



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

"Impulsando la Sociedad del Conocimiento"



Sistema Administrativo de Turnos

Autor: (1) Pablo Sócrates Chong Chalen

Coautor:(2) Lenin Freire, Master en Sistemas de Información Gerencial, ESPOL

Facultad en Ingeniería Eléctrica y Computación

Licenciatura en Sistemas de Información

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador

Email pchong@espol.edu.ec ; lfreire@espol.edu.ec

Resumen

El presente proyecto se desarrolló luego de evaluar la necesidad de programas sistemáticos en el Departamento de Servicio al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS", organismo que tiene la responsabilidad de atender a sus clientes y a los futuros clientes en las necesidades financieras que tengan, así como también hacer conocer los nuevos servicios que están prestando a sus socios y clientes, todo esto apegados al marco jurídico ecuatoriano. El cual cumple con el principal objetivo que es el de proporcionar una herramienta tecnológica de control y gestión de atención al cliente, así como también la administración de la información estadística del departamento, con ello se contribuirá a mejorar la atención a los clientes, socios y futuros clientes que solicitan y generan información frecuentemente, considera también la reducción del presupuesto administrativo del área, al limitar sus costos operativos, con lo que se obtendrá una mejor organización departamental, para ello se elaboró el Análisis de Costos y Beneficios donde se detallan los valores de inversión y los gastos que demandan la implementación de este proyecto.

Palabras Claves: Servicio al cliente, Servicios Prestados, Gestión de Atención al Cliente.

Abstract

The present project was developed after evaluating the need for systematic programs in the Customer Service Department of Savings and Credit Cooperative "OSCUS", an organization that has the responsibility to serve their clients and prospective clients in the financial needs have, as well as to make known the new services they are providing to their partners and customers, all attached to the Ecuadorian legal framework. Which meets the main objective is to provide a technological tool control and customer management, as well as information management department statesman, this will help to improve care for customers, partners and future customers and generate information seeking often also considered reducing the administrative budget of the area, to limit its operating costs, which will give a better departmental organization, for it was developed costs and Benefits Analysis detailing the values investment and expenses demanded the implementation of this project.

Keywords Customer Service, Services Provided, Customer Management

1. Introducción

1.1. Breve descripción Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” es una entidad financiera que está reconocida por la Superintendencia de Bancos desde el año 1962, trabaja bajo las leyes financieras del país y brinda todo tipo de servicio financiero a sus Socios y Clientes.

La Cooperativa OSCUS tiene sucursales en las provincias del Guayas, Tungurahua y Pichincha, la matriz está ubicada en la ciudad de Ambato.

La Misión es contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de sus socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

La Visión de la Cooperativa es ser un referente del sistema cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

2. Descripción del Problema

2.1. Antecedentes

El Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, es una financiera Ecuatoriana que cuenta con un equipo creativo, eficiente, responsable y comprometido, que tiene como objetivo principal contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de sus socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

2.2. Situación Actual

En el año 2009, el Gerente de Operaciones dio inicio a un proyecto para mejorar los procesos que se ejecutan en el departamento de servicio de atención al cliente (SAC), la cual permita de una manera ágil la correcta atención a sus socios y clientes.

En virtud de lo cual la compañía solicitó a PSG S.A. el servicio del desarrollo de un sistema de administrativo de atención de turnos, que se pueda integrar con su plataforma financiera para agilizar las consultas financiera de sus clientes

Para esto resultó una solución tecnológica SISTEMA ADMINISTRATIVO DE TURNOS (SATURNO), la misma que va a permitir reducir tiempos de operación en la atención a los clientes y socios.

OSCUS decidió emprender este proyecto de mejora de eficiencia operativa y de calidad de atención, de la mano del equipo de PSG S.A., creando para ello un equipo de apoyo interno bajo desarrollo organizacional.

El incremento sustancial en las labores que realiza este Departamento, debido a la multiplicidad de competencias nacionales e internacionales.

2.3. Identificación del problema

Debido a la necesidad de mejorar el orden, el tiempo de atención y la integración de la información con su CRM, se hace necesario el desarrollo de un sistema administrativo de turnos (SATURNO), que permita automatizar el manejo de las colas de espera, priorice las atenciones e integre la información con el CRM

Permitirá tener un historial de las visitas y actividades realizadas por los socios y clientes de la institución.

El departamento de SAC y todas las personas que necesitan de dicha información serán las primeras beneficiadas con el Sistema Administrativo de turnos, pues podrán obtener indicadores que les ayuden a tomar decisiones correctas y eficaces en el menor tiempo posible.

Además, los gastos de la empresa disminuirán ya que los procesos fundamentales en el SAC se encontraran integrados, automatizados y sobre todo generan una información de calidad a tiempo y disminuye la dedicación de las personas encargadas generando un mejor desarrollo en el objetivo de captar más clientes.

