**UNIVERSIDADE PAULISTA**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**IGOR MENDES MEDEIROS – N117DB-2**

**HEYTTOR FLEMMING ANTUNES SILVA – D3402F-2**

**JULLIANN ANDRÉ RAMOS – N139JF-2**

**MURILO DE ALMEIDA LIMA – D223JC-6**

**SISTEMA DE HELP-DESK**

**EVOLUTION**

**SOROCABA-SP**

**2018**

**IGOR MENDES MEDEIROS – N117DB-2**

**HEYTTOR FLEMMING ANTUNES SILVA – D3402F-2**

**JULLIANN ANDRÉ RAMOS – N139JF-2**

**MURILO DE ALMEIDA LIMA – D223JC-6**

**SISTEMA DE HELP-DESK**

**Trabalho de conclusão do semestre na forma de projeto integrado multidisciplinar (PIM) apresentado à Universidade Paulista - UNIP**

**Orientador: Todos os Professores do Semestre**

**SOROCABA-SP**

**2018**

**IGOR MENDES MEDEIROS – N117DB-2**

**HEYTTOR FLEMMING ANTUNES SILVA – D3402F-2**

**JULLIANN ANDRÉ RAMOS – N139JF-2**

**MURILO DE ALMEIDA LIMA – D223JC-6**

**UNIP-MAP**

**APLICATIVO DE LOCALIZAÇÃO**

**Trabalho de conclusão do semestre na forma de projeto integrado multidisciplinar (PIM) apresentado à Universidade Paulista - UNIP**

**Orientador: Todos os Professores do Semestre**

**Nota:\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Richardson Luz**

**Universidade Paulista**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_**

**Robinson Luz**

**Universidade Paulista**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_**

**Elizeu**

**Universidade Paulista**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_**

**Reverdan Sparinger**

**Universidade Paulista**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_**

**RESUMO**

Este documento contém todas as informações do sistema de help-desk, que será desenvolvido para uma empresa prestadora de serviços de suporte. Este projeto apresenta o sistema de help-desk, que foi solicitado à empresa M.I.J.H Systems. O sistema será disponibilizado para uma empresa que prestara serviços de suporte técnico para outras empresas através do sistema de help-desk. O documento apresenta todas as informações de produção do sistema, começando pela análise de requisitos, diagramas, custos, passando pelos códigos até a fase de implementação.

**ABSTRACT**

**SUMARIO**

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.

# 1.0 Introdução

Neste semestre o tema do projeto integrado multidisciplinar, foi para que os alunos do terceiro e quarto semestre criassem um sistema de help-desk, o sistema será desenvolvido para uma empresa de prestação de serviços, que prestara serviços de suporte técnico para outras empresas através do sistema. Através do sistema Evolution as empresas contratantes podem ter acesso a suporte para os produtos de sua empresa e também podem contar com técnicos especializados para o serviço.

# 2.0 Projeto help desk Evolution

## 2.1 Objetivo

O objetivo do Sistema Evolution é possibilitar aos gestores terem um ambiente organizado e padronizado que permita a empresa identificar possíveis problemas no relacionamento de atendimento ao cliente. Analisado os problemas através do atendimento a distância focando no tempo para solução, as etapas realizadas até a solução, visando o grau de satisfação do cliente, e verificar meios de melhor atendimento e tomada de decisão.

Oferecendo um ambiente moderno para o profissional e para o cliente, podendo assim ampliar o relacionamento entre cliente e empresa.

Podendo também realizar uma avaliação dos colaboradores e possíveis problemas.

Além de arquivar informação dos atendimentos, estando disponíveis para a visualização.

