

MEMORIA DESCRIPTIVA DEL SISTEMA WEB DATATRONICA (ALWAYS SOLVING)

Este software ha sido desarrollado para gestionar y monitorear casos de servicio técnico, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa mediante un registro y seguimiento rápido de incidencias. Este sistema permite a los usuarios optimizar su uso de la plataforma y resolver problemas comunes mediante el uso avanzado de herramientas de análisis.

Con el objetivo de brindarle una visión clara de los alcances de este sistema web, le invitamos a explorar sus funcionalidades y a evaluar cómo pueden ajustarse a las necesidades específicas de su organización. Estamos convencidos de que este desarrollo ha sido diseñado para cubrir una amplia gama de requerimientos operativos, resolviendo de manera eficiente muchas de las carencias que pueden presentarse en la gestión de servicios técnicos.

A los efectos de brindarles un resumen de los diferentes módulos que abarca, detallamos los siguientes:

- ✓ **Módulo Registrar Caso:** Este módulo centraliza el proceso de registro de incidencias o solicitudes de servicio técnico, permitiendo a los usuarios ingresar información detallada sobre cada caso. Desde la interfaz, se pueden capturar datos esenciales como el cliente, el tipo de servicio, el técnico asignado, y detalles específicos del equipo involucrado. Además, el módulo ofrece la opción de adjuntar archivos, como imágenes, que apoyen la descripción del problema, y asegura la aceptación de los términos y condiciones antes de completar el registro. Las funcionalidades de este módulo garantizan que cada caso sea registrado con la información completa y esté preparado para un seguimiento eficiente.
 - **Formulario de Registro de Casos:** Permite registrar un nuevo caso introduciendo detalles como el número de caso, cliente, tipo de servicio, y descripción del problema. Incluye campos automáticos para datos de clientes ya registrados.
 - **Asignación de Técnico:** Selección del técnico responsable de atender el caso, con la opción de priorizar la atención según la urgencia.
 - **Documentación y Evidencia:** Posibilidad de subir imágenes y documentos relevantes al caso, para un seguimiento más preciso.
 - **Botón Registrar Cliente:** Facilita el registro de un nuevo cliente en el sistema. Este paso es necesario cuando los campos de nombre, dirección y celular en el formulario de registro de casos no se completan automáticamente, lo que requiere que el cliente sea registrado previamente para asegurar que toda la información esté disponible y correctamente asociada al caso.
 - **Icono para Registrar equipo:** Permite añadir un nuevo equipo asociado al CAS seleccionado. Este paso es necesario cuando el equipo requerido no aparece en la lista desplegable de equipos, facilitando así su registro y posterior selección.

- ✓ **Módulo Clientes:** Este módulo permite la gestión integral de los clientes, ofreciendo herramientas para registrar nuevos clientes, así como para buscar, editar, y eliminar los registros existentes de manera eficiente. Los usuarios pueden filtrar la información por sucursal, realizar búsquedas específicas, y visualizar los datos clave, como dirección y contacto, todo desde una interfaz centralizada. Además, las opciones de edición y eliminación son accesibles directamente desde la lista de clientes, facilitando la actualización y el mantenimiento de la base de datos.
 - **Registro de Clientes:** Incluye un formulario detallado para capturar la información personal y de contacto de los clientes, como nombres, apellidos, tipo y número de documento, dirección y datos de contacto.
 - **Búsqueda y Filtrado:** Herramientas avanzadas para buscar y filtrar clientes según diferentes criterios como sucursal, nombre, o documento.
 - **Actualización de Datos:** Funcionalidad para editar la información de los clientes existentes, asegurando que los registros estén siempre actualizados.

- **Eliminación de Clientes:** Opción para eliminar registros de clientes cuando ya no sean necesarios en el sistema.