2.4. Solución Propuesta

De acuerdo a los problemas descritos se propone realizar una aplicación en Windows que mejore el tiempo de respuesta de los procesos actuales de Servicio al Cliente y que permita administrar y colaborar con el trabajo del Departamento de SAC mejorando y optimizando la administración de los procesos y atención a los Socios y Clientes

Se empleará las siguientes herramientas de trabajo:

Lenguaje de Programación: **Visual .Net 5.0**
Será instalado y configurado en las computadoras de los desarrolladores, el cual permitirá la creación de los programas que se necesiten para dar una solución a la Cooperativa. Se ha seleccionado esta herramienta por su facilidad de integración con aplicaciones en varios ambientes y por la facilidad de uso.

Base de Datos: **MySQL** versión 5.0
Permitirá la administración y el almacenamiento de la información en la base de datos. Su rendimiento y estabilidad general al emplear grandes tablas, la capacidad del sistema de ficheros para gestionar

eficientemente archivos de gran tamaño justifica su elección.

Esta solución estará compuesta por los módulos de Administración, Entrega de Turnos, Presentación de Turnos y Monitoreo.

La solución seleccionada permitirá automatizar el flujo de Socios y clientes en el Departamento de SAC.,

2.5. Alcance de la solución

El Sistema de Administración de Turnos SATURNO, será una herramienta de apoyo para la gestión de tomas de decisiones para la dirección del Departamento de SAC.

El mismo que abarcará lo siguiente:

- ✓ Seguridad / administración
 - Módulos
 - Usuarios
 - Trámites
 - Pantallas
 - Asignación de Usuarios a Módulos
 - Asignación de Trámites a Módulos
 - Asignación de Trámites a Pantallas
- ✓ Entrega de Turnos
 - Registro de los turnos
 - Emisión de los turnos
 - Consulta de Saldos
- ✓ Atención de Turnos
 - Llamar turnos
 - Re llamar turnos
 - Cerrar la atención del turno
 - Saltar un turno
- ✓ Pantallas
 - Presentar el turno llamado
 - Presentar Videos
 - Presentar texto informativo

2.6 Objetivos Específicos

1. Administrar de una mejor manera el tiempo de respuesta de los asesores.
2. Organizar los trámites mas solicitados.
3. Reportes estadísticos del tiempo de espera, tiempo de atención, y tiempo total que tiene una persona en un rango de fecha.
4. Reportes estadísticos de los trámites en un rango de fecha.
5. Reporte estadísticos de la cantidad de usuarios que son atendidos en un rango de fecha.

2.7. Beneficios del Proyecto

Uno de los beneficios que se obtendrá es la organización de la información de forma ágil y segura al almacenarla en una Base de Datos relacional, actualmente no existen estos datos.

Mejora en la atención al cliente ya que se podrán tomar correcciones en los procesos.

Se podrá medir la eficiencia de los asesores basados en el tiempo de atención y en la cantidad de clientes atendidos..

2.8. Modelo Entidad Relación

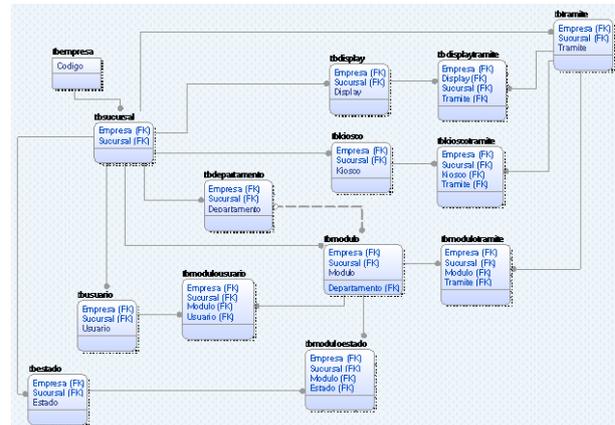


Figura 1. Modelo entidad relación

3. Pruebas, Implementación y Seguimiento

Las pruebas forman parte significativa en el proceso de adecuación de la aplicación para la implementación del SATURNO. En las pruebas se busco errores en todos los niveles: contenido, funcional, navegaciones, rendimiento, etc.

Con el fin de probar las diferentes capacidades del SATURNO, fue necesario dividir el trabajo en cuatro áreas, que son:

- ✓ Pruebas de Contenidos e Interfaces
- ✓ Pruebas de Funcionalidades y Operación
- ✓ Pruebas de Carga
- ✓ Pruebas de Seguridad

Por cada una de ellas hay actividades específicas realizadas, de las cuales se entrega un detalle a continuación:

3.1. Pruebas de Contenidos e Interfaces

Las actividades de esta etapa consisten en hacer revisiones precisas de la forma en que se despliegan las opciones del sistema y, además, si cumplen con los estándares mínimos que se hayan definido como meta a ser cumplida.

3.2. Plan de Capacitación

Como parte de las actividades que apoyan la implementación del SATURNO para el Departamento de SAC, se ofreció por parte del Jefe de Proyecto un programa de capacitación dirigido al personal administrativo y operativo involucrado en el desarrollo del Sistema.

El objetivo de este programa es dar una instrucción elemental, que permita a los usuarios comenzar con el desarrollo de sus actividades dentro del sistema.

