

Sistema de gestión de tickets de atención a clientes

1. El sistema debe mostrar el ticket generado y entregar un ticket físico con la misma numeración
2. El sistema debe generar un ticket a un cliente
3. El sistema deberá estar disponible las 24 horas los 7 días de la semana
4. El sistema debe priorizar ticket según la fecha de nacimiento introducida o el estado de embarazo
Nota: Solo las mujeres pueden estar embarazadas
5. El sistema debe listar los servicios para que el cliente pueda elegir SOLO UNO
6. El sistema debe permitir que un ticket sea reasignado a otro servicio por un personal de servicio o administrador
7. El sistema debe asociar los servicios con el área que pueda brindar dicho servicio
8. El sistema debe identificar a cada cliente con una numeración que sea introducida por el mismo, esta numeración puede ser una cédula, un pasaporte o un registro de contribuyente (para empresas)
9. Solo el administrador puede eliminar un ticket de una cola de servicio
10. El sistema debe permitir al personal de servicio seleccionar el mismo ticket otra vez en caso de que el cliente no se presente al área de atención, este proceso puede repetirlo solo dos (2) veces luego de haber seleccionado un ticket
11. El sistema deberá otorgar un ticket en un tiempo máximo de un (1) minuto
12. El sistema solo permitirá que un mismo ticket sea seleccionado tres (3) veces por un usuario
13. El sistema debe mostrar todos los tickets que están siendo atendidos y su respectivo personal de servicio que lo atiende
14. No se debe mostrar más de una (1) vez el mismo ticket aun cuando este haya sido seleccionado varias veces por el personal de servicio
15. Nunca podrá ser tomado un ticket que no sea el primer ticket de una cola de servicio
16. El sistema deberá responder de manera rápida a los clientes con el ticket generado
17. El sistema deberá poder ser visualizado correctamente desde cualquier tamaño de pantalla
18. El sistema deberá ser autosuficiente y gestionar las fallas provocadas por el mismo de manera que las colas de servicio no pierdan su información
19. Otros sistemas deberán interactuar con este sistema para generar tickets SOLAMENTE
20. El sistema debe mostrar colores agradables a la vista del usuario
21. Un personal de servicio podrá seleccionar un ticket de su cola de ticket del servicio que ofrece