Acceso a mantenedor de marcas y artículos consulta y creación.

**Administrativos:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. Ordenes de trabajo Ingreso y consulta y modificación, cambio de estados.
2. Consulta de Clientes
3. Búsqueda de órdenes de trabajo por filtro de estados.
4. Listado de órdenes de trabajo Ingresadas.
5. Listado de órdenes de trabajo pendientes.
6. Asignación de carga de trabajo automática y manual.
7. Acceso a consulta de técnicos disponibles, ver su actual carga de trabajo , especialidad y nivel
8. Ver historial de órdenes revisadas por técnico.

**Técnicos:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. Ordenes de trabajo consulta.
2. Listado de ordenes de trabajo asignada, acceso a modificación de detalle y cambio de estado.
3. Ver historial de órdenes revisadas por el técnico.
4. Acceso a mantenedor de artículos, solo consulta.

**Gerente:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. Ordenes de trabajo todos los permisos.
2. Listado de usuarios Activos.
3. Mantenedores todos los permisos
4. Asignación de trabajo todos los permisos
5. Estado de ordenes de trabajo búsqueda por filtro de estado