

Aplicación Móvil para Recompensas y Calificación de Atención al Cliente

Estrella Palacios, Katherine Lizbeth (2015050948), Robles Flores, Anthony Richard (2016056192), Sandoval Blas, Jesus Enrique (2016054467), Atahuachi Rivera, Gabriela (2016055341)

Tacna, Perú

Abstract

Customer service is defined as a service that the same company provides to the client, in order to interact with it and that can evaluate the services that the organization offers as the product that is within the factors is quality, taste, freshness, presentation and variety; In this way the organization will be able to know if it reached its real purpose that is to satisfy the needs of the client. In this project an application will be developed for the company La Favorita Alimentos S.A.C. located in the city of Tacna and distributor of the Panttony brand, whose objective will be to provide the company with a tool for feedback and qualification of customer service.

1. Resumen

La atención al cliente se define como un servicio que la misma empresa otorga al cliente, con la finalidad de interrelacionar con él y que pueda evaluar los servicios que la organización ofrece como el producto que dentro de los factores se encuentran la calidad, el sabor, la frescura, la presentación y su variedad; de esta manera la organización podrá saber si llegó a su finalidad real que es satisfacer las necesidades del cliente. En el presente proyecto se desarrollará un aplicativo para la empresa La Favorita Alimentos S.A.C. ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la marca Panttony, cuyo objetivo será brindar a la empresa una herramienta de retroalimentación y calificación de la atención al cliente.

2. Introducción

En Perú la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores. Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación. Si a ello le sumamos el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en calidad y en precio, es posible afirmar que hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado.

Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de visitarnos o pueda llegar a hablar mal de nosotros, y más bien procurar que reciba un buen servicio al cliente, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores.

En la empresa La Favorita Alimentos S.A.C. ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la marca Panttony, existe una problemática el cual es que carece de una herramienta que permita al cliente poder evaluar sus diferentes servicios donde podemos englobar PRODUCTO (calidad , Sabor, Frescura, presentación, variedad) , SERVICIO (Rapidez, cordialidad, presentación del personal) y LOCAL (Ambiente y decoración , limpieza) , por lo tanto la empresa busca mejorar cada vez mas sus servicios por eso es de vital importancia esta herramienta y ofrecerlas a sus clientes como fin de ser calificadas y ser subsanadas en sus proceso de cada fase .

3. Título

SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE - PANNTONY

4. Autores

- Estrella Palacios, Katherine Lizbeth
- Robles Flores, Anthony Richard
- Sandoval Blas, Jesus Enrique
- Atahuachi Rivera, Gabriela

5. Planteamiento del problema

5.1. Problema

La organización buscar mejorar cada vez más sus diferentes módulos de servicios como los productos, servicios, atención y local. Existe una problemática el cual es que en el transcurso del día se acerca a la organización una cantidad numerosa de clientes que su finalidad es solo poder consumir o poder utilizar los servicios o productos que ofrecen. La empresa busca mejorar cada vez más tomando en cuenta las diferentes competencias existentes en el mercado, para lo cual carece de una herramienta o plataforma que permita calificar sus diferentes módulos de servicios.

5.2. Justificación

Al ya haber mencionado la problemática existente en la de la organización, se analizo cuidadosamente llegando a la conclusión de poder ofrecer una sistema que permita al cliente en cada uno de sus consumos de los diferentes servicios puedan estos calificar de misma forma poder guardar en la base de datos las propuestas, quejas, sugerencias de los clientes hacia la organización.

5.3. Alcance

La finalidad de esta herramienta a crear será poder calificar todos los módulos de servicios que la organización provee a sus clientes, de tal manera con la acumulación de registros , la organización podrá mejorar , omitir , actualizar con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente. Puesto que poder calificar podría ser algo estresante por parte del cliente , la misma herramienta creará un randon donde este actor podrá ser premiado por su información aportada para la empresa.

6. Objetivos

6.1. General

Implementar un Sistema de Calificaciones de Atención al Cliente utilizando la herramienta Android Studio y para su conexión a base de datos la herramienta Firebase.

6.2. Específico

- Diseñar una base de datos.
- Aplicar el paradigma de la programación y consultas como herencia, conexiones y las variaciones de las consultas en SQL Server.

