

Implementación de Call Center y asistencia para el poder judicial

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

September 28, 2020

Abstract

El presente proyecto pretendió mejorar la calidad de atención de la Corte Superior de Justicia de Tacna y se enfocó en funcionalidades de asistencia y automatización de procesos y/o servicios mediante el uso de tecnologías de información. Se realizó una investigación y análisis de procesos de la institución para delimitar el alcance de esta solución. Se utilizaron herramientas como React Native, Firebase, Voximplant y DialogFlow para la construcción de la solución. Luego de implementar la propuesta, se observó un incremento en la recepción de trámites de la población de la zona y de acuerdo a una encuesta realizada, esta indicaba que un gran porcentaje de usuarios se sentía satisfecho con este canal al poder ahora recibir atención de manera casi inmediata.

Abstract

The present project aimed to improve the quality of attention of the Superior Court of Justice of Tacna and focused on functionalities of assistance and automation of processes and / or services through the use of information technologies. An investigation and analysis of the institution's processes was carried out to define the scope of this solution. Tools such as React Native, Firebase, Voximplant and DialogFlow were used to build the solution. After implementing the proposal, an increase in the reception of procedures from the population of the area was observed and according to a survey carried out, this indicated that a large percentage of users felt satisfied with this channel as they can now receive attention in a manner almost immediate.

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 cómo las empresas evalúan el desempeño de sus servi-

cios, y como 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 mas valor en una organizacion 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 satisfaccion 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

Mejorar la calidad de atención de la Corte Superior de Justicia de Tacna a la población

ii. Especificos

- Establecer un canal de comunicación por voz automatizado que responda a las solicitudes de las personas.
- Procesar la mayor cantidad de solicitudes.
- Resolver consultas inmediatas que no requieran de apersonarse a la institución.

VI. REFERENTES TEORICOS

La idea nos nacio como grupo luego de ver ejemplos de paginas como bimatico en donde manejaban estadisticas de la realizacion de las estadisticas de cada pregunta y area realizada a continuacion pondre un ejemplos realizados esta pagina. Apartir de esas estadisticas nos dimos cuenta que podriamos realizar un sistema

que pueda controlar todo esto desde el punto inicial hasta llegar al punto de los reportes.

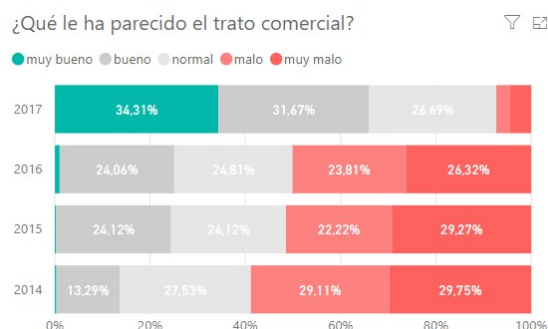


Figure 1: Estadística de bimático

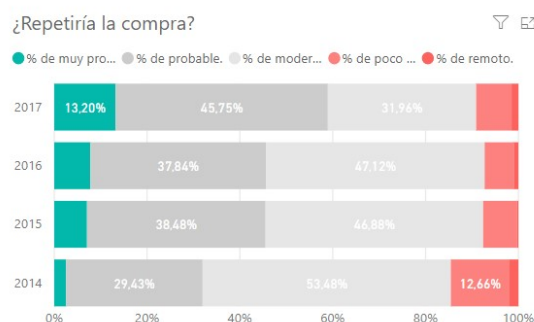


Figure 2: Estadística de bimático

VII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para solucionar nuestra problemática hemos desarrollado una propuesta la cual consiste en la creación de encuestas de satisfacción mediante formularios web para los clientes usuarios de una empresa u organización. Para esto se creará una plataforma móvil y web en la cual se podrá crear, modificar y eliminar encuestas de satisfacción personalizadas para cada empresa. El sistema evaluará esas encuestas y realizará un estudio de Inteligencia de Negocios para brindar datos de valor a la empresa u organización involucrada, de esta forma se busca

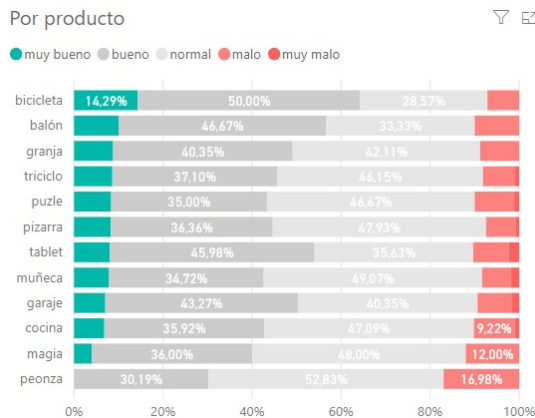


Figure 3: Estadística de bimático

ayudar en la toma de decisiones y mejorar la calidad de servicio.

i. Tecnología de información

En esta sección definiremos las herramientas tecnológicas utilizadas para la realización del proyecto.

