

Implementación de Call Center y asistencia para el poder judicial

Samuel - Franklin Carlos, Huichi Contreras,
Anthony Robles Flores.

September 28, 2020

Abstract

Determino las estrategias que debiera tenerse en cuenta para planificar, estructurar y finalmente escribir un artículo o "paper" de Ciencias Sociales conforme a la Asociación Americana de Psicología (APA) Sexta Edición. Se pretende que el lector produzca su propio trabajo.

Abstract

Treva es un sistema enfocado en los formularios de satisfacción del cliente en donde el propietario podrá generar formularios y enviar cada cierto tiempo a sus empleado o interesados para que puedan llenarlo según las opciones que cuenta el formulario, a partir de esos datos podemos al propietario dar estadísticas en la cual puede verificar que opciones escogieron los clientes o empleados, y aparte de ello podemos analizar los datos para dar recomendaciones o proyecciones estimadas de áreas específicas.

I. INTRODUCCION

Actualmente en el Perú las pequeñas y medianas empresas producen al mercado peruano ingresos y empleo, la gran cantidad de información que manejan es debido al alto número de operaciones que realizan a diario, por lo tanto se necesita una forma de controlar los datos como las opiniones de los clientes y de esta forma conseguir retroalimentación instantánea para las empresas. Asimismo tener la información en reportes descriptivos para la visualización se ha hecho parte importante de los sistemas de hoy para tomar decisiones acertadas y útiles para las empresas.

II. TITULO

El sistema se identifica con el título de treva.

III. AUTORES

- José Edilberto, Pastor Mendoza.
- Franklin Carlos, Huichi Contreras.
- Sigfredo, Aponte Roldán.
- Jesús Enrique, Sandoval Blas.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

i. Problema

La problemática general es el cómo las empresas evalúan el desempeño de sus servicios, y cómo pueden medir la satisfacción del cliente al igual de saber la efectividad y el buen manejo de sus productos.

ii. Justificación

Hoy en día los datos toman cada vez más valor en una organización o empresa, de esta manera pueden asegurar una ventaja contra sus competidores y así beneficiarse para obtener una

mejor calidad de servicio, mejorar su producto y por consiguiente clientes satisfechos.

iii. Alcance

Para el alcance de este proyecto necesitaremos de clientes que quieran realizar sus formularios de satisfacción y ofrecerles todas las herramientas necesarias para que lo hagan de manera eficaz. Alcanzado la meta podremos generar los dashboards que ayude al cliente a ver los resultados entre otros indicadores.

V. OBJETIVOS

i. General

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas afiliadas a treva

ii. Especificos

- Mejorar el rendimiento de las empresas con reportes estadísticos en las encuestas realizadas sobre el nivel de satisfacción de los clientes, que se usaran para la toma de decisiones.
- Comparar los grados de satisfacción de los clientes periódicamente.
- Definir la relación real entre encuestas y satisfacción del cliente.

VI. REFERENTES TEORICOS

La idea nos nació como grupo luego de ver ejemplos de páginas como bimático en donde manejaban estadísticas de la realización de las estadísticas de cada pregunta y área realizada a continuación pondré un ejemplo realizado en esta página. Apartir de esas estadísticas nos dimos cuenta que podríamos realizar un sistema que pueda controlar todo esto desde el punto inicial hasta llegar al punto de los reportes.

VII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para solucionar esta problemática existente en el poder judicial tomando en cuenta estos tiem-

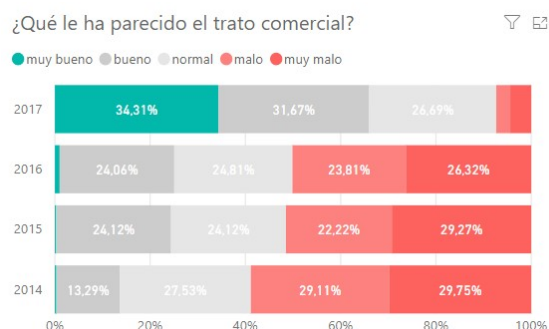


Figure 1: Estadística de bimático

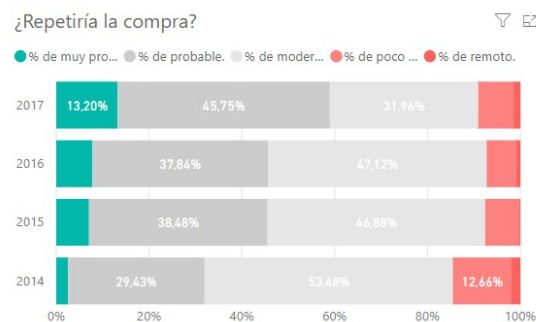


Figure 2: Estadística de bimático

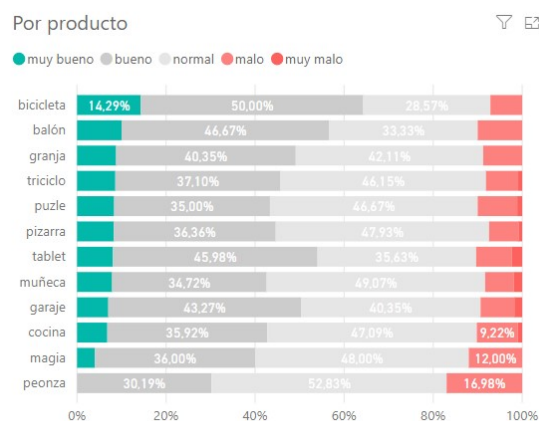


Figure 3: Estadística de bimático

pos de la pandemia donde el aislamiento social a provocado un desvalence en las actividades

normales de los trabajadores en esta entidad sobrecargando con labores adicionales para el proceso de adaptamiento a este contexto en el que vivimos , la implementacion de un Call Center podria agilizar los procesos de los trabajadores donde un asistente podria solucionar las interrogantes que podrian tener los usuarios antes que un trabajador interno pueda intervenir, pero en caso el asistente no pudiese resolver esta duda , el mismo call center podria derivar a un anexo a poder comunicarse via telefonica con un asesor legal.

