



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PISA

Facoltà di Ingegneria

Corso di laurea di Ingegneria Informatica per la Gestione D'Azienda

TESI DI LAUREA

***PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI UN SISTEMA SOFTWARE
PER LA GESTIONE DEL CALL E DEL TICKET SYSTEM
DEL PROCESSO CUSTOMER CARE***

RELATORE

Prof.ssa Cinzia BERNARDESCHI

RELATORE

Prof.ssa Gigliola VAGLINI

Candidato

Matteo MOSTI

ANNO ACCADEMICO 2010-2011