

Resumen Ejecutivo

Tema: Adaptación de SUGAR CRM para el uso en Help Desk en el Área de Sistemas de IMBAUTO S.A

El objetivo de la presente investigación se centra en la adaptación de la aplicación SugarCRM para el uso en HELP DESK en el departamento de sistemas. La aplicación WEB, es un proyecto auspiciado por la empresa Imbauto S.A.

La aplicación es basada en el sistema SugarCRM en su versión comunitaria, que es la versión libre de esta aplicación; el sistema cuenta con una base de datos MYSQL y su desarrollo en su mayoría con PHP y JAVASCRIPT, resaltando el uso de JQUERY. El sistema solo podrá ser usado dentro de la intranet de Imbauto.

Palabras Clave: Sugar CRM, Help Desk, Servicios Web, Matriz de prioridades y de urgencias, Ticket, Php, JQuery.