

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo I:

Generalidades.

1.1. Introducción.....	1
1.2. Justificación e importancia.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Especifico.....	4
1.4. Situación actual.....	5
1.5. Alcance.....	6

Capítulo II:

Marco teórico.

2.1. Call Center.....	8
2.1.1. Definición.....	8.
2.1.2. Componentes.....	12
2.1.3. Características.....	17
2.2. Metodología para el Desarrollo del Sistema.....	19
2.2.1. Fases Metodología OMT.....	20
2.2.2. Modelos de la Metodología OMT.....	22
2.2.3. UML.....	24
2.3. Entorno Organizacional.....	27.
2.3.1. Contact Center Andinatel.....	27
2.3.2. Call Center Elite.....	29

Capítulo III:

Fase de Análisis.

3.1. Racionalización de Procesos.....	34
3.2. Situación Actual.....	55
3.3. Situación Propuesta.....	57
3.4. Análisis de Requerimientos.....	58
3.4.1. Análisis de la Encuesta	59
3.4.2. Norma IEEE 830.....	67
3.5. Paradigma de Desarrollo.....	79

Capítulo IV:

Fase de Diseño

4.1. Introducción.....	82
4.2. Modelo de Objetos.....	83
4.3. Modelo Dinámico.....	86
4.4. Modelo Funcional.....	89
4.5. Modelo Lógico.....	91
4.6. Modelo Físico.....	93
4.7. Estándares de Diseño.....	95

Capítulo V:

Implementación del Sistema.

5.1. Desarrollo del Prototipo.....	104
5.2. Implementación del Sistema.....	105
5.3. Pruebas del Sistema.....	112
5.4. Capacitación.....	121
5.5 Documentación.....	123
5.5.1. Manual de Usuario.....	123
5.5.2. Manual del Administrador.....	132

Capítulo VI:

Conclusiones y Recomendaciones.

6.1. Conclusiones.....	148
6.2. Recomendaciones.....	150

Bibliografía.....	192
--------------------------	------------