Propuesta Call Center

Se requiere una aplicación web para ingresar los reclamos de clientes que se toman

dentro de un call center. Para poder ingresar el reclamo, el cliente debe estar dado de alta, con lo cual se debe contar con administración de clientes.

Para dar de alta un incidente se debe seleccionar el cliente, el tipo de incidencia (administrable), la prioridad (administrable) y agregar la problemática. El sistema deberá manejar seguridad y distintos perfiles: Administrador, Telefonista y Supervisor. Cada vez que se ingrese una incidencia, ésta quedará asignada a su usuario creador, pero el Supervisor podrá cambiar la asignación en cualquier momento. Además para los incidentes se debe manejar un modelo de estados (Abierto, En Análisis, Cerrado, Reabierto, Asignado, Resuelto), que será administrado automáticamente a medida que se gestione el reclamo.

Un incidente nace en estado “Abierto”, pasa a "Asignado" cuando se reasigna; a “En Análisis” cuando se lo modifica por algún motivo. Una vez que se dio una respuesta satisfactoria se pasa a "Resuelto" con un botón "Resolver" que pedirá algún dato adicional final; y por último, el incidente puede ser cerrado desde un botón “Cerrar Incidencia”. Cuando se cierra, sí o sí debe pedir un comentario final de cierre. Un incidente puede ser cerrado por distintos motivos distintos a no haber llegado a una solución, por eso es distinto de "Resuelto".

El estado no puede ser cambiado manualmente por los usuarios.

Un incidente no debería ser eliminado nunca.

Con respecto a la visibilidad, los telefonistas podrán ver y administrar clientes e incidencias, pero sólo ver las incidencias asignadas a ellos. El administrador podrá ver y manipular todo, inclusive usuarios y accesos y el Supervisor es quien puede ver todo y reasignar incidencias.

Cuando se da de alta una incidencia, la misma debe ser enviada por mail al cliente en cuestión con el detalle del alta y el número de reclamo para su posterior seguimiento, lo mismo cuando fue cerrada o resuelta.

Propuesta Clínica

Se requiere una aplicación para administrar la asignación de turnos, pacientes y médicos de una clínica médica.

En el sistema se cargarán los médicos, que estarán asociados **a una o más especialidades** y a un turno de trabajo, y los pacientes con toda su información personal. Los turnos de trabajo serán administrados por el usuario y podrán cargar el horario de entrada y salida que demanden; pudiendo haber tantos turnos de trabajo como se necesite.

La funcionalidad central de la aplicación es gestionar los tiempos de los especialistas a partir de la asignación de turnos a los pacientes.

Para dar de alta un turno el usuario deberá seleccionar un paciente (que deberá estar previamente cargado), y seleccionar una especialidad. A partir de la especialidad seleccionada el sistema debería proponerle algunas opciones en cuanto a horarios y médicos. Por ejemplo, si se elige “Dentista” el sistema debería sugerir tres horarios posibles con su respectivo médico. El usuario podrá elegirlo u optar por seguir cargando el formulario de manera manual. El siguiente dato a cargar es el médico, una vez allí se podrá seleccionar un día y se deberán mostrar los horarios disponibles del médico seleccionado en el día seleccionado.

No puede existir más de un turno para el mismo médico, el mismo día a la misma hora. Lo mismo para el paciente. No se pueden dar de alta turnos vencidos. Por último, se deben cargar las observaciones que corresponden a la causa por la cual el paciente solicita el turno. Una vez dado de alta el turno, se le asigna un número y se envía por mail la confirmación del mismo con los datos correspondientes al paciente (debe tener cargado correctamente el correo electrónico en el sistema).

Los turnos pueden ser re programados o cancelados pero nunca deberían ser eliminados.

Se puede manejar un modelo de estado para los turnos con fines informativos y estadístcos a futuro. Por ejemplo: Nuevo, Reprogramado, Cancelado, No Asistió, Cerrado, etc.

Los tiempos de los turnos se proponen se configuren de una hora de duración (de 10 a 11, de 11 a 12, etc.).

La aplicación debe manejar seguridad y perfiles de acceso. Por un lado administrador, que puede ver y manipular todo, por otro lado recepcionista, que puede administrar pacientes y médicos y dar de alta turnos, y finalmente médicos que sólo podrán ver sus turnos asociados y modificarlos para agregar las observaciones sobre el diagnóstico del paciente.

Propuesta Comercio

Se requiere una aplicación web para administrar las **compras y ventas** de un negocio multipropósito.

El sistema debe administrar clientes, proveedores, productos y registro de ventas y compras.

Los productos van a estar discriminados por marcas y tipos y/o categorias (también administrables), además, estarán asociados a uno o más proveedores. Deben contar con un stock actual y un stock mínimo a tener en cuenta para proyectar las compras. El usuario podrá en todo momento dar de alta nuevas marcas, tipos, productos, proveedores y realizar nuevas asociaciones o modificar las existentes.

Cuando se ingresa una compra, se debe registrar en qué proveedor se compró y qué; de ésta manera se deben generar las líneas de stock correspondientes, el "stock actual" y el registro de los precios de compra.

Para vender se debe contar con un formulario en el que se asigna el cliente (que debe estar

registrado en el sistema para poder comprar) y los productos con sus correspondientes cantidades, precios unitarios, parciales y finales. El sistema debe validar las cantidades de stock solicitadas con el fin de no vender lo que no se tiene. Una vez realizada la venta se deben realizar los descuentos de stock correspondientes y generar un reporte con la factura (se requiere un algoritmo de generación de número de factura único) para ser impresa.

Los precios se deben manejar con porcentajes. Cada producto tendrá un porcentaje de ganancia asignado y al momento de vender se tomará el precio de compra más reciente y aplicará el porcentaje de ganancia para calcular el precio de venta.

El sistema debe manejar seguridad (ingreso con usuario y  contraseña), con un perfil vendedor que registra ventas y un perfil administrador que puede hacer todo.

Propuesta Resto

Se requiere una aplicación web para administrar los pedidos y las mesas de un Resto.

La aplicación debe permitir abrir y cerrar los pedidos para cada mesa, esto puede suceder varias veces en el mismo día.

Administrar los insumos (platos, bebidas) que se asignarán a los pedidos de las mesas; ésta información debe estar precargada para su utilización. Cada ítem tendrá precio y cantidades (símil administración de stock).

Las mesas tendrán asignados meseros/as a los cuales se deberán dejar vinculados los pedidos que se realicen a lo largo de la asignación de esa mesa a ese mesero/a.

Al abrir el día, se asignan las mesas a los correspondientes meseros/as, con lo cual debe existir una administración que permita realizar estas asignaciones y re-asignaciones cada vez.

La aplicación manejará seguridad (ingreso con usuario y contraseña) y distintos perfiles de acceso.

Un perfil “Gerente” que tendrá acceso a todas las funcionalidades y un perfil “Mesero” que sólo podrá ver las mesas que tiene asignadas y abrirles y cerrarles pedidos.

Al final del día se podrán requerir reportes tales como pedidos por mesa, pedidos por mesero/a, etc.