



Sociedad & Tecnología

Revista del Instituto Tecnológico Superior Jubones

2020

Volumen / 3

Número / 1

Enero / Junio



ATEL, AGENTE DE TELECOMUNICACIONES. UNA EXPERIENCIA DIGITAL

ATEL, TELECOMMUNICATIONS AGENT. A DIGITAL EXPERIENCE

Dairon Ian García Roque¹

E-mail: digarcia@ucf.edu.cu

Dailyn Sosa López¹

E-mail: dailyn@ucf.edu.cu

Bunny Prieto Santana¹

E-mail: bprieto@etecsa.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6714-0866>¹Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez", Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

García Roque, D. I., Sosa López, D., & Prieto Santana, B. (2020). ATEL, Agente de Telecomunicaciones. Una experiencia digital. *Revista Sociedad & Tecnología*, 3(1), 24-28.

RESUMEN

El proyecto Atel se engloba dentro del área de desarrollo de aplicaciones móviles. Ofrece a la División Territorial Cienfuegos contar con una herramienta de trabajo para el mejoramiento del servicio a la población, ofreciendo una ventaja competitiva en estos momentos en que las TICs toman el mando y el teléfono móvil es el dispositivo a través del que más se accede a Internet. Atel, denominada por sus siglas Aplicación de Telecomunicaciones, estuvo inspirada en la necesidad urgente de proteger a nuestros usuarios haciéndole valer sus derechos como consumidores. Esta novedosa aplicación, única en el país propiciará el intercambio con nuestros productos y servicios, además de buscar en nuestra Red de Ventas (localización), el punto de contacto más cercano al usuario, con sus horarios establecidos, dirección y número telefónico. Facilitará filtrar por consejos populares el Agente de Telecomunicaciones, identificando cuáles servicios brindan: pago de la factura telefónica, la compra de cupones y/o tarjetas telefónicas. Cuenta además con un módulo para acciones rápidas de consulta y compra de paquetes. Otras de las bondades será permitirle al usuario contar con informaciones de primera mano cómo son los

niveles de atención a las quejas y los días de atención a la población, así como las vías para establecer el reclamo con la novedad de hacerlo on_line in_situ a través del correo electrónico hacia la cuenta atencion.usuarios@etecsa.cu. También, a través del código QR ubicado en cada estación de trabajo, el usuario podrá evaluar cómo percibe el servicio y/o producto. Esta apk consume servicios web alojada en un servidor de Etecsa.

Palabras Claves:

aplicación, información, localización

ABSTRACT

The Atel project falls within the mobile application development area. It offers the Cienfuegos Territorial Division to have a work tool to improve the service to the population, offering a competitive advantage in these moments in which ICTs take control and the mobile phone is the device through which the most access is made. Internet. Atel, known by its acronym Telecommunications Application, was inspired by the urgent need to protect our users by enforcing their rights as consumers. This new application, unique in the country, will

promote the exchange with our products and services, in addition to searching in our Sales Network (location), the point of contact closest to the user, with their established hours, address and telephone number. It will facilitate filtering by popular advice the Telecommunications Agent, identifying what services they provide: payment of the telephone bill, the purchase of coupons and / or telephone cards. It also has a module for quick consultation and purchase of packages. Other benefits will be to allow the user to have first-hand information such as the levels of attention to complaints and the days of attention to the population, as well as the ways to establish the claim with the novelty of doing it online in_situ through the email to the account atencion.usuarios@etecsa.cu Also, through the QR code located on each workstation, the user will be able to evaluate how they perceive the service and / or product. This apk consumes web services hosted on an Etecsa server.

Keywords:

application, information, location

INTRODUCCIÓN

En la División Territorial Etecsa Cienfuegos, el Departamento de Comercial y Mercadotecnia consta de 4 grupos, entre ellos el Grupo de Soporte comercial, donde el especialista de Protección al consumidor es el encargado de supervisar que los derechos de los consumidores no sean violados y que los mismos, faciliten el acceso a la información entre otros.

