

Aplicação Web

IT Solutions

Daniela Fernandez da Cruz
Henrique Antonio Pozza

Curso: Análise e Desenvolvimento de Sistemas
PUC MINAS 2023

Introdução

“Inovação é uma escada de conhecimentos do amanhã, construídos a partir de um problema concreto de hoje”.

R. F. Ferreira

Empresas de médio porte enfrentam desafios constantes na gestão de problemas de TI, desde instalação de software até entrega de equipamentos. Muitas recorrem a ferramentas de suporte técnico com custos elevados, como o Zoho Desk, buscando resolver questões diárias. No entanto, em fases iniciais, minimizar despesas é crucial.

A ausência de métodos eficientes de gerenciamento pode resultar em processos confusos e demorados, impactando a produtividade e a satisfação do usuário final. Diante desse contexto, a implementação de um sistema de gestão informatizado se torna essencial para otimizar o suporte, garantindo eficácia, controle e preservação dos recursos da empresa.

Problema

Empresas complexas enfrentam atrasos na resolução de problemas devido a obstáculos como softwares inadequados para dispositivos móveis, analfabetismo digital e falta de acessibilidade. A falta de uma ferramenta eficiente de rastreamento e a demora na resolução geram diversas problemáticas.

Visão (Colaborador):

- Ausência de ferramenta estruturada de suporte ao colaborador administrativo;
- Confiança baixa do colaborador quanto ao atendimento;
- Sem um canal fácil com o time do Suporte Técnico para entender o motivo da demora na resolutividade do chamado.

Visão (Atendente):

- Ausência de ferramenta estruturada para atendimento efetivo ao problema do colaborador;
- Mau gerenciamento dos recursos de suporte, com isso não existe direcionamento correto das demandas entrantes vs atendentes ociosos;
- Retrabalho, mesmos problemas sendo resolvidos continuamente sem que a real causa seja identificada;

Justificativa



A implementação de um sistema de helpdesk em empresas de médio porte é justificada pela eficiência operacional, qualidade no atendimento ao colaborador e crescimento sustentável. Isso proporciona organização e gerenciamento eficientes, rastreamento rápido de problemas e soluções, priorização de tarefas com base na gravidade e melhoria contínua por meio da análise do histórico de dados do helpdesk.



Objetivo

A criação de uma aplicação web para abertura de chamados visando simplificar e acelerar a comunicação entre colaboradores e suporte técnico. Com uma interface intuitiva, busca garantir que cada solicitação seja documentada de forma clara e direcionada à equipe apropriada.

Isso resultará na redução do tempo de resposta, facilitando o acompanhamento do progresso de cada chamado e contribuindo para resoluções mais rápidas e eficientes. Além disso, manterá um histórico de chamados abertos para identificar oportunidades de melhoria na gestão.

Público-alvo

Funcionários de empresa de médio/grande porte entre 18 e 60 anos.

Funcionários que enfrentam obstáculos com sua principal ferramenta de trabalho no dia a dia, o computador/notebook e homens e mulheres atendentes de suporte técnico com o principal objetivo de auxiliar o setor administrativo a as soluções que você oferece.



Requisitos funcionais

Requisitos funcionais elaborados para o colaborador ativo do setor administrativo e suporte técnico de TI.

- O sistema deve permitir o usuário acessar seu site com o login
- O sistema deve permitir usuários com diferentes níveis de permissão (usuário, suporte),
- Colaborador: Criar/Ler/Alterar ocorrência, informar título, etc.
- Atendente: Alterar status do chamado (aberto, pendente, em análise, resolvido)
- O sistema deve categorizar em colunas as ocorrências
- O sistema deve enviar notificações de atualizações de status das suas ocorrências
- Colaborador: Acessar o histórico pessoal de ocorrências
- Atendente: Acessar o histórico de ocorrências

Funcionalidades

- Cadastrar uma conta;
- Fazer login;
- Cadastrar ocorrências;
- Visualizar informações sobre o chamado no quadro kanban;
- Utilizar o filtro para pesquisa de chamados e dúvidas;
- Alterar status do chamado;
- Atribuir o chamado para o responsável;
- Página de perfil do usuário;



Conclusão

Ao concluir este trabalho de desenvolvimento web, destaco alguns aprendizados significativos adquiridos, considerando nossa ausência de conhecimento prévio em TI. Primeiramente, compreendi a importância da paciência e perseverança ao enfrentar desafios tecnológicos, superando obstáculos como códigos de erro e sintaxes complexas.

Apreendi a importância do trabalho em equipe, colaborando com colegas mais experientes e absorvendo conhecimentos práticos no processo. Além disso, ganhamos uma compreensão mais profunda sobre a estrutura e arquitetura de sites, aprendendo a utilizar ferramentas e linguagens como HTML, CSS e JavaScript de maneira eficaz.

O processo de resolução de bugs e a depuração de código também se revelaram lições valiosas, destacando a necessidade de uma abordagem metódica e analítica para identificar e corrigir problemas.

Referências

TechCrunch (techcrunch.com):

TechCrunch cobre notícias e atualizações no setor de **tecnologia, incluindo análises e lançamentos de ferramentas de suporte de TI.**

CIO (cio.com):

CIO fornece artigos e recursos direcionados a executivos de TI, abrangendo várias áreas, incluindo ferramentas de suporte técnico.

Forbes - Technology (forbes.com/tech):

A seção de Tecnologia da Forbes muitas vezes apresenta análises e insights sobre empresas de tecnologia, incluindo aquelas que oferecem soluções de suporte de TI.

Gartner (gartner.com):

Gartner é uma empresa de pesquisa de tecnologia que publica relatórios e análises sobre várias ferramentas e serviços de TI, incluindo soluções de suporte.

Service Now:

<https://www.servicenow.com/>