- ✓ **Módulo Órdenes de Servicios:** Facilita la gestión y el seguimiento continuo de los casos registrados, permitiendo a los usuarios monitorear el progreso desde la creación inicial hasta la resolución final. Este módulo proporciona una vista detallada de cada caso, incluyendo información como el cliente, sucursal, tipo de servicio, equipo involucrado, y el estado actual del caso. Los usuarios pueden filtrar y buscar casos específicos, asignar técnicos, y realizar acciones adicionales como editar, eliminar, o enviar actualizaciones a los clientes. La visualización clara del estado y la etapa del caso asegura un seguimiento eficiente y permite tomar decisiones informadas para su resolución.
 - **Gestión de Casos:** Administra todos los casos de servicio registradas en el sistema, mostrando información detallada como el tipo de servicio, equipo asociado, técnico asignado, y estado actual del caso, lo que permite una gestión eficiente de las órdenes.
 - **Seguimiento Detallado de Casos:** Facilita el seguimiento exhaustivo de cada caso de servicio, asegurando que todas las etapas, desde el registro del caso hasta la conformidad del servicio, se completen de manera eficiente. El módulo permite visualizar el progreso de cada caso en tiempo real, lo que ayuda a mantener el control y garantizar que se cumplan los requisitos del cliente.
 - **Comunicación con Clientes:** Integra una funcionalidad que permite enviar actualizaciones y notificaciones directamente a los clientes a través de WhatsApp, manteniéndolos informados en cada etapa del proceso y mejorando la experiencia del cliente al ofrecer respuestas rápidas y precisas.

- ✓ **Módulo Contratos:** Administra los CAS registrados en el sistema, ofreciendo herramientas para la creación, edición, y seguimiento de cada CAS. Los usuarios pueden gestionar la información clave, como el nombre del CAS, representante legal, RUC, dirección, y datos de contacto. Además, el sistema permite realizar búsquedas específicas y proporciona opciones para editar o eliminar registros, facilitando un control eficiente de todos los CAS.
 - **Registro de CAS:** Permite registrar nuevos CAS con detalles clave como el nombre del, RUC, nombre de contacto, dirección, número de teléfono, celular, y horario de atención. Esta funcionalidad asegura que toda la información relevante sobre cada CAS esté organizada y accesible para una gestión eficiente.
 - **Gestión de CAS Activos:** Proporciona una vista general de todos los CAS registrados, con opciones para buscar, filtrar, y gestionar cada uno de ellos. Esta funcionalidad permite a los usuarios revisar la información clave, como el nombre del CAS, representante legal, RUC, dirección, y datos de contacto, facilitando la administración eficiente de todos los centros activos en el sistema.
 - **Edición de CAS:** Funcionalidad para actualizar los datos de CAS existentes, asegurando que la información contractual esté siempre actualizada y precisa.

- ✓ **Módulo Equipos:** Gestiona toda la información relacionada con los equipos registrados en el sistema, facilitando su administración y seguimiento. Este módulo permite el registro detallado de equipos, incluyendo marca, modelo, tipo de equipo, año de fabricación, y especificaciones técnicas. Además, ofrece opciones para buscar, filtrar, editar, y eliminar equipos, asegurando que toda la información esté actualizada y sea fácilmente accesible para la gestión efectiva de los recursos técnicos asociados a los casos y contratos.
 - **Registro de Equipos:** Permite añadir nuevos equipos al sistema, especificando detalles clave como el tipo de equipo, marca, modelo, año de fabricación, y especificaciones técnicas. Además, se asocia el equipo al CAS correspondiente, asegurando que toda la información esté completa y sea precisa para su posterior gestión y seguimiento.

