



SISTEMA DE AUTOCONSULTA PARA CLIENTES DE ESSAM S.A.

CÉSAR DAVID YÁNEZ HENRÍQUEZ

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La presente memoria, describe y fundamenta la metodología utilizada en el desarrollo de una aplicación automatizada que agiliza la atención a clientes de ESSAM S.A.(Empresa de Servicios Sanitarios del Maule S.A.). Esta aplicación, obtenida bajo la metodología de *Desarrollo por Prototipo*, fue diseñada y construida para funcionar en monitores sensibles al tacto (tecnología Touch Screen).

Los requerimientos que sirvieron de base para desarrollar la aplicación, fueron obtenidos de un Sistema de Atención a Clientes ya existente en la empresa.

Todo lo anterior fue realizado para mejorar la calidad en la atención a clientes y de esta manera simplificar la gestión del departamento a cargo de esta función, a través de una aplicación que permite que el cliente por si solo atienda sus consultas.