

“REQUERIMIENTOS ON LINE – SERVICIOS DE INTERNET PARA ATENCION DE REQUERIMIENTOS Y SERVICIOS AL CLIENTE”

Lidia Florinda Dominguez Menoscal ¹, Monica Celi ², Roberto Andrade ³
Facultad Ingeniería Eléctrica y Computación.
Licenciatura en Sistemas de Información
Escuela Politécnica del Litoral,
Campus las peñas Malecón y Loja
Guayaquil, Ecuador

(1)(2) Egresada de Licenciada en Sistemas de Información 2009. Idominguez@espol.edu.ec
mceli@espol.edu.ec

(3) Director de Tópico, Licenciado en Sistemas de Información Gerencial, Profesor de LSI-FIEC ESPOL.
randrade@espol.edu.ec

RESUMEN

Nuestra tesis representa una importante herramienta de trabajo para la empresa INTERAGUA en el área de atención al cliente, en mejorar la calidad de atención al cliente, pues permite descongestionar los puntos de atención al cliente y permite llevar un control organizado del ingreso, asignación y finalización de trámites, Adicional a esto también permite la clasificación y distribución de requerimientos. Aplicando controles de supervisión en fases mas importantes, con una plataforma de fácil acceso y controles de seguridades para que el ingreso del cliente sea a través de clave solicitada personalmente a la entidad. El resultado será agilizar los procesos y resultados de los requerimientos del cliente a la entidad.

Palabras Claves:

1. Herramienta de Trabajo INTERAGUA
2. Des congestionamiento en el área de atención al cliente
3. Políticas de Evaluación de Trámites
4. Beneficios de Requerimientos Online
5. Clasificación y distribución de requerimientos
6. Tipos de Reclamos para Pagos Online
7. Sistema de Control y Seguridad

ABSTRACT

Our thesis is an important tool for the company INTERAGUA in the area of customer service, improving customer service quality, allowing decongest customer points and allows to control organized in income, allocation and completion of paperwork, Additional to this also allows the classification and distribution requirements. Applying supervisory controls most important phases, with a platform for easy access and security controls for the client's income either through personally requested key to the entity. The result will expedite the process and outcomes of customer requirements to the entity.

1. Introducción

INTERAGUA C. Ltda. Actualmente cuenta con una estructura organizacional encargada de la Administración y Operación de los Sistemas de Agua y Alcantarillado de la ciudad de Guayaquil.

La concurrencia de los clientes al área de departamento de atención ya sea para realizar reclamos y /o solicitudes es cada vez mayor y a medida que el servicio se expande en la ciudad crece la población de clientes para la empresa por lo que nace la necesidad que desarrollar un sistema que permita al cliente tener un control y administración on line de sus trámites y requerimientos y así poder generar sus reportes a tiempo y de una manera ágil.

Además evitar saturación en las salas de atención y en los sistemas en horas pico lo que provoca en la actualidad malestar a los clientes.

2. Contenido

2.1 Descripción del problema

Debido al crecimiento de clientes y los continuos ingresos de solicitudes y reclamos de los servicios que da la empresa INTERAGUA, se presenta congestión en las salas de atenciones para el área de Servicios al Cliente, ocasionando malestar a clientes y saturación en la aplicación que utiliza para receptor dichos requerimientos.

2.2 Alternativas de Solución

Tomando en consideración la solicitud y requerimientos del cliente determinamos lo siguiente como mejor alternativa.

- Crear un sistema en ambiente web que tenga las opciones de poder registrar aquellos requerimientos que no necesiten la presencia del cliente en las salas de atención, estos requerimiento se iniciaran desde una solicitud en una pagina web y será receptada por supervisores del área de servicio al cliente dando continuidad a dicho tramite.

- Facilidades en los criterios de consultas dentro de la aplicación para el área de atención al cliente con el objetivo de identificar los tramites pendientes y en curso.

3. Levantamiento de Requerimientos

Para el levantamiento del requerimiento se estableció cronograma de actividades y recursos que se comprometen a facilitar la información necesaria para una mejor descripción de la situación actual, conjuntamente identificando mejoras y procesos pendientes para la nueva aplicación.

4. Análisis y Diseño

En esta etapa de trabajo se inicio con las definiciones que tiene el sistema Axis que utilizan para registrar los requerimientos, donde se identifico las reglas del negocio y los controles que necesitarían establecerse en la nueva aplicación, adicional a eso se diseño MER donde se visualiza la integración y distribución de la información, la cual será de utilidad para tener claro la integridad de los datos.

5. Definición de la plataforma tecnológica

La aplicación esta desarrollada

en plataforma PHP (Personal Home Page), y como Base de Datos MySQL. Por ser una aplicación Web da flexibilidad en las exigencias de plataformas a ser cargado el sistema, considerando que No se requieren complicadas combinaciones de Hardware/Software para ser utilizada.

Con una aplicación Web tendrá alta disponibilidad, ya que puede realizar consultas en cualquier parte del mundo donde tenga acceso a Internet y a cualquier hora.

