

RESUMEN

Para el desarrollo de las empresas e incrementar su participación comercial en el mercado, es fundamental invertir estrategias que aseguren la existencia de una mejora continua en el servicio al cliente, ya que esto fideliza a los clientes y genera nuevos. Ante este escenario, este estudio presenta una propuesta, que tiene como objetivo monitorear, analizar y controlar la calidad de la atención al cliente.

Se propone el diseño y desarrollo de un sistema para la gestión de servicios, basado en la arquitectura orientada a microservicios, que permite el control de un servicio requerido por el cliente. En este enfoque, se utilizó la metodología “UWE” con el propósito de asegurar la calidad del software.

Los componentes del sistema están distribuidos en una instancia proporcionada por los servicios web de Amazon (AWS), los mismos se conectan mediante REST hacia una aplicación web desarrollada en HTML5 con el framework de Angular y Kendo UI, la misma que está alojada en Amazon S3 y su contenido es distribuido con CloudFront, este recurso es usado para aumentar la velocidad de carga de los archivos del aplicativo. Los datos que se generan son utilizados para medir la calidad del servicio ayudando así a realizar cambios estratégicos para su mejora; de igual manera el cliente puede ver dicha información para constatar que todo sea de su satisfacción.

La implementación se realizó en la compañía Decisión c.a. donde se evaluó el funcionamiento del sistema, con respecto a la usabilidad y se encuestó a los clientes con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los servicios recibidos.

PALABRAS CLAVES:

- GESTIÓN DEL SERVICIO
- MICROSERVICIOS
- AMAZON
- UWE
- SERVICIOS WEB
- REST
- ANGULAR

ABSTRACT

For business growth and increase its commercial market share, it is essential to invest strategies to ensure the existence of a continuous improvement in customer service, as this will create loyal customers and generates new ones. To face this scenario, this study shows a proposal, in order to monitor, analyze and control the quality of the customer support.

The design and develop of a system is proposed for service management, based in microservices architecture, allowing control of a service required by the customer. In this approach, the methodology “UWE” was used in order to ensure software quality.

The components of the system are distributed in an instance provided by Amazon Web Services (AWS), they are connected by REST to a web application developed in HTML5 with Angular framework and Kendo UI; this application is hosted in Amazon S3 and its content is distributed with CloudFront, this resource is used to increase speed of loading application files. The data generated is used to measure the quality of service helping to make strategic changes for improvement; likewise, the customer can see this information to make sure everything is to his satisfaction.

The implementation was done in Decision c.a. company where the system functionality was evaluated with respect to usability and surveyed customers in order to meet the level of satisfaction of the services received.

KEYWORDS:

- SERVICE MANAGEMENT
- MICROSERVICES
- AMAZON
- UWE
- WEB SERVICES
- REST
- ANGULAR

