
PROYECTO 2: SOLUCIONES GUATEMALECAS S.A

202111478 – José David Panaza Batres

Resumen

La mayoría de las empresas están en constantes mejoras para brindarle un mejor servicio a sus clientes, y así asegurar la satisfacción de los clientes y su afiliación con las empresas. Como toda empresa, debe haber un buen servicio al cliente, ya que, si los clientes se sienten olvidados, van a dejar de prestarle servicios a la empresa. Para facilitar el trabajo a la empresa, se realizó un sistema que ayude a brindarle atención a los clientes, el cual puede manejar varios puntos y empresas a la vez. Es por ello por lo que se solicitó realizar un programa prototipo con dichas funciones para familiarizarse con dicho sistema.

Palabras clave

Empresas, clientes, prototipo.

Abstract

Most companies are constantly improving to provide better service to their customers, thus ensuring customer satisfaction and affiliation with the companies. Like any company, there must be good customer service, because if customers feel forgotten, they will stop providing services to the company. To facilitate the work of the company, a system was created to help provide customer service, which can handle several points and companies at the same time. That is why it was requested to make a prototype program with these functions to become familiar with said system.

Keywords

Companies, customers, prototype

Introducción

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. Este proceso involucra varias etapas y factores. Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz.

Desarrollo del tema

El servicio al cliente es todo el asesoramiento y la asistencia que proporciona la empresa a sus clientes durante sus interacciones con la marca. El objetivo es aumentar la satisfacción del cliente respondiendo a sus peticiones, a menudo el consumidor tendrá preguntas y consultas y el servicio al cliente se encargará de responderlas.

El servicio al cliente se encarga de ayudar al cliente a utilizar mejor el producto, a resolver problemas y a garantizar una buena experiencia de compra. Aunque el servicio de atención al cliente suele aparecer después de la compra, también puede encontrarse antes de la misma e incluso durante ella, por ejemplo, con un vendedor que responda a las preguntas del cliente sobre una prenda de vestir.

Por ejemplo, si recibe un paquete dañado, llamará o se pondrá en contacto con la empresa que se lo entregó y el departamento de atención al cliente se ocupará de su problema para garantizar que tenga una experiencia positiva al interactuar con la marca.

Factores que influyen en el servicio al cliente

La manera en que interactuamos con nuestros clientes es muy importante para lograr una mejor experiencia

del cliente, que no es más que proporcionarle un buen servicio o producto y que logremos cumplir con sus expectativas.

En caso contrario, si otorgamos un mal servicio o vendemos un producto que no cumpla con lo que el cliente esperaba, lo único que provocamos es una mala experiencia que se traduce en bajas ventas, pérdida de clientes y mala reputación de boca en boca, lo que también puede ocasionar que los que todavía no son nuestros clientes, prefieran irse a la competencia.

Para dar un buen servicio hay que crear un vínculo con el cliente, a fin de lograr una relación duradera, crear confianza, lograr que el cliente sea leal a nuestra marca, producto o servicio. Lo importante aquí es que el cliente salga satisfecho y sienta que sus necesidades han sido cubiertas.

Diferencia entre servicio al cliente, atención al cliente y experiencia del cliente

Atención, experiencia y servicio al cliente tienen diferencias que son claves para distinguirlos:

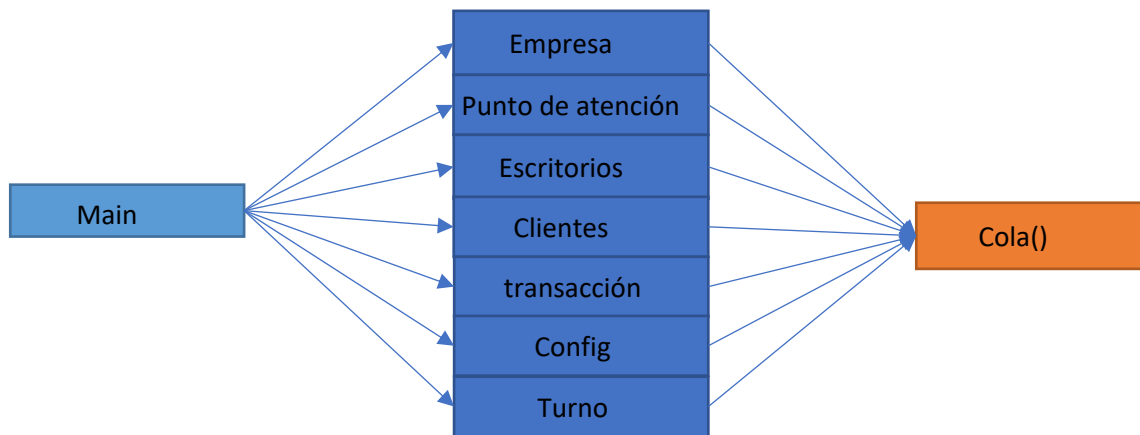
El servicio al cliente prevé los problemas que pueden tener los clientes y trata de resolverlos de forma preventiva. Se centra en detectar los problemas desde el principio, evitando que se agraven.

La atención al cliente se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado. La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos para solucionar el problema o la preocupación en cuestión.

