

**Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de
Sistemas.**

Informe de Actualización Académica

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE ATENCION AL CLIENTE EN LA EMPRESA
ELECTRONORTE S,A.”**

Para Optar el Título de:

Ingeniero de Sistemas

PRESENTADO POR:

**YOMIRA ERICKA YAIPÈN QUIROZ
VICTOR MANUEL LOCONI ARRUNATEGUI**

ASESOR: ING. CHRISTIAN DIOS CASTILLO.

PIMENTEL PERÚ

La empresa Electronorte S. A. cuenta con un sistema llamado Optimus Comercial, que permite el ingreso de reclamos, consultas, estados de cuentas, la venta de servicios como servicio nuevo, venta de energía, entre otros. Este ingreso se puede hacer en forma personal, telefónica, fax.

Por lo tanto Electronorte S.A. como fin principal es brindar al cliente un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus requerimientos y reclamos, proporcionándole toda la información necesaria de manera clara y precisa sobre los pasos, costos, tiempos, etc. Implementa el área de Call Center, que la función principal es la recepción de las llamadas telefónicas las 24 horas del día; quienes con los agentes del área podrán dar un buen servicio al cliente.

El Software a utilizar se llama **SOFTPHONE**, que permitirá identificar las llamadas por sector, zona, unidad de negocio, etc. Con ayuda del sistema **OTIMUS COMERCIAL** los agentes podrán atender correctamente a los clientes.

Así mismo la cultura del personal con respecto a la atención del cliente, influye en la imagen de la empresa y la mejor de los procesos de la atención al cliente.