Escola Básica e Secundária de Salvaterra de Magos

**RELATÓRIO CRÍTICO**

Prova de Aptidão Profissional



Carlos Manuel Ferreira Falhuscas Nº3 12ºH

David José Marques Torrezão Nº5 12ºH

Curso Profissional de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos

Julho de 2018,

Salvaterra de Magos

Escola Básica e Secundária de Salvaterra de Magos

Carlos Manuel Ferreira Falhuscas Nº3 12ºH

David José Marques Torrezão Nº5 12ºH

Curso Profissional de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos

**RESCUEDESK**

Aplicação web para gestão de intervenções técnicas a realizar por uma empresa.

**SUMÁRIO**

Relatório das atividades do Projeto RescueDesk, desenvolvido como requisito parcial dos módulos curriculares, supervisionado pelos Prof. António Andrade, José Nunes e Sónia Santos, no Curso Profissional de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos.

Julho de 2018,

Salvaterra de Magos

**ÍNDICE**

Conteúdo

[INTRODUÇÃO 4](#_Toc518318036)

[Software Utilizado 5](#_Toc518318037)

[Linguagens de programação utilizadas 5](#_Toc518318038)

[RESUMO 6](#_Toc518318039)

[DESENVOLVIMENTO 7](#_Toc518318040)

[Porquê a escolha deste projeto? 7](#_Toc518318041)

[Em que consiste o projeto? 7](#_Toc518318042)

[Base de Dados 8](#_Toc518318043)

[Template utilizado 8](#_Toc518318044)

[Template da página de apresentação 9](#_Toc518318045)

[Logotipo criado para o projeto 10](#_Toc518318046)

[Página de apresentação 11](#_Toc518318047)

[Página de Login 12](#_Toc518318048)

[Cliente 15](#_Toc518318049)

[Painel de Controlo 15](#_Toc518318050)

[Página de Pedidos 17](#_Toc518318051)

[Mensagens 20](#_Toc518318052)

[Calendário 22](#_Toc518318053)

[Notas 25](#_Toc518318054)

[Administrador 27](#_Toc518318055)

[Painel de controlo 27](#_Toc518318056)

[Pedidos 28](#_Toc518318057)

[Pedidos Pendentes 30](#_Toc518318058)

[Mensagens, calendário e notas 31](#_Toc518318059)

[Gestão de Dados 32](#_Toc518318060)

[Gestão de Dados – Menu Clientes 32](#_Toc518318061)

[Gestão de Dados – Menu Departamentos 34](#_Toc518318062)

[Gestão de Dados – Menu Funcionários 36](#_Toc518318063)

[Gestão de Dados – Menu Localidades 38](#_Toc518318064)

[Gestão de Dados – Menu Pedidos 39](#_Toc518318065)

[Gestão de Dados – Menu Utilizadores 40](#_Toc518318066)

[Gestão de Dados – Menu Serviços 41](#_Toc518318067)

[Funcionário 42](#_Toc518318068)

[Painel de controlo 42](#_Toc518318069)

[Pedidos 43](#_Toc518318070)

[Gestão de Dados – Funcionário 45](#_Toc518318071)

[Gestão de Dados – Departamentos 46](#_Toc518318072)

[Gestão de Dados – Localidades 46](#_Toc518318073)

[Gestão de Dados – Serviços 47](#_Toc518318074)

[CONCLUSÃO 48](#_Toc518318075)

# INTRODUÇÃO

O tema de trabalho é a elaboração de uma aplicação web com gestão de pedidos de assistência para uma empresa, no qual vamos utilizar todos os conhecimentos e técnicas adquiridas ao longo dos três anos de curso e outros aprendidos durante as pesquisas feitas na construção do projeto

No percurso da construção do sentimos algumas dificuldades de aprendizagem na implementação de linguagens de programação e conceitos novos, especialmente porque decidimos fazer em ASP.NET, linguagem que apenas um de nós tinha aprendido no seu estágio.

Contudo, com esforço e dedicação conseguimos ultrapassar as dificuldades que nos foram apresentadas.

## Software Utilizado

Microsoft Visual Studio Community 2017- Aplicação utilizada para manipulação de código e construção da aplicação;

Browsers – Microsoft Edge, Google Chrome, utilizados para a pesquisa de informação e implementação da própria aplicação;

GitHub/GitKraken – Plataforma/Aplicação utilizada para a gestão de repositórios online;

XAMPP – Software para execução de Apache, phpMyAdmin e de MySQL;

Adobe Photoshop CC 2017– Aplicação para tratamento de imagens.

## Linguagens de programação utilizadas

ASP*.*NET é a plataforma da Microsoft para o development de aplicações Web e é o sucessor da tecnologia ASP. Permite através de uma linguagem de programação integrada na .NET Framework criar páginas dinâmicas. Não é nem uma linguagem de programação como VBScript, PHP, nem um servidor web como IIS ou Apache.

Bootstrap, é uma framework front-end que facilita os programadores de criar páginas na internet, cuja principal vantagem é poder adaptar-se a qualquer dispositivo sem necessidade de efetuar ajustes específicos e que possui uma diversidade de componentes.

JavaScript, é uma linguagem de programação em script com orientação a objetos.

Html, linguagem de que permite criar páginas web.

# RESUMO

O projeto RescueDesk foi elaborado no âmbito da Prova de Aptidão Profissional, e consiste no desenvolvimento de uma aplicação web que visa a gestão e consulta de pedidos de intervenções técnicas, bem como, o registo de novos pedidos de intervenção solicitados por parte do cliente.

A plataforma permite ainda a atribuição de um funcionário para cada pedido, por parte do administrador da aplicação. Ao passo que, todas as ações anteriormente enumeradas podem ser realizadas em *BackOffice* acedidas a partir da página principal, por via de autenticação.

A aplicação **RescueDesk** ainda proporciona ao utilizador a troca de mensagens, bem como a possibilidade de ter as suas próprias notas, e ainda um calendário com as datas de marcação de cada pedido de intervenção técnica.

Tudo isto, foi concretizado com os principais objetivos de **melhorar a organização da empresa** que a utilize, e ainda **proporcionar uma melhor interação com o cliente**.

# DESENVOLVIMENTO

## Porquê a escolha deste projeto?

Escolhemos a elaboração deste projeto, porque notamos várias falhas na gestão de pedidos de assistência onde realizamos as nossas Formações em Contexto de Trabalho.

A falta de uma plataforma que visava essa mesma gestão não existia em ambas empresas, e por essa razão, escolhemos o projeto da elaboração de uma aplicação web que visasse a gestão e consulta de intervenções técnicas de uma empresa.

## Em que consiste o projeto?

O projeto consiste no desenvolvimento de uma aplicação web que permita:

* *BackOffice*:
  + Painel de Controlo – A visualização de relatórios, das mensagens, dos pedidos pendentes e dos pedidos afetos ao utilizador;
  + Os meus pedidos – Gestão dos pedidos afetos ao utilizador em utilização;
  + Pedidos pendentes – Gestão e encaminhamento dos pedidos recentemente criados;
  + Mensagens – Visualização das mensagens recebidas e enviadas por utilizador;
  + Calendário – Apresentação das datas de marcação dos pedidos em ambiente de calendário;
  + Gestão de Dados - Gestão e consulta de clientes, departamentos, funcionários, localidades, pedidos, utilizadores e serviços;
  + Notas – Possibilidade de criação de notas por utilizador, de forma a sustentar um ambiente de trabalho ao utilizador;
* *FrontOffice*:
* Sobre nós: Informações sobre o que é a plataforma e o que lhe pode proporcionar;
* Serviços: Informações sobre algumas das funcionalidades disponíveis na plataforma;
* Plataforma: Imagens das funcionalidades disponíveis na plataforma.
* Contactos: Disponibilização do email por onde se pode contactar a administração da plataforma;
* Entrar: Ligação que permite aos utilizadores ter acesso a página de *Login*.

## Base de Dados

## Template utilizado

Durante a pesquisa acerca do trabalho sentimos a necessidade de encontrar um template e durante a pesquisa de templates de dashboards de admnistração este foi o que nós achamos mais indicado tendo em conta as nossas ideias para o BackOffice.

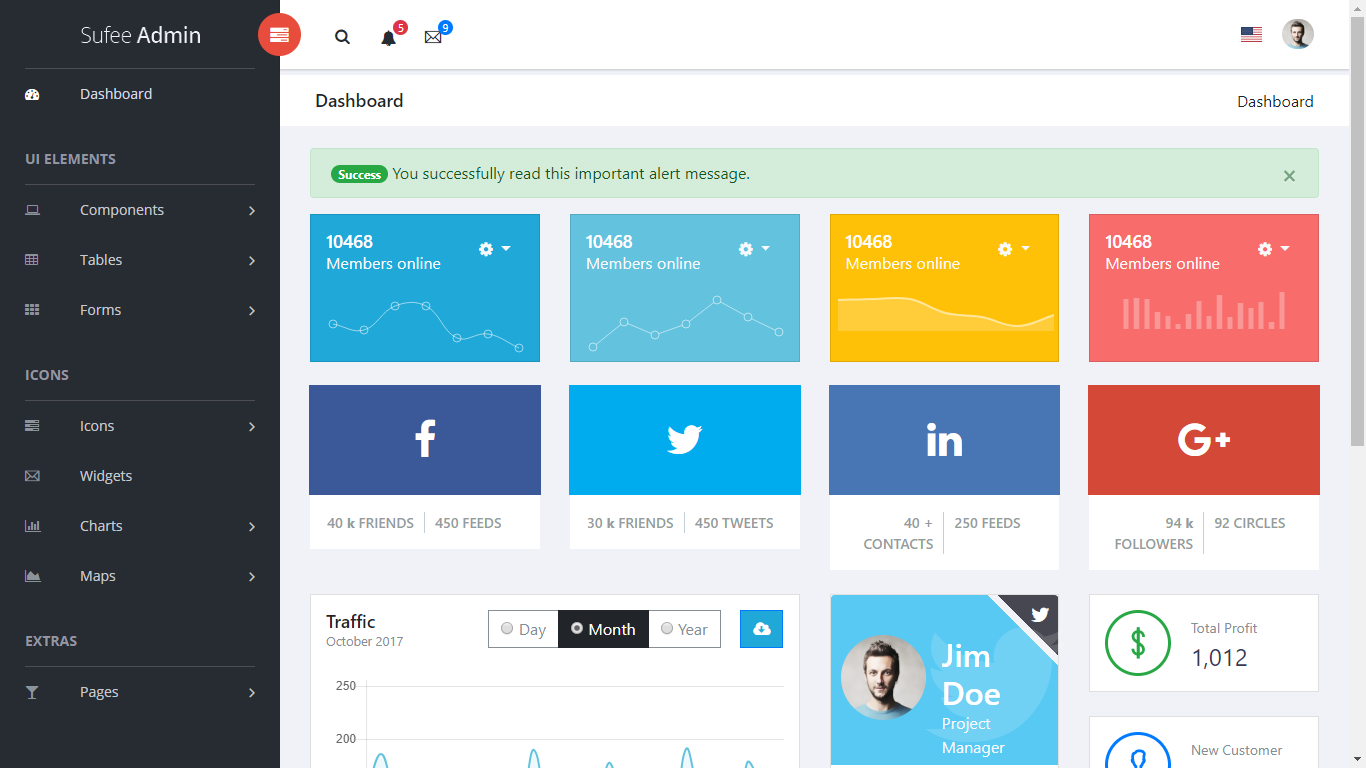


Figura 1-Template utilizado

[**https://github.com/puikinsh/sufee-admin-dashboard**](https://github.com/puikinsh/sufee-admin-dashboard)

## Template da página de apresentação

Durante a pesquisa de templates para a página de apresentação decidimos usar este pois permitia utilizar apenas uma página, dividida por secções onde era possível meter todas as informações que queríamos sobre a plataforma;



**https://github.com/BlackrockDigital/startbootstrap-creative**

## Logotipo criado para o projeto

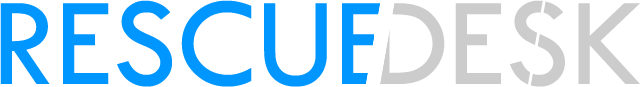
****

Figura 2-Logotipo final

****

Figura 3-Miniatura do logotipo final

## Página de apresentação

A página de apresentação é a primeira página que o utilizador ira ver ao aceder a plataforma e é onde pode ver varias informações sobre o que lhe ira estár disponivel e aceder à pagina de login através do botão entrar.



Figura 4-Página de apresentação



Figura 5-Informações sobre a plataforma

## Página de Login

Esta é a página de Login onde é dado ao utilizador a opção de entrar com uma conta já existente, criar uma nova conta ou trocar a palavra-passe em caso de se ter esquecido da mesma.

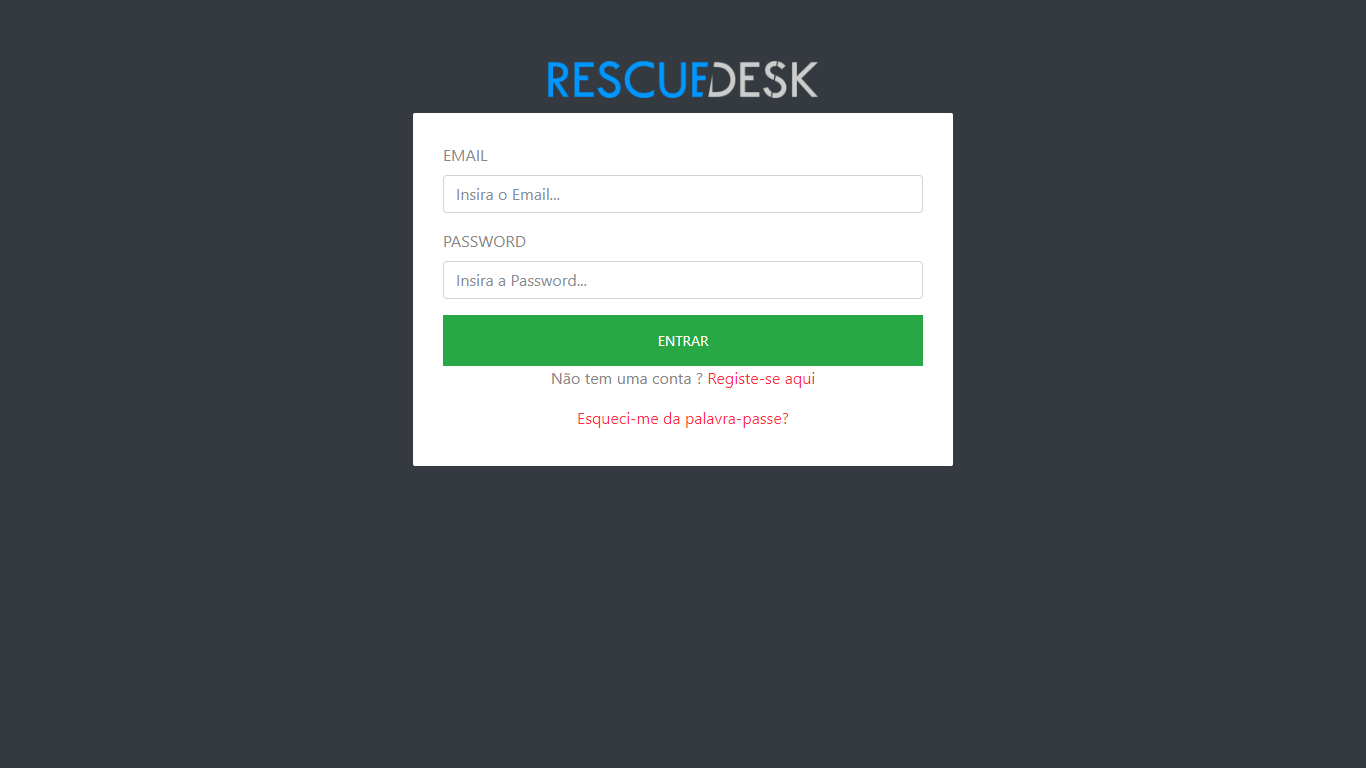


Figura 6-Pagina de Login



Escolhida a opção de criar conta é pedido ao utilizador o seu Nº contribuinte, Email e Nome. Aqui apenas é possível criar contas de cliente pois contas de administrador e funcionário são criadas no BackOffice através de uma conta de administrador já criada na base de dados.

Introduzidos os dados e carregando no botão de registar é dada a informação que foi enviado um email de confirmação da conta e é enviado o mesmo para o email que o utilizador introduziu

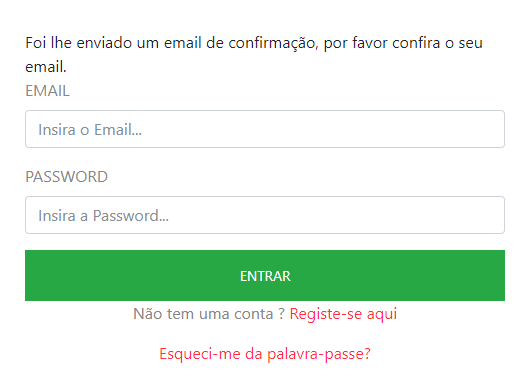


Figura 7-Mensagem de confirmação de envio de email

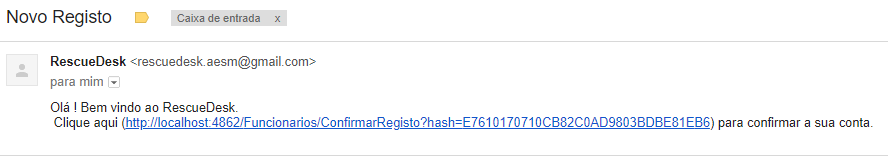


Figura 8-Email de confirmação de conta

Entrando no link enviado por email o utilizador é levado para a página onde vai confirmar o seu email e definir a sua palavra-passe. Após isso é feito um login automático.

