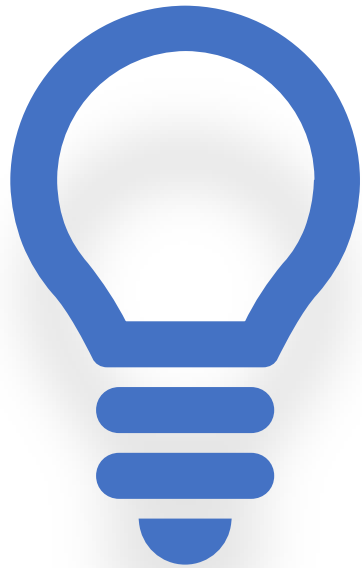


SISTEMA HELP DESK SMART SUPORT

- ALUNOS:
- RAFAEL OLIVEIRA
- ADJAIR NASCIMENTO
- HENRIQUE FRANÇA



MOTIVAÇÃO



- Demora na solução dos problemas em suporte de TI;
- Demanda elevada e pouco gerenciamento;
- Não há uma boa qualidade e agilidade no atendimento aos requisitos dos usuários;

VISÃO DE NEGÓCIO

- Gerenciamento de chamados;
- Priorizar os chamados de urgência;
- Obter uma melhoria no atendimento do suporte;
- Obter qualidade na solução dos problemas;



INTEGRANTES

- **Gerente de Projeto:** Henrique França;
- **Desenvolvedor Back-end:** Rafael Oliveira
- **Desenvolvedor Front-end:** Adjair Nascimento



SOLUÇÃO PARA PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Projeto foi definido em junho;
- Front-end foi entregue em julho;
- Back-end foi entregue em agosto;
- Entrega do Sistema em Agosto;



SOLUÇÃO PARA PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Executar o Plan-Do-Check-Act/ Planejar, Fazer, Verificar e Agir (PDCA);
- Os fundamentos do ciclo PDCA são planejar ou identificar o problema;
- Realizar um estudo de processo ou analisar causa raiz para determinar a causa e possíveis melhorias;
- Monitorar as Sprints para que todos concluem suas tarefas no prazo;



SOLUÇÃO PARA PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Ao final de cada Sprint, reunir com o cliente e avaliar se é o que ele espera;



AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO

- Sublime Text
- Visual Studio Code





FERRAMENTAS PARA O DESENVOLVIMENTO

- MySql versão 5.7;
- Framework Bootstrap.
- Slim Framework



LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO

- PHP;
- JavaScript

RainTPL
php templating engine

{ REST }

php



TECNOLOGIAS

- Rest;
- RainTPL;
- Composer;

ARQUITETURA

- Padrão MVC (Model-View-Controller)

