

EPIC 4: Reporting_V1

Story 4.1 – Dashboard básico

- Tickets abiertos.
- SLA cumplimiento.
- Tiempo medio primera respuesta.
- Tickets por agente.

Story 4.2 – Filtros globales

- Filtrar por fecha, agente, cliente y categoría.

Story 4.3 – Export CSV

- Exportación de tickets filtrados.