Figura 9-Confirmação de email e palavra-passe

## Cliente

### Painel de Controlo

Após dar login o utilizador (neste caso apresentado abaixo um cliente) é apresentado o painel de controlo que consiste de alguns resumos das várias coisas que podem ser vistas na aplicação. Últimos pedidos feitos pelo cliente, as últimas mensagens recebidas e é também apresentado o seu nome email e o número total de mensagens não lidas, pedidos efetuados e notas que guardou. Qualquer um destes resumos pode ser clicado para aceder a página onde estará a listagem completa dos mesmos.

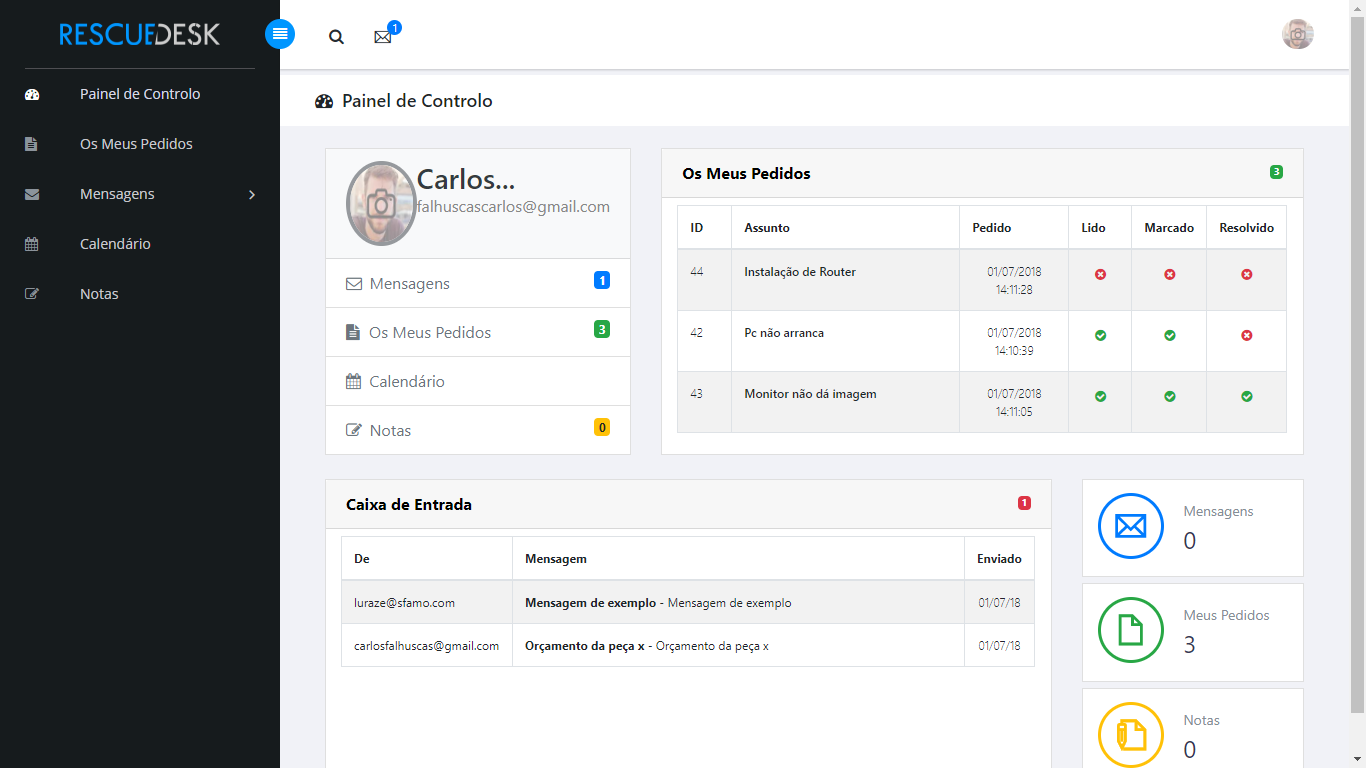


Figura 10-Painel de controlo

No painel de controlo também é possível ver uma pequena notificação com as mensagens não lidas, editar o seu perfil e sair da conta.

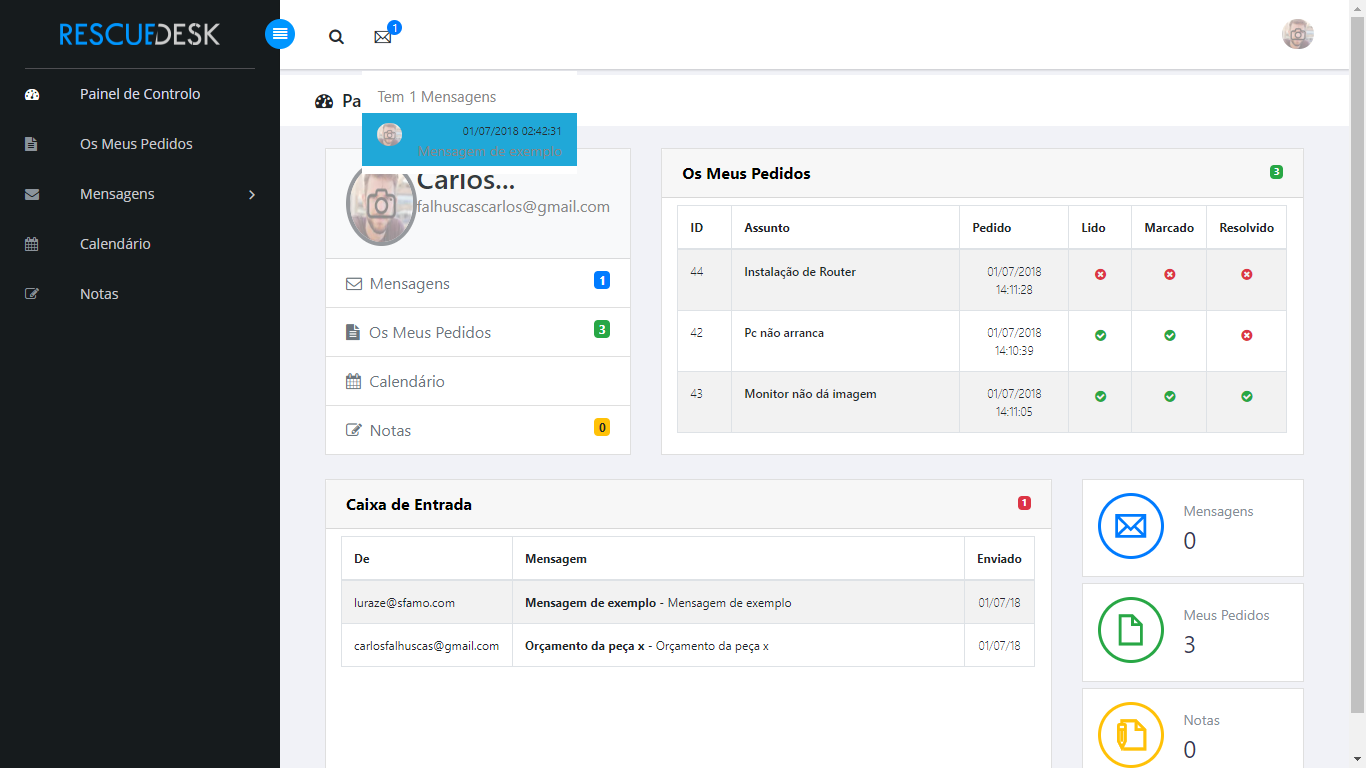


Figura 11-Notificação de mensagem

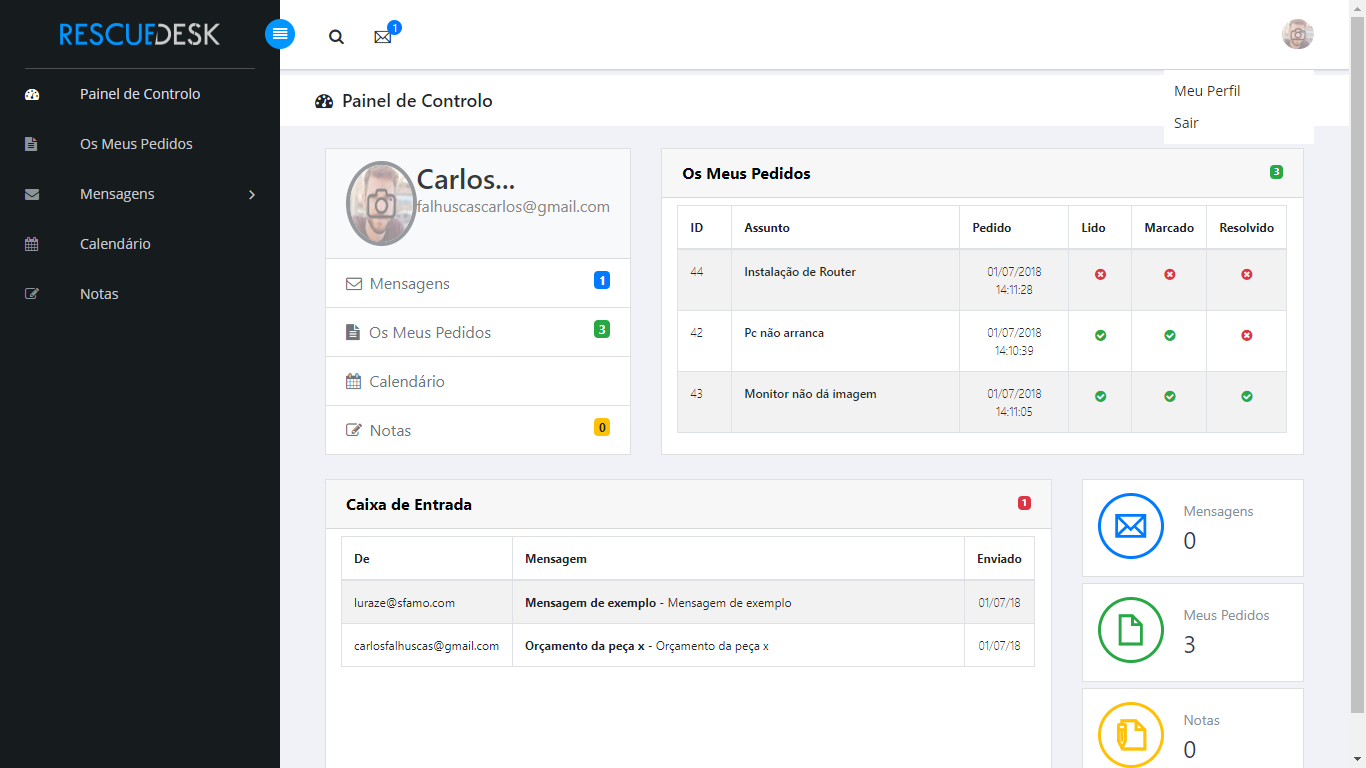


Figura 12-Menu que permite aceder a edição de perfil e sair da conta

No menu de edição de conta o cliente pode alterar todos os seus dados a exceção do Nrº de contribuinte e Email.

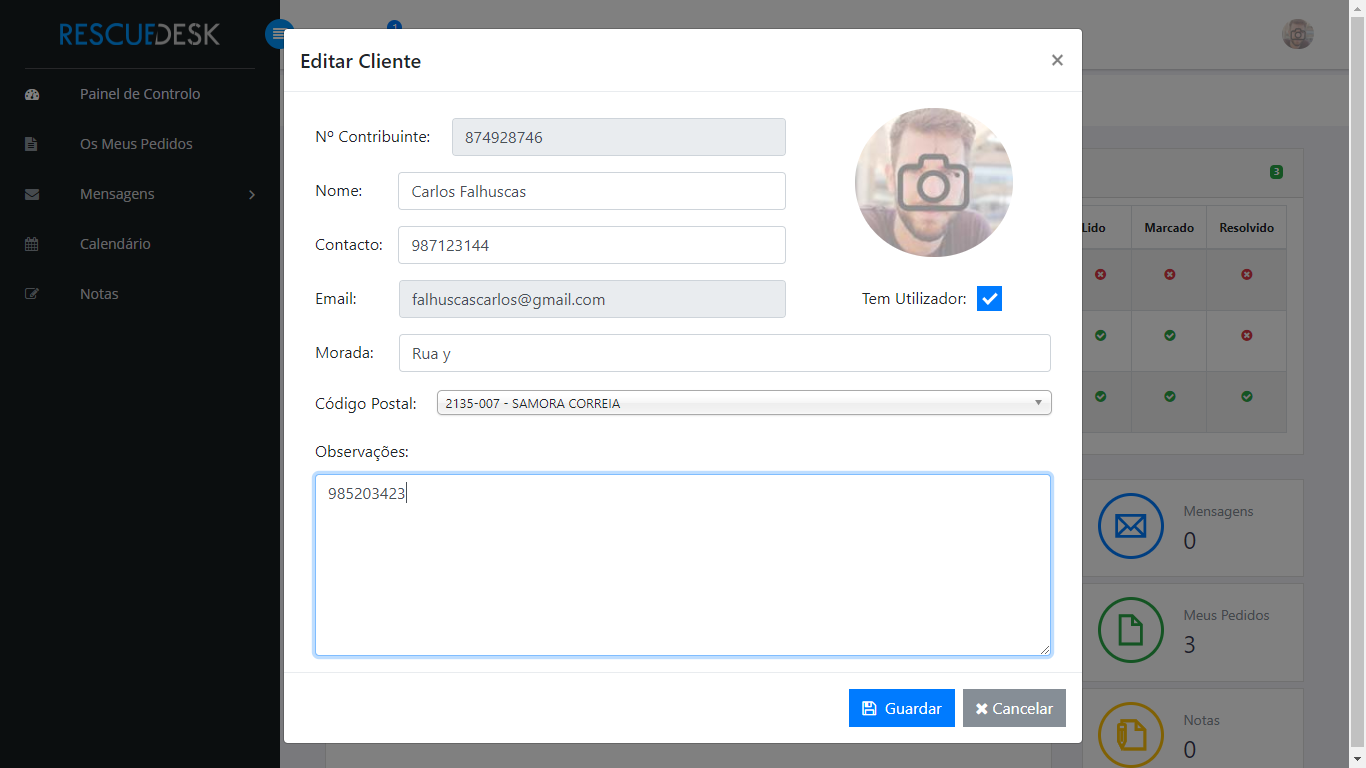


Figura 13-Menu de edição de conta

### Página de Pedidos

O menu seguinte que o cliente tem acesso na barra de menus a esquerda é o menu de listagem dos seus pedidos. Neste menu o cliente pode ver todos os seus pedidos já feitos, o seu estado atual (se foi lido pela empresa, marcada uma data para resolução e se foi resolvido ou não), criar um pedido novo, editar um pedido já existente que não tenha sido resolvido, caso queira adicionar alguma outra informação que ajude a empresa a resolver o seu problema e ver uma vista detalhada do pedido.

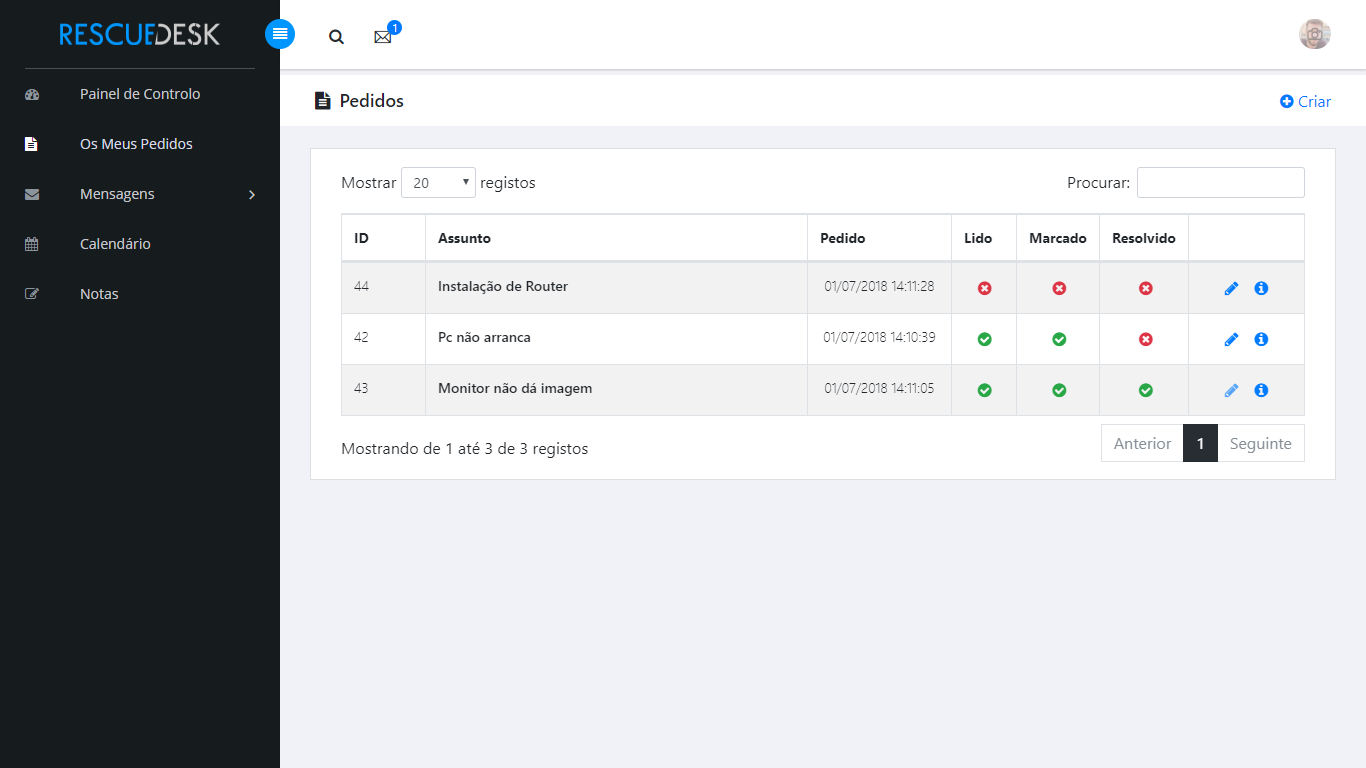


Figura 14-Listagem de pedidos

Passando o cursor em cima de um dos vistos irá permitir ver a data no qual o mesmo foi efetuado, caso abaixo ver a data de quando o pedido foi lido pela empresa.

