**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**

**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.

# 2.0 Projeto help desk

## 2.1 Objetivo

O objetivo do Help Desk 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 de help desk 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

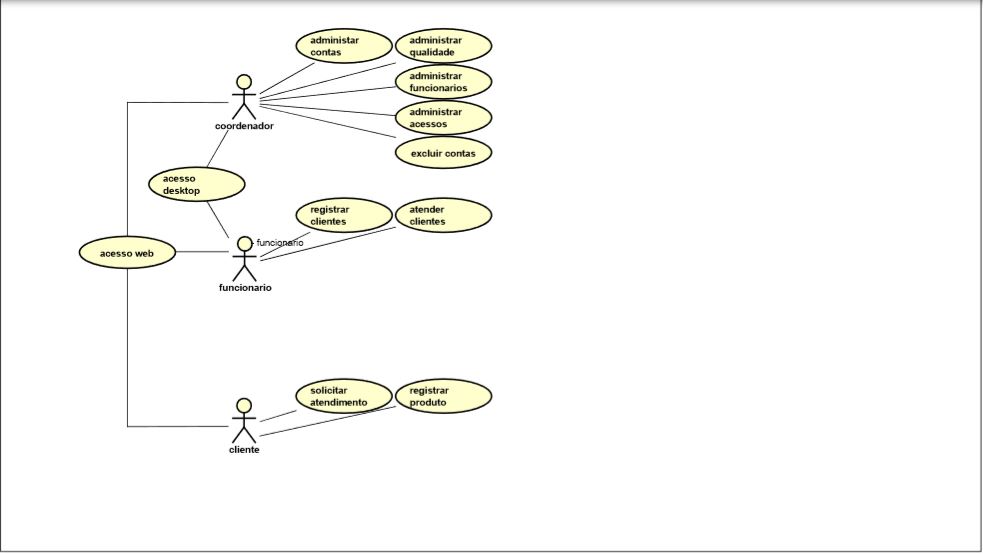




## 2.5 Datas das Fases e Interações das Linhas Base

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datas das Fases e Iterações das Linhas Base | | | |
| Fase RUP | Iteração RUP | Linha Base | Data 05/03/2018  Alvo 15/05/2018 |
| Inception | Iniciação | Funcional | Data 25/03/2018 |
| Elaboration | Protótipo de  Arquitetura | Projeto | Data 15/03/2018  Alvo 01/04/2018 |
| Contruction | Release de Protótipo | Produto | Data 19/05/2018 |
| Transaction | Release Final | Produto |  |

