

APLICACION ASISTENTE VIRTUAL DE ATENCION AL CLIENTE Y CALIFICACION DE SERVICIOS

Robles Flores, Anthony Richard (2016056192), Estrella Palacios, Katherine
Lizbeth (2015050948), Sosa Bedoya, Sharon Fiorela (2016054460), Torres
Beltran, Johanna (2020067849)

Tacna, Perú

Abstract

Customer service is defined as a service that the same company provides to the client, in order to interact with it and that can evaluate the services that the organization offers as the product that is within the factors is quality, taste, freshness, presentation and variety; In this way the organization will be able to know if it reached its real purpose that is to satisfy the needs of the client. In this project an application will be developed for the company La Favorita Alimentos S.A.C. located in the city of Tacna and distributor of the Pantony brand, whose objective will be to provide the company with a tool for feedback and qualification of customer service.

1. Resumen

La atención al cliente se define como un servicio que la misma empresa otorga al cliente, con la finalidad de interrelacionar con él y que pueda evaluar los servicios que la organización ofrece como el producto que dentro de los factores se encuentran la calidad, el sabor, la frescura, la presentación y su variedad; de esta manera la organización podrá saber si llegó a su finalidad real que es satisfacer las necesidades del cliente. En el presente proyecto se desarrollará un aplicativo para la empresa La Favorita Alimentos S.A.C.

ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la marca Panttony, cuyo objetivo será brindar a la empresa una herramienta de retroalimentación y calificación de la atención al cliente.

2. Introducción

En Perú la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores. Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación. Si a ello le sumamos el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en calidad y en precio, es posible afirmar que hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado.

Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de visitarnos o pueda llegar a hablar mal de nosotros, y más bien procurar que reciba un buen servicio al cliente, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores.

En la empresa La Favorita Alimentos S.A.C. ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la marca Panttony, existe una problemática el cual es que carece de una herramienta que permita al cliente poder evaluar sus diferentes servicios donde podemos englobar PRODUCTO (calidad, Sabor, Frescura, presentación, variedad), SERVICIO (Rapidez, cordialidad, presentación del personal) y LOCAL (Ambiente y decoración, limpieza), por lo tanto la

empresa busca mejorar cada vez mas sus servicios por eso es de vital importancia esta herramienta y ofrecerlas a sus clientes como fin de ser calificadas y ser subsanadas en sus proceso de cada fase .

3. Título

APLICACION ASISTENTE VIRTUAL DE ATENCION AL CLIENTE
Y CALIFICACION DE SERVICIOS

4. Autores

- Estrella Palacios, Katherine Lizbeth
- Robles Flores, Anthony Richard
- Sosa Bedoya, Sharon
- Torres Beltran, Johanna

5. Planteamiento del problema

5.1. Problema

La organización buscar mejorar cada vez más sus diferentes módulos de servicios como los productos, servicios, atención y local. Existe una problemática el cual es que en el transcurso del día se acerca a la organización una cantidad numerosa de clientes que su finalidad es solo poder consumir o poder utilizar los servicios o productos que ofrecen. La empresa busca mejorar cada vez más tomando en cuenta las diferentes competencias existentes en el mercado, para lo cual carece de una herramienta o plataforma que permita calificar sus diferentes módulos de servicios.

5.2. Justificación

Al ya haber mencionado la problemática existente en la de la organización, se analizo cuidadosamente llegando a la conclusión de poder ofrecer una sistema que permita al cliente en cada uno de sus consumos de los diferentes servicios puedan estos calificar de misma forma poder guardar en la base de datos las propuestas, quejas, sugerencias de los clientes hacia la organización.

5.3. *Alcance*

La finalidad de esta herramienta a crear será poder calificar todos los módulos de servicios que la organización provee a sus clientes, de tal manera con la acumulación de registros , la organización podrá mejorar , omitir , actualizar con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente. Puesto que poder calificar podría ser algo estresante por parte del cliente , la misma herramienta creará un random donde este actor podrá ser premiado por su información aportada para la empresa.

6. **Objetivos**

6.1. *General*

Implementar un Sistema de Calificaciones de Atención al Cliente utilizando la herramienta AndroidStudio y para su conexión a base de datos la herramienta Firebase.

6.2. *Específico*

- Ofrecer una herramienta retroalimentacion para la toma de decisiones.
- Brindar

7. **Referentes Teóricos**

7.1. *Cliente*

Un cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.

7.2. *Organización*

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

7.3. *Atención al cliente*

Es aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

7.4. *Calificación*

Es una valoración personal que realiza una persona al puntuar de acuerdo a una escala de valoración gradual que puede ir de 0 a 10 un objeto determinado.

7.5. *Base de datos*

Conjunto de información perteneciente a un mismo contexto, ordenada de modo sistemático para su posterior recuperación, análisis o transmisión.

7.6. *Metodología XP*

Una metodología de desarrollo que pertenece a las conocidas como metodologías ágiles (otras son Scrum, Kanban...), cuyo objetivo es el desarrollo y gestión de proyectos con eficacia, flexibilidad y control.