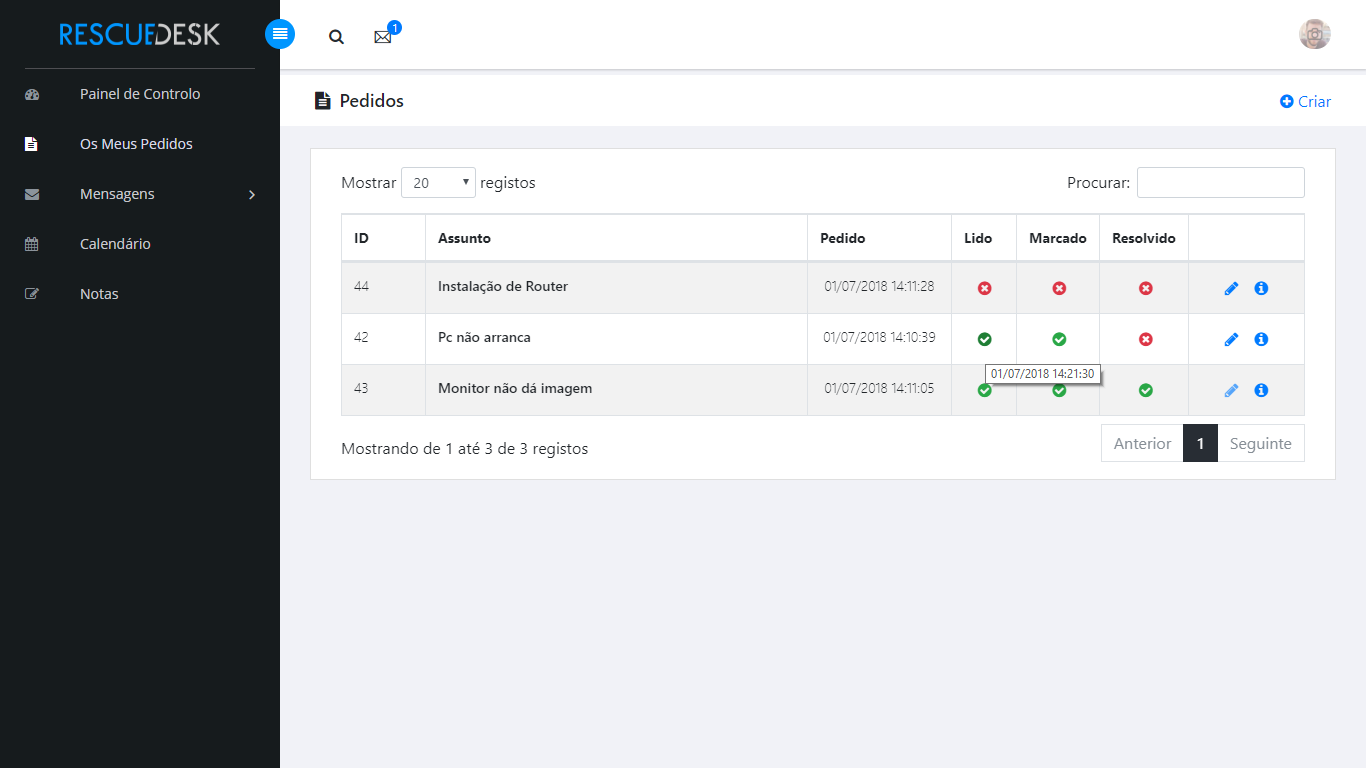


Figura 15-Data de leitura do pedido

Esta é a página onde o cliente pode criar o seu pedido que ira ser enviado aos administradores da empresa para mais tarde ser redirecionado a um funcionário adequado ao serviço.

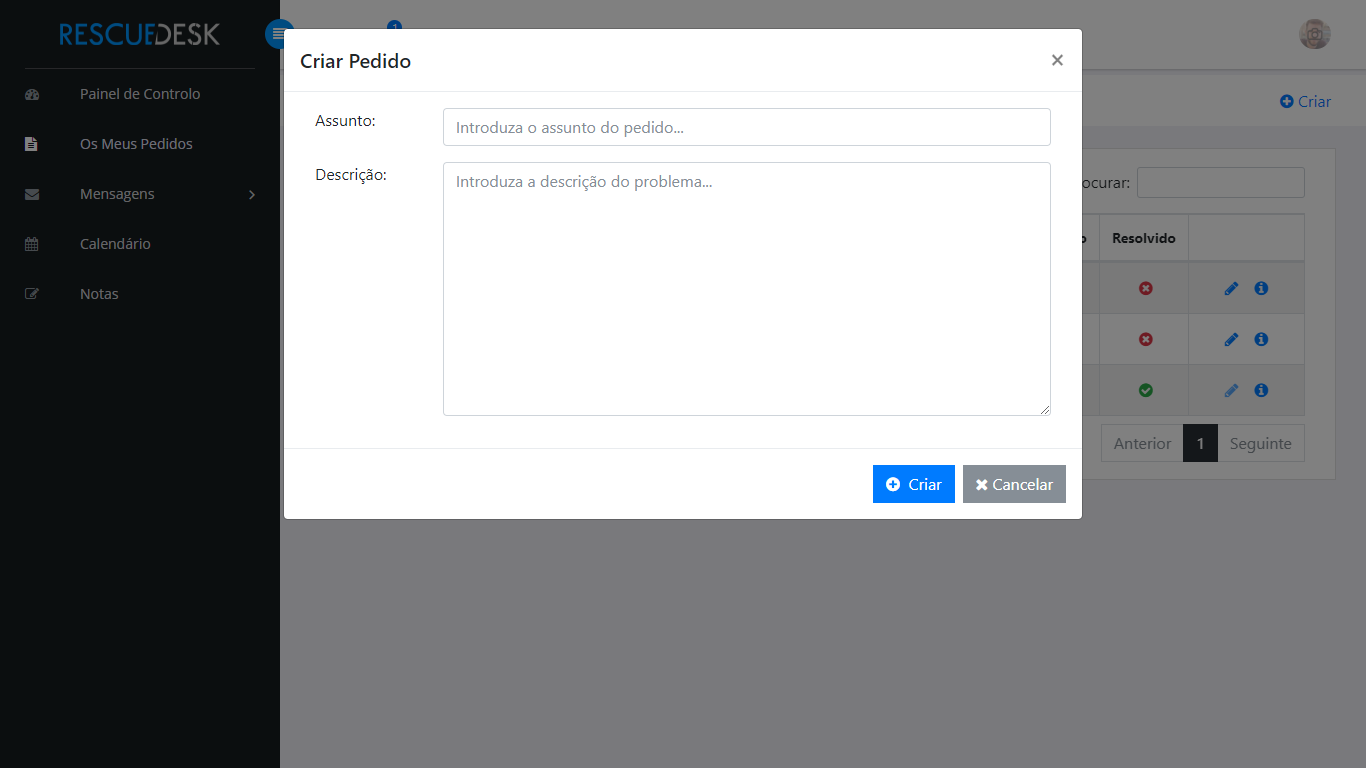


Figura 16-Criação de pedido

Abaixo a página de edição de pedido onde o cliente pode acrescentar mais alguma informação que ache relevante para o caso.

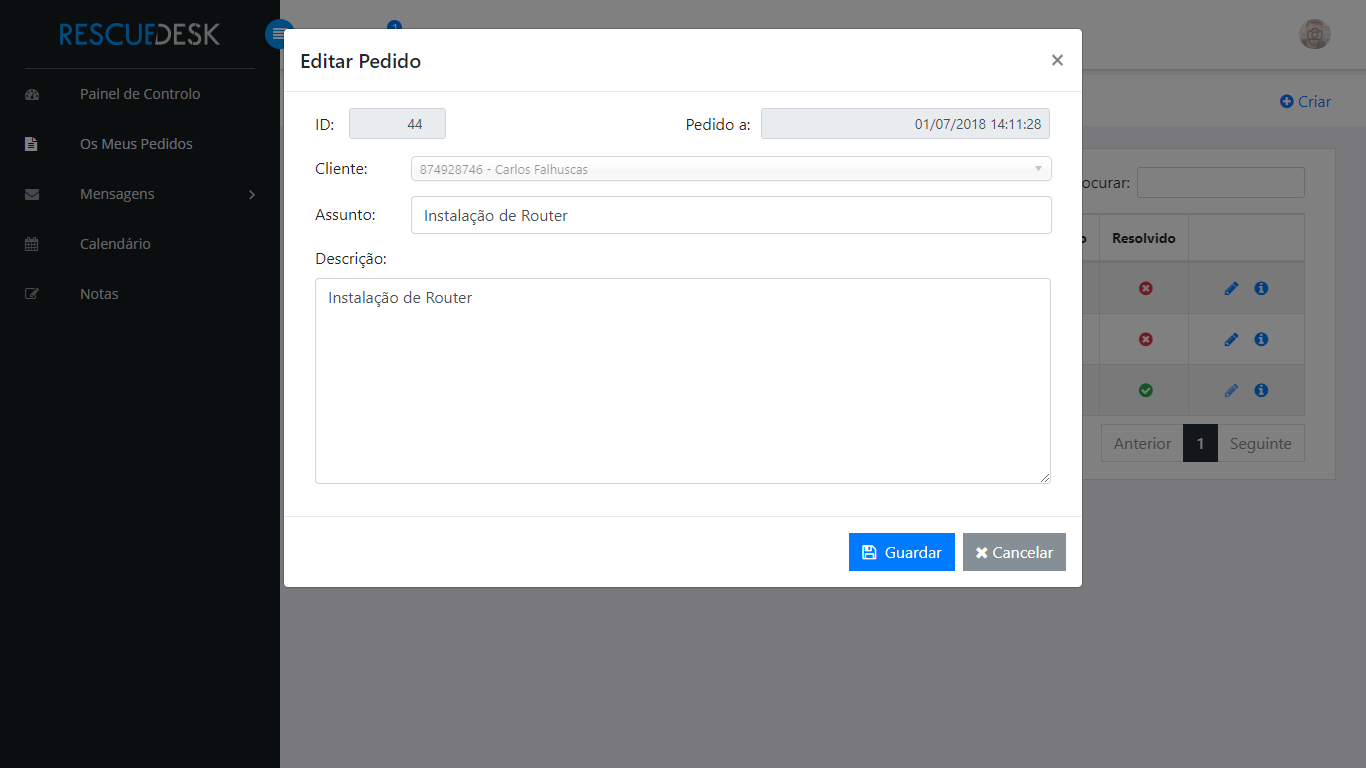


Figura 17-Edição de pedido

A ultima ação na pagina de pedidos é a pagina onde o cliente pode ver os detalhes acerca do seu pedido

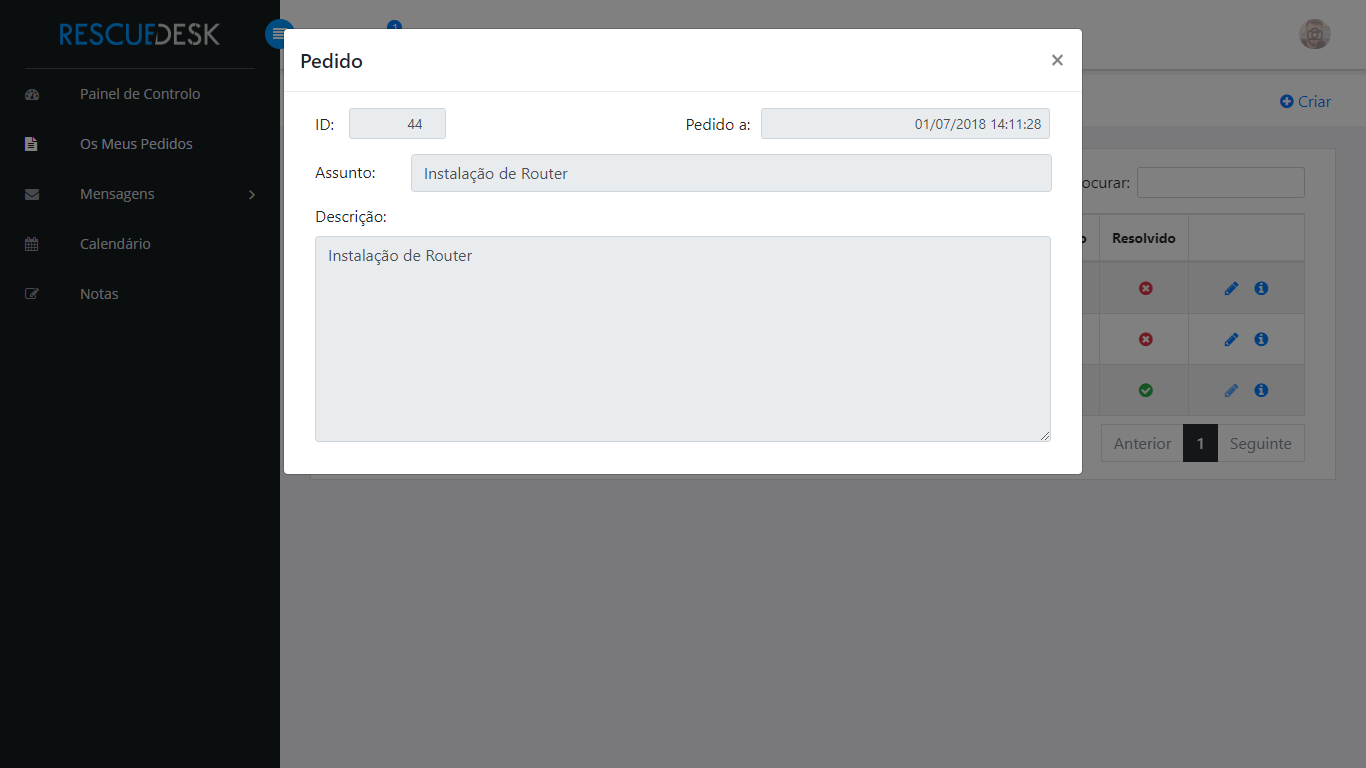


Figura 18-Detalhes do pedido

### Mensagens

O menu seguinte é o menu de mensagens que está divido entre caixa de entrada e caixa de saída onde o utilizador poderá ver as mensagens que recebeu e enviou respetivamente. Neste menu também pode aceder a criação de uma mensagem nova