La experiencia del cliente es la suma de todos los contactos, desde el descubrimiento e investigación de

un producto hasta su compra, pasando por su uso real
y su seguimiento por parte de la marca.

Diagrama Clases



Conclusiones

Para facilitar el manejo de las células, se utilizó un nodo ortogonal, debido a que cuenta con varias posiciones, las cuales indican las células vecinas. Trabajar con nodos en Python es complejo, debido a que Python trabaja con punteros por naturaleza.

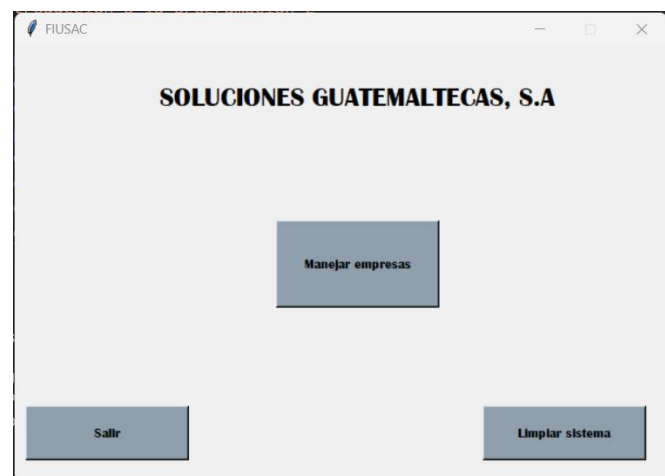
Referencias bibliográficas

Máximo 5 referencias en orden alfabético.

Servicio al Cliente: qué es y cómo mejorarlo / QuestionPro. (n.d.). Retrieved September 30, 2022, from <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>

Menú del programa

1. Menú inicial



2. Configurar Empresas



Empresas

CONFIGURE UNA EMPRESA

Banco de Desarrollo Rural Claro

CREAR EMPRESA Manejar pruebas

5. Activar escritorios



Escritorios

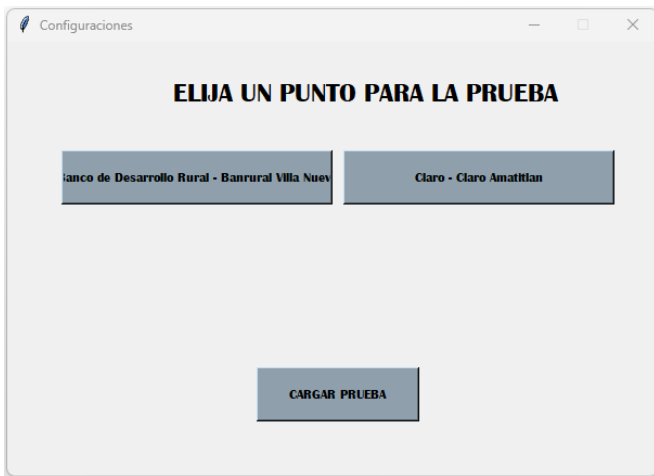
ACTIVE UN ESCRITORIO

1700- Nicola Tesla J600- Henry Cavil K500- Ana de Armas :3

SIUU- El bicho siuuu

CREAR ESCRITORIO DESACTIVAR ESCRITORIO

3. Elegir punto para la prueba



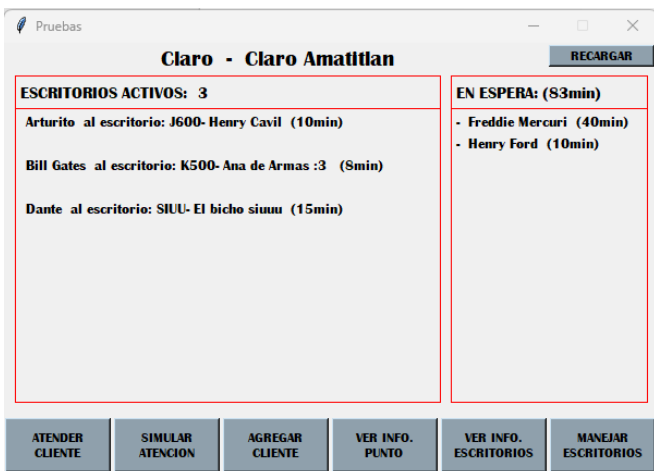
Configuraciones

ELIJA UN PUNTO PARA LA PRUEBA

Banco de Desarrollo Rural - Banrural Villa Nuev Claro - Claro Amatitlan

CARGAR PRUEBA

4. Módulo de cola



Pruebas

Claro - Claro Amatitlan

RECARGAR

ESCRITORIOS ACTIVOS: 3	EN ESPERA: (83min)
Arturito al escritorio: J600- Henry Cavil (10min)	- Freddie Mercuri (40min)
Bill Gates al escritorio: K500- Ana de Armas :3 (8min)	- Henry Ford (10min)
Dante al escritorio: SIUU- El bicho siuuu (15min)	

ATENDER CLIENTE SIMULAR ATENCION AGREGAR CLIENTE VER INFO. PUNTO VER INFO. ESCRITORIOS MANEJAR ESCRITORIOS