- Gestor de Archivos:
Github.
- Hosting:
Hostgator.
- Base de Datos:
MySQL.
- Lenguajes de programación:
JavaScript.
PHP.
- Librerías:
VueJs.
Bootstrap.
Axios.
ReactNative.
SweetAlert2.
- Reportes:
Highchart.
- Seguridad:
Google reCaptcha v3.

ii. Metodología, técnicas usadas

La metodología que usamos para la realización es una combinación de Scrum y Kanban, por el lado de scrum realizamos historias de usuario y el product backlog, como también la división de tareas y su estimación de importancia y tiempo. En medio del sprint usamos kanban para realizar una tabla en la cual se pondría todas las tareas que se realizarían en cada Sprint, haciendo reuniones en cada oportunidad que tengamos para ir viendo el avance del proyecto y su continuación y mejora de ello. Estas técnicas fueron escogidas por el grupo debido al tiempo que manejábamos y disponíamos en las horas de clase.

VIII. CRONOGRAMA

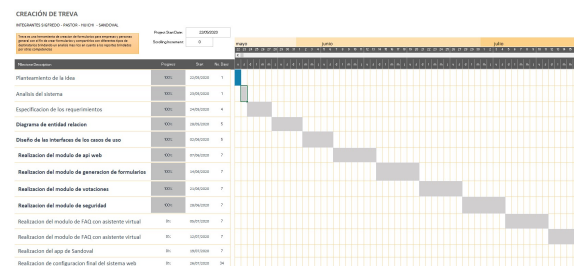


Figure 4: Cronograma

IX. DESARROLLO DE SOLUCIÓN DE MEJORA

i. Casos de Uso de la aplicación

ii. Diagrama de Arquitectura de la aplicación

Diagrama de Arquitectura de la aplicación

iii. Diagrama de Clases de la aplicación

Diagrama de Clases de la aplicación

XI. CONCLUSIONES

asdasdasdasd asdasdasdasd

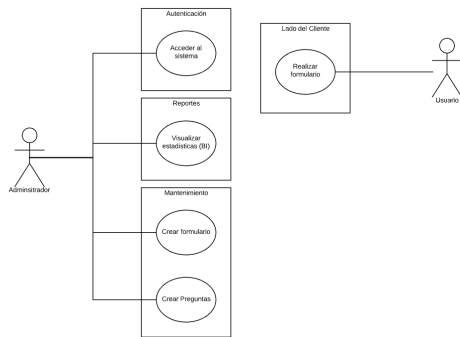


Figure 5: Use case

ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

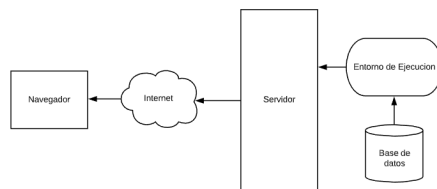


Figure 6: bd architecture

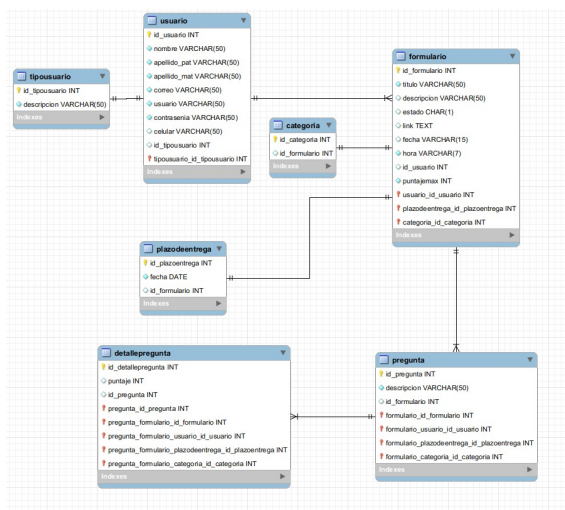


Figure 7: Diagram Class

X. RESULTADOS

asdasdasdasdasd asdasdasdasd