Investigación para la obtención de una nueva metodología y un prototipo TIC para el tratamiento y procesamiento de reclamaciones de servicios de telecomunicaciones (INRETEL)

Researchers:

- Trecone [1], Grupo Área de Derecho S.L.P [2], Solucionex Consultoría y Desarrollo S.L [3]., Ceta-Ciemat [4], Feval [5], CénitS [6], Unión de Consumidores de Extremadura [7].

Idioma Indefinido

Descrição:

El proyecto surgió para investigar cómo se ejecutan los procesos de reclamación actuales, y cuáles son los tipos de incidencias más comunes, a través del análisis masivo de usuarios de telecomunicaciones mediante técnicas de Big Data, con el fin de aportar nuevos métodos y procesos que faciliten la gestión de las reclamaciones a los consumidores.

INRETEL ha propuesto el desarrollo de nuevos procesos para la detección, comprobación, validación y tratamiento de incidencias en los servicios de telecomunicaciones (fallos en servicio, errores en cobros, ofertas incompletas, mermas de calidad del servicio, etc.). Estos procesos permiten la gestión conjunta de reclamaciones de usuarios a través una solución de software, fomentando la reclamación masiva de usuarios. Con esta solución, se espera superar las limitaciones de los sistemas actuales, que desincentivan la reclamación de los usuarios al implicarlos en procesos técnicolegales complejos, suponiendo un exceso de esfuerzo y tiempo en la realización de esta tarea.

Objectives:

- Crear un prototipo TIC que permita a los usuarios detectar y generar reclamaciones para que otros usuarios puedan unirse “en un solo click”, haciéndose responsable del resto del proceso de reclamación sin exigir más esfuerzo del usuario.
- Obtener una metodología que permita la integración de procesos de “concentración granular” de manera que se consolide en una misma reclamación, a múltiples usuarios par (iguales), con el objeto de fomentar que se produzca el “efecto manada” en las reclamaciones.
- Modelizar los tipos de incidencias y creación de protocolos que permitan generar “evidencias irrefutables” que puedan ser opuestas ante los operadores de telefonía para asegurar la procedencia de las reclamaciones.
- Integrar los algoritmos obtenidos del proceso de investigación en una solución de software prototipo, que constará de Apps, plataforma de gestión y plataforma de superadministrador, incluyendo los procesos completos e impulsándolos.
- Crear un repositorio de información con el que experimentar con usuarios que interactúen a partir del prototipo TIC con las incidencias seleccionadas, para la evaluación de los procesos.

Achieved objectives:

El resultado final de este proyecto ha permitido la puesta en funcionamiento de potentes procesos de inteligencia colectiva donde los individuos actúan de manera simbiótica para conseguir objetivos inalcanzables a nivel individual. Por su parte, COMPUTAEX [8] ha participado en el desarrollo de un prototipo TIC que consta de una plataforma web de gestión de reclamaciones y de administración, así como de una aplicación móvil. Este prototipo permite a los usuarios detectar y generar reclamaciones para que otros usuarios puedan unirse en un click, generándose así reclamaciones masivas. El propio sistema se hace responsable del resto del proceso de reclamación, modelando tipos de incidencias y creando protocolos que generen evidencias para asegurar la procedencia de las reclamaciones y la gestión de las mismas, para finalmente lograr un reembolso económico para los usuarios afectados, que podrán quedarse o bien donar a una ONG.

Funding sources:

El proyecto estaba enmarcado en el Programa Coinvestiga, destinado a financiar la realización de proyectos de I+D por agrupaciones de empresas, en las áreas estratégicas establecidas en el V Plan Regional de I+D+i [9] (20142017).

Web:

- INRETEL [10]

URL de origem:https://www.cenits.es/pt-pt/proyectos/investigacion-obtencion-nueva-metodologia-prototipo-tic-tratamiento-procesamiento

Ligações

[1] http://trecone.com/ [2] http://areaabogados.com/ [3] http://www.solucionex.com/ [4] http://www.ceta-ciemat.es/ [5] http://www.feval.com/ [6] https://www.cenits.es/ cenits [7] http://www.ucex.org/ [8] http://www.cenits.es/fundacion [9] http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2014/1980o/14062175.pdf [10] http://trecone.com/proyectos/