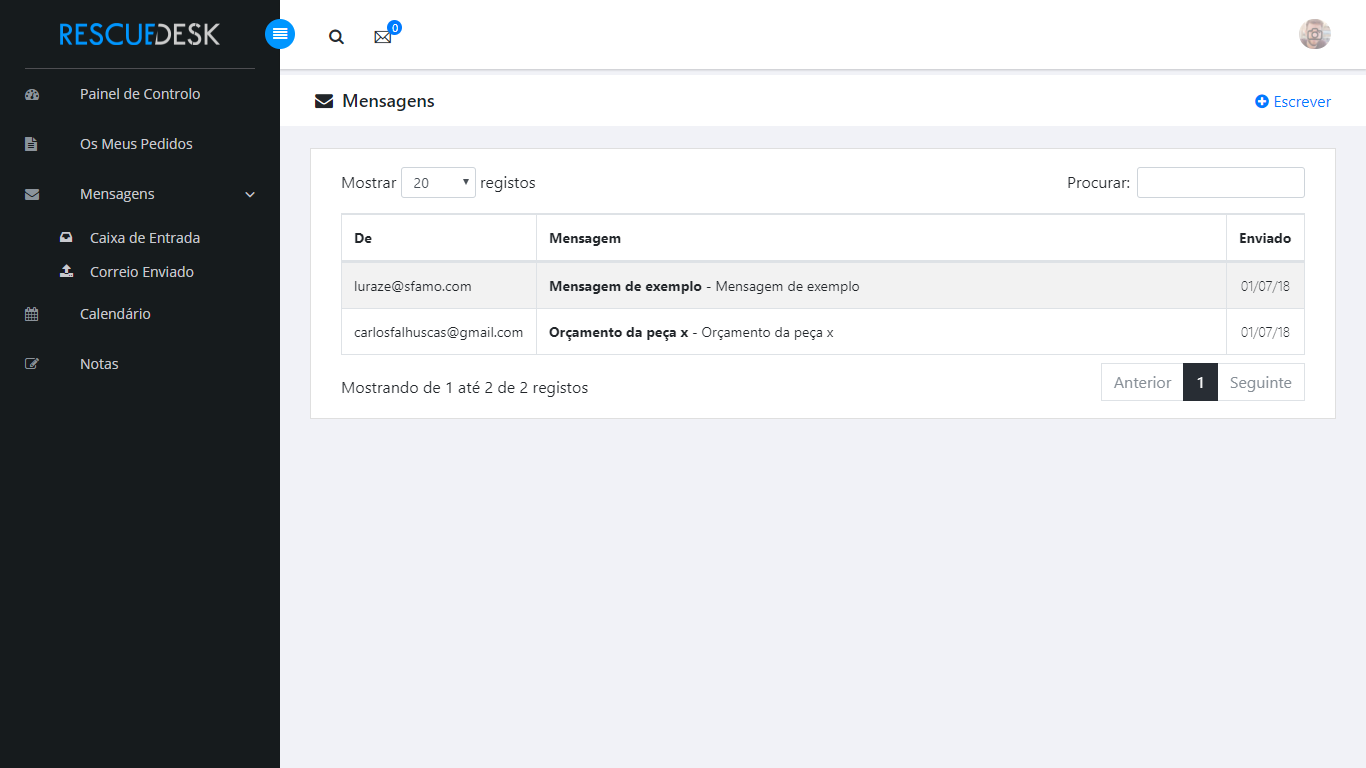


Figura 19-Listagem de mensagens recebidas

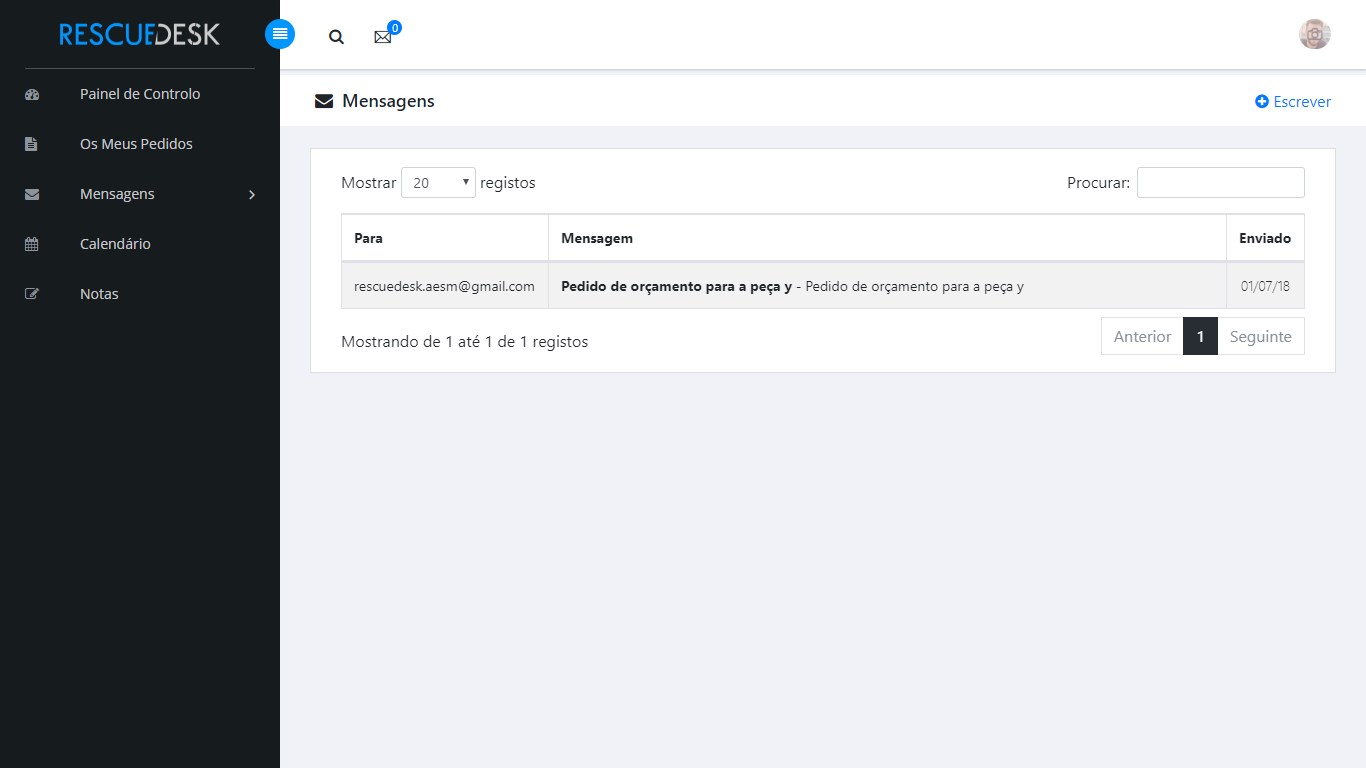


Figura 20-Listagem de mensagens enviada

Ao clicar em qualquer mensagem vai ser possível ver uma vista detalhada da mesma.

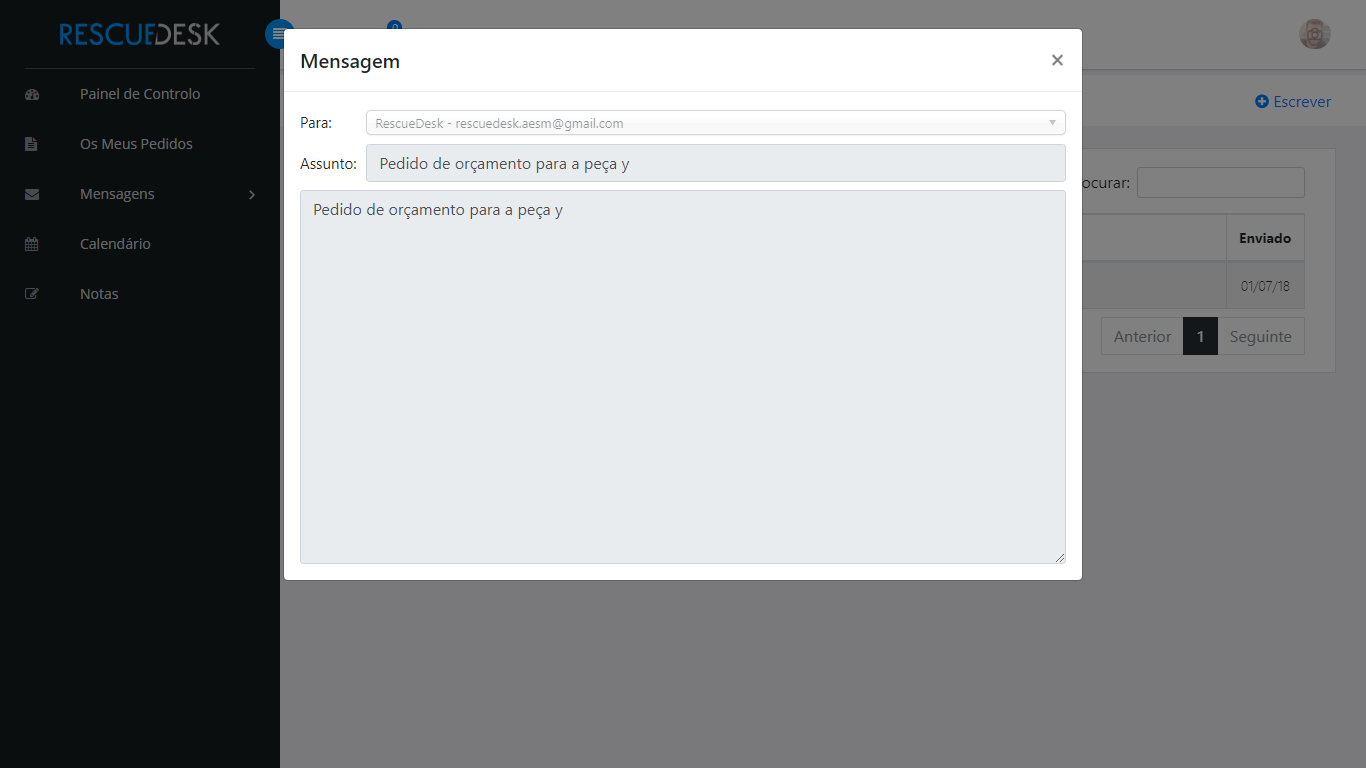


Figura 21-Detalhes de mensagem

No menu de criação de mensagem o utilizador pode escolher o recetor da mensagem, escrever o assunto da mensagem e a mensagem em si.

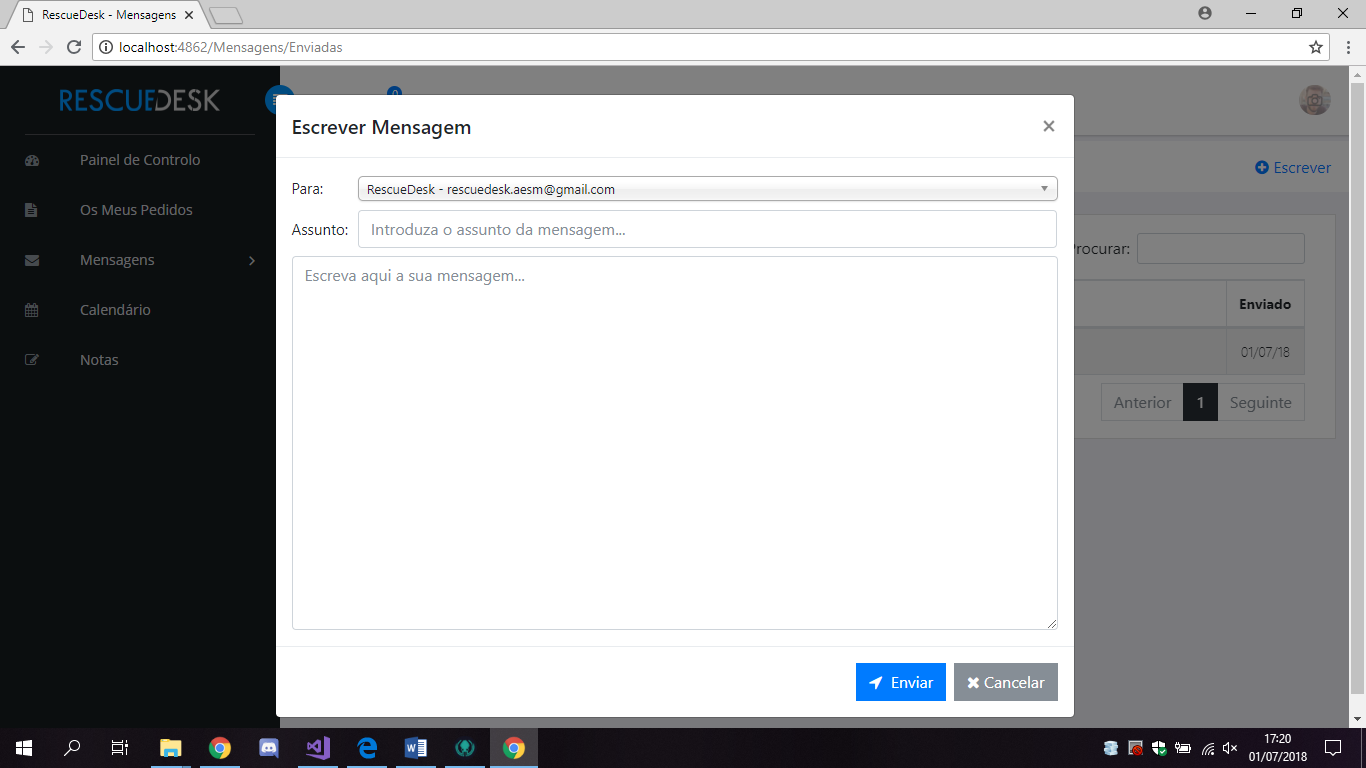


Figura 22-Criação de mensagem

### Calendário

Neste menu o utilizador pode ver quando é que foram marcados os seus pedidos.

Existem várias vistas como dia, mês, semana e uma agenda.

Após serem resolvidos os pedidos são retirados deste calendário.

No calendário os pedidos são apresentados com cores diferentes conforme a prioridade definida durante o encaminhamento e marcação do pedido.

