



Virtline

ADMINISTRADOR DINÁMICO DE COLAS DE ESPERA (DQM)

Motivo del brief: Hackaton BPN

Autor: Guillermo Tosi

13 de mayo de 2018

Versión: 0001g

RESUMEN EJECUTIVO

Objetivo

Ofrecer una solución flexible a la problemática de las colas de espera para atención al público en instituciones bancarias mediante la implementación de nuevas tecnologías, análisis en tiempo real del comportamiento de nuestros clientes, e inteligencia de negocio obtenida de nuestra actividad pasada, y la de la industria en general.

Problema

Los bancos presentan en general una marcada incapacidad para atender personalmente a sus clientes en forma satisfactoria, por lo menos dentro de las expectativas de los clientes. Esta incapacidad se ve acentuada en los bancos con participación estatal, ya sea nacional o provinciales.

Ya sea porque las sucursales tiene mas clientes de los que pueden atender, por falta de recurso humano, por bajo rendimiento del mismo, o por una mala organización de los recursos disponibles, la mayoría de los bancos no logran un nivel aceptable de atención de los clientes. Todo esto acentuado en los últimos tiempos por la implementación de sistemas para la atención prioritaria de algunos clientes, ya sean clientes preferenciales o vip, lo que hace muy evidente para los clientes “comunes” la diferenciación; clientes que en muchos casos pagan paquetes de mantenimiento que superan los usd 25/30 mensuales y sin embargo deben esperar largos ratos para ser atendidos. La sensación generalizada de estos clientes, que conforman el grueso de la cartera, es que pagan muy caro por un servicio bancario que no está a la altura de sus expectativas.

Es común ver en los bancos gran cantidad de cajas de atención pero solo la mitad de las mismas en funcionamiento, y el mismo caso se da en los escritorios de atención al cliente. Está claro que el recurso humano representa un costo importante, y en la búsqueda de mayor rentabilidad los bancos deciden recortar en este aspecto.

Frente a este problema, y teniendo en cuenta que los clientes son la razón de este negocio, quizás deberíamos preguntarnos:

- ¿Estamos haciendo el mejor uso de nuestro recurso humano?
 - ¿Cómo podemos mejorar la atención de nuestros clientes con los recursos que tenemos?
 - ¿Estamos aplicando métricas realistas para medir el rendimiento de nuestra atención al público?
 - ¿Cómo determinamos donde tenemos recurso ocioso para trasladar a otra sucursal?
 - ¿Cómo logramos mejorar los índices de rendimiento de nuestro recurso humano?
 - ¿Estamos haciendo el mejor uso de la tecnología para lograr nuestro objetivo de atender mejor a nuestros clientes?
-

Propuesta de solución

Se plantea una solución tecnológica informática para administrar las colas de espera, optimizando la atención al público mediante el cálculo dinámico de espera basado en la inteligencia de negocio obtenida de grandes volúmenes de datos, la integración directa de los sistemas de CRM existentes con un sistema dinámico e inteligente de administración de colas, y la integración directa de aplicaciones móviles para combinar colas físicas y virtuales.

Esto le permitiría a los clientes conocer de antemano en función de su perfil de cliente y el tipo de trámite que desea realizar cual es el tiempo estimado de espera, y partir de eso decidir si realiza el trámite sacando un turno en forma física o virtual.

Si el cliente se encuentra físicamente en la sucursal puede elegir esperar en forma presencial, o si el tiempo fuera excesivo, elegir hacer una cola virtual enlazando el sistema de turnos del banco con la aplicación en su móvil, y fuera del banco realizar otros trámites en el tiempo de espera. La aplicación lo mantiene notificado del avance del turno y le permite modificar su turno en caso de contingencias o retraso de regreso a la sucursal.

Alternativamente el cliente podría sacar un turno para realizar un trámite en sucursal antes de llegar a la misma, calculando la aplicación el tiempo de espera así como también el tiempo que le llevaría al cliente llegar a la sucursal, y en caso de ser necesario modificar dinámicamente la posición en la cola para evitar tiempos muertos y turnos perdidos.

Dadas las restricciones de uso de celulares en los bancos de la Argentina se propone hacer uso de las nuevas tecnologías para enlazar los móviles de los clientes al sistema de administración de colas del banco por simple contacto de dispositivos sin necesidad de interacción por parte de los clientes. Este sistema de interacción permite realizar el check in y check out del cliente para alternar entre el móvil y el sistema de turnos del banco en forma unificada y transparente.

Para lograr el objetivo planteado se propone la convergencia de diferentes tecnologías:

- Hardware on site
- Integración CRM - Cloud DQM (Dynamic Queue Management)
- Mobile App development con uso de QR, GPS, NFC
- Cloud Storage - Data Warehouse
- Big Data
- Business Intelligence

Estado del proyecto

- Estudio de prefactibilidad
-

Equipo de trabajo

Guillermo Tosi

- Analista Universitario en Sistemas de Computación, Universidad Empresarial Siglo 21 (UES21)
- Estudiante de Licenciatura en Informática Universidad Empresarial Siglo 21 (UES21), 5to año
- Director de Informática en Municipalidad de San Martín de los Andes
- Director del Centro de Aprendizaje Universitario San Martín de los Andes, Universidad Empresarial Siglo 21
- Emprendedor empedernido: Ecocubo San Martín de los Andes

Román Agustín Glecer

- Licenciado en Informática, Universidad de Belgrano (UB)
- IT Manager en PromTV - Grupo Mediapro

Leandro Gomez Sarrichio

- Licenciado en Publicidad, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES)
 - Posgrado Gerenciamiento Comercial, Universidad de Belgrano
 - Gerente de Ventas de Publicidad en Pantalla en Grupo Hoyts
-