8. **Desarrollo de la propuesta**

8.1. *Tecnología de información*

Las Herramientas a Utilizar para realizar esta propuesta de Desarrollo son las siguientes :

- Android Studio
- Quertium
- Lenguaje Java , Xml
- DialogFlow
- Firebase

Android Studio : Android Studio es el entorno de desarrollo integrado oficial para la plataforma Android. Fue anunciado el 16 de mayo de 2013 en la conferencia Google I/O, y reemplazó a Eclipse como el IDE oficial para el desarrollo de aplicaciones para Android. Version a compilar del Jdk 29 ,minSdkVersion 23

Firestore :

Firestore fue creada por Google su función principal es desarrollar y facilitar

la creación de apps para móviles. Es una plataforma digital que se utiliza para facilitar el desarrollo de aplicaciones web o móviles de una forma efectiva, rápida y sencilla, la cual es utilizada por sus diversas funciones como: Google Analytics para firebase, Firebase Realtime Database, Cloud Functions para Firebase.

Quertium : Quertium es un servicio disponible para consulta de información de personas y empresas proveniente de distintas instituciones gubernamentales en Perú!

Lenguaje Java , Xml : Android Studio = Java + Xml.

Java ,Hoy en día el rey de los lenguajes más demandados de programación. Es un lenguaje cuyo principal objetivo es permitir que una vez creado el programa se pueda ejecutar en cualquier plataforma. Una de las ventajas de utilizar Java para desarrollar aplicaciones Android es que Google, con Android Studio, te proporciona muchas de las herramientas que nos serán de ayuda. Java es un lenguaje relativamente sencillo en el que conociendo las órdenes básicas podremos crear programas realmente complejos con los que poder trabajar en diferentes tareas del día a día.

XML,La pareja de baile de Java, XML, es un lenguaje de marcas basado en las etiquetas. Gracias a XML podremos almacenar información y datos de forma legible para los humanos y para los ordenadores. **Dialogflow :** Se trata de una herramienta de creación de chatbots capaz de entender el lenguaje natural y que provee infraestructura para recrear conversaciones y construir diálogos con el fin de interactuar con el usuario de manera fluida. Perteneció a Google desde su compra en septiembre del 2016.

Dialogflow destaca entre sus competidores debido al amplio abanico de interfaces de conversación que llega a abarcar: Google Home, wearables, coches, teléfonos, etc. Actualmente soporta más de 14 idiomas y cada vez es más capaz de hacer frente al uso de abreviaturas y fallos ortográficos.

8.2. Metodología, técnicas usadas

- Programación Extrema (XP)

Programación Extrema (XP) : La programación Extrema o eXtreme

Programming (XP) es una metodología de desarrollo de la ingeniería de software. Es el más destacado de los procesos ágiles de desarrollo de software. Al igual que éstos, la programación extrema se diferencia de las metodologías tradicionales principalmente en que pone más énfasis en la adaptabilidad que en la previsibilidad. Los defensores de la XP consideran que los cambios de requisitos sobre la marcha son un aspecto natural, inevitable e incluso deseable del desarrollo de proyectos. Creen que ser capaz de adaptarse a los cambios de requisitos en cualquier punto de la vida del proyecto es una aproximación mejor y más realista que intentar definir todos los requisitos al comienzo del proyecto e invertir esfuerzos después en controlar los cambios en los requisitos.

8.3. *Recursos Humanos*

- Estrella Palacios, Katherine Lizbeth (Programador / Analista)
- Robles Flores, Anthony Richard (Programador / Tester)
- Sosa Bedoya, Sharon Fiorela (Programador / Analista)
- Torres Beltran, Johanna (Analista / Tester)

8.4. *Recursos Materiales y Servicios*

- Laptop (4)
- Impresora
- USB
- Internet

9. Desarrollo de la propuesta

Este aplicativo nace de la necesidad de la empresa PANTONNY en base a la calificación que tiene el cliente para con la empresa, así mismo poder tener a la mano un sistema de fidelización y de interacción que permitiera al cliente poder conocer las novedades, productos y servicios que PANTONNY ofrece.

Hay que tomar en cuenta que lo más importante en una organización para que exista productividad y crecimiento, es hacer que los clientes se sientan lo más cómodos posible, de aquí nace el sistema donde el cliente en su mano podrá tener acceso a diversos servicios que se le incluya a su disposición.

9.1. *Tecnología de información*

- DialogFlow

9.2. *Metodología, técnicas usadas*

- Metodologia XP

10. Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2020															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2		
1. Recopilación de la información																
2. Analisis de informacion																
3. Establecer los requerimientos del proyecto																
4. Elaboración de diagramas UML																
5. Elaboración de Prototipo (MockUps)																
6. Elaboración de diseño en Android Studio																
7. Realizar la autentificacion del sistema con cuenta Google																
8. Crear Asistente Virtual (Bot) en la plataforma Dialogflow																
9. Diseño de la base de datos																
10. Aplicar Minería de Datos de la organizacion en la BD en la Nube																
11. Realizar la codificación en los modulos de sistema																
12. Prueba del sistema																
13. Implementación de sistema																
14. Entrega final al Cliente																