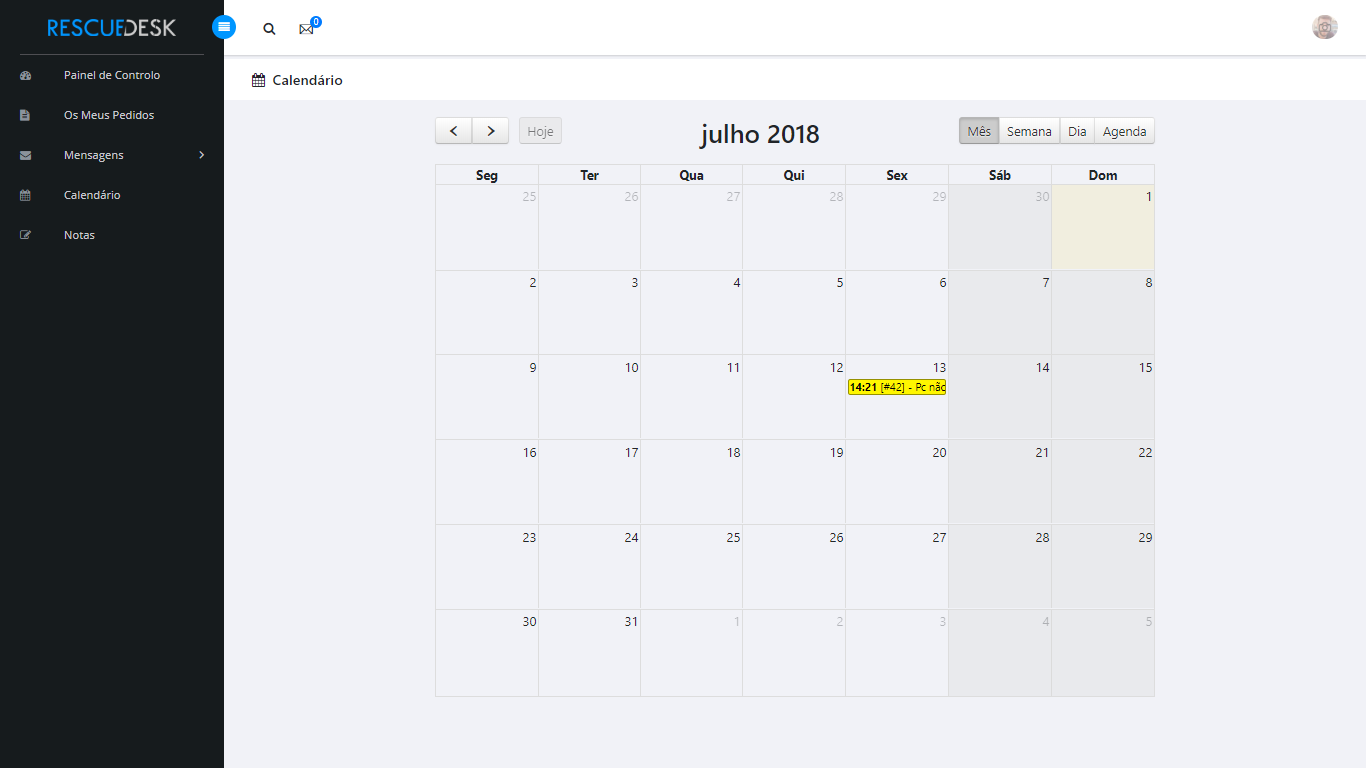


Figura 23-Vista mensal do calendário

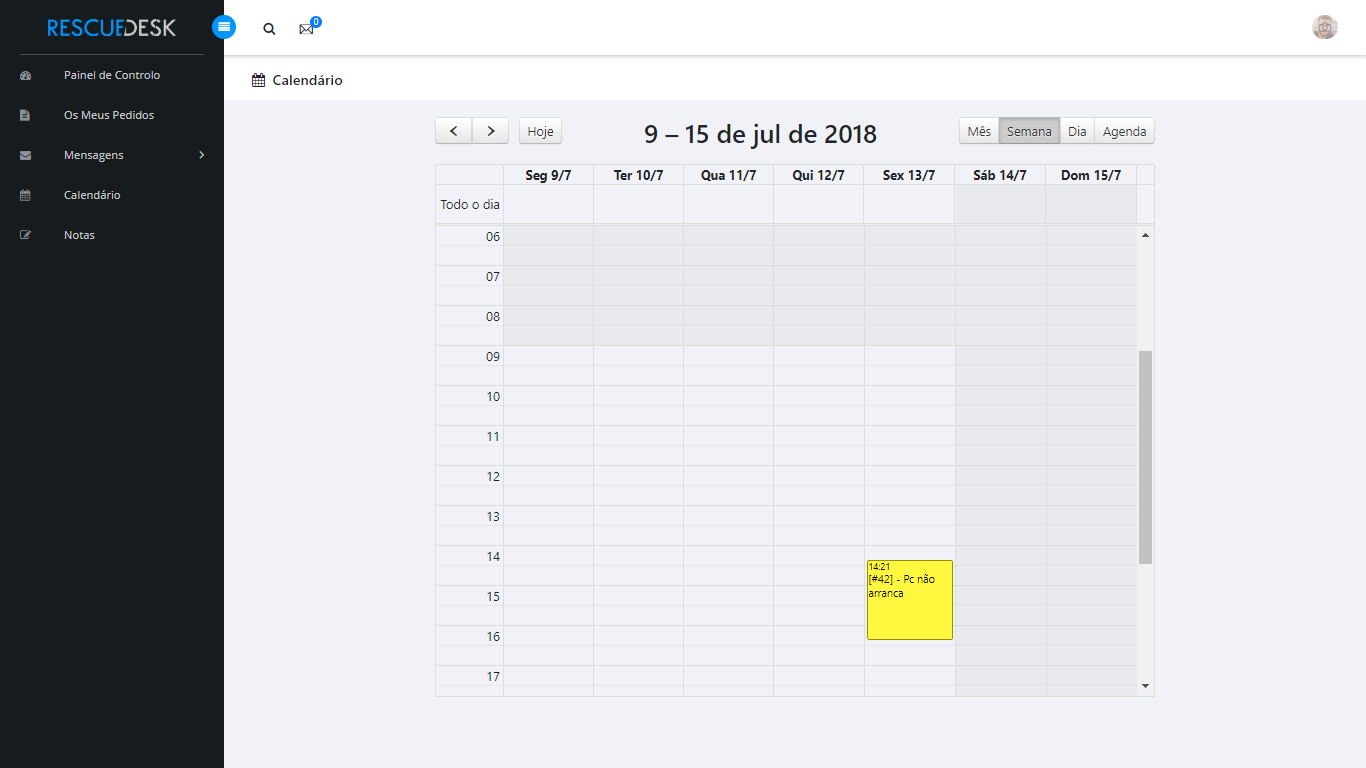


Figura 24-Vista semanal do calendário

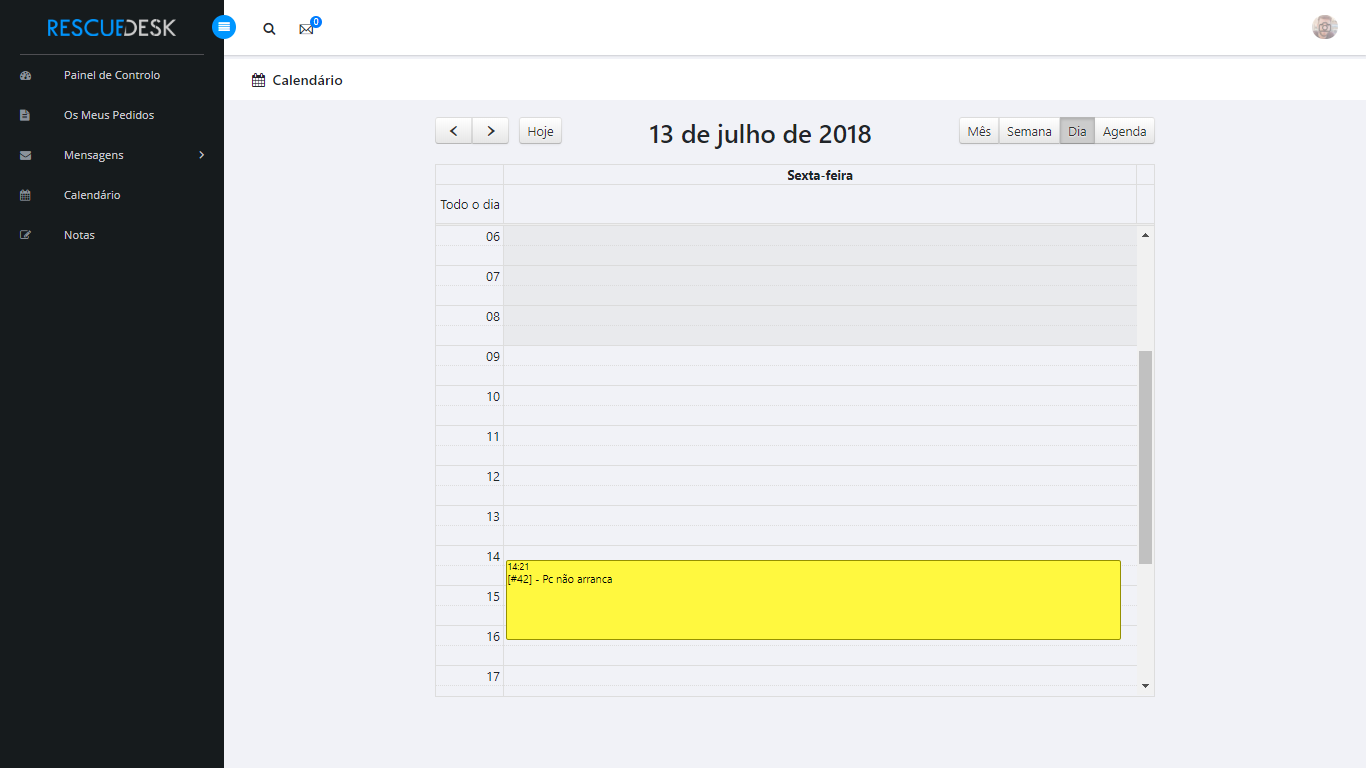


Figura 25-Vista diária do calendário

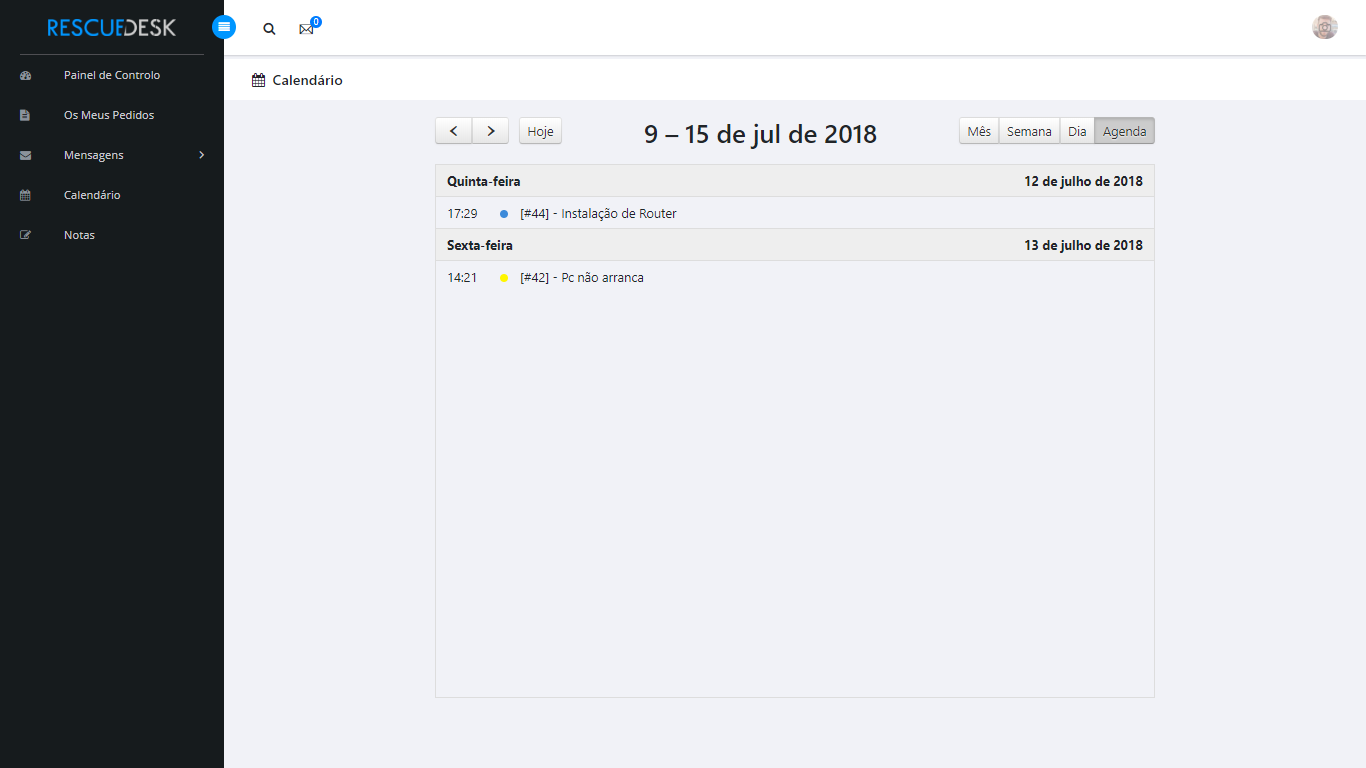


Figura 26-Vista de agenda do calendário

### Notas

O último menu disponível para clientes é o menu de notas onde podem ser vistas, criadas, editadas e apagadas notas com informação que o utilizador ache relevante guardar.

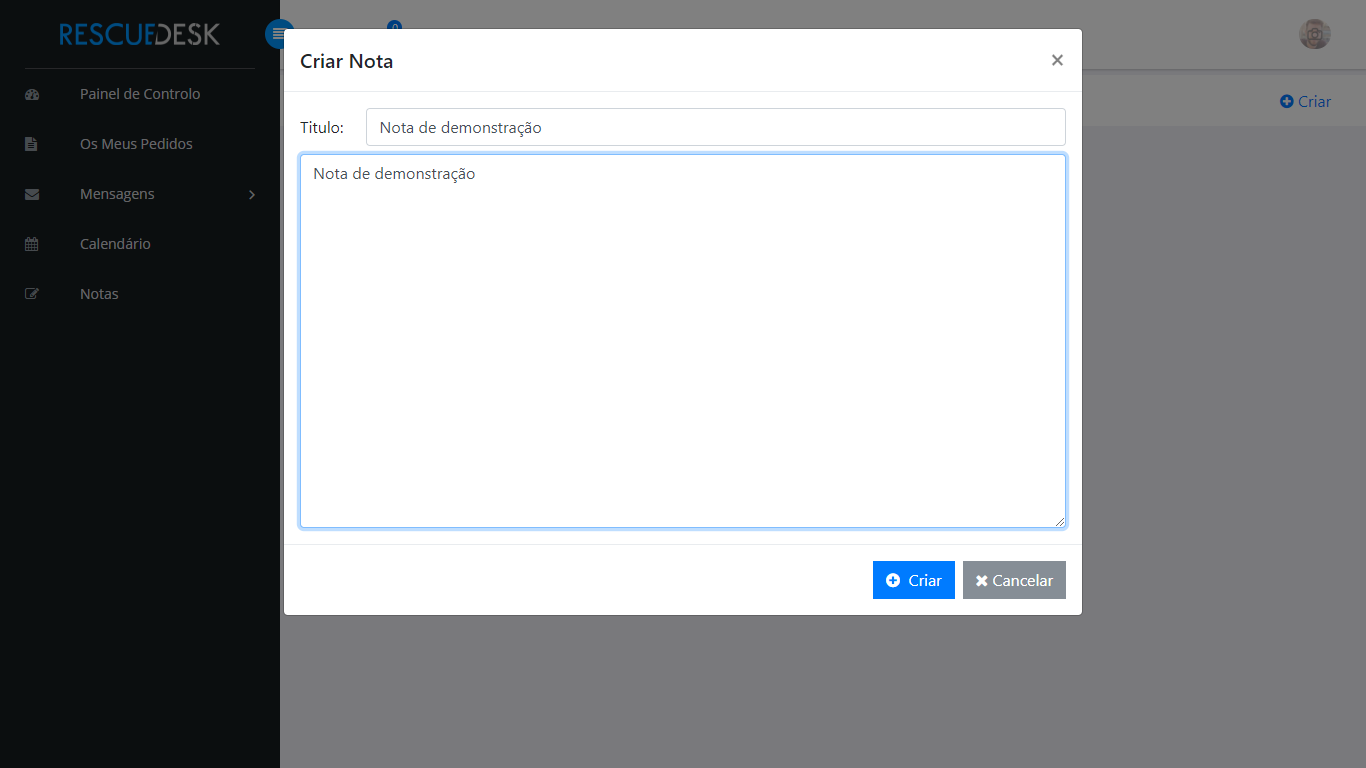


Figura 27-Criação de nova nota

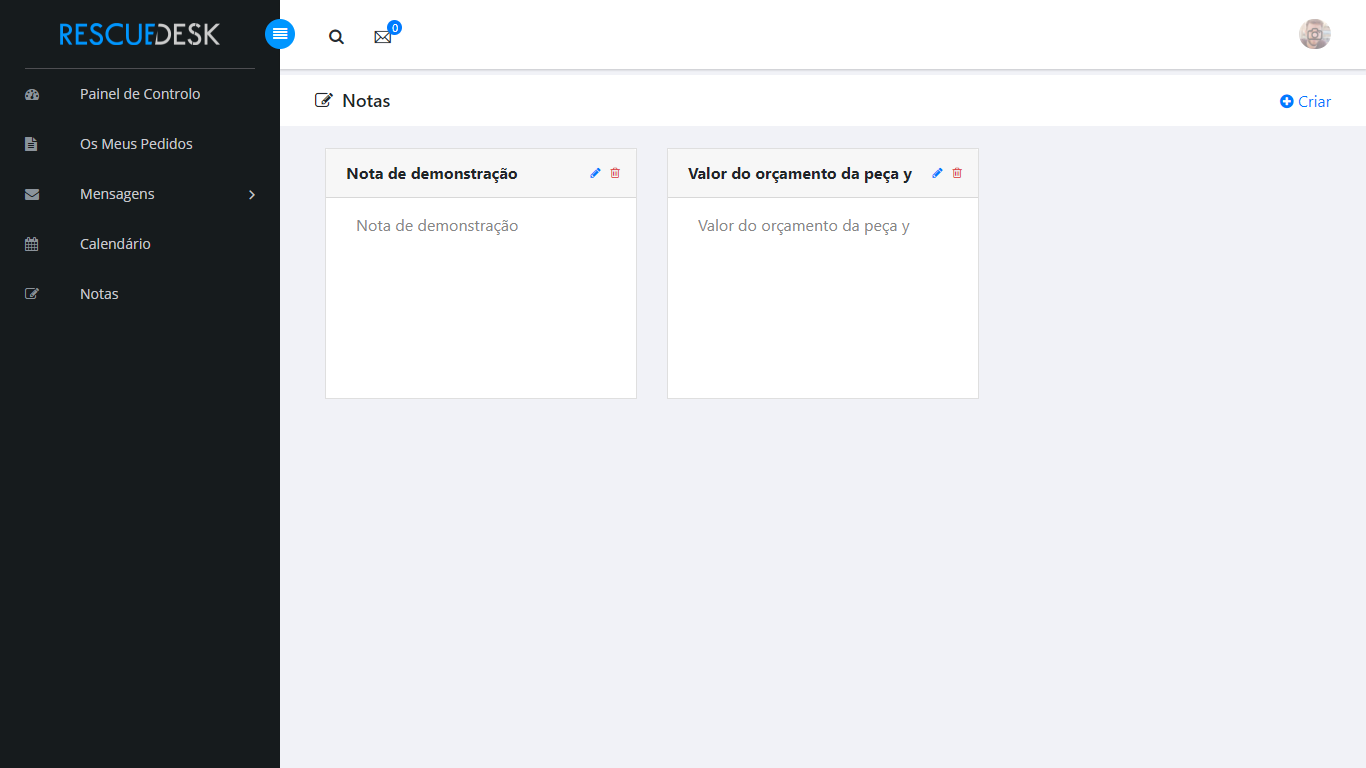


Figura 28-Listagem de notas já existentes

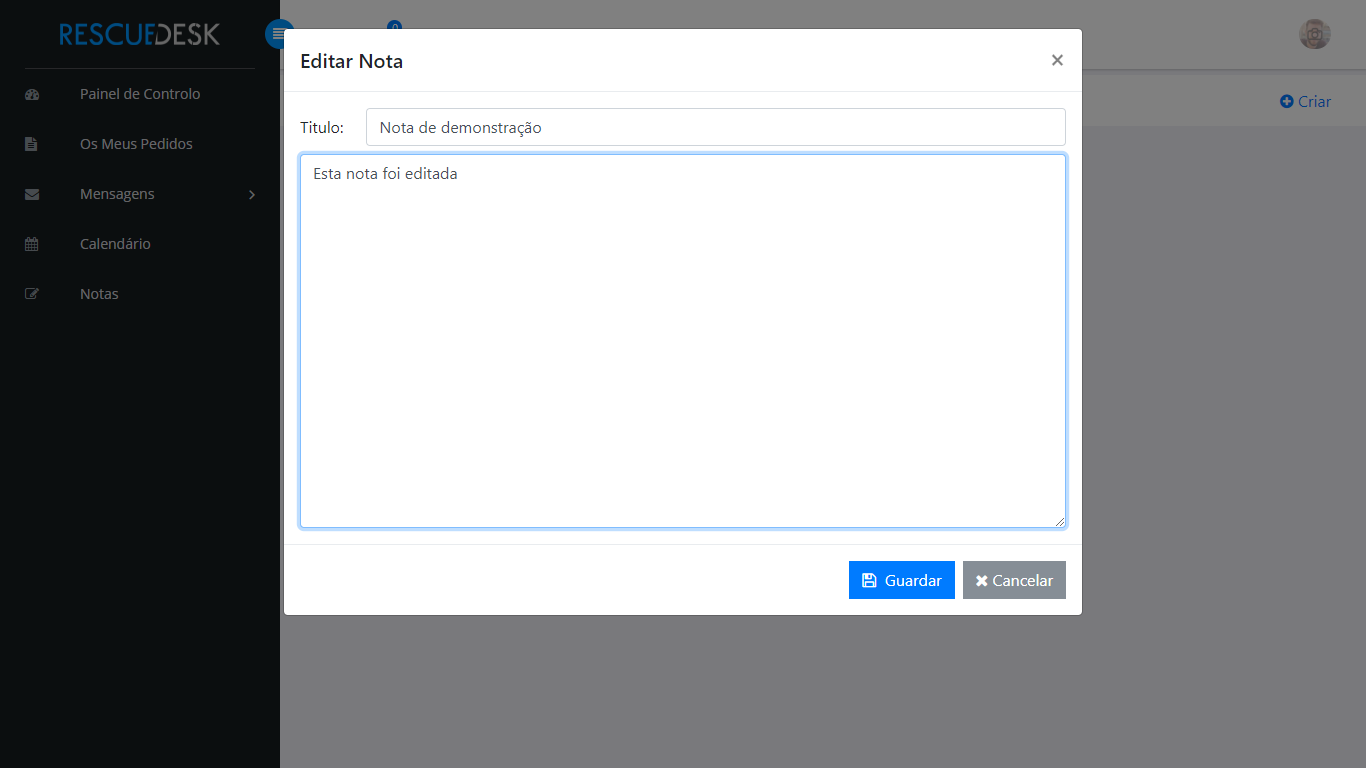


Figura 29-Edição da nota

## Administrador

### Painel de controlo

Como administrador o painel de controlo contem mais alguns gráficos e informações tais como o número de pedidos de assistência por mês, o cliente com mais pedidos, o serviço mais solicitado e o funcionário mais solicitado. Também vai contar uma listagem dos últimos pedidos pendentes e contagens de dados acerca da empresa com o número total de pedidos, clientes, etc…

O menu de editar perfil, sair da conta e as notificações das mensagens estão presentes como estavam no painel de controlo de cliente.

