

## Bibliografía

- Reglamento Interno de Andinatel S. A.
- Manual de Altigent OE 4.0 Contact Center CDR Reporte detallado de llamadas 2006.
- Manual de Altigent OE 4.0 Contact Center Administración del sistema 2006.
- SLA's firmado entre las Gerencias de Contact Center, Elite.
- Roger S. Pressman Ingeniería del Software Un enfoque práctico 4ª Edición. Editorial McGraw-Hill. Madrid. 1996. Pág. 28-29.

### Sitios Web:

- The Unified Modeling Language (UML) for Object-Oriented Development, as developed by Grady Booch, Ivar Jacobson, and James Rumbaugh, or the Object Modeling Technique (OMT), as developed by James Rumbaugh *et al.* ML. Diagramas de UML.

<http://www.ifi.uio.no/in219/verktoy/doc/html/doc/user/mg/dgmsuml1.html>

<http://www.ifi.uio.no/in219/verktoy/doc/html/doc/user/mg/dgmsuml2.html>

<http://www.ifi.uio.no/in219/verktoy/doc/html/doc/user/mg/dgmsuml3.html>

<http://www.ifi.uio.no/in219/verktoy/doc/html/doc/user/mg/dgmsuml4.html>

<http://www.ifi.uio.no/in219/verktoy/doc/html/doc/user/mg/dgmsuml5.html>

- KARIM SOLANO. Call Center Solution Q-Master NEC Unified Solutions, Inc. Latin American Support Center  
<http://www.nec.com/09CCSolutions-QMaster LA1104e1.pps>
  
- Kendall & Kendall; Análisis y Diseño de Sistemas; 3ª Edición; Pearson Educación.  
<http://www.monografias.com/trabajos5/andi/andi.shtml>
  
- FELIX MURILLO ALFARO INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA  
<http://www.inei.gob.pe/web/metodologias/attach/lib604/n00.htm>
  
- J.J. AMOR, D. ESCORIAL. Especificación de requisitos software  
[http://es.tldp.org/I+D/donantonio/doc-ers\\_ieee830-donantonio-servidor/donantonio-servidor-html/x15.html](http://es.tldp.org/I+D/donantonio/doc-ers_ieee830-donantonio-servidor/donantonio-servidor-html/x15.html)
  
- IEEE Recommended Practice for Software Requirements Specification. ANSI/IEEE std. 830, 1998.  
[http://es.tldp.org/I+D/donantonio/doc-ers\\_ieee830-donantonio-servidor/donantonio-servidor-html/x107.html](http://es.tldp.org/I+D/donantonio/doc-ers_ieee830-donantonio-servidor/donantonio-servidor-html/x107.html)