## 2.2 Suposições e Restrições

Em seu desenvolvimento, consideramos alguns erros que os usuários poderiam cometer ao introduzir as informações, o sistema possui 3 níveis de usuário, sendo eles, coordenador, funcionário e cliente cada um com suas restrições. Para que um cliente possa abrir um atendimento ele deverá ter um nome de usuário. O nome de login poderá ter apenas um papel (Cliente ou Funcionário). Os usuários que possuírem o papel de Cliente terão o nível normal e acesso apenas a página web. Os usuários que possuírem o papel de Funcionário poderão ter o nível Coordenador ou Normal e terão acesso ao módulo desktop e página web. Quando o nome de login tem o papel de funcionário, não poderá haver nomes de logins diferentes para o mesmo funcionário. Já para o cliente, poderá haver nomes de logins diferentes para o mesmo cliente. Os usuários não podem ser excluídos: eles poderão ser bloqueados de fazer login por erro de senha ao tentar acessar o sistema – neste caso a senha pode ser resetada e o usuário é automaticamente desbloqueado. Também eles podem ser inativados – neste caso, o usuário é impedido de login, a senha não é revalidada. Somente um usuário coordenador ou o administrador do sistema pode reativar um usuário.

## 2.3 Recursos

Para a produção do sistema Evolution foram usados softwares para montagem dos códigos, elaboração das interfaces e criação e administração do banco de dados, tais foram eles respectivamente, Visual Studio, Photoshop e MySQL Server 2012

Para a implementação do sistema foi primeiramente preciso a criação de um ambiente qualificado para a realização de tais tarefas, após a criação dos ambientes foi feito a aquisição dos equipamentos necessários e então por fim a implementação do servidor adequado para o funcionamento do sistema.

## 2.4 custos

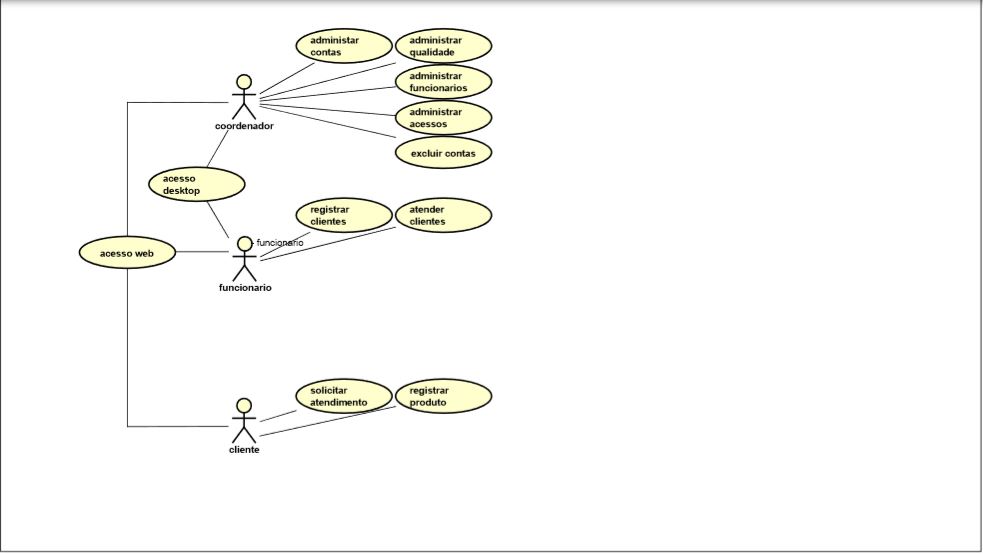




## 2.5 Datas das Fases e Interações das Linhas Base

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datas das Fases e Iterações das Linhas Base | | | |
| Fase RUP | Iteração RUP | Linha Base | Data 05/06/2018  Alvo 15/07/2018 |
| Inception | Iniciação | Funcional | Data 25/07/2018 |
| Elaboration | Protótipo de  Arquitetura | Projeto | Data 15/08/2018  Alvo 01/09/2018 |
| Contruction | Release de Protótipo | Produto | Data 13/11/2018 |
| Transaction | Release Final | Produto |  |