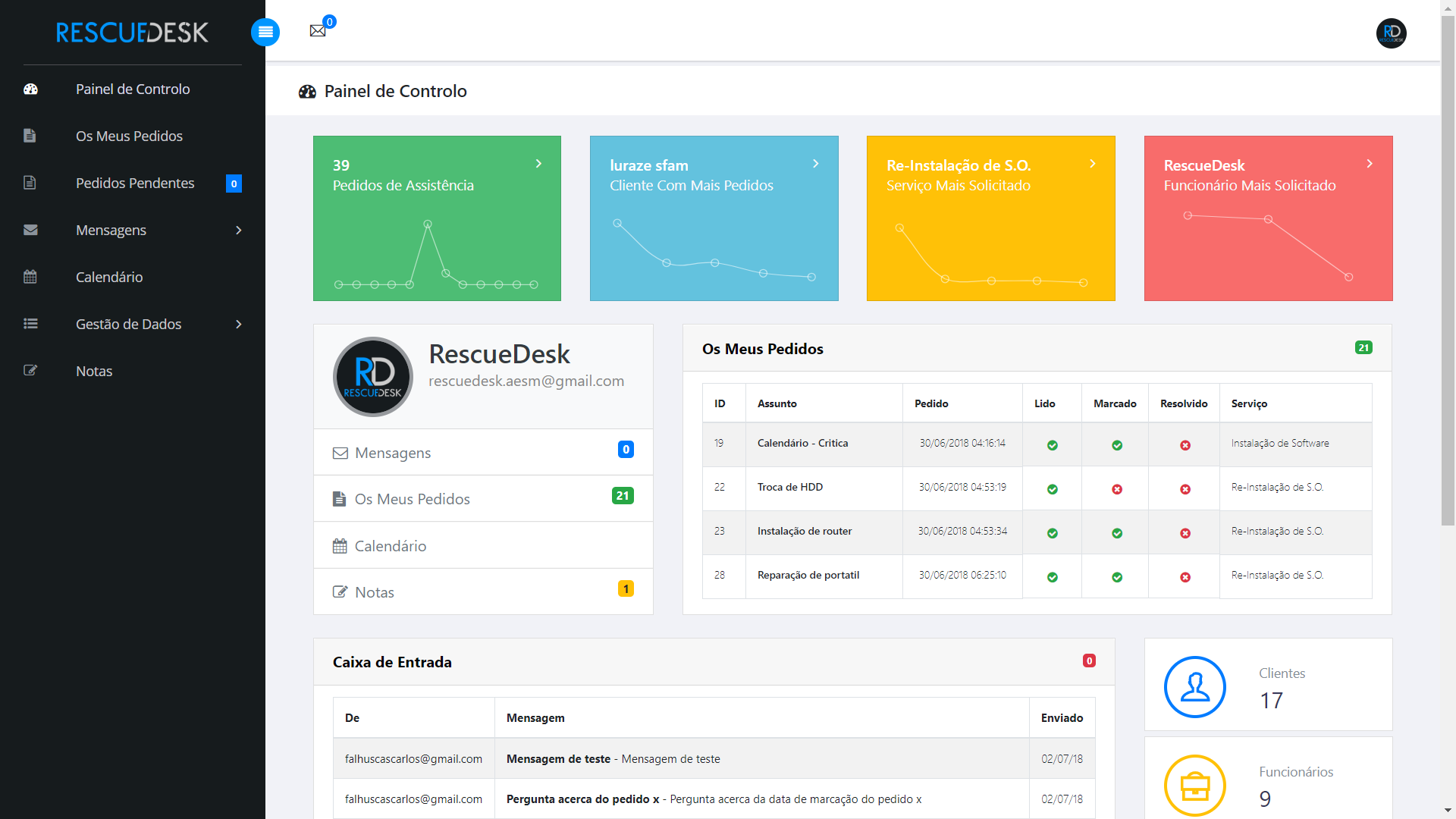


Figura 30-Painel de controlo admin 1

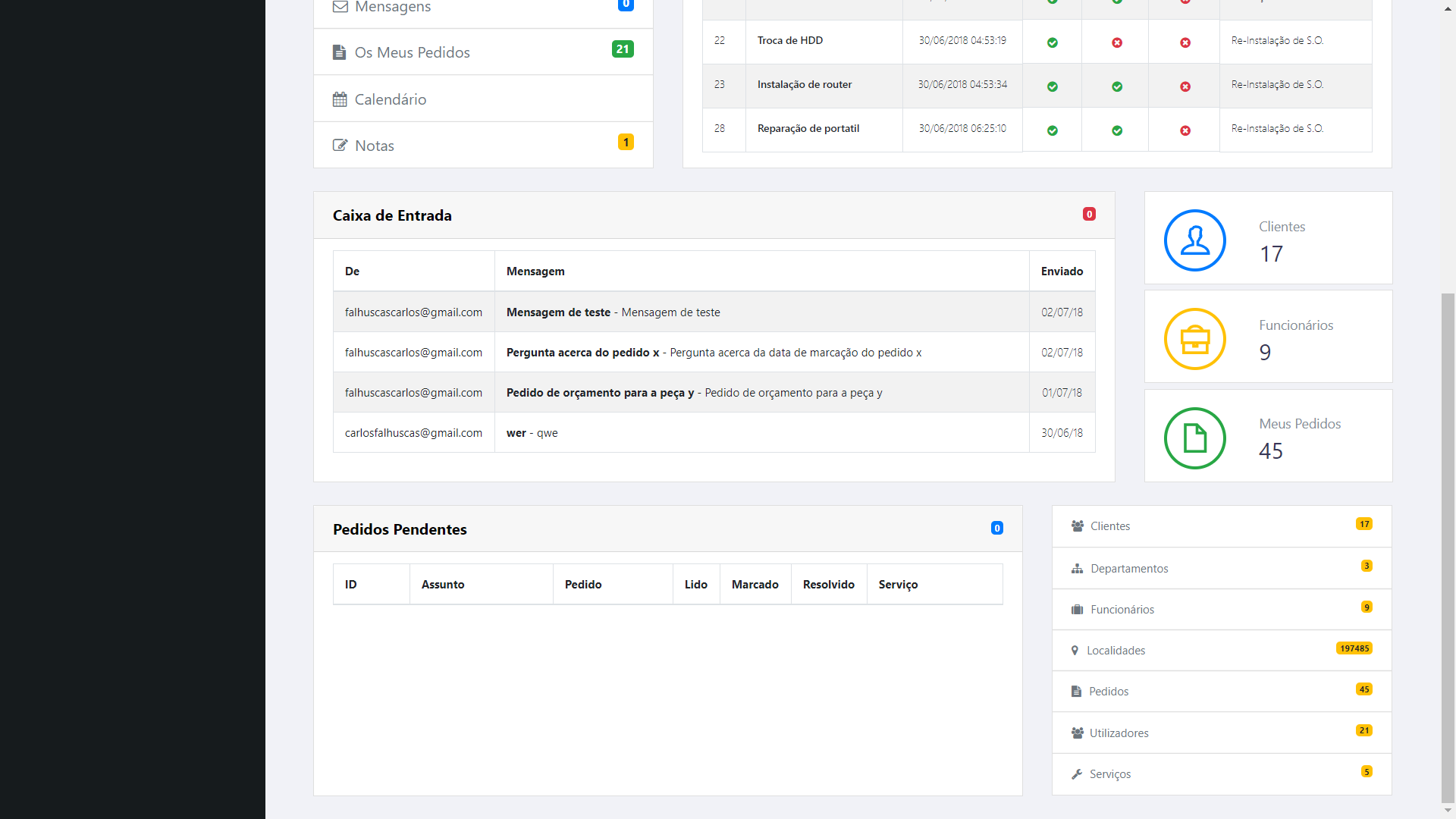


Figura 31-Painel de controlo admin 2

### Pedidos

No menu seguinte o administrador pode ver todos os pedidos que lhe foram encaminhados e também criar um novo, editar um existente ou ver os detalhes de um pedido.

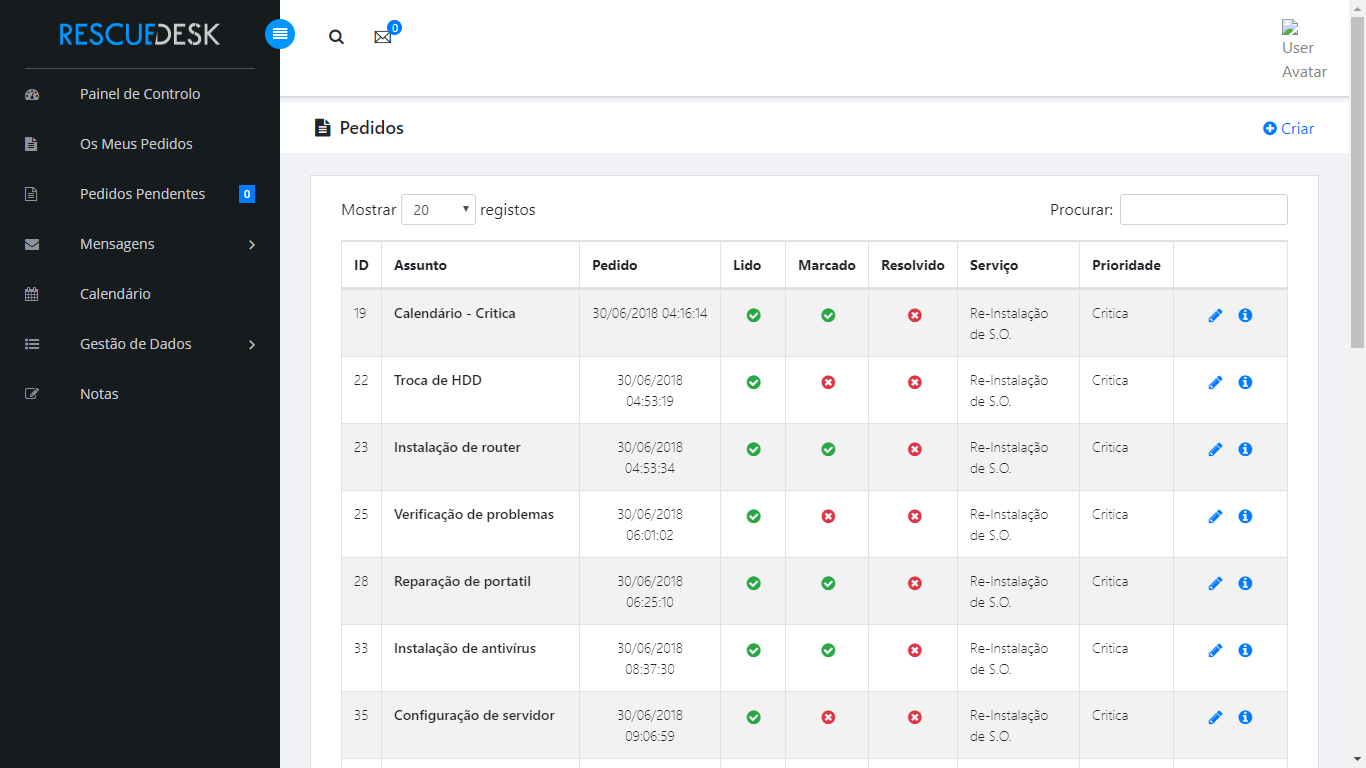


Figura 32-Listatem de pedidos admin

Os pedidos estão ordenados primeiro por não resolvidos e pela sua prioridade sendo critica a que aparece primeiro.

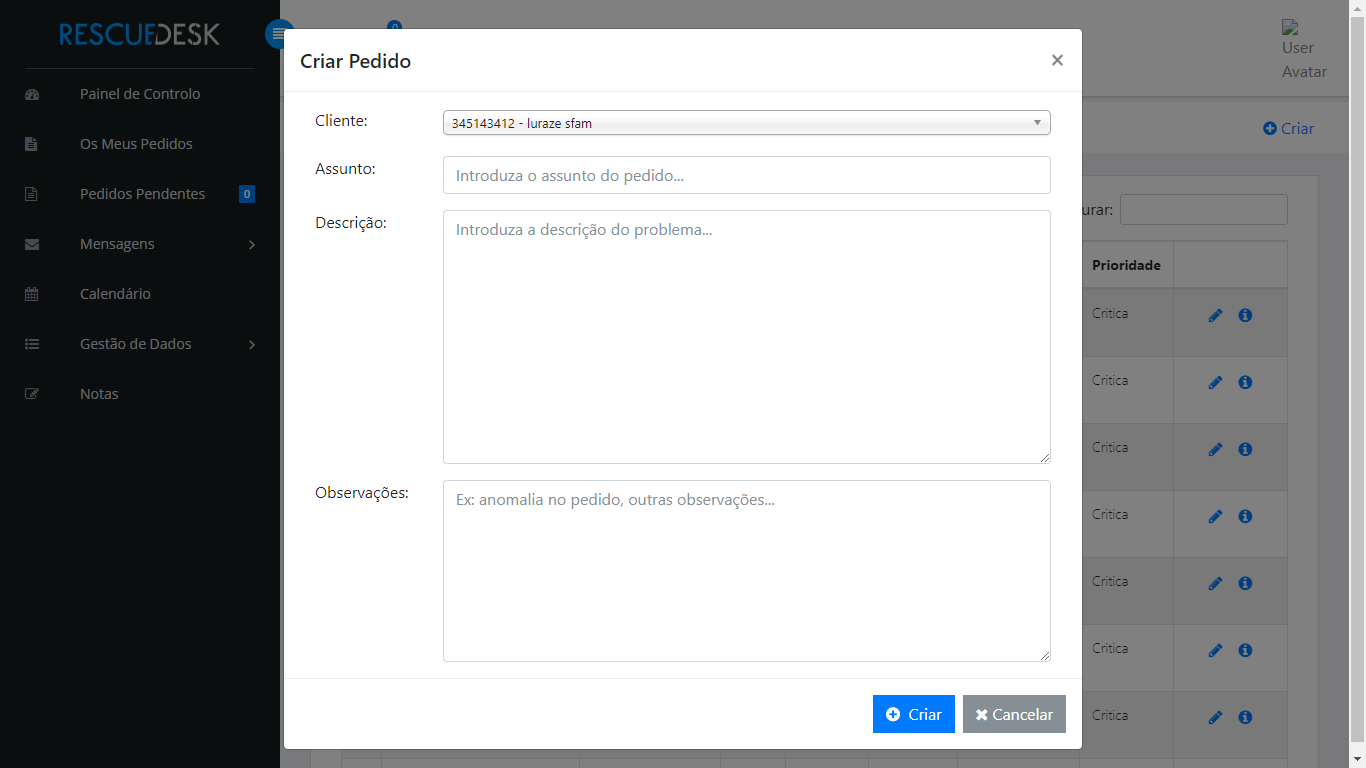
Ao criar pedido o administrador deve escolher qual é o cliente caso tenha sido um pedido não feito através da aplicação (Ex. Por telefone)

Figura 33-Criação de pedido admin

Tanto ao editar pedido como a ver os detalhes o administrador ira ter mais informações internas da empresa tais como o funcionário definido para o resolver, o tipo de serviço a que pertence e a prioridade.

