# Objetivos

Los objetivos en este proyecto son básicamente dos:

1. Simplificación del proceso de reclamación ante fallos

Conseguir una solución a problemas reales que pueden ocasionarse en una máquina expendedora de café, como, no devolver el cambio correctamente al consumidor, que la máquina se encuentre fuera de servicio o algún otro fallo que observe el cliente de la máquina.

El consumidor afectado por un fallo de la máquina tendrá una interfaz a su disposición para poder comunicarse con el servicio de mantenimiento.

Se dará una solución sencilla, cómoda, moderna y con total garantías para el consumidor.

Conocimiento aplicado de informática industrial y comunicaciones.

Conocimientos básicos sobre el uso y programación de los ordenadores, sistemas operativos, bases de datos y programas informáticos con aplicación en ingeniería.

2. Monitorización del servicio

Registrar de forma sencilla y automática el fallo que ha tenido la máquina, así como el nombre del cliente afectado y la fecha de la incidencia.

Mantener al cliente al corriente de la evolución de su incidencia.

El cliente podrá consultar en todo momento el estado en el que se encuentra su reclamación, desde que registra la incidencia hasta que el problema de la maquina este resuelto o el dinero sea devuelto al consumidor.

Ofrecer al cliente un punto de acceso desde el que pueda realizar las operaciones para registrar la queja.

Crear una plataforma en la que el consumidor afectado dé a conocer la incidencia al servicio de mantenimiento de la máquina con los mínimos tramites y datos personales necesarios.

Crear un formulario en el que el usuario podrá detallar de manera precisa el problema que ha tenido con la máquina expendedora.

Almacenar todos los datos en una base de datos y tramitarlos mediante la plataforma creada.

Cerrar el trámite correspondiente a cada incidencia una vez solucionado el problema.

Se enviará una notificación al usuario anunciando el correcto funcionamiento de la maquina cuando su problema se haya solucionado.

Se dejará en secretaria a disposición del del cliente un sobre con el nombre del consumidor y el dinero correspondiente a su incidencia cuando el problema declarado se trate de error en la devolución en el cambio de la máquina una vez que se haya resuelto.

Se dará por acabado el problema una vez sea enviada la notificación con la resolución de su reclamación satisfactoriamente.

El servicio de mantenimiento recibirá notificaciones cuando haya incidencias y el cliente ira recibiendo notificaciones del estado de su trámite hasta su resolución.