Esta capacitación es de carácter interno y se presentó el siguiente cronograma de actividades, el cual fue aprobado por el Director del Departamento de Operaciones y de SAC, el cual realizó la convocatoria oficial publicada en la cartelera del Departamento, para que todos los involucrados estén debidamente informados de las actividades a realizarse.

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1 Sistema Administrativo de Turnos Capacitación	2 días	mié 30/06/10	jue 01/07/10
2 ANALISIS	3 días	jue 30/06/11	lun 04/07/11
3 Reunión General - Indicar el funcionamiento del Sistema	1 día	jue 30/06/11	jue 30/06/11
4 Reunión Departamento de SAC - Gerente de Servicio al Cliente	1 día	jue 30/06/11	jue 30/06/11
5 Reunión Departamento de Operaciones - Gerente de Operaciones	1 día	vie 01/07/11	vie 01/07/11
6 Reunión Departamento de Operaciones - Gerente de Sistemas	1 día	lun 04/07/11	lun 04/07/11

Figura 2. Cronograma de capacitación

3.3. Seguimientos y Correcciones

Una parte del plan de mantención del sistema implementado, son las observaciones en las que se priorizó para el proyecto que se ocupan las actividades relacionadas con el monitoreo de la actividad del sistema (Seguimiento y Correcciones), por cuanto a través de ellas es posible saber lo que está ocurriendo con los usuarios que concurre a solicitar algún tipo de servicio a la Cooperativa..

4. Análisis Financiero

Se elaboró el análisis de los costos y beneficios que se obtienen con la implementación del proyecto, aplicación que fue desarrollada por la empresa contratado para este proyecto.

Por ello se realizó un estudio que permitió estimar el costo de la realización del proyecto, donde se estableció una inversión inicial para su desarrollo e implementación, además también incluyó los valores para del personal involucrado y el equipamiento tecnológico, con lo que se podrá mantener su estabilidad y continua actualización de los datos.

4.1. Inversión en equipos de computación

En relación a la inversión en equipos se estableció la necesidad de adquirir un KIOSCO para la entrega de turnos para cada sucursal don de el sistema vaya a ser instalado, un TV LCD para visualizar los videos, texto informativo y los turnos llamados.

También se necesitó adquirir un servidor donde se aloja la base de datos, de la misma forma se requerían de fuentes de poder ininterrumpida (UPS), disco duro externo para generar los respectivos respaldos.

4.2. Inversión en Infraestructura

Para adecuar el área donde fue ubicado el servidor se requirió la instalación de nuevos puntos de datos para el trabajo en conjunto con los usuarios del departamento en la red local de la institución.

4.3 Inversión Recurso Humano

Se contará con la colaboración del Gerente de Operaciones, Servicio de Atención al Cliente y de Sietmas para la elaboración de los informes finales.

Con los requerimientos descritos anteriormente, se podrá cumplir con los objetivos de desarrollo del proyecto, contando con los recursos seleccionados de acuerdo a las necesidades funcionales y operacionales del Departamento Técnico Metodológico del Comité Olímpico Ecuatoriano; con lo que se obtendrá una mejora en la atención a los deportistas y dirigentes de las Federaciones Ecuatorianas por Deporte.

4.4. Beneficios Tangibles: Indicadores Financieros

Entre los objetivos establecidos en el proyecto luego de su implementación se obtendrán varios beneficios entre los que se pueden medir y cuantificar es el ahorro en el pago de horas extras que se incurre con los empleados administrativos del Departamento de SAC, debido a que se dejaría de gastar en la cancelación de este rubro.

También se economizará en suministros y papelería de oficina, debido a que los reportes estadísticos estarán en la base de datos.

5. Conclusiones

Luego de haber identificado las necesidades del Departamento Servicio al Cliente se puede concluir que:

La implementación de este proyecto permitirá automatizar el flujo de personas y de información obteniendo los resultados necesarios para la entrega de informes oportunos, reduciendo los costos operativos,

lo que genera un progreso organización departamental y mejora en la calidad de atención a todos los usuarios de la institución.

6. Recomendaciones

Durante la implementación del proyecto se identificó que en total existen 17 Sucursales ubicadas en todo el territorio ecuatoriano, y sólo el 40% se encuentran ubicadas en ciudades principales, las demás tienen su oficina en cantones.

Por ello se recomienda gestionar la compra de UPS para proteger los Kioscos de Entrega de Turnos, los TV LCD y sus respectivas portátiles..

7. Agradecimientos

Principalmente a Dios por permitirme culminar este proyecto, a mi familia por el apoyo brindado desde el inicio de nuestra carrera, a nuestro tutor de tesis por el tiempo, conocimiento y guía profesional que nos ha brindado a lo largo de este trabajo, el mismo que nos ha permitido cumplir con los objetivos planteados, a la profesora de inglés ya que sin ella no tendría los conocimientos necesarios para interpretar las investigaciones realizadas.

8. Referencias

[1] Guía del PMBOOK2008

[2] Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos 4ta. Edición. Publicado por Project Management Institute Inc.

[3] Management Institute Inc.
ISBN:978-933890-72-2

[4] http://procept.com/farndales_guide.pdf

[5] <http://www.project-management-prepcast.com/>

[6] <http://projectmanagement.ittoolbox.com/>