



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Ingeniería de Sistemas y Electrónica

Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática

Tesis para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas e Informática

“Implementación de una Plataforma Tecnológica de Servicio de Atención al Cliente Aplicando la Biometría Basado en la Huella Digital en CinePlanet”

Bachiller:

- De La Cruz Angeles, Jairam Aner

Lima – Perú

2015

DEDICATORIA

Quiero empezar dedicando este Informe para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas a Dios, quien me da la fe, salud, fortaleza y esperanza; a mis padres, quienes me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas y me apoyaron siempre en las decisiones que tomará para mi vida. A mi novia quien siempre me apoya a continuar con mis objetivos y que a pesar de la distancia siempre está conmigo. A mi familia, a mi tío que desde el cielo nos ilumina y juntos son lo mejor que tengo ya que siempre con sus consejos me dan el aliento para seguir adelante. A todos ellos es por quien salgo adelante y hacen de mí la persona que soy hoy en día.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú - Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, que hicieron de mí un profesional con competencias, a mi familia por el apoyo constante y perseverante, a todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo para poder concretar mis objetivos.

Este logro obtenido es en conjunto.

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto pretende implementarse en la empresa CinePlanet, líder en el rubro cinematográfico con 15 años en el mercado y que brinda entretenimiento y servicios al público en general.

La implementación de esta nueva plataforma tecnológica aplicando la biometría basado en huella digital ayudará y mejorará la calidad de atención al Cliente debido a que estaremos autenticando a todos nuestros Clientes generando mayor orden, seguridad y rapidez durante este proceso.

Actualmente en los módulos de atención al Cliente (CAC) se viene trabajando con una serie de problemáticas las cuales han venido generando que la imagen de la Empresa en relación a los servicios y beneficios que ofrece no sean tomados con seriedad generando que los Clientes opten irse a la competencia.

Se pretende hacer el despliegue de la implementación de manera progresiva en los distintos Complejos de la Cadena e ir mostrando al Cliente el beneficio que genera esta nueva integración biométrica a los sistemas que usa generalmente la Empresa para dar el servicio.