## 2.6 casos de uso



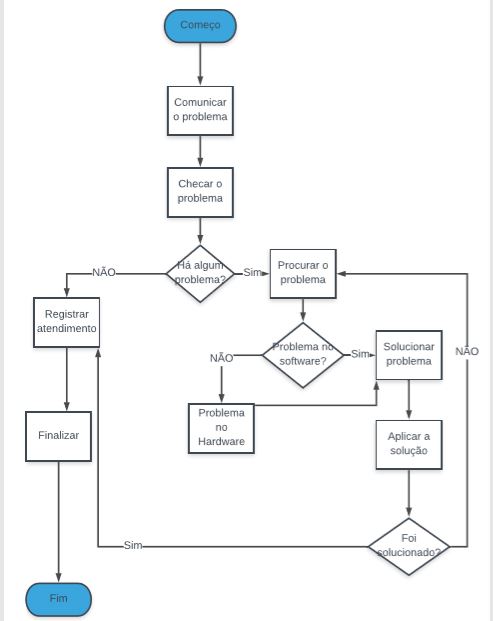
## 2.7 Riscos

# 3.0 Sistema help desk Evolution

Este sistema foi desenvolvido em linguagens C# e ASP.NET, a linguagem C# foi utilizada no desenvolvimento da parte desktop do sistema que será a parte de administração onde somente os técnicos da empresa de suporte utilizarão, utilizando ASP.NET para a parte web do sistema que servira para uso do cliente, realizando chamadas para entrar em contato com o suporte técnico.

