# Capítulo 3

# Objetivos

Los objetivos en este proyecto son dos:

## 3.1. Simplificación del proceso de reclamación ante fallos

3.1.1. 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.

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

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

3.1.3.1. El sistema creado estará compuesto por el menor número de elementos posible.

3.1.3.2. Se podrá acceder a la plataforma que solucione el problema desde cualquier smartphone.

3.1.4. Ofrecer 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.

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

3.1.4.2. 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.

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

3.1.4.4. 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.

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

3.1.5.1. 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.

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

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

## 3.2. Monitorización del servicio

3.2.1 Se creará una página web desde la que se podrá realizar un seguimiento del servicio de las máquinas de café.

3.2.1.1. Desde la página web se podrán ver los datos de incidencias clasificados por fecha, tipo de incidencia o estado en la que se encuentre.

3.2.1.2. Habrá una sección donde aparecerán estadísticas relacionadas con las incidencias de las incidencias ocurridas, así como de las máquinas de café.

3.2.1.3. Podrá verse desde la web el tiempo de resolución de las incidencias.

3.2.1.4. La página web creará las etiquetas que irán en el sobre con el dinero devuelto del cliente.

Tras la consecución de los objetivos anteriores se habrán alcanzado competencias específicas del título de Ingeniería Electrónica Industrial y Automática relacionadas con el conocimiento aplicado de informática industrial y comunicaciones.