

Actividad [1] - [- Métodos Cuantitativos-]
[Desarrollo de Estrategias Tecnológicas]
Ingeniería En Desarrollo De Software

Tutor: Félix Acosta Hernández

Alumno: Josué de Jesús Laveaga Valenzuela

Fecha: 03/03/2024

INDICE

Introducción.....	1
Interpretación y Argumentación Del texto solicitado.....	1.1
Justificación.....	2
Problema En La Organización.....	3
Autorización del proyecto.....	3.1
Definición para el desarrollo del anteproyecto.....	4
Conclusión/Prueba GitHub/Repositorio.....	5

Introducción

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la eficiencia y la organización son elementos fundamentales para el éxito. En este contexto, el área de procesamiento de información desempeña un papel crucial en el funcionamiento de las organizaciones, ya que se encarga de gestionar y coordinar el flujo de datos y actividades que sustentan las operaciones diarias.

Sin embargo, a menudo nos enfrentamos al desafío de mantener un registro claro y actualizado de todas las actividades realizadas, así como de gestionar eficazmente las incidencias que puedan surgir en el proceso. En este sentido, surge la necesidad de desarrollar una solución tecnológica que facilite la creación de una bitácora de actividades dinámica, exclusivamente diseñada para el área de procesamiento de información de BanCoppel.

El propósito de esta actividad es presentar y justificar la implementación de esta solución tecnológica, que consistirá en la creación de una página web interactiva y fácil de usar. Esta plataforma permitirá registrar y gestionar todas las actividades realizadas por el equipo, así como reportar y resolver incidencias de manera eficiente. Además, se brindará la posibilidad de medir el desempeño individual y del equipo, lo que contribuirá a mejorar la productividad y la calidad del servicio.

A lo largo de este documento, se detallarán los objetivos, la metodología, los recursos necesarios y los beneficios esperados de esta iniciativa. Asimismo, se proporcionará una visión general de la solución propuesta y se explicará cómo esta contribuirá a optimizar las operaciones del área de procesamiento de información, garantizando un flujo de trabajo más eficiente y una mejor gestión de los recursos disponibles.

Con esta introducción, se pretende establecer el contexto y la relevancia de la solución propuesta, así como motivar su adopción y respaldo por parte de los responsables del área y la organización en general. La implementación de esta herramienta tecnológica no solo mejorará la organización y el rendimiento del equipo, sino que también sentará las bases para una gestión más eficiente y orientada a resultados en el área de procesamiento de información de BanCoppel.

Interpretación y Argumentación Del texto solicitado

En el contexto presentado, se destaca la importancia de la eficiencia y organización en el entorno empresarial actual, especialmente en el área de procesamiento de información de BanCoppel, específicamente en el Centro de Atención Telefónica (CAT). Se reconoce que la gestión efectiva de datos y actividades es esencial para el cumplimiento de los objetivos comerciales y la satisfacción del cliente en empresas como BanCoppel.

Se plantea la necesidad de desarrollar una solución tecnológica que permita crear una bitácora de actividades dinámica, exclusiva para el CAT de BanCoppel. Esta solución se propone como una plataforma interactiva y fácil de usar que facilitará el registro y gestión de actividades, así como la resolución eficiente de incidencias. Se destaca la importancia de esta solución para proporcionar una guía clara a los miembros del equipo, mejorar la organización y rendimiento, y establecer una gestión más eficiente en el CAT.

En respuesta a esta necesidad, se plantea el desarrollo de una página web que permita el registro de usuarios, la actualización y eliminación de actividades, la asignación de tareas por parte de un administrador, el reporte de incidencias con imágenes y descripciones detalladas, y la medición del desempeño individual y del equipo. Esta solución no solo abordará las necesidades actuales del CAT, sino que también sentará las bases para una gestión más eficiente y orientada a resultados en el futuro.

Justificación

La implementación de una solución tecnológica como la propuesta para la creación de una bitácora de actividades dinámica en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel es fundamental por varias razones.

En primer lugar, esta solución proporcionará una plataforma centralizada y accesible que permitirá a los miembros del equipo registrar y gestionar eficientemente todas las actividades realizadas, así como reportar y resolver incidencias de manera oportuna. Esto garantizará un flujo de trabajo más organizado y una comunicación más efectiva entre los miembros del equipo, lo que a su vez aumentará la productividad y la calidad del servicio ofrecido por el CAT.

Además, la implementación de esta solución tecnológica permitirá medir el desempeño individual y del equipo de manera objetiva, lo que facilitará la identificación de áreas de mejora y el reconocimiento de logros. Esto contribuirá a la motivación y el compromiso del equipo, así como a la optimización de los recursos disponibles en el área de procesamiento de información del CAT.

En resumen, emplear esta solución tecnológica no solo mejorará la eficiencia y la organización en el CAT de BanCoppel, sino que también sentará las bases para una gestión más efectiva y orientada a resultados en el futuro.

Problema En La Organización

Problema identificado:

El problema identificado en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel radica en la falta de una herramienta eficiente para el registro y seguimiento de las actividades realizadas por el equipo, así como en la gestión de incidencias que puedan surgir durante el proceso. Actualmente, el CAT enfrenta dificultades para mantener un registro claro y actualizado de las tareas realizadas por cada agente, así como para resolver de manera oportuna y eficaz cualquier problema que pueda surgir durante las llamadas de atención al cliente.