Viendo que existen diferentes canales de comunicacion, en el momento de interactuar con el usuario , proponemos tambien una aplicacion Movil en Android donde este podra otorgar los mismos servicios añadiendo tambien la facilidad al usuario de poder ubicar las oficinas de acuerdo a la sucursal en la que necesite asistir a una cita programada , como tambien el llenado de formularios con formatos ya establecidos por el poder judicial donde hay algunos documentos que no se necesiten la evaluacion de un abogado y como resultado la aplicacion podria descargar un PDF con los datos solicitados usando el formato de documentos del Poder Judicial.

Tomando en cuenta que la tecnologia de tener un SmartPhone invade cada vez mas a la sociedad , incluir un módulo en el aplicativo acerca de las audiencias que el poder judicial publicará así el usuario externo podría tener a la mano esta información a fin de poder asistir y estar pendientes puesto que en la web se encuentra el cronograma pero ubicar una audiencia para aquellos que desconocen el uso de una plataforma web podria ser dificultoso , la aplicacion movil podria ayudar a que sera mas sencillo y rápido de identificar una audiencia.

i. Tecnologia de informacion

En esta seccion definiremos las herramientas que se utilizaran para el desarrollo del proyecto así mismos las plataformas que se emplearan para las conexiones en algunos servicios.

- Plataforma Colaborativa
Github

Google Meet

Teams Microsoft

- Base de Datos:
Firebase.
- Lenguajes de programación:
Java.
- Asistente Virtual:
DialogFlow.
- Red Telefonica:
VoximPlant.

ii. Metodologia, tecnicas usadas

La metodologia que usamos para la realizacion es una combinacion de Scrum y Kanban, por el lado de scrum realizamos historias de usuario y el product backlog, como tambien la division de tareas y su estimacion de importancia y tiempo. En medio del sprint usamos kanban para realizar una tabla en la cual se pondria todas las tareas que se realizarian en cada Sprint, haciendo reuniones en cada oportunidad que tengamos para ir viendo el avance del proyecto y su continuacion y mejora de ello. Estas tecnicas fueron escogidas por el grupo debido al tiempo que manejabamos y disponiamos en las horas de clase.

VIII. CRONOGRAMA

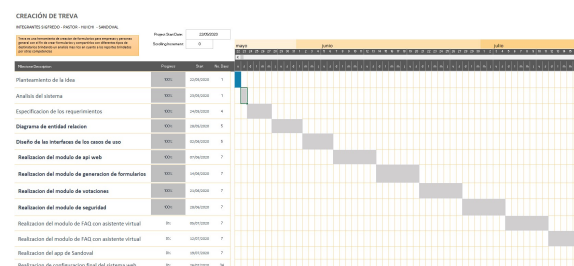


Figure 4: Cronograma

IX. DESARROLLO DE SOLUCIÓN DE MEJORA

i. Casos de Uso de la aplicación

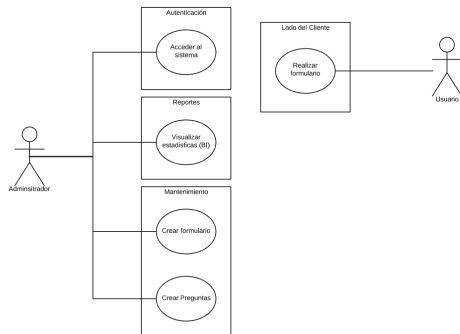


Figure 5: Use case

ii. Diagrama de Arquitectura de la aplicación

Diagrama de Arquitectura de la aplicación

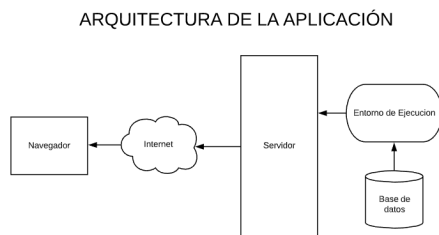


Figure 6: bd architecture

iii. Diagrama de Clases de la aplicación

Diagrama de Clases de la aplicación

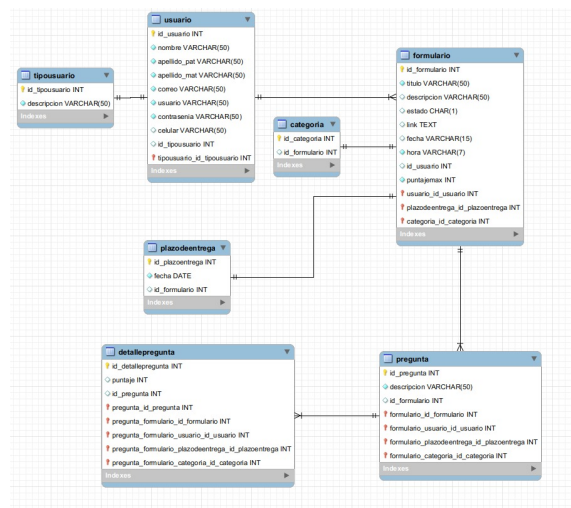


Figure 7: Diagram Class