
Simulador de Call Center

MANUAL TÉCNICO

Gerson Ottoniel Batz Cocón - 25 de agosto de 2025

Carnét: 201503980

```
=== SIMULADOR CALLCENTER ===
```

1. Cargar Registros de Llamadas
2. Exportar Historial de Llamadas
3. Exportar Listado de Operadores
4. Exportar Listado de Clientes
5. Exportar Rendimiento de Operadores
6. Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7. Mostrar Cantidad de Llamadas por Clasificación
8. Salir

```
Elige una opción: █
```

Encabezado

El presente documento constituye el **Manual Técnico** del sistema **Simulador de CallCenter**, desarrollado como parte del curso **Lenguajes Formales y de Programación**. Su propósito es describir la estructura interna del software, la lógica de funcionamiento y los aspectos técnicos necesarios para comprender, mantener y mejorar la aplicación.

El sistema fue implementado en **JavaScript (Node.js)** y diseñado para ejecutarse en **consola**, cumpliendo con los requerimientos de procesamiento de archivos de texto y generación de reportes en formato HTML. A través de un enfoque orientado a objetos, se modelan las entidades principales de un centro de llamadas: **Operadores, Clientes y Llamadas**, lo que permite gestionar y analizar la información de manera estructurada.

Este manual proporciona una explicación detallada de la arquitectura del proyecto, las clases y sus relaciones, los diagramas correspondientes y el flujo de ejecución del programa. De esta manera, servirá como guía para futuros desarrolladores que deseen comprender el funcionamiento interno del sistema o realizar modificaciones al mismo.

Diagrama de clase.

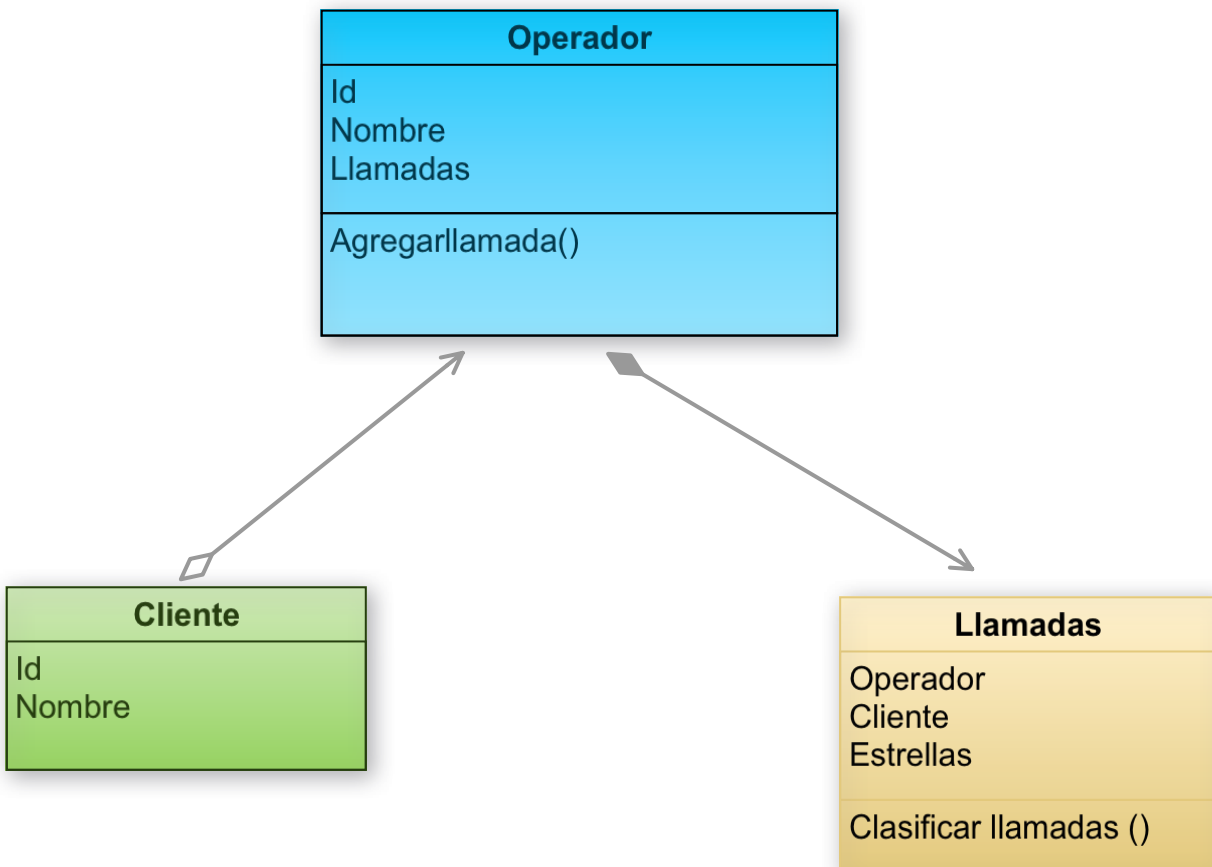


DIAGRAMA DE FLUJO