La falta de una solución tecnológica adecuada para abordar este problema ha generado ineficiencias en la gestión del tiempo, falta de coordinación entre los miembros del equipo y una respuesta deficiente a las incidencias reportadas por los clientes. Esto ha afectado negativamente la calidad del servicio ofrecido por el CAT y ha generado frustración tanto en los empleados como en los clientes.

Sin embargo, este problema puede ser resuelto mediante la implementación de una solución tecnológica como la propuesta anteriormente: la creación de una página web interactiva y fácil de usar que permita el registro de actividades, la gestión de incidencias y la medición del desempeño del equipo. Esta solución no solo mejorará la eficiencia y la organización en el área de procesamiento de información del CAT, sino que también contribuirá a mejorar la calidad del servicio.

Posible solución:

Desarrollar una plataforma web interactiva exclusiva para el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. Esta plataforma permitirá a los usuarios registrar y gestionar eficientemente todas las actividades realizadas, así como reportar y resolver incidencias de manera oportuna. Además, facilitará la asignación de tareas por parte de un administrador y proporcionará herramientas para medir el desempeño individual y del equipo. Al centralizar la información y brindar una guía clara de las responsabilidades y procedimientos, esta solución tecnológica mejorará la organización y el rendimiento del equipo, asegurando un flujo de trabajo más eficiente y una mejor gestión de los recursos disponibles.

Autorización del proyecto

Después de discutir la necesidad identificada en el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel, se propuso desarrollar una plataforma web interactiva para mejorar la gestión de actividades. Tras una discusión colaborativa, se tomó la decisión de yo como responsable Jefe del área de procesamiento de información del CAT, se procedió a darme la tarea y llevar a cabo el desarrollo de la solución tecnológica propuesta.

Este acuerdo demuestra un compromiso compartido hacia el éxito del proyecto, garantizando que la solución propuesta sea realmente útil y efectiva para el equipo del área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel.

Definición de los pasos para el desarrollo del anteproyecto

Título del Proyecto:

Plataforma Web de Gestión de Actividades para el Área de Procesamiento de Información del CAT de BanCoppel.

Situación Problemática:

En el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel, existe una falta de herramientas eficientes para el registro y seguimiento de las actividades realizadas por el equipo, así como para la gestión de incidencias que puedan surgir durante el proceso.

Esta carencia ha generado ineficiencias en la gestión del tiempo, falta de coordinación entre los miembros del equipo y una respuesta deficiente a las incidencias reportadas por los clientes, afectando negativamente la calidad del servicio ofrecido.

Objetivo del Proyecto:

Desarrollar una plataforma web interactiva exclusiva para el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel, que permita registrar, gestionar y analizar eficientemente todas las actividades realizadas por el equipo.

La plataforma buscará mejorar la organización y el rendimiento del equipo, garantizando un flujo de trabajo más eficiente y una mejor gestión de los recursos disponibles.

Definición de la Solución Tecnológica Propuesta:

La solución tecnológica propuesta consistirá en el diseño y desarrollo de una página web segura e interactiva y fácil de usar que permita a los usuarios registrar actividades, gestionar incidencias, asignar tareas, y medir el desempeño individual y del equipo. La plataforma se desarrollará utilizando prácticas de diseño y desarrollo de software seguro, garantizando la protección de los datos y la privacidad de los usuarios.

Resultados Esperados:

Se espera que la implementación de la plataforma web de gestión de actividades mejore la eficiencia operativa del área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel, facilitando el registro y seguimiento de actividades, la gestión de incidencias y la medición del desempeño del equipo. Esto conducirá a una mejora en la calidad del servicio ofrecido, así como a una mayor satisfacción y productividad del equipo.

CONCLUSION

La implementación de la plataforma web de gestión de actividades para el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel representa un avance significativo en la optimización de procesos y la mejora del rendimiento operativo en el entorno laboral. Esta solución tecnológica no solo aborda eficazmente la problemática identificada en el registro y seguimiento de actividades, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad del servicio ofrecido a los clientes y en la experiencia laboral de los empleados.

Al centralizar la información y proporcionar herramientas intuitivas para la gestión de actividades, la plataforma permite una mejor coordinación y colaboración entre los miembros del equipo, lo que se traduce en una mayor eficiencia y productividad en el área de procesamiento de información del CAT. Además, al facilitar la identificación y resolución de incidencias de manera oportuna, la plataforma contribuye a una experiencia de servicio más satisfactoria para los clientes, fortaleciendo la reputación y la confianza en la empresa.

En la vida cotidiana, la implementación de soluciones tecnológicas similares puede tener un impacto positivo al mejorar la organización, la eficiencia y la gestión del tiempo en diversas áreas, desde la planificación de tareas hasta la coordinación de proyectos. La adopción de herramientas tecnológicas innovadoras no solo simplifica las actividades diarias, sino que también fomenta una cultura de mejora continua y adaptación a los cambios en el entorno laboral y social. En conclusión, la implementación de la plataforma web de gestión de actividades no solo beneficia al área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel, sino que también destaca el valor y la importancia de la innovación tecnológica en la mejora de la calidad de vida laboral y la satisfacción del cliente en cualquier contexto.