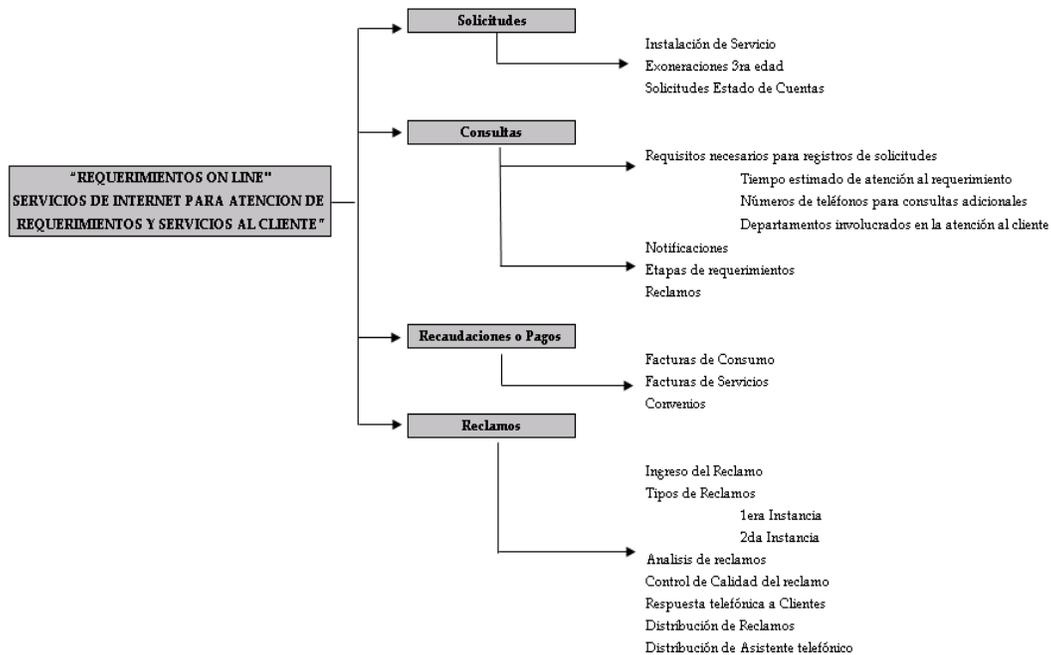


Figura 1: Esquema de Desarrollo Sistema REQUERIMIENTOS ON LINE.

6. Proceso de pruebas e implementación.

Para el proceso de pruebas se estableció políticas que podrán ayudar a identificar problemas y tener planes de contingencia las cuales se detallan a continuación:

Políticas de Pruebas

1. Se establecerá periodos de pruebas identificando procesos sensibles y responsables de cada prueba.
2. El resultado de las pruebas serán revisadas conjuntamente con los participantes iniciales en el levantamiento de la información.
3. Para los casos en que el resultado no es el esperado se identificara el problema y la solución.
4. Para observaciones de nuevos criterios se establecerá en cronograma como una actividad nueva y bajo la misma responsabilidad del recurso inicial.
5. Para pruebas finales se realizara presentaciones con los responsables

tanto del desarrollo y personal de la empresa involucrada en la tarea que estaría siendo utilizada una vez implementada.

7. Análisis Financiero

Dentro del análisis Financiero se enfoca un estado de pérdida y ganancias para tener un enfoque de costos vs beneficios.

Este estado arroja una Utilidad Bruta de 1380,00 vs gasto de 1020,00 con un resultado final de 270,00 como Utilidad Neta.

Estado de Perdidas y Ganancias.

| Descripción | A la fecha 31/01/2009 |
|-----------------------------|--------------------------|
| Ventas (ingresos) | 1.500,00 |
| Costo de Ventas | 120 |
| Utilidad Bruta | 1.380,00 |
| Deducción de gastos: | |
| Sueldos | 1000 |
| Gastos diversos | 20 |
| Publicidad | 0 |
| Gastos | 1.020,00 |
| Intereses pagados | 0 |
| U.A.I.I. | 360,00 |
| Imp. Renta 25% | 0 |
| Particip. Trabaj. 15% | 90 |
| Utilidad Neta | 270,00 |

- Compatibilidad multiplataforma
- Actualización
- Acceso inmediato y desde cualquier lugar
- Menos requerimientos de hardware
- Seguridad en los datos

Hoy día los usuarios buscan más que información en un sitio web. Desean tener sistemas a su disposición para satisfacer rápidamente y en cualquier momento alguna necesidad específica. Por otra parte muchas empresas obtienen grandes beneficios proveyendo estas soluciones a sus clientes y usuarios consiguiendo reducir costos, aumentar ventas, mejorar la imagen de la empresa, conservar clientes, etc.

Tabla 1: Estado de Perdidas y Ganancias.

8. Conclusiones y Resultados

Las aplicaciones web tienen varias ventajas sobre los programas de software tradicionales, como son:

BIBLIOGRAFIA

Técnica de Cocomo: http://www.uned.es/413057/exámenes/Ex_Feb2002_1s.pdf

Redes Jerárquicas: <http://www.monografias.com/trabajos38/conexion-cables-red/conexion-cables-red.shtml>

Manual de php: <http://www.desarrolloweb.com/php/>

Manual de MySQL: <http://downloads.mysql.com/docs/refman-5.0-es.a4.pdf>