

# **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y MODELO DE GESTIÓN PARA HELP DESK**

**AUTORES**

**BRAMWELL AGUSTÍN SANTANA AVENDAÑO  
JOSÉ ANTONIO GONZÁLEZ PARRA**

## **Resumen**

El proyecto consiste en el desarrollo de un sistema de información y un modelo de gestión, herramienta que apoyara y soportara el servicio de atención y solución de problemas, que se les presentan a los usuarios de tecnología informática, de laboratorios BOEHRINGER INGELHEIM, optimizando la labor del centro de soporte (Help Desk).

## **Palabras claves:**

Help Desk, CTI, Call Center, Screen pop, Inbound, Outbound, IVR, ACD, CRM, Call Blending, DNIS, Telescript, Scripting, ASP.

## **Abstract**

The project consists of the development of an information system and a model of management, tool that supported and supported to the service of attention and solution of problems, that appear the users to them of computer science technology, of laboratories BOEHRINGER INGELHEIM, optimizing the work of the support center (Help Desk).

## **Keywords:**

Help Desk, CTI, Call Center, Screen pop, Inbound, Outbound, IVR, ACD, CRM, Call Blending, DNIS, Telescript, Scripting, ASP.