

Universitat de Girona
Escola Politècnica Superior

Grau en Enginyeria Informàtica

PROJECTE FINAL DE GRAU

**Customització, desenvolupament i Integració
continua de Servei d'atenció al client**

Autor:
Gabriel Romero Cuadrado

Tutors:
Ignacio Clemente Martin Campos

RESUM

Convocatòria:
Juny 2023

Departament :
Informàtica, matemàtica aplicada i estadística

Projecte: Projecte Final de Grau
Document: Resum
Títol: Customització, desenvolupament i Integració continua de
Servei d'atenció al client
Autor: Gabriel Romero Cuadrado
Data: Juny 2023

Estudi:
Grau en Enginyeria Informàtica
Universitat de Girona

Supervisor 1:
Ignacio Clemente Martin Campos
Universitat de Girona
Email: ignacio.martin@udg.edu

Índex

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Introducció | 1 |
| 2 | Objectius | 2 |
| 3 | Procés de desenvolupament del PFG | 3 |
| 4 | Resultats | 4 |
| 5 | Conclusions | 5 |

Capítol 1

Introducció

Aquest Treball es centra en un projecte fet en una empresa que, en el context de competitivitat actual, ha identificat l'oportunitat de millorar significativament el seu servei d'atenció al client a través de l'adopció d'un software especialitzat en la gestió de consultes de suport.

L'empresa ha vist com, a mesura que ha crescut, la necessitat d'un sistema més robust i especialitzat per a la gestió de consultes de suport s'ha fet evident. El sistema actual, basat en Gmail, ha demostrat les seves limitacions a l'hora d'afrontar aquesta tasca de manera eficient i eficaç.

El que proposa aquest projecte és adoptar i personalitzar un software open source de help-desk, per adaptar-lo a les necessitats específiques de l'empresa, proporcionant diverses millores en l'organització de la gestió de consultes i dotar als usuaris d'una eina potent i fiable que proporcioni un servei excel·lent als clients.

Aquesta personalització i adopció del software de help-desk open source seran realitzades amb un enfocament metòdic, que inclourà la selecció d'un software que s'ajusti a les necessitats de l'empresa, la customització inicial per habilitar les funcions més bàsiques, el desenvolupament de noves funcionalitats específiques, i l'adaptació del software als serveis existents de l'empresa.

Capítol 2

Objectius

En aquest treball de fi de grau, es tenen diversos objectius que busquen la millora de l'atenció al client de l'empresa a través de la customització i implementació d'un software orientat al help-desk. Aquests objectius són:

1. **Adopció i customització inicial:** L'objectiu principal és seleccionar un software open-source que s'ajusti a les necessitats de l'empresa i, a continuació, realitzar una customització inicial per habilitar les funcions més bàsiques i adaptar l'estètica del software (colors, estils) a la identitat de l'empresa.
2. **Implementació d'un sistema de Integració Contínua/Desplegament Contínu (CI/CD):** Aquest objectiu implica la configuració d'un sistema que permeti una integració i desplegament contínu del codi, de manera que qualsevol canvi realitzat pugui ser incorporat de forma ràpida i eficient al software.
3. **Desenvolupament de noves funcionalitats:** Amb base en les necessitats específiques de l'empresa, es desenvoluparan noves funcionalitats que es considerin necessàries per millorar l'atenció al client. Aquestes funcionalitats han de permetre operar des d'un mailbox compartit per agilitar la gestió de les consultes dels clients.
4. **Adaptació del software a la resta de serveis de l'empresa:** Es buscarà preparar una API per a que el software pugui comunicar-se amb la resta de serveis de l'empresa, assegurant així una integració completa i fluida.
5. **Millora de l'experiència d'usuari i optimització del rendiment:** S'ha d'assegurar que el software proporcioni una experiència d'usuari satisfactòria. Aquesta millora es buscarà a partir de comentaris i trobades amb els usuaris de la plataforma, permetent ajustar el software a les seves necessitats reals. Al mateix temps, s'optimitzarà el rendiment del software per garantir una operativitat eficaç i eficient.
6. **Manteniment del software:** Es busca garantir el correcte funcionament del software a través de correcció de bugs, anàlisis de rendiment i actualitzacions necessàries per incorporar noves característiques o millores en la funcionalitat existent.

