



Projeto : Sistema de Helpdesk

Professor: Fábio José Rodrigues Pinheiro



Nota:

*Trabalho prático para compor nota na média final da disciplina, tendo **peso 03**. Pode ser feito em dupla, e deverá ser **entregue até o dia 08/02** na página da disciplina.*

1 Contextualização

O processo de informatização nas últimas décadas trouxe uma grande agilidade no encaminhamento dos processos, comunicação, armazenamento de dados, e tantas outras atividades realizadas em ambiente corporativos, instituições, empresas, indústrias, ambientes educacionais, culturais, lazer etc.

Com essa expansão, assim como qualquer outro bem durável, os diversos equipamentos de informática - computadores, impressoras, ativos de rede, redes cabeadas ou não-cabeadas, etc -, tendem a se depreciar, apresentando problemas, erros, defeitos, que carecem de um corpo técnico especializado para resolução destes problemas. Estas situações, muito recorrentes em qualquer ambiente de trabalho, exigem destes técnicos uma grande organização e sistematização no atendimento destas demandas, seja este um serviço próprio da empresa ou terceirizado.

Um sistema que se tornou bastante popular nos últimos anos foi o Sistema de *Helpdesk*, que tem exatamente a função de organizar as chamadas de atendimento.

2 O Projeto

A proposta deste projeto é que seja desenvolvido um **Sistema de Helpdesk**, onde clientes/usuários podem registrar chamados de atendimento para soluções de problemas a área de TI em um ambiente de empresa.

Para isto, o sistemas deverá possuir as seguintes funcionalidades/características:

- Cadastro, edição e remoção de usuários do sistemas
- O sistemas tem 02 tipos de usuário:
 - Usuário-cliente: pode ser qualquer funcionário da empresa, que através de um login e senha pode registrar pedidos de atendimento
 - Usuário-administrador: cadastra usuários-clientes, recebe e dá encaminhamento aos atendimentos
- O usuário-cliente:
 - Registra chamado informando:
 - * Tipo do equipamento (computador, impressora); identificação do equipamento (número de patrimônio, por exemplo); descrição do problema; urgência (se é ou não urgente); setor onde está o equipamento; data e hora (pegos do sistema)
- O usuário administrador:

- Cadastra usuários com os seguintes campos:
 - * Nome, cpf, email, setor, telefone;
- Recebe chamados de atendimento:
 - * Ao receber um novo chamado e deve encaminhar ao setor/funcionário responsável pela resolução do problema;
 - * Após resolvido o problema, o status do chamado deve ser alterado de **aberto** para **resolvido**
 - * O administrador tem acesso a uma lista de chamados ordenados por data/hora, onde ele pode selecionar um para edição.