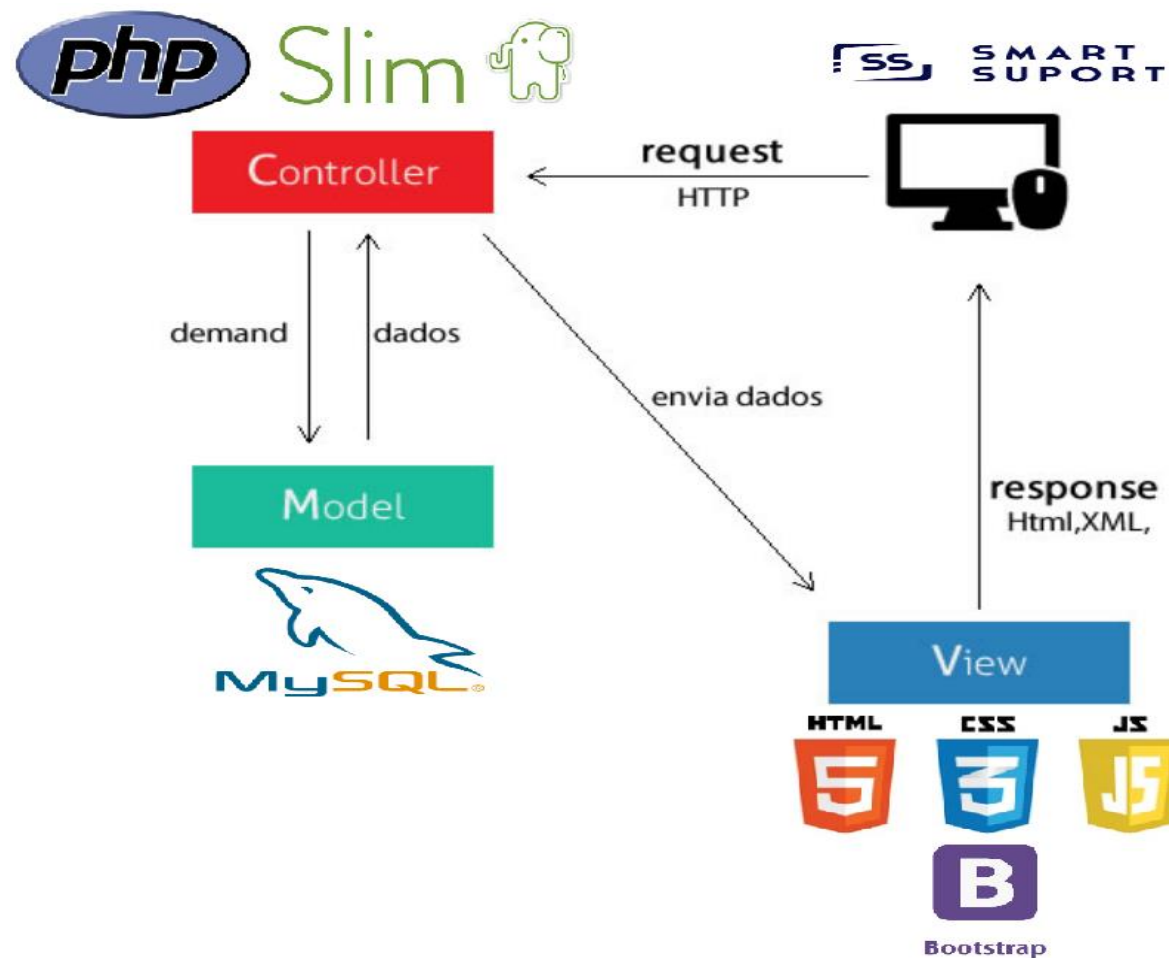
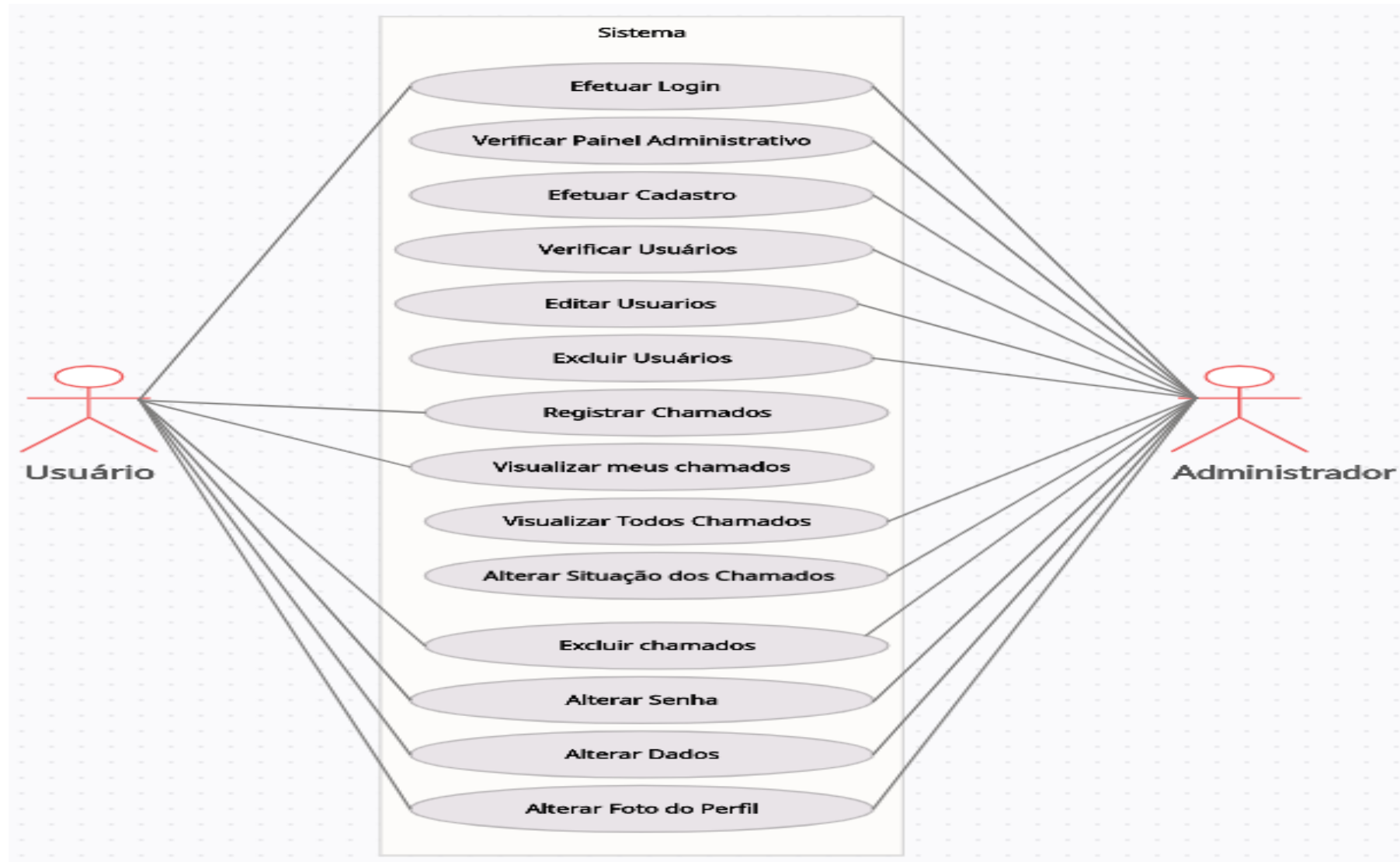


