**Requerimientos:**

**Acceso:**

1. Debe permitir loguearse con usuario, contraseña y empresa Id .
2. El usuario deberá loguearse con un nombre de usuario único por empresa

**Perfiles:**

1. Debe tener menús por perfiles:
2. Administrador de sistema
3. Recepcionista
4. Administrativo
5. Técnico
6. Supervisor área recepción.
7. Supervisor área Administrativa.
8. Supervisor área Técnica.
9. Gerente

**Funcionales:**

1. Debe tener usabilidad, sencillo y comprensible a simple vista para el usuario
2. Debe reflejar el flujo real de trabajo que tienen los trabajadores del servicio técnico

**Ordenes de Trabajo:**

* 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, una vez completado el procesos de solicitud y respuesta por parte de la marca , llegando el repuesto al servicio se reasigna nuevamente al mismo técnico que diagnostico el articulo para que proceda a reparar y pueda llegar al estado reparado y este listo para ser entregado al cliente.

Para los casos de sin garantía, sin reparación, o reparados se le debe informar al cliente que su artículo se encuentra listo para retiro.

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

**Administrador de sistema:**

Debe tener en su menú las siguientes opciones:

1. **Listado de Usuarios Activos:** Debe permitir ver los usuarios activos del sistema y su detalle debe contener, nombre de empleado asociado a ese usuario, nombre de usuario, perfil, detalle de menús con acceso, además debe contener una opción de búsqueda para filtran por usuario y perfil o búsqueda por Rut.
2. **Cambiar Perfil de Usuario:** Debe permitir consultar un usuario, por nombre de usuario, nombre persona o Rut y cambiar su perfil completamente a otro perfil.
3. **Cambiar estado y contraseña de usuario:** debe permitir cambiar la contraseña del usuario y cambiar su estado de activo a deshabilitado, para los casos de que el usuario ya no trabaje en la empresa no debe tener acceso al sistema.
4. **Modificar Perfiles:** puede modificar el acceso de un perfil completo.
5. **Acceso a permisos de Usuario:** 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. Debe contener las siguientes opciones búsqueda de usuario a modificar o rut, se debe mostrar el listado de las opciones de menú habilitada de ese usuario, y permitir agregar otras.
6. **Configuración de mail** : permitirá configurar mail para notificación en caso de ordenes pendientes por varios días.

**Recepcionista:**

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

1. **Órdenes de trabajo ingreso**: debe tener la opción de ingresar una orden de trabajo con toda la información que esta requiere, Ingreso de cliente, artículo y detalles de la orden.
2. **Ordenes de trabajo consulta:** debe permitir al recepcionista consultar el estado de una orden de trabajo la búsqueda de esta orden puede ser por número de orden, Rut del cliente, o nombre del cliente.
3. **Ordenes de trabajo modificar:** debe tener la opción de modificar una orden de trabajo. Solo puede agregar un detalle extra, y cambiar estado a entregado cuando el cliente retira el articulo.
4. **Consulta de Clientes:** puede verificar si un cliente está registrado en la empresa, mediante una búsqueda por Rut.
5. **Listado de ordenes reparadas:** debe tener una opción de menú única en donde se muestre un listado de todas las ordenes de trabajo reparadas para que en sus ratos libres pueda dar aviso a los clientes, estas órdenes reparadas tendrán habilitada la opción de agregar un detalle en caso de comunicarse con el cliente.
6. **Consulta de artículos:** debe tener la opción de consultar por los artículos registrados en la empresa para poder verificar en caso de consulta si esos artículos existen y si están asociados a alguna orden de trabajo. Para esto debe permitir ingresar el modelo y serie de artículo.

