

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL “DEPUTADO SALIM SEDEH”
CURSO TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

DEISE CRISTINA DA SILVA RIBEIRO
HAZIEL FERNANDO SANTORO
INGREDY RODRIGUES DA SILVA
JONATHAN LOPES SANTOS
MARIANE EDUARDA SANTOS TRINDADE

SISTEMA DE CHAMADOS PARA SUPORTE TÉCNICO

Leme
Dezembro, 2021

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
1.1 Objetivo	2
2. DESENVOLVIMENTO	3
2.1 Telas.....	3
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
REFERÊNCIAS	10

1. INTRODUÇÃO

O projeto de conclusão de curso será um Sistema de Atendimento ao Usuário afim de estar tendo um controle dos atendimentos técnicos e saber o histórico de chamados, soluções, e conter uma base histórica de fácil acesso. Os usuários poderão registrar chamados para os técnicos, para que eles tendem a atender.

Os técnicos terão o acesso de registrar novos usuários ao sistema de chamado, assim vinculando eles ao setor correspondente.

O desenvolvimento será realizado via linguagem de programação web (PHP 8.0.4, HTML 5, CSS e JAVA SCRIPT) com o servidor web apache 2.4.

O armazenamento das informações irá ser tratada com o banco de dados MySQL 10.4.17.

1.1 Objetivo

O objetivo é aplicar os conhecimentos aprendidos em sala de aula nas matérias de Programação Web e Banco de Dados.

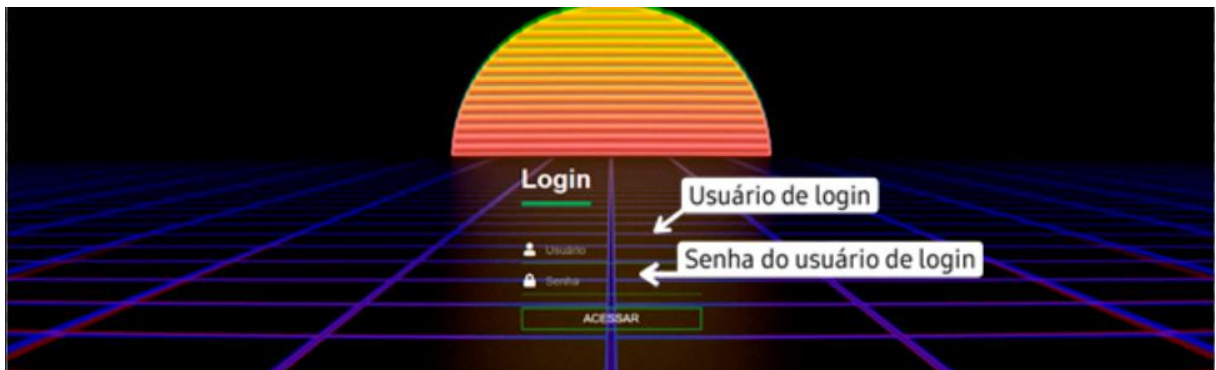
Criando um sistema de chamados para suporte técnico, onde o usuário está com problemas de impressora, mouse, teclado ou comunicação entre máquinas compartilhadas. Ele pode estar abrindo um chamado para o setor de T.I. para ir solucionar o caso em aberto.

Sendo assim, aplicando as entradas de dados via página web, tratando as informações e tendo a sua gravação no banco de dados. (SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE).

2. DESENVOLVIMENTO

Essa é uma ferramenta de helpdesk (suporte ao usuário) para o gerenciamento e registro de chamados, que auxiliam nas tarefas de controle e resultam em respostas aos chamados de uma forma rápida, eficiente e interativa, pois tanto a Equipe de TI quanto o usuário acompanharão o andamento do processo, podendo assim, melhorar a qualidade do atendimento.

2.1 Telas



Essa tela é onde o usuário vai fazer seu login e senha para acessar o painel, tanto os técnicos quanto os usuários. Porém quando logado com o perfil de usuário ele terá acesso ao painel de relatório próprio, podendo abrir o chamado normalmente para o suporte técnico. Os técnicos serão administradores, ou seja, podem estar criando usuários, estar colocando categorias, setores e fazendo manutenção nos registros no banco de dados existente.