Capítol 3

Procés de desenvolupament del PFG

El desenvolupament del Projecte de Fi de Grau ha estat una experiència enriquidora que s'ha estès al llarg de diversos mesos. Des de la fase inicial de la concepció fins a la implementació final, el projecte s'ha executat dins d'un entorn empresarial autèntic, proporcionant una oportunitat única d'aplicar coneixements acadèmics a situacions reals que d'altra manera, no es podria haver gaudit.

Aquesta experiència ha transcendit els límits d'un simple projecte acadèmic; en realitat, ha estat una part integral del dia a dia de l'empresa, ha requerit una dedicació constant, una adaptació flexible a les necessitats canviants i un esforç per aconseguir els objectius proposats. A través d'aquest procés, s'ha pogut comprendre de millor manera les dinàmiques internes de l'empresa, les necessitats dels seus clients i els desafiaments que es troben l'equip de suport al client.

La col·laboració ha estat un component crucial durant tot aquest procés. Aquest no ha estat un projecte aïllat, sinó un esforç conjunt entre l'equip de l'empresa i el desenvolupador del projecte. Això ha implicat que el procés de desenvolupament ha estat enriquit no només per la visió i comprensió del desenvolupador, sinó també per la visió i l'experiència de tot l'equip. Aquesta col·laboració ha desembocat en un intercanvi constant d'idees, suggeriments i retroalimentació que han dirigit cada pas del projecte, des de les decisions més petites fins a les més significatives.

Es pot dir que el desenvolupament d'aquest TFG ha estat un procés intens i profundament immersiu. Ha estat un desafiament, però també una oportunitat enormement gratificant d'aprendre, créixer i contribuir de manera significativa al funcionament de l'empresa.

Capítol 4

Resultats

Aquest projecte ha demostrat ser una aportació valuosa per a l'empresa, millorant la qualitat del suport al client i augmentant la eficiència de l'equip de suport. El seu èxit es deu en gran part al treball col·laboratiu i l'esforç constant invertit en el seu desenvolupament.

L'aplicació també ha estat un instrument valuós per a l'anàlisi de rendiment. Ha proporcionat dades valuoses que l'empresa ha pogut utilitzar per identificar àrees de millora i estratègies per augmentar la satisfacció del client.

El Projecte de Fi de Grau ha conclòs amb resultats molt positius. El feedback rebut dels usuaris ha estat favorable, destacant la utilitat del software. El seu impacte ha estat evident en el dia a dia de l'empresa, convertint-se en una eina clau en les operacions del dia a dia.

Capítol 5

Conclusions

La realització d'aquest Projecte de Fi de Grau ha estat una experiència enriquidora que ha permès aprofundir i ampliar coneixements i habilitats. Cada fase del projecte ha plantejat reptes que han estimulat l'aprenentatge i l'adaptabilitat.

S'ha apreciat l'aplicació directa dels coneixements adquirits durant els estudis universitaris en la realització d'aquest projecte, demostrant l'essencialitat de la formació acadèmica. S'ha mantingut una visió crítica i analítica en la selecció de recursos i avaluació de les solucions, consolidant així una metodologia de treball efectiva.

Aquest projecte ha posat en relleu la importància de la comunicació eficaç i el treball en equip, encara que es tracti d'un projecte individual. També s'ha posat de manifest la necessitat d'una planificació i organització meticulosa, així com la capacitat d'adaptar-se a canvis imprevistos.

Els errors i els contratemps han estat vistos com a oportunitats d'aprendre i créixer professionalment. La realització d'aquest projecte ha estat una oportunitat per apreciar la diversitat de tasques i experiències que comporta ser un enginyer.

Sens dubte, aquest projecte ha estat una molt bona oportunitat d'aplicar i expandir els coneixements adquirits durant els estudis universitaris, fent camí per afrontar futurs reptes professionals amb més confiança i motivació. Està clar que l'experiència i les habilitats adquirides durant la realització d'aquest projecte seran d'immens valor per a la futura carrera professional de l'autor.