

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS



CURSO:

Ingeniería de Software II

TEMA:

Sistema de gestión de tickets y atención al cliente en la empresa Entel

DOCENTE:

Ing. José Vaquez Pereyra

GRUPO:

Berrosapi Reyes, Hernan Mauricio

Ramos Cotrina, Vania Melissa

Velasquez Reyes, Sergio Emanuel

Yepez Zapata, Angel Stefano

ÍNDICE

1.-Identificación del sector empresarial:	3
2.-Selección de la empresa:	3
2.1.-Información general:	3
3.-Procesos:	3
3.1.- Procesos Core:	3
3.2.- Procesos Estratégicos:	4
3.3.- Procesos de Soporte:	4
4.-Selección de Proceso de Valor:	4
5.- Planificación de Actividades:	4
5.1.-Listar actividades	4
5.2.-Priorización y agrupación de actividades	5
5.3.-Plan de implementación	6

1.-Identificación del sector empresarial:

Debido a la alta demanda en servicio de telecomunicaciones, nuestro equipo ha optado por centrar sus esfuerzos en el sector de telecomunicaciones.

2.-Selección de la empresa:

Por lo mencionado anteriormente, una de las principales empresas que se desarrollan en este ámbito empresarial es la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A (ENTEL S.A.)

2.1.-Información general:

RUC: 20106897914

Razón Social: ENTEL PERÚ S.A

Oficina principal: Cercado De Lima - Lima. Av. Nicolás Ayllón Nro. 8694 Fnd. La Estrella (Carretera Central Km.10.5)

Página Web: <http://www.entel.pe>

Misión: La Misión de las Empresas ENTEL es crear valor a través de la provisión de Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con el objeto de facilitar el bienestar de la comunidad, acrecentando la productividad y calidad de vida de las personas

Visión: La Visión de las Empresas ENTEL hacer que nuestros clientes y empleados sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos, generados por la capacidad corporativa de las Empresas ENTEL y de todos quienes colaboramos en ellas

3.-Procesos:

3.1.- Procesos Core:

- Gestión de la Red y Operaciones Técnicas
- Gestión de Productos y Servicios
- Atención al Cliente
- Venta y Comercialización

3.2.- Procesos Estratégicos:

- Gestión de la Estrategia Corporativa
- Gestión de Innovación

3.3.- Procesos de Soporte:

- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de Tecnologías y Sistemas
- Gestión Financiera y Administrativa
- Gestión de Compras y Logística

4.-Selección de Proceso de Valor:

4.1.- Atención al cliente:

- **Gestionar de ticket:**
 - Identificar al cliente
 - Ingreso del documento de identidad del cliente en el sistema
 - Verificación de datos del cliente
 - Seleccionar de Servicio
 - Presentación de opciones de servicios disponibles en pantalla
 - Selección del servicio por parte del cliente
 - Generar ticket
 - Emisión de ticket virtual
- **Atender Ticket**
 - Asignar ticket
 - Muestra de video publicitario o entretenimiento para la espera
 - Muestra del ticket asignado por pantalla
 - Llamado al cliente en pantalla al módulo correspondiente
 - Resolver consulta del cliente
 - Inicio de la atención en el sistema (inicio del cronómetro)
 - Registro de la atención en el sistema de gestión de tickets
 - Finalización de la atención y cierre del ticket en el sistema (final del cronómetro)
 - Generación automática de un reporte detallado de la atención
 - Llenado de encuesta de satisfacción

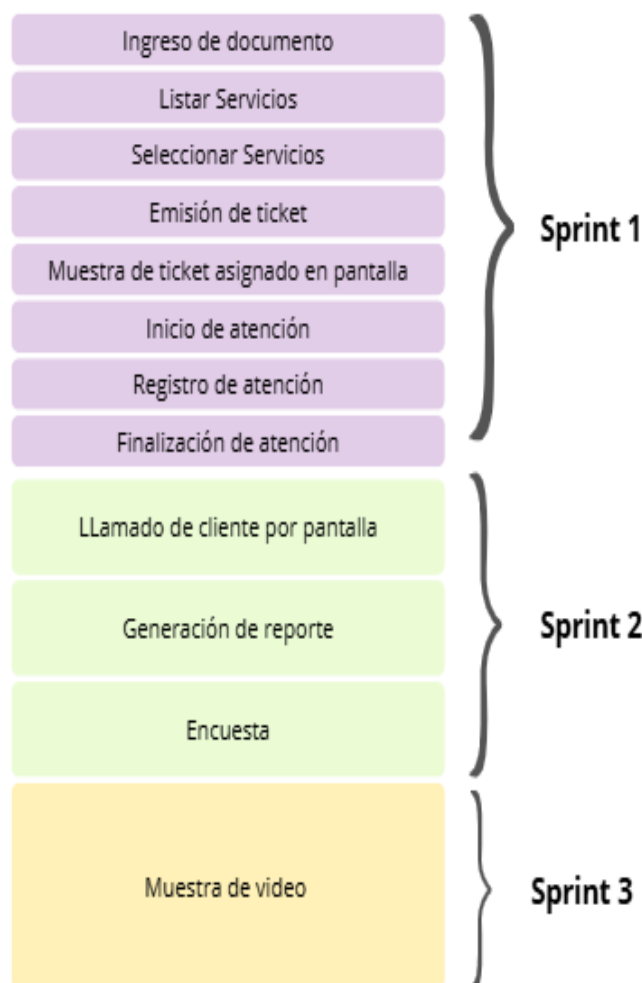
5.- Planificación de Actividades:

5.1.-Listar actividades

- Ingreso del documento de identidad del cliente en el sistema(Creación de cliente)
- Presentación de opciones de servicios disponibles en pantalla(Listar servicios)
- Selección de servicio por parte del cliente (Registro del servicio en la atención)
- Emisión de ticket virtual (Se muestra en pantalla el ticket)
- Muestra video publicitario o entretenimiento para la espera
- Muestra del ticket asignado por pantalla (Se muestra en los televisores de la sala de espera)

- Llamado al cliente en pantalla del módulo correspondiente (Se muestra de forma visual en las pantallas y también el mismo asesor llama al cliente)
- Inicio de la atención en el sistema (inicio del cronómetro)
- Registro de la atención en el sistema de gestión de tickets
- Finalización de la atención y cierre del ticket en el sistema (finaliza el cronómetro)
- Generación automática de un reporte detallado de la atención
- Llenado de encuesta de satisfacción

5.2.-Priorización y agrupación de actividades



5.3.-Plan de implementación

En nuestro proyecto, estamos utilizando la metodología SCRUM para organizar y gestionar las actividades. Hemos definido la cantidad de días para cada tarea según su complejidad y hemos dividido la totalidad del proyecto en tres sprints. Además, realizaremos reuniones diarias (daily stand-ups) donde revisaremos el progreso del equipo respondiendo a las preguntas: ¿Qué hicimos ayer?, ¿Tuvimos algún

inconveniente? y ¿Qué haremos mañana? Esto nos permitirá ajustar las prioridades y asegurar un avance continuo.