Exemplo de acesso de perfil usuário:



Menu simples contendo o relatório de chamado, login do usuário conectado podendo alterar a senha e o sair do sistema.

Relatorio de Chamado

Ativo Solicitante % Pesquisar Novo

CHAMADO	DATA	SOLICITANTE	SETOR	CATEGORIA	TECNICO	ATIVO	
2	2021-11-03	Marcio	Administrativo	Estabilizador		Sim	 
18	2021-11-21	Marcio	Administrativo	Monitor		Sim	 

No relatório para o usuário será exibido apenas os seus chamados já abertos ou finalizados.

Exemplo de acesso de perfil administrador:

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Menu contendo as sessões que o perfil administrador poderá criar, editar e deletar.

Relatorio de Chamado

Ativo Solicitante % Pesquisar Novo

CHAMADO	DATA	SOLICITANTE	SETOR	CATEGORIA	TECNICO	ATIVO	
1	2021-11-01	Amanda	Compras	Computador		Sim	 
4	2021-11-05	Marco	Portaria	Computador		Sim	 
11	2021-11-09	Andre	Almoxarifado	Computador		Sim	 
8	2021-11-05	Monica	Vendas	Monitor		Sim	 
15	2021-11-12	Monica	Vendas	Monitor		Sim	 
18	2021-11-21	Marcio	Administrativo	Monitor		Sim	 
13	2021-11-12	Andre	Almoxarifado	Mouse		Sim	 
2	2021-11-03	Marcio	Administrativo	Estabilizador		Sim	 
9	2021-11-09	Isabela	Administrativo	Estabilizador		Sim	 
7	2021-11-05	Paulo	Almoxarifado	Impressora		Sim	 
14	2021-11-12	Joao P	Informatica	Impressora		Sim	 
5	2021-11-05	Pedro	Portaria	Scanner		Sim	 
12	2021-11-12	Simone	Contabilidade	Scanner		Sim	 
16	2021-11-21	Haziel	Informatica	Rede	Haziel	Sim	 
3	2021-11-03	Andre	Almoxarifado	Internet		Sim	 
10	2021-11-09	Pedro	Portaria	Internet		Sim	 

No relatório o administrador poderá visualizar todos os chamados de forma geral tanto aberto quanto encerrados.

Ativo Solicitante % Pesquisar Novo

Na barra de filtros do chamado tem a possibilidade do usuário ou administrador criar um chamado, clicando sobre o botão **Novo**.

CHAMADO	DATA	SOLICITANTE	SETOR	CATEGORIA	TECNICO	ATIVO	
1	2021-11-01	Amanda	Compras	Computador		Sim	 
4	2021-11-05	Marco	Portaria	Computador		Sim	 
11	2021-11-09	Andre	Almoxarifado	Computador		Sim	 

Nos relatórios para você editar ou excluir existe suas funcionalidades próprias, como por exemplo o lápis para edição ou a lata de lixo para a exclusão do registro.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Chamado 13

Data de Abertura: 02/11/2021

Solicitante: Andre

Categoria: Mouse

Descrição:
Parou de funcionar depois que caiu da mesa.

Atribuido para: Nenhum Técnico Data do Executado: dd/mm/aaaa

Solução do Técnico:

Ativo: SIM Data de Encerrado: dd/mm/aaaa

Salvar Cancelar

O técnico preencherá os devidos campos: solução, informando os dados do dia constando a data de abertura, quem solicitou, atribuição ao técnico, categoria que se adequa ao chamado, descrição do chamado ou ocorrido, data quando foi executado e data de finalização e se está ativo ou não.

CHAMADO MARCIO SAIR

Chamado 2

Data de Abertura: 03/11/2021

Solicitante: Marco

Categoria: Estabilizador

Descrição:
Está fazendo muito barulho.