- **Gestión de Inventarios:** Administra el inventario de equipos registrados en el sistema, permitiendo la visualización detallada de cada equipo, incluyendo información como marca, modelo, tipo de equipo, año de fabricación, y especificaciones técnicas. Además, ofrece la posibilidad de editar y eliminar registros cuando sea necesario, asegurando que el inventario esté siempre actualizado y refleje con precisión los recursos disponibles.
- ✓ **Módulo Fallas:** Este módulo se centra en la administración de fallas y problemas técnicos reportados en los equipos. Facilita el registro detallado de cada incidencia, incluyendo un código de falla y una descripción del problema. Además, ofrece herramientas para el seguimiento y resolución de las fallas, permitiendo a los usuarios editar, visualizar, o eliminar registros según sea necesario. Esta funcionalidad asegura una gestión organizada y eficiente de las incidencias, mejorando la respuesta y solución de los problemas técnicos en los equipos.
 - **Registro de Fallas:** Permite ingresar y documentar fallas detectadas en los equipos, con detalles sobre el diagnóstico y la solución aplicada.
 - **Seguimiento de Fallas:** Herramientas para monitorear el estado de las fallas registradas, asegurando una resolución eficiente y oportuna.
 - **Documentación de Casos:** Posibilidad de adjuntar imágenes y otros documentos que apoyen el diagnóstico y seguimiento de las fallas.
- ✓ **Módulo Manuales:** Centraliza la gestión de manuales y documentación técnica, facilitando su acceso y actualización por parte de los usuarios.
 - **Registro de Manuales:** Permite añadir y organizar manuales de servicio y partes en el sistema, especificando detalles como el tipo de equipo, marca, modelo, año de fabricación, y el CAS asociado. Los manuales se pueden cargar en formato digital, facilitando su acceso y consulta futura, y asegurando que la documentación técnica esté siempre disponible y categorizada de manera adecuada según el equipo correspondiente
 - **Acceso y Edición:** Facilita la búsqueda y acceso a los manuales registrados, permitiendo también su edición y eliminación según sea necesario.
 - **Visualización de Documentos:** Los usuarios pueden visualizar y descargar los manuales directamente desde el sistema, asegurando que siempre tengan acceso a la información más reciente.
- ✓ **Módulo Mantenimiento:** Administra los diferentes tipos de mantenimiento que se pueden realizar en los equipos, asegurando que se programen y ejecuten de manera oportuna y efectiva. Este módulo permite agregar, editar, y eliminar los tipos de mantenimiento, tales como preventivo, correctivo, diagnóstico, recarga de consumibles, e instalación de programas, facilitando una organización clara y precisa de las actividades de mantenimiento.
 - **Tipos de Mantenimiento:** Registro y gestión de diferentes tipos de mantenimiento.
- ✓ **Módulo Sucursales:** Administra la información relacionada con las diferentes sucursales, permitiendo la gestión centralizada de datos y operaciones.
 - **Registro de Sucursales:** Permite registrar y gestionar las sucursales asociadas al sistema, incluyendo información sobre ubicación y contacto.
 - **Gestión de Sucursales:** Herramientas para buscar, editar, y eliminar registros de sucursales, asegurando que la información esté siempre actualizada y precisa.

- ✓ **Módulo Reportes:** Facilita la generación de reportes sobre los casos gestionados en el sistema, proporcionando una visión clara del desempeño y eficiencia.
 - **Generación de Reportes:** Permite crear reportes detallados sobre: casos resueltos por técnicos, casos por fecha, casos por calificación, casos por garantía, casos por mantenimiento, por CAS y por sucursales
 - **Exportación de Datos:** Funcionalidad para exportar reportes a diferentes formatos, como Excel, para su análisis y presentación.

- ✓ **Módulo Prioridad de Atención:** Facilita la gestión de las prioridades en la atención de casos dentro del sistema, asegurando que los casos críticos reciban la atención necesaria de manera oportuna.
 - **Gestión de Prioridades:** Permite registrar y administrar diferentes niveles de prioridad, como "Urgente", para los casos en el sistema, garantizando que se asignen de acuerdo con la urgencia y la importancia del problema
 - **Edición y Eliminación de Prioridades:** Proporciona herramientas para editar o eliminar prioridades existentes, asegurando que la lista de prioridades se mantenga actualizada y relevante para las necesidades operativas del sistema.
 - **Asignación de Prioridades:** Facilita la asignación de prioridades a cada caso en el módulo registrar caso, asegurando que los problemas más críticos sean atendidos de forma prioritaria, optimizando el flujo de trabajo y la resolución de casos.

- ✓ **Módulo Seguridad:** Garantiza la seguridad de la información gestionada en el sistema, con herramientas para la administración de usuarios y permisos.
 - **Gestión de Usuarios:** Permite registrar y administrar usuarios en el sistema, asignando diferentes niveles de acceso según su rol.
 - **Control de Acceso:** Implementa controles de seguridad para asegurar que solo el personal autorizado pueda acceder a módulos específicos y realizar determinadas acciones.
 - **Monitoreo de Actividades:** Funcionalidades para auditar y monitorear las actividades de los usuarios, asegurando la integridad y confidencialidad de la información.