El derecho al “Acceso al Servicio”, así como a la “Información” son obligaciones inviolables y contractuales que ETECSA debe garantizar a sus usuarios y clientes en todo el proceso de comercialización de sus productos y/o servicios. Al margen de ellos, la empresa vela minuciosamente por el crecimiento sostenido en el Sistema Ávila Doc Pro, dicho sistema es habilitado por la entidad para la recepción, tramitación y respuesta, de todas las incidencias que se deriven de nuestra cartera de productos y/o servicios y en especial de aquellas categorías que influyen directamente en la

calidad del servicio, pre y post venta, las cuales predisponen al consumidor frente a su proveedor de telecomunicaciones, cuando las mismas no son cumplidas y dan al traste con la no satisfacción del usuario.

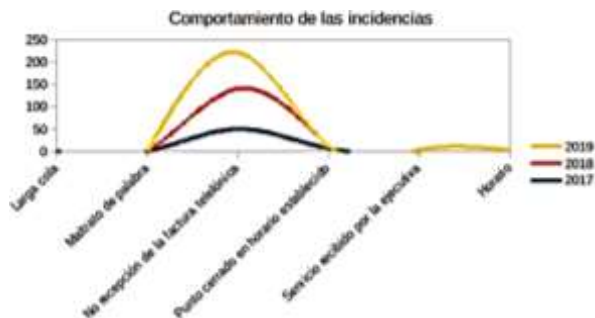


Figura 1. Datos extraídos del Sistema Ávila Doc Pro.

La figura 1 muestra por años, entre las 91 categorías que conforman los clasificadores, las incidencias que más impactan y dan al traste con el desarrollo de este trabajo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La idea inicial se basó en desarrollar una aplicación para dispositivos Android, que permita a los usuarios geolocalizar, desde su posición actual, espacios o puntos, con los cuales pueda interactuar de forma online y acceder a los servicios y productos que comercializa ETECSA, además de conocer los niveles para la atención a las quejas, los días de atención a la población, así como las vías para establecer el reclamo con la novedosa opción de hacerlo esta vez vía correo electrónico.

Estos puntos se mostrarán como pines dentro del mapa y al pulsar en los mismos un cuadro de diálogo permitirá realizar las acciones oportunas. La División Territorial Etecsa Cienfuegos, de conjunto con la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez y la carrera de Informática, desarrolló la aplicación para móvil Android “Atel” a raíz de detectarse la situación problemática existente en el Grupo de Soporte Comercial en la actividad de Protección al Consumidor con el aumento sostenido de las quejas tanto de carácter personal como a través

de los medios de prensa, que inflúan notablemente en la satisfacción del usuario. Las principales causas que se detallan a continuación y por las cuales se desarrolla el trabajo son:

No recepción de la Factura Telefónica: Las principales zonas donde el mayor cúmulo de insatisfacciones se encuentran por la no recepción de la factura son en Tulipán, Buenavista y La Juanita. Los motivos son la fluctuación de los carteros, la no entrega oportuna por parte del distribuidor en la Habana y en otros casos, que son los pocos, error en el código postal. En investigaciones con los usuarios inconformes, manifiestan además de no conocer otras formas de pagar su factura telefónica.

Punto cerrado en horario establecido: Usuarios insatisfechos que se acercan a puntos de contacto nuestros y ya están cerrados, ya sea por horario o por alguna contingencia que no se encuentre brindando servicios.

Servicio recibido por la ejecutiva: Las colas largas y la lentitud en vender o realizar trámites comerciales en ocasiones incitan al usuario a abandonar su gestión, creando insatisfacciones. La idea de desarrollar la aplicación para móvil Android "Atel" parte de la necesidad de buscar alternativas que nos posibiliten minimizar las incidencias por los motivos antes expuestos y de contar en el momento con la opinión del usuario. El pensar en una aplicación, hizo desbordar muchas ideas que propiciaron este producto final.