Salvar Cancelar

O usuário preencherá os devidos campos: categoria e descrição do chamado ou ocorrido. Também é possível o usuário registrar chamado retroativo mudando a data de abertura.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Relatorio de Categoria

Ativo Nome % Pesquisas Novo

CODIGO	NOME	ATIVO	
1	Computador	Sim	
2	Monitor	Sim	
3	Teclado	Sim	
4	Mouse	Sim	
5	Estabilizador	Sim	
6	Impressora	Sim	
7	Scanner	Sim	
8	Rede	Sim	
9	Internet	Sim	

Nessa tela somente os técnicos podem estar abastecendo o banco de dados com informações de categorias.



The screenshot shows a web application interface with a dark green header bar containing navigation links: CHAMADO, CLIENTE, USUARIO, CATEGORIA, SETOR, HAZIEL, SAIR. Below the header, the page title is "Categoria". There is a form with a "Nome:" label and a text input field. Below the input field, there is a label "Ativo" followed by a radio button labeled "SIM". At the bottom of the form, there are two buttons: "Registrar" and "Cancelar".

Eles poderão inserir mais de uma categoria nessa sessão.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Relatorio de Clientes

Ativo Nome % Pesquisar Novo

CODIGO	NOME	TELEFONE	SETOR	ATIVO	
1	Haziel	(19)99999-9999	Informatica	Sim	/
2	Amanda	(19)99999-9999	Compras	Sim	/
3	Gabriela	(19)99999-9999	Contabilidade	Sim	/
4	Pedro	(19)99999-9999	Portaria	Sim	/
5	Joao P	(19)99999-8	Informatica	Sim	/
6	Marcio	(19)99999-9999	Administrativo	Sim	/
7	Isabela	(19)99999-9999	Administrativo	Sim	/
8	Monica	(19)99999-9999	Vendas	Sim	/
9	Vanuza	(19)99999-9999	Vendas	Sim	/
10	Marco	(19)99999-9999	Portaria	Sim	/
11	Andre	(19)99999-9999	Almoxarifado	Sim	/
12	Paulo	(19)99999-9999	Almoxarifado	Sim	/
13	Tatiane	(19)99999-9999	Vendas	Sim	/
14	Simone	(19)99999-9999	Contabilidade	Sim	/
15	Eduardo	(19)99999-9999	Informatica	Sim	/
16	Vitor	(19)99999-9999	Compras	Sim	/

Na categoria cliente será cadastrado o Cliente e Empresa que necessita dos nossos serviços, também os técnicos que prestam os serviços. Buscando presar sempre a compartilhar as descrições dos chamados para que técnicos compartilhem o conhecimento da região.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Pessoa

Nome:

Telefone:

Setor: Administrativo

Ativo: SIM

Registrar Cancelar

Criação de novo cliente, empresa ou técnico.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Relatorio de Setor

Ativo Nome % Pesquisar Novo

CODIGO	NOME	RESPONSAVEL	ATIVO	
1	Administrativo	Marcio	Sim	/
2	Compras	Amanda	Sim	/
3	Vendas	Tatiane	Sim	/
4	Informatica	Eduardo	Sim	/
5	Almoxarifado	Andre	Sim	/
6	Portaria	Marco	Sim	/
7	Contabilidade	Gabriela	Sim	/

O setor será cadastrado de maneira foi solicitado, ou seja, com o determinado setor e o seu responsável.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Setor

Nome:

Responsável: Alberto

Ativo: SIM

Registrar Cancelar

Cadastramento do setor com o seu devido responsável.

