



UNIVERSIDAD DE INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS

App - Sistema para Reservas de Turnos
TurnApp

Ana Beatriz Romero

Asunción Paraguay
2019

Resumen

El proyecto está enfocado al desarrollo de una herramienta que mejorará el proceso de reserva de turno en el área de servicio del GRUPO *Michelsagnoli* que evoluciona en la demanda de crecimiento para sus servicios ofrecidos, el proceso que realiza el cliente para agendar su reserva en el departamento de Atención al Cliente, es una tarea muy tediosa, tanto para el cliente como para los/las operadores/as que deseen registrar el turno solicitado, por ende también se vuelve difícil un control efectivo e inadecuado para la manipulación y acceso a los datos, dejando así una ineficiencia con un bajo rendimiento para el departamento.

El proyecto optimizará aún más el proceso de reserva que es ineficaz para ambas partes, incluye para el cliente opciones para agendar turno (consultar/cancelar/confirmar) cuando lo necesite, sin la necesidad de realizar un llamado telefónico, visualizará actualizaciones en tiempo real con los servicios, también dispondrá de un listado de histórico de reservas realizadas. Y por otro lado para el departamento, se gestionará mejor los procesos de seguimiento a las reservas, brindando de esta manera un mejor servicio.

Con la implementación de esta herramienta se mejorará la eficiencia en la reserva de turno, se minimizará los tiempos de respuestas en los servicios, se automatizará el control de reservas, agilizando las gestiones de los servicios que brinda el taller a los clientes en el momento que lo requieran.

Se podrá acceder de manera más efectiva a los datos, manteniendo un control fiable de los registros y previniendo así algún error cometido. Se mejorará la fidelización de los clientes, tratando de llenar positivamente las expectativas de un buen servicio.