



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Solución de inteligencia de negocios bajo la tecnología  
AQL para mejorar el rendimiento del negocio, caso:  
Contact Center del TACP**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR**

Michael LÁZARO CUBAS

**ASESOR**

José César PIEDRA ISUSQUI

Lima, Perú

2010

# **Solución de Inteligencia de Negocios bajo la Tecnología AQL para mejorar el rendimiento del Negocio**

## **Caso: Contact Center del TACP**

### **Resumen**

Este trabajo tiene por objetivo presentar una Solución de Inteligencia de Negocios bajo la metodología AQL, como apoyo en la mejora del rendimiento del negocio, ya que en estos tiempos las organizaciones se mueven en un mercado altamente competitivo donde el cubrir las necesidades y buscar la satisfacción del cliente es primordial.

Esta solución se soporta en tres grandes pilares: La plataforma tecnológica, la organización y la generación conocimiento, y la aplicación de los resultados.

Este último pilar define el uso de la solución de inteligencia de negocios como una ventaja competitiva, siendo esta directamente proporcional a la capacidad de la empresa de crear, capturar, manejar, inventariar, transferir información y generar conocimiento e incorporar las mejores prácticas, con el fin de añadir valor a cada eslabón de su cadena productiva.

Además este trabajo presenta la aplicación práctica de esta solución para el Contact Center del Touring y Automóvil Club del Perú en su contribución en el proceso de toma de decisiones.

**Palabras Claves:** Información, Ventaja Competitiva, Inteligencia de Negocios, Toma de Decisiones, AQL.

# **Business Intelligence Solution with AQL Technology to improve the business performance**

## **Case: Contact Center of the TACP**

### **Abstract**

This work has for objective to present a business intelligence solution with AQL technology, like support the improvement of business performance, as the organizations these days are moving in a highly competitive market where the search needs and customer satisfaction is paramount .

This solution is supported by three pillars: technology platform, organization and knowledge generation and application of results.

The last pillar defines the use of business intelligence solution as a competitive advantage, this being directly proportional to the company's ability to create, capture, manage, inventory, transfer information and generate knowledge and to incorporate best practices, with to add value to each link in its supply chain.

Furthermore, this work presents the practical application of this solution for the Contact Center of the Touring and Automobile Club of Peru in its contribution in the decision making process.

**Keywords:** Information, Competitive Advantage, Business Intelligence, Decision Making, AQL.