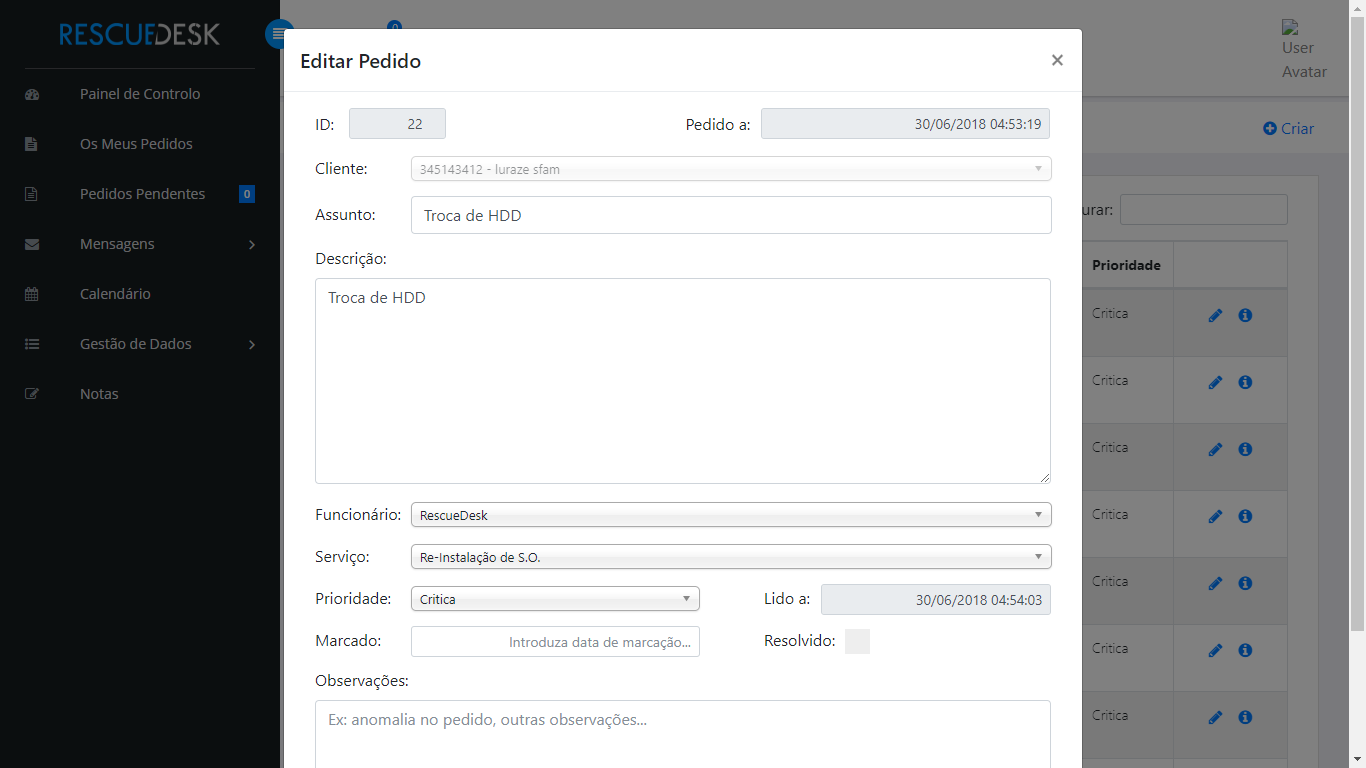


Figura 34-Edição de pedido

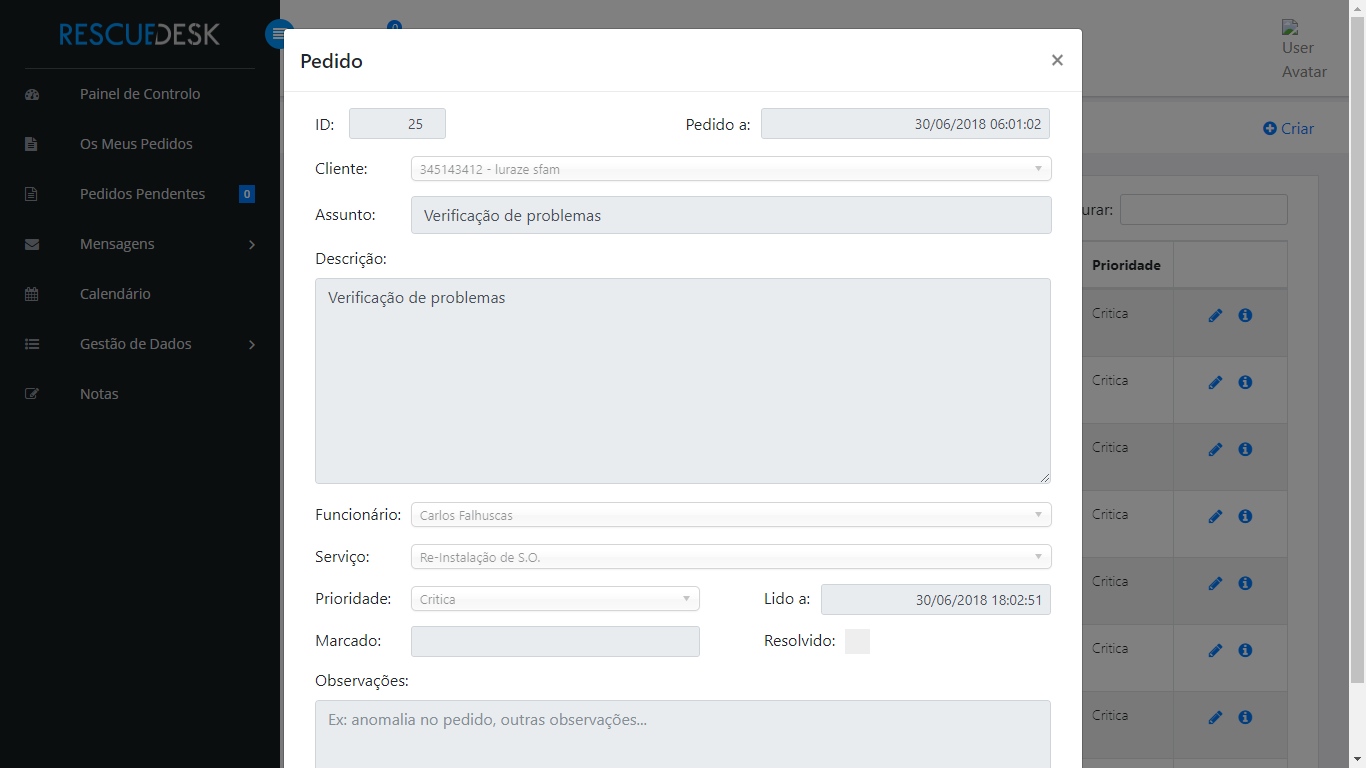


Figura 35-Detalhes de um pedido

### Pedidos Pendentes

Este menu, exclusivo ao administrador, é para onde são encaminhados os pedidos assim que um cliente faz um novo pedido na sua conta. Aqui vai ser definida a prioridade, o tipo de serviço a que pretende, o funcionário encarregue de o resolver e uma possível data de marcação que pode ser alterada mais tarde. No botão onde se acede a este menu também esta uma notificação que avisa quantos pedidos pendentes existem.

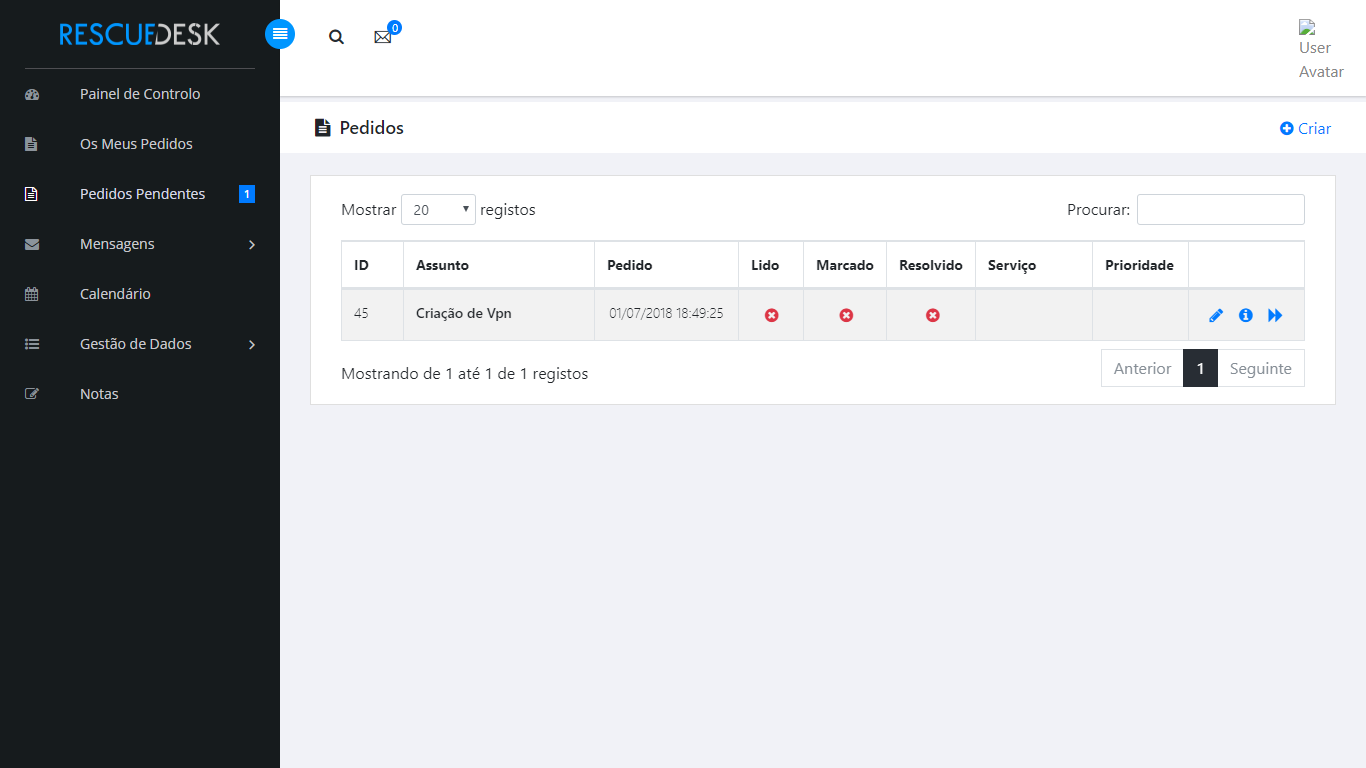


Figura 36-Pedidos pendentes

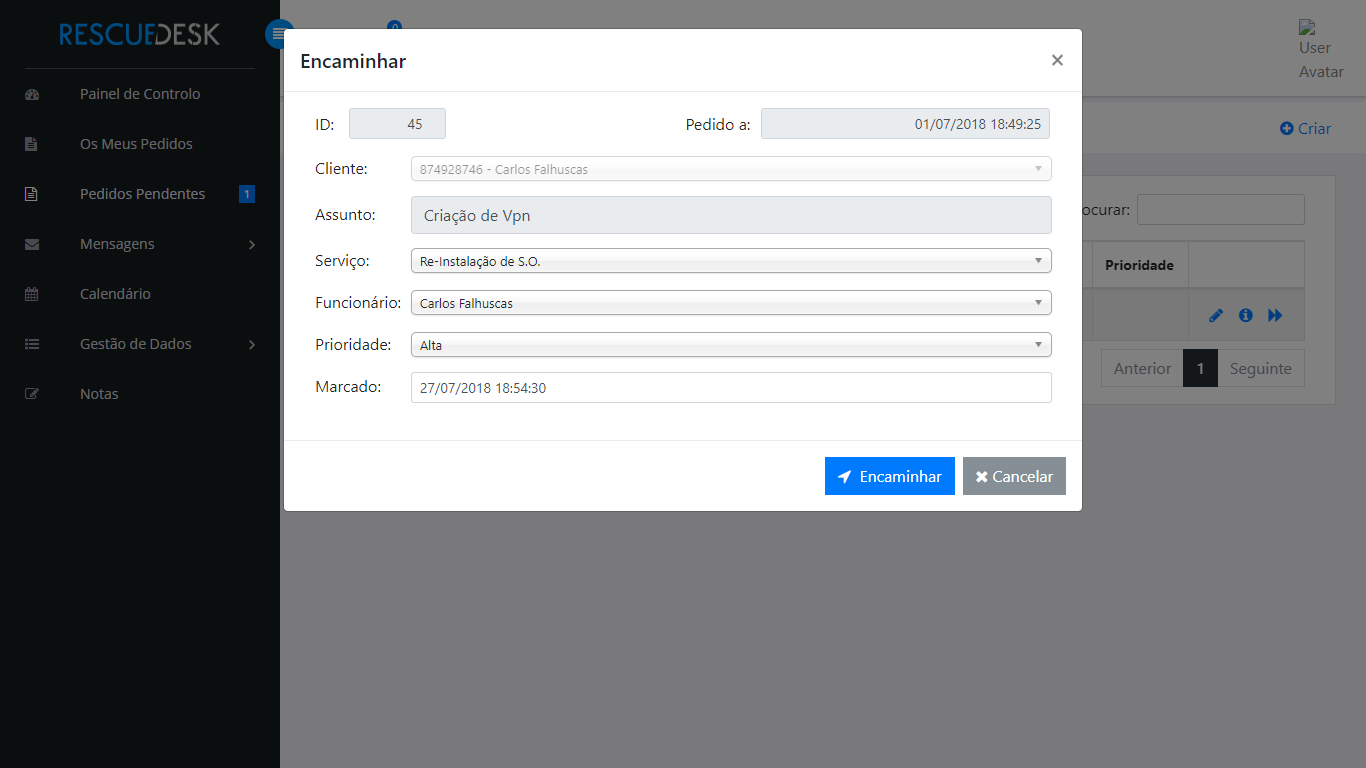


Figura 37-Encaminhamento de pedido

Após ser encaminhado e marcado o pedido ira aparecer na listagem de “Meus Pedidos” e calendário do funcionário respetivo.

### Mensagens, calendário e notas

O sistema de mensagens, calendário e notas é semelhante entre tipos de utilizador sendo que a diferença é que no calendário, visto como cliente, ira ser visto a data de marcação dos seus pedidos efetuados e como funcionário/administrador ira ser visto a data de marcação dos pedidos encarregues aos mesmos.

### Gestão de Dados

Este menu, exclusivo a administradores e funcionários (com permissões diferentes para ambos), é onde é feita a listagem e gestão dos dados da empresa como clientes, funcionários, departamentos, Etc…

### Gestão de Dados – Menu Clientes

Neste menu o administrador pode ver uma listagem dos clientes da empresa, criar um novo, editar um existente e ver os detalhes acerca dos mesmos.

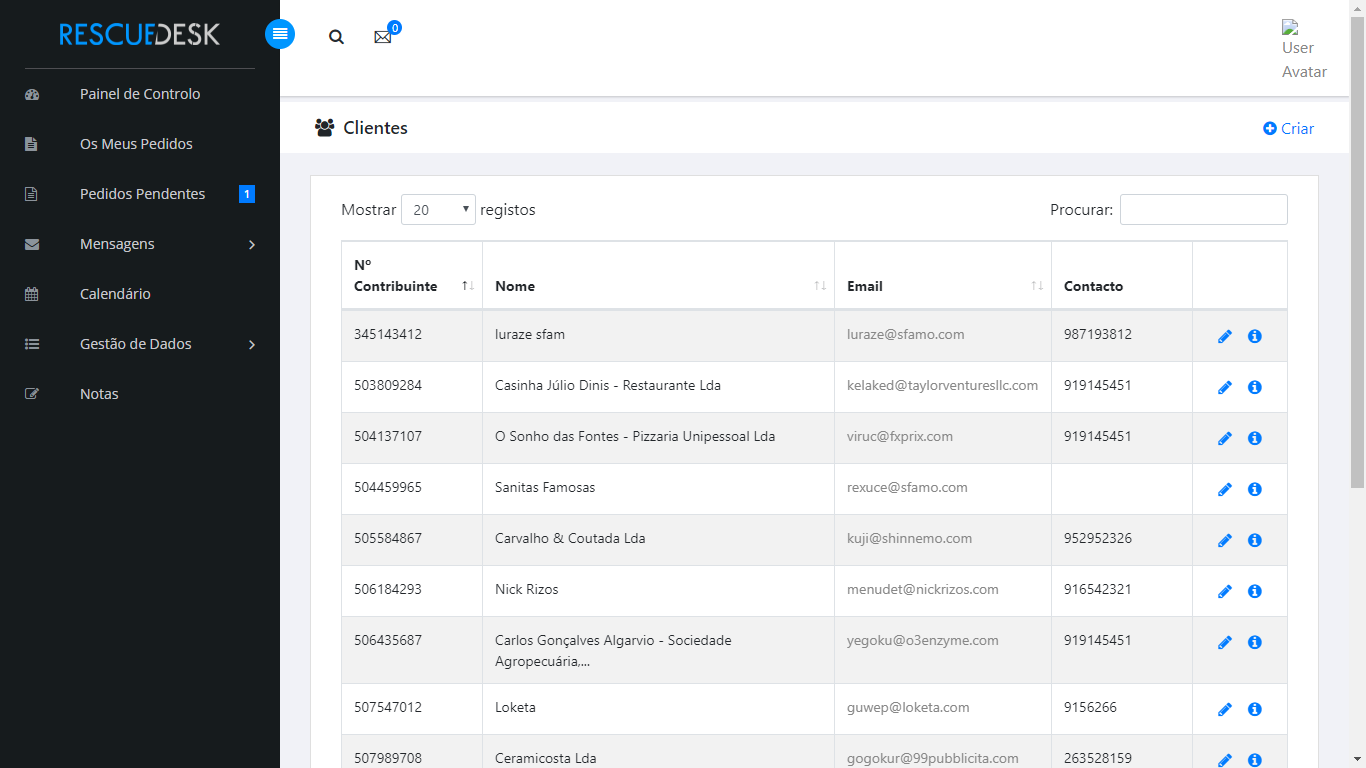


Figura 38-Gestão de dados-Clientes

Ao criar um cliente o administrador tem a opção de escolher criar ou não uma conta de utilizador para o mesmo, carregando na opção “Criar Utilizador”