## 3.0.1 Fluxograma do sistema

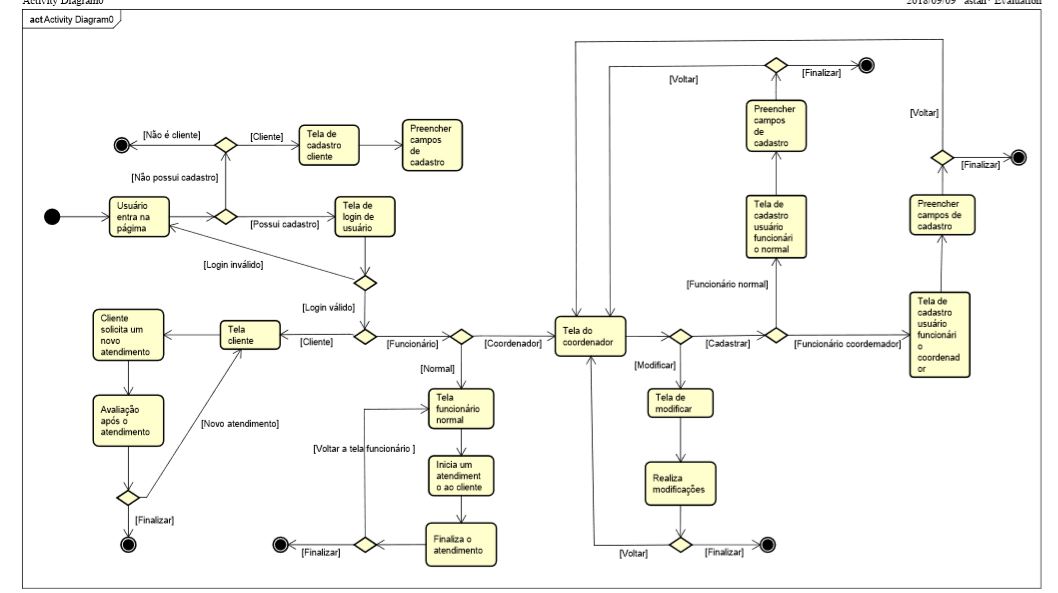
Figura



Figura

## 3.0.2 Diagrama de atividades

Figura



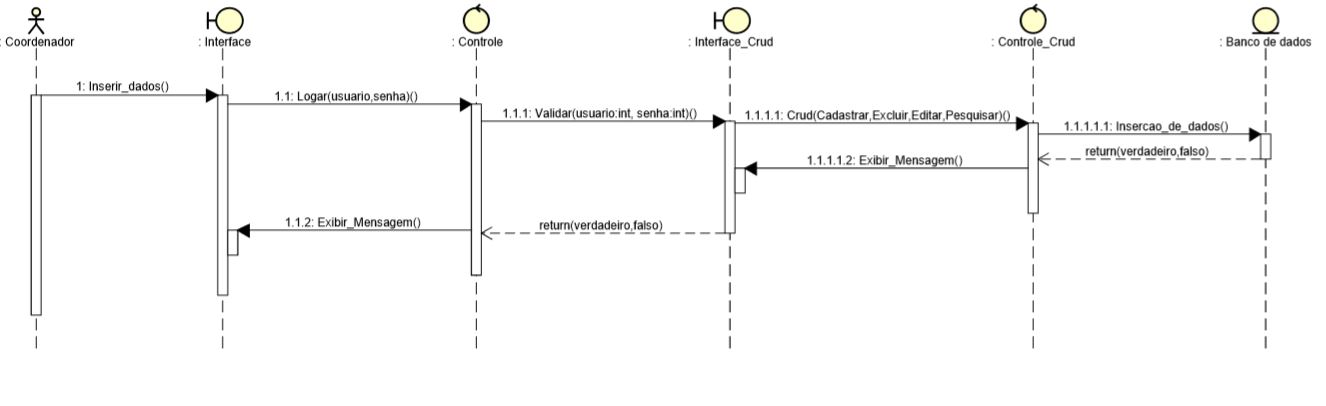
Figura

## 3.1 Desktop

A parte do sistema que ficara no desktop dos profissionais da empresa que prestara o serviço de suporte técnico. Onde somente o administrador e seus funcionários irão manuseá-los, este modulo terá a função de administrar o sistema, onde o administrador terá controle total sobre contas de clientes e funcionários, e o técnico terá controle sobre as contas dos clientes.

## 3.1.1 Diagrama de sequência

Figura



Figura

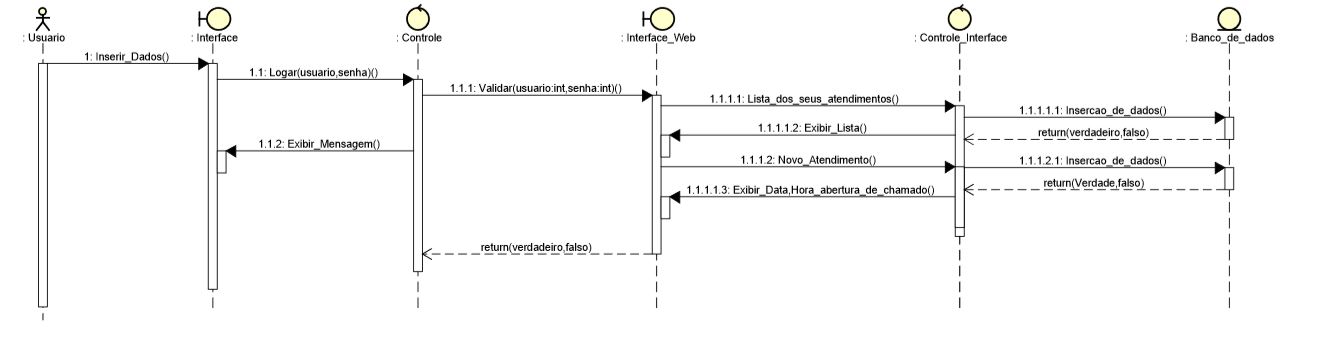
## 3.1.2 Layout de tela

## 3.2 Web

Está é a parte web é aonde o cliente irá solicitar chamadas ao suporte, tudo por via web, este modulo terá a função para o cliente solicitar os serviços dos técnicos sobre um produto de sua empresa

## 3.2.1 Diagrama de sequência

Figura



Figura

## 3.2.2 Layouts de telas

# 4.0 Desenvolvimento do projeto

Este projeto foi desenvolvido usando o programa Visual Studio, utilizando C# para a parte desktop e ASP.NET para a parte web.

## 4.1 Código da parte desktop

O código desenvolvido para a parte de desktop está presente no anexo 1.

