**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**LICENCIATURA EN DESARROLLO DE SOFTWARE**

**Nombres: Grupo: Fecha:**

**CASO PRÁCTICO 1**

La empresa PTY507 actualmente están presentados problemas porque sus usuarios no han podido realizar los pagos de sus servicios públicos como son luz, teléfono, cable e internet. Ya que el horario de las oficinas de pago no se ajusta a las necesidades de sus usuarios causándole problemas de pagar a tiempo sus servicios.

Este problema se ha agravado porque a los usuarios se les ha suspendido o desconectado sus servicios por falta de pago en el tiempo establecido por la compañía que ofrece dichos servicios. Los usuarios están en una situación incómoda porque no encuentra una manera de realizar sus pagos de forma rápida, y eficiente sin tener que salir de sus oficinas u hogares.

**NOTA:** Usted es parte de la alta gerencia de la empresa.

**Instrucciones**: Cada grupo debe desarrollar las preguntas del caso en dos páginas completas máximo y tendrán 20 minutos para presentar. **Un solo miembro de grupo** debe subir a MS Teams el documento en formato Word (**No se aceptan PDF**) y darle clic al **botón de Entregar**. Tipo de letra Arial, tamaño 12, color negro, justificado, espacio 1.5 y revisar la ortografía.

**Fecha de entrega:** 12 de septiembre de 2023.

**Preguntas:**

1. ¿Qué decisiones tomaría usted para ayudar a la empresa PTY507 a resolver su problema administrativo con los usuarios?
2. ¿Qué recomendaciones tecnológicas podría brindarle usted a la compañía para resolver su problema tecnológico?

Considera que la empresa PTY507 tiene personal y herramientas adecuadas para detectar y resolver los problemas presentados. Justifique su respuesta.

1. Decisiones para resolver el problema administrativo con los usuarios:

a. Ampliar horarios de pago: Una solución inmediata sería extender los horarios de pago en las oficinas físicas para que los usuarios tengan más flexibilidad para pagar sus servicios en persona. Esto podría incluir horarios extendidos los fines de semana o la implementación de un turno nocturno.

b. Habilitar opciones de pago en línea: La empresa debe implementar un sistema de pago en línea que permita a los usuarios pagar sus servicios a través de su sitio web o una aplicación móvil. Esto brindaría comodidad y accesibilidad a los usuarios para realizar pagos desde sus hogares u oficinas.

c. Recordatorios de pago: Implementar un sistema de notificaciones automáticas que recuerde a los usuarios la fecha de vencimiento de sus facturas y les ofrezca opciones de pago en línea o información sobre las oficinas físicas.

d. Plan de comunicación: Comunicar de manera efectiva a los usuarios sobre los cambios en los horarios de pago y las nuevas opciones disponibles para evitar la desconexión de sus servicios. Esto podría hacerse a través de correos electrónicos, mensajes de texto y redes sociales.

2. Recomendaciones tecnológicas para resolver el problema tecnológico:

a. Desarrollo de una aplicación móvil: La empresa podría desarrollar una aplicación móvil que permita a los usuarios administrar sus cuentas, realizar pagos y recibir notificaciones sobre el estado de sus servicios. Esto proporcionaría una experiencia más conveniente y accesible.

b. Integración de sistemas de pago en línea: Implementar sistemas de pago en línea seguros y fáciles de usar, que acepten diferentes métodos de pago, como tarjetas de crédito, débito y transferencias bancarias.

c. Portal de autogestión en línea: Crear un portal en línea donde los usuarios puedan ver y pagar sus facturas, así como solicitar cambios en sus servicios, como actualizaciones de velocidad de internet o cambios en su plan de cable.

d. Medios de atención al cliente en línea: Habilitar un chat en vivo o una línea de atención telefónica para consultas y problemas técnicos, de modo que los usuarios puedan obtener asistencia rápida sin necesidad de visitar una oficina física.

3. Evaluación de personal y herramientas actuales:

La evaluación de si la empresa PTY507 cuenta con el personal y las herramientas adecuadas para detectar y resolver los problemas presentados dependerá de la situación actual de la empresa. Sin embargo, es probable que necesiten realizar mejoras en ambos aspectos:

- Personal: Deben contar con personal capacitado en atención al cliente, tecnología de la información y desarrollo de aplicaciones móviles. Si no tienen este personal en la actualidad, podrían considerar la contratación o la formación de empleados para estas funciones.

- Herramientas: Deben invertir en herramientas tecnológicas adecuadas, como sistemas de gestión de clientes, sistemas de pago en línea seguros y servidores web confiables para admitir las transacciones en línea y el portal de autogestión.

En resumen, para resolver los problemas administrativos y tecnológicos, PTY507 debe mejorar la accesibilidad y comodidad para los usuarios mediante la expansión de horarios y la implementación de soluciones tecnológicas, y asegurarse de contar con el personal y las herramientas adecuadas para brindar un servicio eficiente y satisfactorio.