**Administrativos:**

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

1. **Órdenes de trabajo ingreso**: debe tener la opción de ingresar una orden de trabajo con toda la información que esta requiere, Ingreso de cliente, artículo y detalles de la orden.
2. **Ordenes de trabajo consulta:** debe permitir consultar el estado de una orden de trabajo la búsqueda de esta orden puede ser por número de orden, Rut del cliente, o nombre del cliente.
3. **Ordenes de trabajo modificar:** debe tener la opción de modificar una orden de trabajo. Debe permitir modificar serie de artículo y datos de clientes en caso de que estén erróneos además tiene acceso a los cambios de estado y agregar detalles.
4. **Búsqueda de órdenes de trabajo por estados:** debe tener la opción de buscar órdenes de trabajo filtrando por estados, para esto el filtro debe contener una selección de estados disponibles.
5. **Consulta de clientes:** puede verificar si un cliente está registrado en la empresa, mediante una búsqueda por Rut.
6. **Listado de órdenes de trabajo Ingresadas:** debe tener un listado único de órdenes de trabajo Ingresadas al servicio para ser asignadas a los técnicos disponibles debe tener la opción de asignar y mostrar los técnicos disponibles para la asignación.
7. **Listado de órdenes de trabajo pendientes:** debe tener un listado único de órdenes de trabajo en estado pendientes donde indique el motivo y darle una pronta solución.
8. **Asignación de trabajo automática:** El sistema pasado un tiempo asignara automáticamente las órdenes de trabajo a los técnicos disponibles en ese momento, los diferenciara por especialidad y nivel las especialidades estarán asociadas a categorías de artículos con esto realizara la asignación al técnico correspondiente.
9. **Consulta de artículos:** debe tener la opción de consultar por los artículos registrados en la empresa para poder verificar en caso de consulta si esos artículos existen y si están asociados a alguna orden de trabajo. Para esto debe permitir ingresar el modelo y serie de artículo.
10. **Consulta de técnicos disponibles:** indicara la cantidad de técnicos disponibles esto quiere decir que mostrara la cantidad de trabajo asignado que tiene actualmente el técnico esta carga mostrara la cantidad de artículos que tiene asignado el técnico y permitirá ver el detalle de las ordenes asignadas que aun no cambian de estado ordenadas por fecha en orden descendiente la orden que lleve mas días deberá aparecer al inicio de la lista.
11. **Consulta por técnico:** permitirá ver el detalle completo del técnico, especialidad, nivel
12. **Historial de órdenes revisadas:** permitirá realizar un filtro de órdenes de trabajo revisadas por técnico, este filtro será por fecha y nombre de técnico.

**Técnicos:**

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

1. **Listado de órdenes de trabajo asignadas:** permitirá ver todas las órdenes de trabajo asignadas al técnico y estarán ordenadas por fechas descendentes. La fecha mas actual debe ir al final.
2. **Modificación y cambio de estado de orden de trabajo:** debe permitir solamente agregar un nuevo detalle a la orden de trabajo y cambiar su estado a pendiente, si garantía, sin reparación, reparado.
3. **Órdenes revisadas:** el técnico puede tener acceso a consultar sus órdenes reparadas, este filtro puede ser por fecha. Y el listado le mostrara todas las órdenes de trabajo reparadas por él en ese periodo de tiempo.
4. **Consulta de Artículos:** tiene acceso a consulta de artículos por serie para verificar a que orden pertenecen

**Gerente:**

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

1. **Ordenes de trabajo:** debe tener acceso a crear modificar una orden de trabajo completa
2. **Mantenedores** de Clientes, Marcas, Técnicos, Especialidades, niveles, Categorías
3. **Listado de Usuarios Activos:** ver todo el usuario disponible activo e inactivo del sistema. Acceso a modificarlos y cambiarles perfil.
4. **Asignación de trabajo:** todos los permisos de asignación de trabajo a técnicos.
5. **Búsqueda de órdenes de trabajo:** La búsqueda puede ser por estado, numero de orden, técnico. Fecha.
6. **Informe de órdenes:** debe permitir emitir informes detallados según filtro de órdenes se pueden clasificar por estado, fecha, técnico, pendientes, reparadas.