## 2.6 casos de uso



## 2.7 Cronograma

# 3.0 Sistema help desk

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

Figura 1

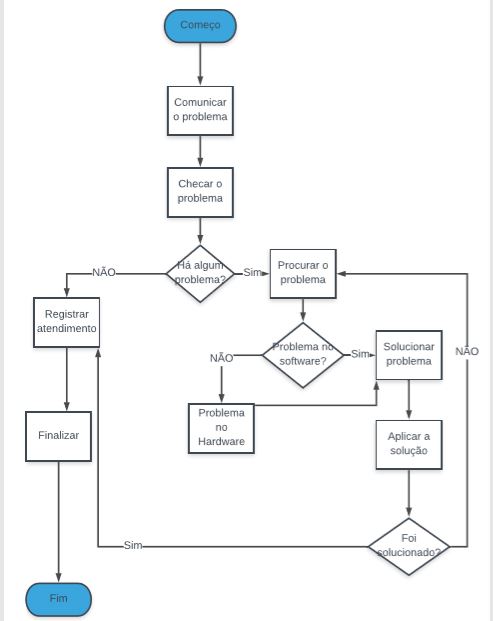


Figura 2

## 3.0.2 Diagrama de atividades

Figura 3

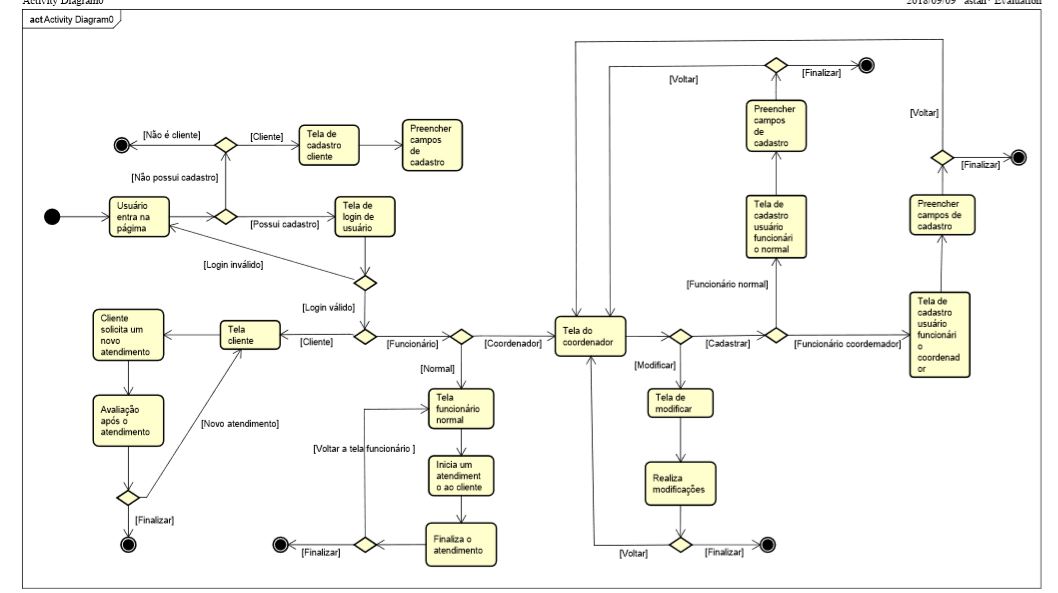


Figura 4

## 3.1 Desktop

A parte do sistema que ficara no desktop dos profissionais da empresa que prestara o serviço de suporte técnico.

## 3.1.1 Diagrama de sequência

Figura 5

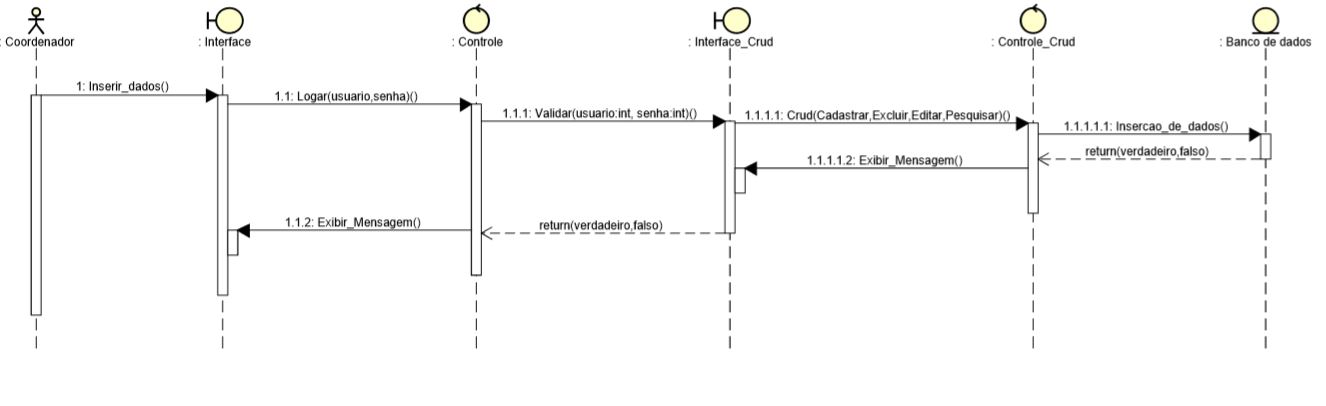


Figura 6

## 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.

## 3.2.1 Diagrama de sequência

Figura 7

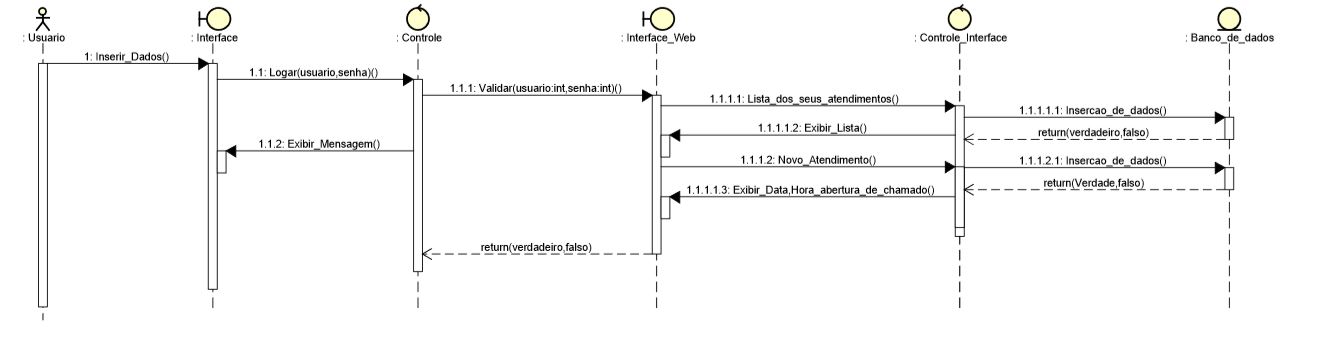


Figura 8

## 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

## 5.2 Modelo Logico

## 5.3 Modelo Físico

# 6.0 Requisitos de uso e desenvolvimento