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Relatorio de Usuario

Ativo Nome % Pesquisar Novo

CODIGO	NOME	USUARIO	TIPO	ATIVO	
2	Amanda	AMANDA	USR	Sim	/
3	Gabriela	GABRIELA	USR	Sim	/
4	Pedro	PEDRO	USR	Sim	/
5	Joao P	JOAO	TEC	Sim	/
6	Marcio	MARCO	USR	Sim	/
7	Isabela	ISABELA	USR	Sim	/
8	Monica	MONICA	USR	Sim	/
10	Marco	MARCO	USR	Sim	/
11	Andre	ANDRE	USR	Sim	/
12	Paulo	PAULO	USR	Sim	/
13	Tatiane	TATIANE	USR	Sim	/
14	Simone	SIMONE	USR	Sim	/
9	Vanuza	VANUZA	USR	Sim	/
15	Eduardo	EDUARDO	TEC	Sim	/
16	Vitor	VITOR	USR	Sim	/
1	Haziel	HAZIEL	TEC	Sim	/

CHAMADO CLIENTE USUARIO CATEGORIA SETOR HAZIEL SAIR

Usuario

Pessoa: Andre

Usuario: ANDRE

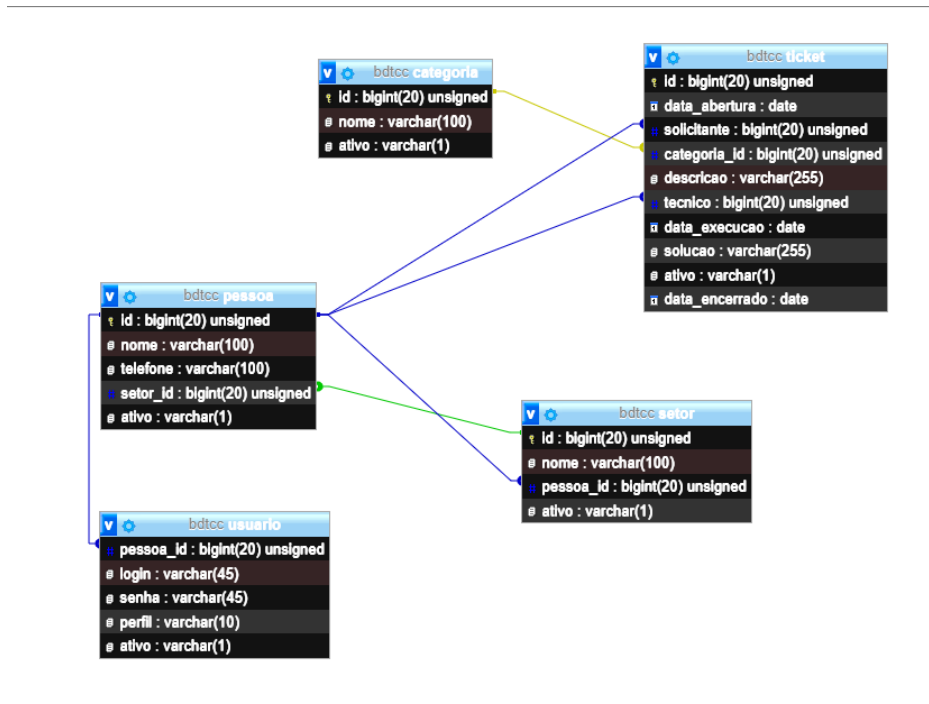
Senha:

Perfil: Usuario

Ativo: SIM

Salvar Cancelar

Na categoria usuário é a ligação do cliente, empresa e técnico atribuindo um login, senha e o perfil adequado para o acesso ao sistema.



Estrutura do banco de dados utilizada.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vantagens: O nosso produto apresentado será um sistema baseado em Helpdesk da região, onde os técnicos das cidades teriam um esquema de portfólio de seus currículos na base de conhecimento, além de ainda não incrementado, pode estar melhorando a performance de onde o técnico irá atuar.

Desvantagem: Por não estar a serviço, deve-se abrir o nosso produto em uma rede segura ou na empresa em que solicitou, fechando assim com a Solução do serviço prestado, data de fechamento e demais informações do cliente.

Melhoramento: O melhoramento do software pode-se aprimorar na base de que o conhecimento agregado pelos demais técnicos desenvolvam o costume de compartilhar o conhecimento e várias áreas da região.

REFERÊNCIAS

Levado como base e melhorado o sistema de integração de chamados Helpdesk;
Sites e fóruns;