

TurnoMóvil

Joseph Andrés Guevara, Juan José Villegas

Noviembre 24 de 2011



Resumen

En sociedades cada vez más desarrolladas donde el tiempo se convierte en una variable de alto valor y poca disponibilidad, la importancia de su buena administración es un reto constante. TurnoMóvil es una aplicación móvil desarrollada en Android que permite a sus usuarios conocer el tiempo aproximado de espera en cada una de las filas en que se encuentre, de esta manera se libera de la dependencia física de permanecer en un establecimiento esperando a que un número en un tablero digital avance. TurnoMóvil además de calcular el tiempo aproximado de espera basado en distribuciones probabilísticas, permite conocer directamente el turno actual de la fila, crear alarmas que avisen tiempo antes de llegar y funcionalidades de toma de turno por medio de códigos QR, SMS y/o redes Wifi, así como la posibilidad de ceder un turno por medio de Bluetooth a otro usuario.

Palabras Clave: Turno, Movilidad, Tiempo de espera, Optimización de tiempo, aplicación móvil.

Pertinencia y viabilidad

Gran cantidad de empresas en el mercado usa sistemas de colas de espera para los puntos críticos de cada uno de sus procesos de negocio. El importante gasto en logística, espacios y la imagen que se transmite a los usuarios no es la mejor cuando tienen que esperar sentados sin realizar nada productivo hasta ser atendidos, lo que afecta la percepción del servicio prestado por la entidad y el presupuesto de la misma. Por otro lado, las personas querían saber aproximadamente cuanto demorarán en ser atendidos para poder realizar otras actividades sin perder su turno y sin perder tiempo en una sala de espera.

Ahora bien, el auge de la telefonía celular y gran penetración que han tenido en el mercado los teléfonos móviles hace que sea perfectamente viable complementar los sistemas de filas con tecnología basada en estos dispositivos.

Funcionalidades principales

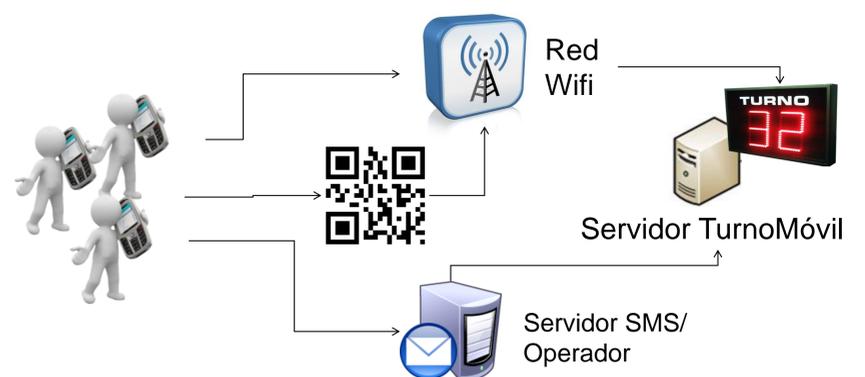
La aplicación móvil desarrollada para plataformas Android permite realizar las siguiente funcionalidades:

- Tomar turno, vía: SMS, Wifi y Códigos QR.
- Consultar el tiempo aproximado de espera.
- Consultar el turno actual de la fila.
- Crear y administrar alertar en el dispositivo relativas a los procesos de espera, con señales de audio y vibración opcionales y notificación Android en el panel de acceso rápido.
- Ceder turno a otro usuario del sistema vía bluetooth.

Motivación y objetivos

El principal objetivo del proyecto es mejorar la utilización del tiempo de los usuarios que tienen que realizar filas y reducir la congestión de personas en empresas que usan este tipo de métodos de espera para sus procesos de negocio.

Vista Global



Movilidad

La aplicación realmente usa la movilidad que ofrece un teléfono celular por su naturaleza. Está desligando al usuario final de un punto físico de espera permitiéndole monitorear su proceso de espera desde cualquier lugar.

Conclusiones

Es un trabajo con excelentes resultados que nos permitió conocer muy bien las capacidades de los teléfonos móviles.

Se debe realizar un aporte con respecto al manejo exhaustivo de casos de uso para que la aplicación sea más robusta.

Convendría desarrollar la aplicación sobre otras plataformas como Nokia y BlackBerry para aumentar el público objetivo.