

Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho"
Departamento de Investigación, Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias y Tecnología

15

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL RESTO BAR "TIERRA MÍA" A TRAVÉS DE LAS TIC

Autor:



¹Burgos Mendoza Aníbal Ernesto

Correspondencia del autor(es): curroburos40@gmail.com¹,
Celular: 78020456, Tarija - Bolivia.

Área de Investigación: Sistemas de información de gestión

1. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente proyecto fue creado con el objetivo de automatizar, facilitar y mejorar la calidad de servicio y atención al cliente y toma de pedidos bajo las normativas de las Tecnologías de Información (TIC's) para el Resto bar "Tierra Mía", el cual brinda servicios de gastronomía y coctelería al público en general. Dicho proyecto ejecutará la metodología de desarrollo ágil SCRUM para la maquetación y desarrollo del mismo. La construcción del sistema "GSolutions" se fundamenta en buscar una manera más eficiente de mejora del servicio y atención al cliente es mediante la implementación de un sistema que registre información de categorías, productos, proveedores, almacén, compras, ventas, mesas, reservas, usuarios, reportes y facturación para reducir el tiempo de espera del cliente y contar con información más eficiente, eficaz y confiable para poder tomar decisiones administrativas en menor tiempo dándole comodidad al usuario de acceder a información vital y segura del resto bar.

La calidad y satisfacción del cliente es el factor más importante para el resto bar Tierra Mía, y por ende para el presente proyecto. Los mencionados factores serán tomados en cuenta bajo la perspectiva del servicio ofrecido por el sistema de información.

A la conclusión del proyecto y contando con el software a medida se socializará una capacitación del personal en el manejo de las funcionalidades del sistema en los diferentes tipos de usuario, dotando un manual de usuario e instalación ante cualquier inquietud que se podría presentar.

2. COMPONENTES

- ☐ Componente 1: Sistema de información de gestión para resto bar

Desarrollar un sistema web para la automatización de procesos del resto bar,

- ☐ Componente 2: Cronograma de capacitación

Organizar un curso de capacitación para el personal de trabajo involucrado en el uso del sistema.