



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
DE CONSULTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA
EPS SEDACUSCO S.A.

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
ARAUJO CANDIA, PERLA DEL ROSARIO
FLOR DE MARÍA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERA DE SISTEMAS**

**ASESOR
MGT. EMILIO PALOMINO OLIVERA**

CUSCO – PERÚ

2016



Título : IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSULTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA EPS SEDACUSCO S.A.

Autor : - Perla del Rosario Flor de María Araujo Candia

Fecha : 2016

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la EPS SEDACUSCO S.A. en la ciudad del Cusco y tuvo como finalidad la Implementación del Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A.

Para que la implementación del sistema mencionado se lleve a cabo, se realizó el estudio de las carencias de la empresa y las necesidades de los clientes, para poder mejorar la atención al cliente en la EPS SEDACUSCO S.A.

La EPS SEDACUSCO S.A. cuenta con un Sistema Comercial Integrado SICI, el cual utiliza como gestor de datos a FOXPRO, en este se almacenan datos de los clientes, información de los predios y conexiones de agua y desagüe. Esta es la base de datos la cual se utilizó para la investigación, pero para ello se realizó la configuración del proceso de migración utilizando un middleware y configurando un nuevo servidor de base de datos; debido a que el gestor de base de datos FOXPRO actualmente es un gestor limitado el cual no cuenta con compatibilidad de conexión con nuevas herramientas de desarrollo, para lo cual se realizó la migración de datos del Gestor de Base de Datos FOXPRO por intermedio de un middleware al Gestor de Base de Datos MYSQL, para que se pudieran ejecutar consultas desde esta Base de Datos a través del Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A.

Una vez que se realizó la migración de la base de datos, se pasó al desarrollo del Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A. Esta se desarrolló bajo el concepto de la Metodología de Desarrollo Ágil denominada Programación Extrema. Para esto pasaremos a definir las herramientas utilizadas en el desarrollo del Sistema de Información de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A.



Luego una vez finalizado el desarrollo del Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A., se dio paso a las pruebas de este y sí poner en funcionamiento; luego de esto se evaluó la aceptación de los clientes, las mejoras realizadas en la atención a los clientes de la EPS SEDACUSCO S.A., además se realizó el análisis de los reportes que emite el sistema observando como esta propuesta mejoro la cantidad de consultas y solicitudes básicas al día, así como se mejoró la cantidad de atenciones en los Módulos Instalados de Atención al Cliente de la EPS SEDACUSCO S.A.

El presente proyecto mejoro los problemas que presenta la EPS SEDACUSCO S.A. en cuanto a la cantidad de atención a los clientes y al acceso de información para ellos.

- Primero se realizó un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la empresa y se obtuvo las principales carencias, necesidades y problemas en los procesos del Área de Atención al Cliente.

- Luego se identificó las operaciones más utilizadas en la EPS SEDACUSCO S.A.

Seguidamente se pasó a implementar el modelo de migración de base de datos y se desarrolló el Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A.

- Finalmente, para la implementación del sistema se utilizó procesos de desarrollo ágil tal como la metodología de programación extrema, ya que se buscó agilidad en el desarrollo del sistema y además se involucró al cliente.

Finalmente, una vez Implementado el Sistema de Información de Consultas de Atención al Cliente para la EPS SEDACUSCO S.A.; el cliente podrá apersonarse al MODULO DE CONSULTAS, el cual está compuesto por una pantalla TOUCH y podrá realizar las consultas ingresando:

- El número de inscripción de la conexión
- El nombre del cliente registrado en la conexión
- La dirección del predio de la conexión

Ingresando uno de estos datos el cliente podrá:

- Consultar su recibo facturado e imprimir su duplicado de recibo.



- Consultar su estado de cuenta e imprimir su estado de cuenta.
- Finalmente consultar su histórico de lecturas e imprimir su histórico de lecturas.



ABSTRACT

This research was conducted in the EPS SEDACUSCO S.A. in the city of Cusco and was aimed at the implementation of the Information System Customer Consultation for EPS SEDACUSCO S.A.

For implementation of such a system is carried out, the study of the shortcomings of the company and customer needs was conducted in order to improve customer service in the EPS SEDACUSCO S.A.

The EPS SEDACUSCO S.A. SICI has an Integrated Business System, which uses as manager FOXPRO data in this customer data, information on land and water and drain connections are stored. This is the database which was used for research, but this configuration migration process was performed using a middleware and configuring a new database server; because the manager FoxPro database is currently limited manager which has no connection compatibility with new development tools, for which Data Migration Manager FoxPro database was made through a middleware the Manager MySQL database, so they could run queries from this database through Information System Customer consultation for EPS SEDACUSCO SA.

Once the migration of the database was made, it passed to the development of Information System Customer Consultation for EPS SEDACUSCO S.A. This was developed under the concept of agile development methodology called Extreme Programming. For this we will define the tools used in the development of Information System Support for EPS SEDACUSCO S.A.

Then after completion of the development of Information System Customer Consultation for EPS SEDACUSCO S.A., he gave way to the evidence of this and thus operate; after that the customer acceptance was assessed, improvements in customer care EPS SEDACUSCO SA, as well the analysis of the reports issued by the system was performed by observing how this proposal improved the amount of consultations and basic applications a day, and the amount of care was improved in the installed Modules Customer EPS SEDACUSCO SA This project improved the problems with the EPS SEDACUSCO S.A. in terms of the amount of customer service and access to information for them. □ First a diagnosis of the situation in which the company



was and major gaps, needs and problems in processes Customer Area was obtained was performed.

□ After the operations most commonly used in EPS was identified SEDACUSCO S.A. He then went on to implement the model database migration and Information System Consulting Customer for EPS SEDACUSCO developed S.A.

□ Finally, system implementation for agile development processes such as extreme programming methodology was used, as was sought agility in the development of the system and also involved the customer.

Finally, once implemented the Information System Customer Consultation for EPS SEDACUSCO S.A.; the customer may appear in person CONSULTATIONS module, which is composed of a TOUCH screen and can perform queries by entering:

- The registration number of the connection
- The client name registered in the connection
- The address of the property of the connection

Entering one of these data the customer may:

- Consult your checked duplicate receipt and print your receipt.
- Check your statement and print your statement.
- Finally check your readings and print historic historical readings.