

SISTEMA PARA UM HELP-DESK

Definir uma modelagem para um sistema de Help-Desk, onde serão registrados os chamados de uma área de suporte de informática de uma empresa de pequeno/médio porte.

- 1 – deverá ter um controle de acesso através de usuário e senha. Prever a existência de permissões diferentes para acesso (usuário final, usuário operador, usuário gerente e usuário administrador do sistema);
- 2 – qualquer usuário final poderá abrir um chamado;
- 3 – em um chamado poderão ser informados os seguintes atributos:
 - *data prevista para execução; texto descritivo com o problema ou solicitação;*
 - *escolher uma área para destino do chamado (Infraestrutura / Sistemas Internas / Recursos Humanos);*
 - *dentro de cada área deverá existir uma lista de serviços oferecidos (Manutenção de Hardware / Acesso à internet/ Aplicação de Vendas...);*
- 4 – a área responsável por atender o chamado deverá responder a solicitação com um texto;
- 5 – cada registro deverá ter uma indicação de status atual, seguindo um fluxograma (Aberto; Atribuído; Andamento; Espera p/ Usuário; Espera p/ Suporte; Cancelado; Resolvido).