## 4.2 Código da parte web

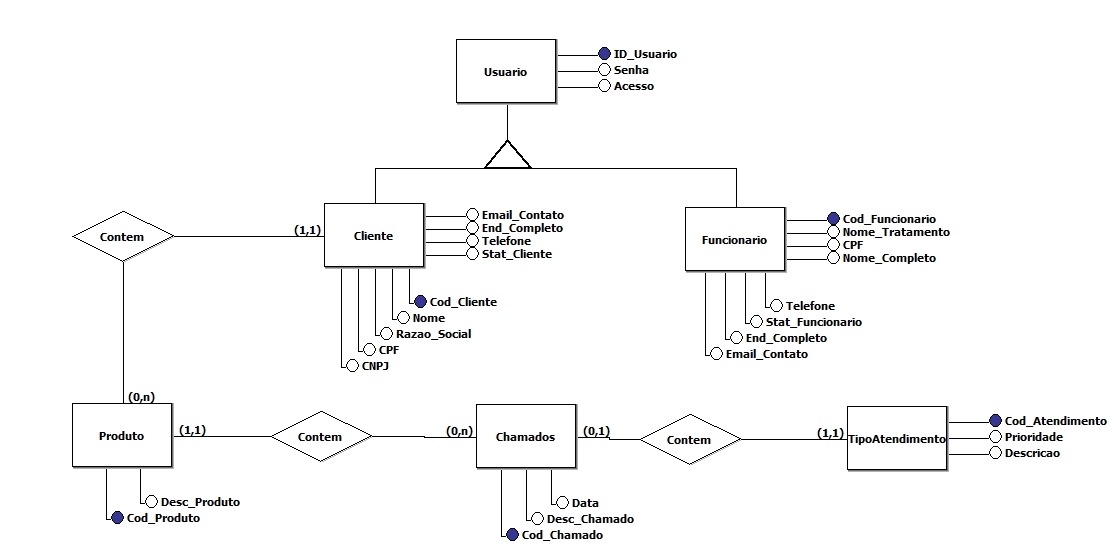
O código desenvolvido para a parte de web está presente no anexo 2.

# 5.0 Banco de dados

Este sistema foi desenvolvido usando um banco de dados MySQL Server, e suas alterações e manutenção é feita através das ferramentas de SGBD do programa SQL Server Management Studio

## 5.1 Modelo Conceitual

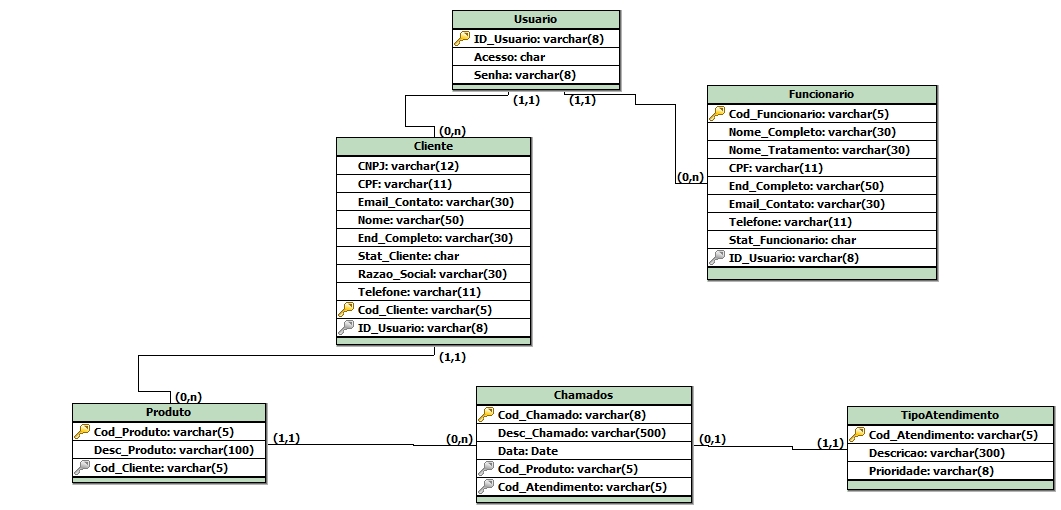
Figura



Figura

## 5.2 Modelo Logico

Figura



Figura

## 5.3 Modelo Físico

O Modelo Físico, ou seja, o Script do banco de dados usados no projeto Evolution esta presente no anexo 3.

# 6.0 Requisitos de uso e desenvolvimento