



FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

**“IMPLEMENTAR UN SISTEMA HELP DESK PARA LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES CRM S.A. TENIENDO COMO CLIENTE POTENCIAL
EL PROYECTO HILARIÓN, COMPAÑÍA MINERA MILPO S.A.A. HUARAZ -
2008”**

TESISTA: Víctor A. Eche Velasco

ASESOR: ING. CAPUÑAY UCEDA, Oscar E.

**PIMENTEL - PERÚ
2009**

RESUMEN

La presente Tesis lleva por título: “Implementar un Sistema Help Desk para la Telecomunicaciones CRM S.A. Teniendo como Cliente Potencial el Proyecto Hilarión, Compañía Minera Milpo S.A.A.” el tipo de investigación es Tecnológica experimental, el Objetivo de esta investigación es Desarrollar una aplicación Web de Help Desk para la Empresa Telecomunicación CRM S.A. teniendo como cliente potencial el Proyecto Hilarión, compañía Minera Milpo S.A., Planteándose la siguiente interrogante: ¿Qué debe hacer una compañía, cuando sus controles son llevados manualmente, para sistematizar y proporcionar la utilización de un recurso tecnológico que le permita estar al tanto de las tareas de mantenimiento Help – Desk en tiempo real?, para lo cual se responde con una hipótesis: La Implementación de un Sistema Help Desk para la empresa de Telecomunicaciones CRM S.A, permita estar informado de las tareas de mantenimiento en tiempo real.

Se analizó tres metodologías las cuales son RUP, XP y MFS, siendo elegida la metodología MFS por su mayor adaptación al desarrollo de esta investigación por no ser tan amplia o de largo plazo, apoyado con la herramienta UML.

Entre las conclusiones que se llegaron en la presente investigación tenemos: Se logró diseñar una aplicación web Help Desk para una mejor administración de los recursos del Área de Tecnologías de la Información, brindando de esta manera un servicio de soporte técnico más eficiente al negocio. Se implantó un Sistema Help Desk el cual permite administrar las acciones preventivas y correctivas a través de un registro de consultas y solicitudes en tiempo real. Se analizaron tres metodologías RUP, XP y MFS, de la cual elegimos la metodología MFS, acompañado de la herramienta UML, por ser la que más se ajusta a los requerimientos de desarrollo para la investigación y porque la misma no es un proyecto grande a largo plazo. Se logró validar el sistema basado en niveles de acceso como son Usuario y Administrador.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Implementing a Help Desk System for CRM Telecommunications SA Taking the project as a potential customer Hilarion, Compañia Minera Milpo SAA" the kind of technological research is experimental, the objective of this research is to develop a Web application for the Enterprise Help Desk CRM Telecommunications SA as a potential customer taking Hilarion Project, Minera Milpo SA company asked the following question: What should a company do when its controls are carried manually to systematize and provide the use of a technological resource that allows you to be aware of the Help maintenance - Desk in real time?, to which one responds with a hypothesis: The Implementation of a System for enterprise Help Desk CRM Telecommunications SA, let be informed of the maintenance tasks in real time.

We analyzed three methodologies which are RUP, XP and MFS, MFS methodology being chosen because of its greater adaptation to the development of this research because it is not as wide or long term, supported by the UML tool. Among the conclusions reached in this investigation we have: It was possible to design a web application helpdesk for better management of resources of the Area of Information Technology, thus providing a service more efficiently support the business. It implemented a helpdesk system which allows you to manage preventive and corrective actions through a record of inquiries and requests in real time. We analyzed three methodologies RUP, XP and MFS, which chose the MFS methodology, together with the UML, being the one that best meets the requirements for research and development because it is no longer a big project term. It was possible to validate the system based on access levels such as user and administrator.