

SGTB

Kevin Panoso Capriles

Introducción a fundamentos de software

Contenido

Introducción.....	1
Propósito.....	1
Alcance.....	1
Posicionamiento.....	2
Oportunidad de Negocio.....	2
Enunciado del Problema.....	2
Enunciado del Producto/Servicio.....	2
Usuarios y Stakeholders.....	2
Proyecto.....	2
Tipo de Proyecto.....	2
Ambientes.....	2
Equipo Necesario.....	2
Dependencias.....	2
Referencias documentales.....	2

Introducción

- El presente documento describe la visión general y los fundamentos del proyecto denominado **Sistema de Generación de Tickets Bancarios (SGTB)**. Este sistema está destinado a optimizar la atención al cliente en sucursales bancarias mediante la asignación automática y organizada de turnos, reduciendo tiempos de espera, mejorando la eficiencia operativa y elevando la satisfacción del cliente.

Propósito

- El propósito de este proyecto es desarrollar un software de generación de tickets que permita a los clientes del banco obtener un turno para ser atendidos según el servicio que necesiten. El sistema ordenará y priorizará los turnos, informará el número en curso y alertará a los usuarios cuando llegue su momento de atención.

Alcance

El proyecto cubrirá las siguientes funcionalidades:

- Interfaz de kiosco para que los clientes seleccionen el tipo de servicio y generen su ticket.
- Visualización en pantallas del número de ticket actual y próximos turnos.
- Módulo para que los cajeros o ejecutivos llamen a los turnos.
- Estadísticas sobre tiempos de espera y atención.

No incluye:

- Integración con sistemas bancarios internos.
- Funcionalidades de atención virtual (por videollamada o web).

Posicionamiento

- A diferencia de los sistemas tradicionales que dependen de atención manual o papel impreso sin digitalización, el SGTB estará completamente automatizado y centralizado, permitiendo la visualización en tiempo real del flujo de atención. Se posiciona como una solución moderna, adaptable a cualquier sucursal bancaria y con opciones de escalabilidad.

Oportunidad de Negocio

La digitalización del flujo de atención al cliente representa una oportunidad clave para mejorar la eficiencia operativa de los bancos. La implementación de este sistema:

- Disminuye los tiempos de espera percibidos.
- Mejora la experiencia del cliente.
- Proporciona métricas valiosas de rendimiento.
- Permite adaptar la atención al volumen de usuarios en tiempo real.

Enunciado del Problema

- Las sucursales bancarias actualmente enfrentan desorganización en la atención al público, especialmente en horarios pico. El uso de tickets físicos sin control informatizado genera largas filas, confusión entre clientes, y dificultad para evaluar el rendimiento de los cajeros o áreas de atención.

Enunciado del Producto/Servicio

El producto será un sistema digital que permita:

- Emitir tickets según categorías de servicios (caja, atención al cliente, créditos, etc.).
- Mostrar la cola y el estado de los turnos en pantallas.
- Generar alertas visuales y sonoras cuando se llame a un turno.
- Registrar tiempos de espera y atención.
- Permitir la configuración del sistema por parte del administrador de sucursal.

Usuarios y Stakeholders

- **Usuarios finales:** Clientes del banco que solicitarán su ticket.
- **Operadores:** Cajeros y ejecutivos que atenderán a los clientes.
- **Administrador del sistema:** Responsable de la configuración del sistema en cada sucursal.
- **Stakeholders:** Gerencia del banco, equipo de IT, equipo de atención al cliente, proveedores de hardware.

Proyecto

- **Nombre del Proyecto:** Sistema de Generación de Tickets Bancarios (SGTB)
- **Objetivo:** Mejorar la experiencia y gestión de turnos en atención presencial.

Tipo de Proyecto

- Es un proyecto de **desarrollo de software personalizado**, orientado a la transformación digital en el sector financiero y específicamente en la mejora del servicio de atención al cliente en sucursales físicas.

Ambientes

- **Desarrollo:** Servidores locales del equipo de desarrollo.
- **Pruebas (QA):** Ambiente aislado para pruebas funcionales y de carga.
- **Producción:** Infraestructura en las sucursales bancarias (hardware + software).

Equipo Necesario

- 1 Líder de Proyecto
- 1 Analista Funcional
- 2 Desarrolladores Backend (Java/Python)
- 1 Desarrollador Frontend (React/Angular)
- 1 Diseñador UI/UX
- 1 Tester QA
- 1 Especialista en hardware e integración con kioscos/pantallas

Dependencias

- Kioscos de autoservicio con pantalla táctil y dispensador de tickets.
- Pantallas LED de atención al público.
- Red local estable en la sucursal.
- Integración con el sistema de usuarios del banco (solo para operadores).
- Energía eléctrica e internet en todas las estaciones.

Referencias documentales

- Manual de atención al cliente del Banco XYZ.
- Estudio interno sobre tiempos de espera (Banco XYZ, 2024).
- Normativas de seguridad y accesibilidad digital.
- Documentación técnica del hardware de kioscos (modelo TP-850).
- Repositorio de proyectos anteriores de digitalización (Banco XYZ GitLab).

Gestion de tareas

<https://github.com/users/panoso/projects/4/views/2>