**[ 004 ] - [ CONSULTA Y ASIGNACIÓN DE PENDIENTES ]**

**Revisión actual [R1] – [ 2021OCT ]**

HISTORIAL DE REVISIONES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| REVISION | FECHA | AUTOR | COMENTARIOS | REVISOR |
| 01 | Oct 2021 | Gerardo Tordoya | Se ha diseñado la propuesta en base al pedido del cliente de simplificar el mismo procedimiento que actualmente se hace en las sucursales mediante un sistema analógico |  |

1. Gráfico del caso de uso

Diagrama

Descripción generada automáticamente

1. Objetivos

El sistema de llamadas pendientes permite al coordinador de operaciones de servicio telefónico de atención al cliente derivar sin pérdidas de llamadas que requieren un operador especializado. Las llamadas, por lo general son largas porque generalmente las hacen los encargados de sistemas de las empresas de los clientes y por lo general las dudas de ellos surgen a medida que explican el problema que han encontrado con los sistemas informáticos.

1. Disparadores

El cliente ha llamado no ha encontrado operadores específicos del área desocupados. El sistema ha identificado la llamada a partir de la base de datos de clientes y la agenda para devolver la llamada.

1. Descripción analítica

|  |  |
| --- | --- |
| **ID Y NOMBRE:** | CU 004 - Consulta y asignación de pendientes. |
| **ESTADO:** | Propuesta pendiente de aprobación. |
| **DESCRIPCION:**  El coordinador, al armar la agenda diaria, recupera un listado de clientes que han llamado y, según la especialidad del operador, carga las respectivas colas de trabajo. | |
| **ACTOR PRINCIPAL:**  El coordinador de operaciones de la sede | |
| **ACTORES SECUNDARIOS:**  Sistema de cuentas corrientes de casa central | |
| **PRECONDICIONES:**  -Alta de operadores (y estado activo)  -Alta de clientes (con cuenta corriente)  -Validación de clientes con cuenta corriente y sin servicio suspendido | |
| **PUNTOS DE EXTENSION:**  El sistema necesita consultar un padrón diario de cuentas corrientes generado por un software casi obsoleto que se opera en casa central, y que, por tanto, no admite librerías de comunicación para automatizar el proceso. | |
| **CONDICION:**  El coordinador, por diseño del sistema, debe solicitar el recupero de información para actualizar las distintas cargas de trabajo a través de las distintas opciones del panel de control. | |
| **ESCENARIO PRINCIPAL:**  1) El coordinador accede desde el panel de control a planificación diaria:  Interfaz de usuario gráfica, Aplicación  Descripción generada automáticamente  2) El sistema recupera desde la base de datos ad hoc la información requerida  3) El coordinador, con los audios suministrados, agrupa por área técnica:  Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente  4) El sistema, con el agrupado, envía a la cola de trabajo correspondiente a cada operador especialista, cola que se fusiona por prioridad en sus agendados | |
| **FLUJOS ALTERNATIVO:**  2) No han quedado llamadas pendientes y no hay nada que ser agendado. El sistema genera un reporte de condición y ofrece al coordinador una lista de seguimiento de clientes con prioridad alta (VIP) para que procese para agendar según disponibilidad de los operadores.  4) El sistema detecta que la carga a la cola de trabajo de los operadores de cierta especialización está saturada. Elije los clientes prioritarios y vuelve a incorporar los clientes que no van a llegar a ser atendidos a la condición de pendientes. | |
| **POSTCONDICIONES:**  -Respaldo de operaciones del día en base de datos  -Actualización por padrón diario de clientes atendibles | |