7. Referentes Teóricos

7.1. Cliente

Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

7.2. Organización

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

7.3. Atención al cliente

Es aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

7.4. Calificación

Es una valoración personal que realiza una persona al puntuar de acuerdo a una escala de valoración gradual que puede ir de 0 a 10 un objeto determinado.

7.5. Base de datos

Conjunto de información perteneciente a un mismo contexto, ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis o transmisión.

7.6. Metodología XP

Una metodología de desarrollo que pertenece a las conocidas como metodologías ágiles (otras son Scrum, Kanban...), cuyo objetivo es el desarrollo y gestión de proyectos con eficacia, flexibilidad y control.

8. Desarrollo de la propuesta.

8.1. Tecnología de información.

- Base de datos usada:
 1. Firebase Realtime Database.
- ¿Que se entiende por Firebase Realtime Database?
 1. Almacena y sincroniza datos con nuestra base de datos NoSQL alojada en la nube. Los datos se sincronizan con todos los clientes en tiempo real y están disponibles cuando la aplicación no tiene conexión.
 2. Firebase Realtime Database es una base de datos alojada en la nube.
 3. Los datos se almacenan en formato JSON y se sincronizan en tiempo real con cada cliente conectado. Cuando compila aplicaciones multiplataforma con nuestros SDK de iOS, Android y JavaScript, todos sus clientes ingresan una instancia de Realtime Database y reciben actualizaciones automáticamente con los datos más recientes.

8.2. Metodología, técnicas usadas.

- Metodología Usada en este proyecto:
 1. Metodología XP o Extreme Programming.
- ¿Qué es la Metodología XP?
 1. El Extreme (o XP) Programming es una metodología de desarrollo que pertenece a las conocidas como metodologías ágiles (otras son Scrum, Kanban...).
 2. El XP programming esta basada en la comunicación, la reutilización del código desarrollado y la realimentación.

3. Cuyo objetivo es el desarrollo y gestión de proyectos con eficacia, flexibilidad y control.

■ ¿El equipo de un proyecto XP?

Los equipos de un proyecto de esta tipología y magnitud tienen normalmente las siguientes figuras y roles:

1. Clientes: Establecen las prioridades y marca el proyecto. Suelen ser los usuarios finales del producto y quiénes marcan las necesidades.
2. Programadores: Serán los que se encargarán de desarrollar el Extreme Programming.
3. Testers: se encargan de ayudar al cliente sobre los requisitos del producto.
4. Coach: Asesoran al resto de componentes del equipo y marcan el rumbo del proyecto.
5. Manager: Ofrece recursos, es el responsable de la comunicación externa y quien coordina las actividades.

9. Cronograma

ACTIVIDADES	2019											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1. Recopilación de la Información												
2. Análisis de información												
3. Establecer los requerimientos del proyecto												
4. Elaboración de Diagramas UML												
5. Elaboración del Prototipo (MockUps)												
6. Elaboración del diseño en Java												
7. Diseño de la base de datos												
8. Codificación del sistema												
9. Prueba del sistema												
10. Implementación del sistema												
11. Entrega final al cliente												

9.1. *Recursos Humanos*

- Estrella Palacios, Katherine Lizbeth (Programador / Analista)
- Robles Flores, Anthony Richard (Programador / Tester)
- Sandoval Blas, Jesus Enrique (Programador / Analista)
- Atahuachi Rivera, Gabriela (Diseñadora / Tester)

9.2. *Recursos Materiales y Servicios*

- Laptop (3)
- Impresora
- USB
- Impresión
- Internet

10. Conclusiones y Recomendaciones

- En la practica es un poco complicado aplicar “al pie de la letra” los postulados de la Metodología XP si los involucrados no cuentan con total disponibilidad de tiempo.
- La principal ventaja de la metodología XP esta en su alto grado de adaptabilidad, y su principal desventaja es su elevado costo en caso de no cumplir las metas.
- Firebase es de las últimas tecnologías que han venido a revolucionar el desarrollo en general ya que tiene un fin: Que el desarrollador se preocupe por la aplicación ya que el backend o los servicios del lado del servidor estaban empezando a preocupar mucho a los desarrolladores, de nueva cuenta nos preocupamos únicamente por el desarrollo.