DIAGRAMA CASO DE USO DO SISTEMA



LOGIN USUÁRIO E ADMININISTRADOR



Acessar

© Smart Suport 2021



Acesso Administrativo

© Smart Suport 2021

REGISTRO DE CHAMADOS


SUPORTE TÉCNICO





Sair




Rafael Oliveira

 Home

 Registrar Chamado

 Meus Chamados

 Meu Perfil

Registrar Chamado

Problema

Sistema



Observação

Fotos

Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar

MEUS CHAMADOS

SUPORTE TÉCNICO



Sair



Rafael Oliveira

- Home
- Registrar Chamado
- Meus Chamados
- Meu Perfil

Meus Chamados - 1 Registrado

Digite sua pesquisa...

PESQUISAR




N° Chamado	Problema	Observação	Fotos	Situação	Data de Registro	Excluir
2	Impressão de Documentos	A luz vermelha da impressora está acesa e não imprime nada	2 Fotos	Pendente	20/08/2021	Excluir

1

Voltar



Rafael Oliveira

 Home Registrar Chamado Meus Chamados Meu Perfil

Meu Perfil



Alterar Foto

Rafael Oliveira

Email: rafaxvi@hotmail.com

Login: rafael.oliveira

Loja: Loja/Empresa 3

Cargo: Financeiro

Alterar Dados

Alterar senha

PAINEL ADMINISTRATIVO


SUPORTE TÉCNICO- ADM





Sair




Administrador

 Painel de Controle

 Usuários

 Todos Chamados

 Meu Perfil

Painel de Controle



Chamados
Pendentes



1 Chamado

Chamados
Finalizados



1 Chamado

Usuários
Cadastrados



4 Usuários

TODOS USUÁRIOS

SUPORTE TÉCNICO- ADM



Sair



Administrador

Painel de Controle

Usuários

Todos Chamados

Meu Perfil

Usuários - 4 cadastrados

Cadastrar Usuário

Digite sua pesquisa...

PESQUISAR

Foto	Nome	E-mail	Login	Cargo	Loja	Administrador	Data de Registro	Editar ou Excluir
	Rafael Oliveira	rafaxvi@hotmail.com	rafael.oliveira	Financeiro	Loja/Empresa 3	Não	04/08/2021	Editar Excluir
	Administrador	admin@gmail.com	admin	Suporte Técnico	Loja/Empresa 1	Sim	04/08/2021	Editar Excluir
	Henrique França	henriquehfa@gmail.com	henrique.frança	Marketing	Loja/Empresa 3	Não	04/08/2021	Editar Excluir
	Adjair Nascimento	adjair.bezerra@gmail.com	adjair	Contabilidade	Loja/Empresa 1	Não	04/08/2021	Editar Excluir

1

Voltar

TODOS CHAMADOS

SUPORTE TÉCNICO- ADM



Sair



Administrador

Painel de Controle

Usuários

Todos Chamados

Meu Perfil

Todos Chamados - 2 Registrados

Digite sua pesquisa...

PESQUISAR

N° Chamado	Usuário	Cargo	Loja	Problema	Observação	Fotos	Situação	Data de Registro	Excluir
3	Adjair Nascimento	Contabilidade	Loja/Empresa 1	Sistema Operacional do Computador	O Windows está dando tela azul da morte	1 Foto	Finalizado	20/08/2021	Excluir
2	Rafael Oliveira	Financeiro	Loja/Empresa 3	Impressão de Documentos	A luz vermelha da impressora está acesa e não imprime nada	2 Fotos	Pendente	20/08/2021	Excluir

1

[Voltar](#)

AGRADECIMENTOS

PROFESSORA: KADIDJA VALÉRIA REGINALDO DE OLIVEIRA

RAFAEL OLIVEIRA: Rafaxvi@hotmail.com

ADJAIR NASCIMENTO: adjair.nascimento.204010@gmail.com

HENRIQUE FRANÇA: henrique.andrade@estudante.ifb.edu.br