RESULTADOS

El diseño se ha realizado en el IDE Android Studio 3.0.1 apoyado en lenguaje XML, desde un punto de vista intuitivo con el fin de lograr una interfaz lo más amigable para el usuario además de facilita el acceso a la marcación y obtención de los servicios de Etecsa. Consta de 4 módulos y sus peculiaridades son las siguientes:

1. **Útiles:** Acciones útiles para que los usuarios de forma rápida y confiable puedan acceder y autogestionarse los diferentes servicios como son:
 - Consultar saldo,
 - Consultar bono y datos nacionales,

- Consulta de paquetes de internet,
- Consulta de bolsa nauta,
- Atención al consumidor

2. **Menú:** Muestra fraccionadamente la Red de Venta de la provincia con todos los servicios que presta, la descripción de cada uno de ellos y los documentos a portar ante la tramitación y gestión de las demandas de los usuarios. Cuenta además con una guía telefónica para los servicios de primera necesidad y por último consta con un módulo que posiciona la red comercial de la empresa según la localización del usuario con la posibilidad de escoger qué punto de contacto visitar según el trámite que desea hacer, evitando largas colas y pérdida de tiempo.

Agentes de Telecomunicaciones: Como canal de venta de la empresa, se distinguen de nuestros Puntos de Ventas por el horario que establecen, además de que prácticamente trabajan durante los 7 días. Es una vía alternativa para esos usuarios que, por motivos ya planteados anteriormente, imputables a nuestra empresa, no reciban la factura telefónica y puedan acudir al Agente de Telecomunicaciones más cercano a su hogar para realizar dicho trámite, además de comprar cupones y tarjetas para la telefonía móvil, pública y para las áreas WIFI. Esta persona puede solicitar a ETECSA un apartado postal, donde se incorporen un grupo de usuarios que deseen que el Agente de Telecomunicaciones les cobre su factura. De esta forma se elimina la no recepción de la factura, al menos del usuario inconforme, pues ya a través del agente podrá tener su factura y pagarla. La aplicación posibilita conocer a los usuarios de todos los Agentes de Telecomunicaciones distribuidos por Consejos Populares o Zona. A través de un buscador le facilita al usuario hacer más certera la búsqueda. Además de propiciar la información de los servicios disponibles por el Agentes de Telecomunicaciones, los cuales son: cobro por tráfico, cobro de factura, venta de tarjetas y cupones.

3. **Puntos de contacto:** Dispone este módulo toda la Red de Ventas de la provincia con su dirección, teléfonos de contacto, correo electrónico, horarios establecidos y servicios que presta. Muestra los niveles para la atención a las quejas, los días de atención a la población, así como las vías para establecer el reclamo con la novedosa opción de hacerlo esta vez vía correo electrónico.

Ventajas de la aplicación

- Reconocimiento y Confianza:

Nuestra empresa se destacará al tener una aplicación móvil propia mediante la cual los usuarios y clientes puedan interactuar con la misma, para informarse, conocer y gestionar los productos y/o servicios que comercializa, con la cual garantizará la seguridad garantizando el bienestar y satisfacción de todos los consumidores, además de difundir nuestros productos y servicios.

- Disponibilidad en tiempo real:

Una aplicación móvil, al estar hospedada en nuestra página oficial www.etcসা.сu, estará disponible para miles de usuarios interesados en el producto diseñado. Puede ser visitada la URL a cualquier hora del día, aunque la Red Comercial haya cesado su jornada laboral, se descarga y se accede. Eso significa que no desatendemos usuarios por no poder ofrecerles nuestros productos y/o servicios demandados, los cuales podrán ser vistos y consultados en todo momento.

- Nuevo Canal:

El desarrollo de la app "Atel", no solo conseguirá fortalecer y reconocer nuestra marca, sino que también se apertura un nuevo canal de venta desde donde los usuarios podrán realizar sus demandas como lo harían desde un punto de presencia nuestro, donde toda la información se encuentra perfectamente organizada, clasificándose estas de la mejor manera, y pudiendo filtrar las búsquedas.

- Velocidad:

Una app móvil funciona mucho más rápida, al haberse descargado en los dispositivos de los usuarios, por tanto, la tasa de transferencia se hace menor y el resultado es más ventajoso, que si lo solicitas a través de la banda ancha.

