

ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO SOFTWARE PARA UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER

JOSÉ DE JESÚS LÓPEZ JIMÉNEZ

UNIVERSIDAD EAFIT
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS
MEDELLIN
2009

ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO SOFTWARE PARA UNA EMPRESA
DE CONTACT CENTER

JOSÉ DE JESÚS LÓPEZ JIMÉNEZ

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero de Sistemas

Asesor

JUAN DAVID CARRASQUILLA ARANGO
Especialista en gerencia de proyectos informáticos

UNIVERSIDAD EAFIT
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS
MEDELLIN
2009