- Notificaciones:

A través del acuse, se podrá crear una relación más fuerte con los usuarios y clientes, ya que se logrará estar tan cerca de ellos como ellos lo están de sus dispositivos. Nuestra empresa es líder en enviarle notificaciones con promociones, descuentos, ofertas, encuestas y mucho más. Esta sería una vía efectiva para cuantificar y cualificar sus deseos y demandas

- Periféricos del dispositivo:

Una de las mejores ventajas para el desarrollo de esta aplicación es poder acceder a la tecnología de los dispositivos como el GPS para así localizar efectivamente el servicio y/o producto demandando por el usuario.

- Fidelización:

La app estará en la lista de aplicaciones dentro del teléfono de los usuarios y clientes. De esta manera, cada vez que abran el menú de su dispositivo, resaltará la marca de ETECSA, y será más factible que ingresen a ella una y otra vez, fortaleciendo así el vínculo con la empresa y pudiendo utilizarla como canal directo de satisfacción de la demanda.

- Ahorro:

La digitalización de los listados de los Agentes de Telecomunicaciones, así como en los productos a las ventas, propiciaría ahorrar varias copias impresas en papel. Además, con cada modificación del nomenclador de productos, solo bastaría un clic y modificar. De lo contrario se gastaría mucho en papel y tóner.

- Promoción:

Promocionar la app por los diferentes canales de comunicación: Prensa escrita, digital, televisión y radio, son vías efectivas para dar a conocer el producto a través de un Plan de Comunicación que implemente estrategias efectivas de publicidad que logren captar la atención de los usuarios. Las aplicaciones pueden ser divertidas, efectivas, novedosas, pero si no se publicitan, nunca llegarán a las manos del usuario. Nuestro perfil institucional en las Redes Sociales servirá para promover esta nueva app de una manera menos costosa y más efectiva. Todas estas ventajas tienen un denominador común y es que el accionar a través de una app propiciará un intercambio constante y seguro con nuestros productos y servicios. Lejos de ser una herramienta informática se crea un valor añadido a los usuarios, ya que los consumidores prefieren acceder a Internet a través de una aplicación, que desde el navegador de su smartphone. Con una aplicación propia, podemos conseguir datos de los usuarios con su consentimiento, para luego poder enviar mensajes mucho más personalizados e intercambiar ideas, sugerencias, críticas: fidelizar.

CONCLUSIONES

La aplicación ATEL contribuye a mantener comunicación e información constantes entre el usuario y la empresa, lo que proporciona estabilidad a la hora de acceder a un servicio o producto comercializado por nuestra red de ventas y por los Agentes de Telecomunicaciones. Incorpora además nuevos módulos relacionados con la protección al consumidor, así como permitirá censar la satisfacción de los usuarios. Ordena de manera uniforme el trabajo que realizan las especialistas comerciales para mantener actualizada la base de datos proporcionándoles una herramienta informática que informatiza todo el proceso de registro, control, altas y bajas de los Agentes de Telecomunicaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DC, R. (2019, February 7). Actividades por cuenta propia: Agente de telecomunicaciones. Retrieved 21 October 2019 from <https://www.directoriocubano.info/servicios/tramites/actividades-por-cuenta-propia-agente-de-telecomunicaciones/>
- ETECSA - EcuRed. (n.d.). Retrieved 15 June 2020, from <https://www.ecured.cu/ETECSA>
- Informatización de la Sociedad en Cuba - EcuRed. (n.d.). Retrieved 15 June 2020, from https://www.ecured.cu/Informatizaci%C3%B3n_de_la_Sociedad_en_Cuba
- Stallman, R. M. (, & Lessig, L. (. (2007). *Software libre para una sociedad libre*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Tecnologías de la información y las comunicaciones - EcuRed. (n.d.). Retrieved 15 June 2020, from https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_las_comunicaciones
- Transfermóvil. (n.d.). Retrieved 15 June 2020, from http://www.etecsa.cu/telefonía_movil/transfermovil/
- Vargas-Patiño, D., & Cardona-Gutiérrez, J. C. (2016). Telefonía móvil: una utopía nacida con el DynaTAC 8000X. *Ventana Informática*, (34).