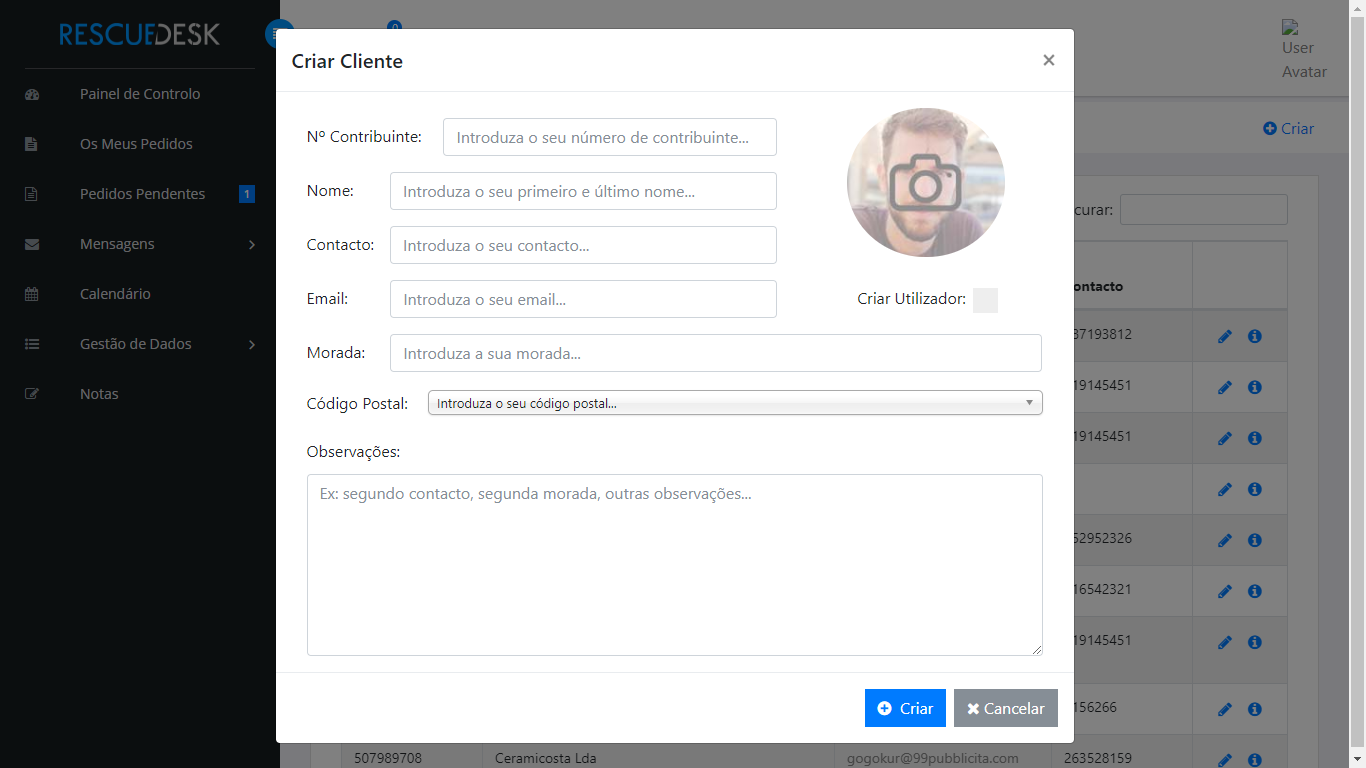


Figura 39-Criação de cliente

Se o cliente já tiver uma conta de utilizador ira aparecer um visto na opção “Criar Utilizador” e passará a dizer “Tem Utilizador”

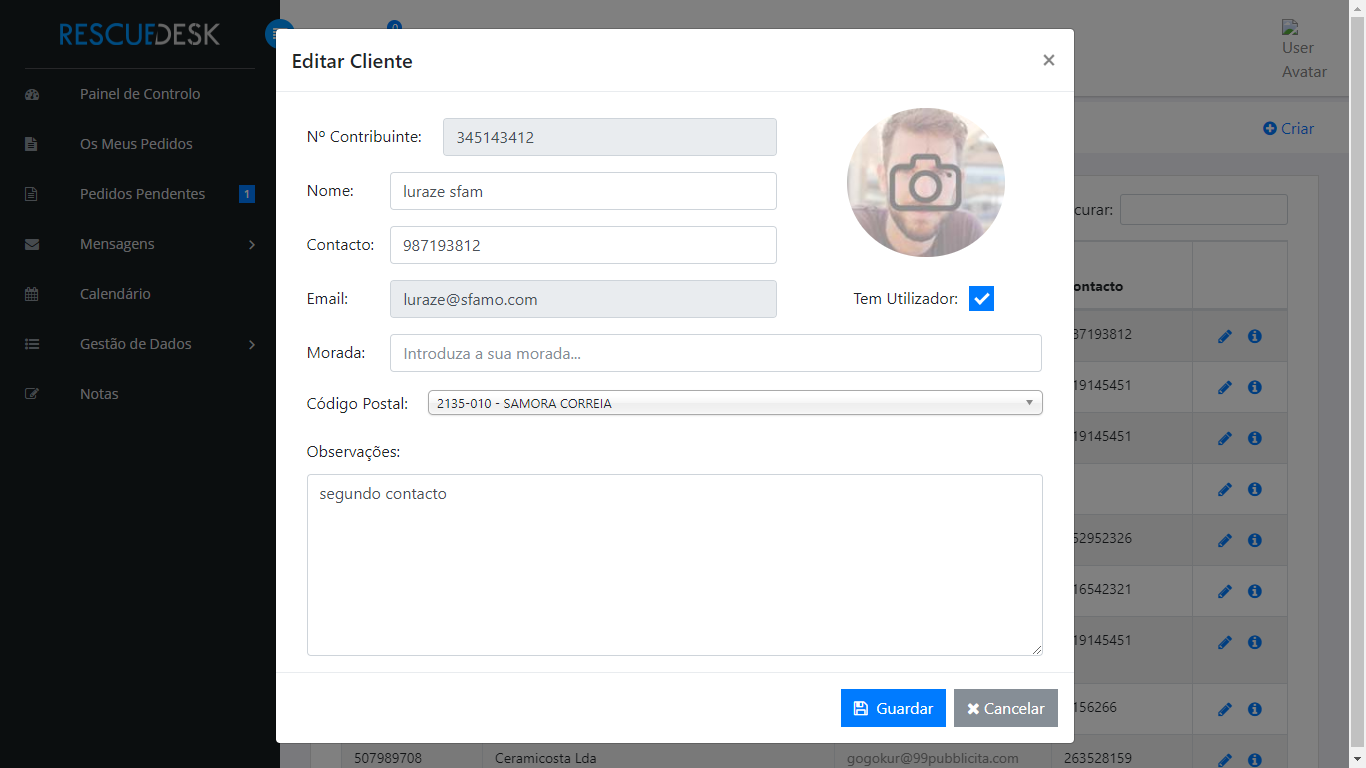


Figura 40-Edição de cliente

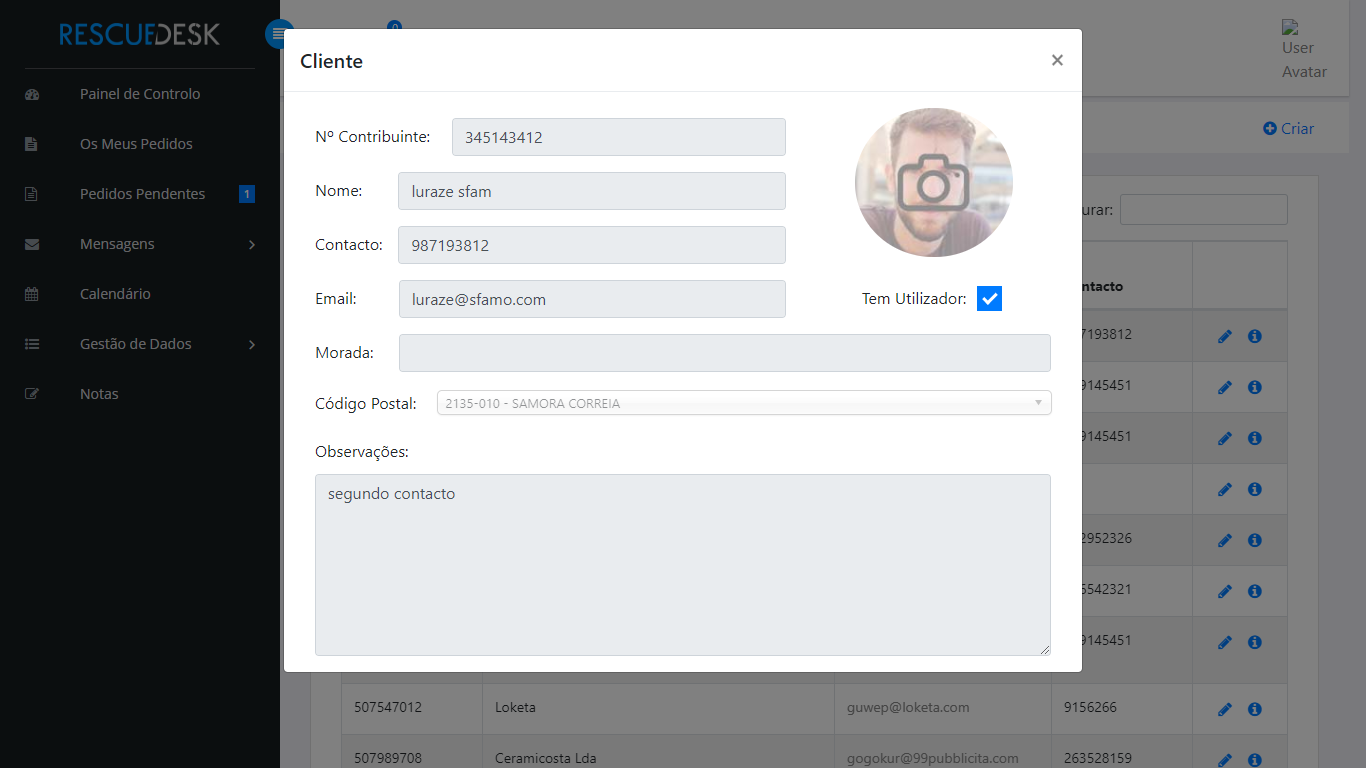


Figura 41-Detalhes de um cliente

### Gestão de Dados – Menu Departamentos

Neste menu o administrador pode criar um departamento novo, editar o nome de um existente ou apagar um que deixe de existir. Caso o departamento ainda exista e tenha funcionário afetos ao mesmo não será possível apagá-lo

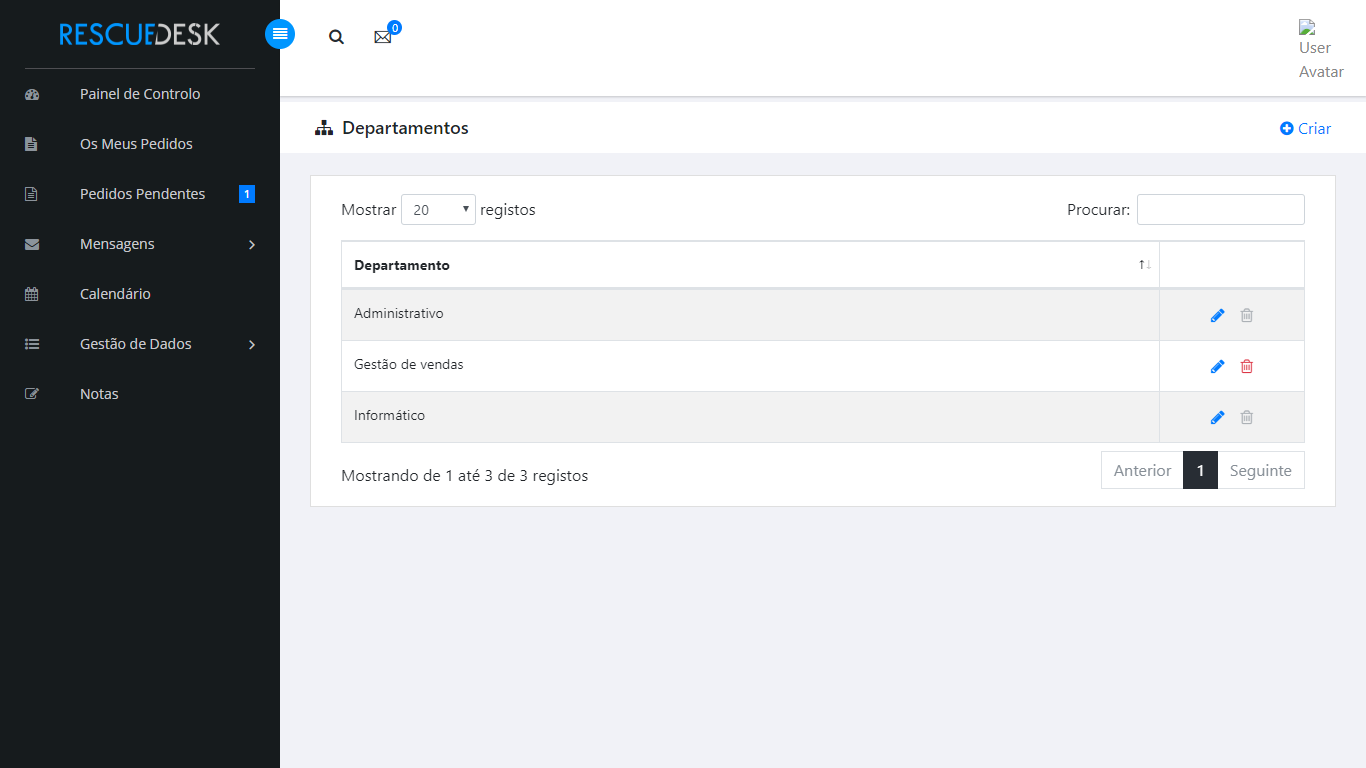


Figura 42-Listagem de departamentos



Figura 43-Criação de departamentos

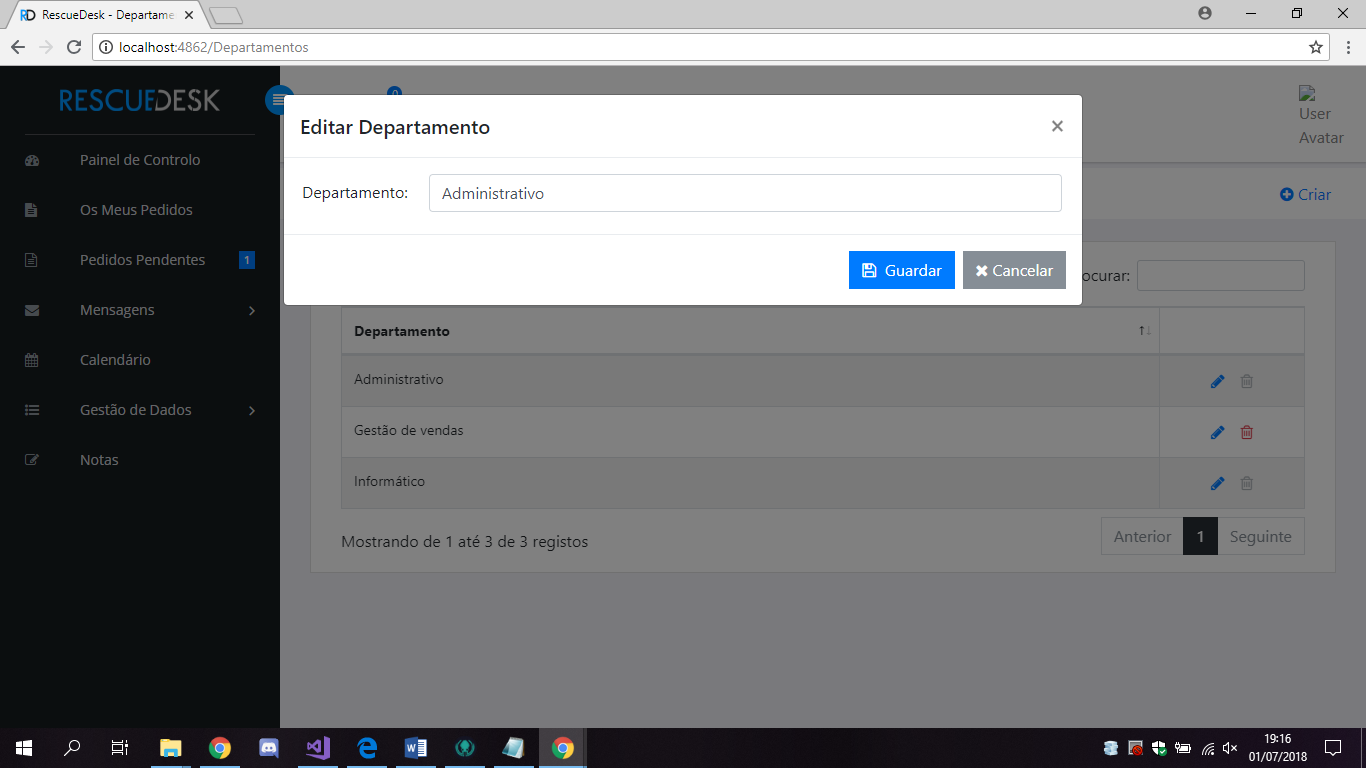


Figura 44-Edição de departamento

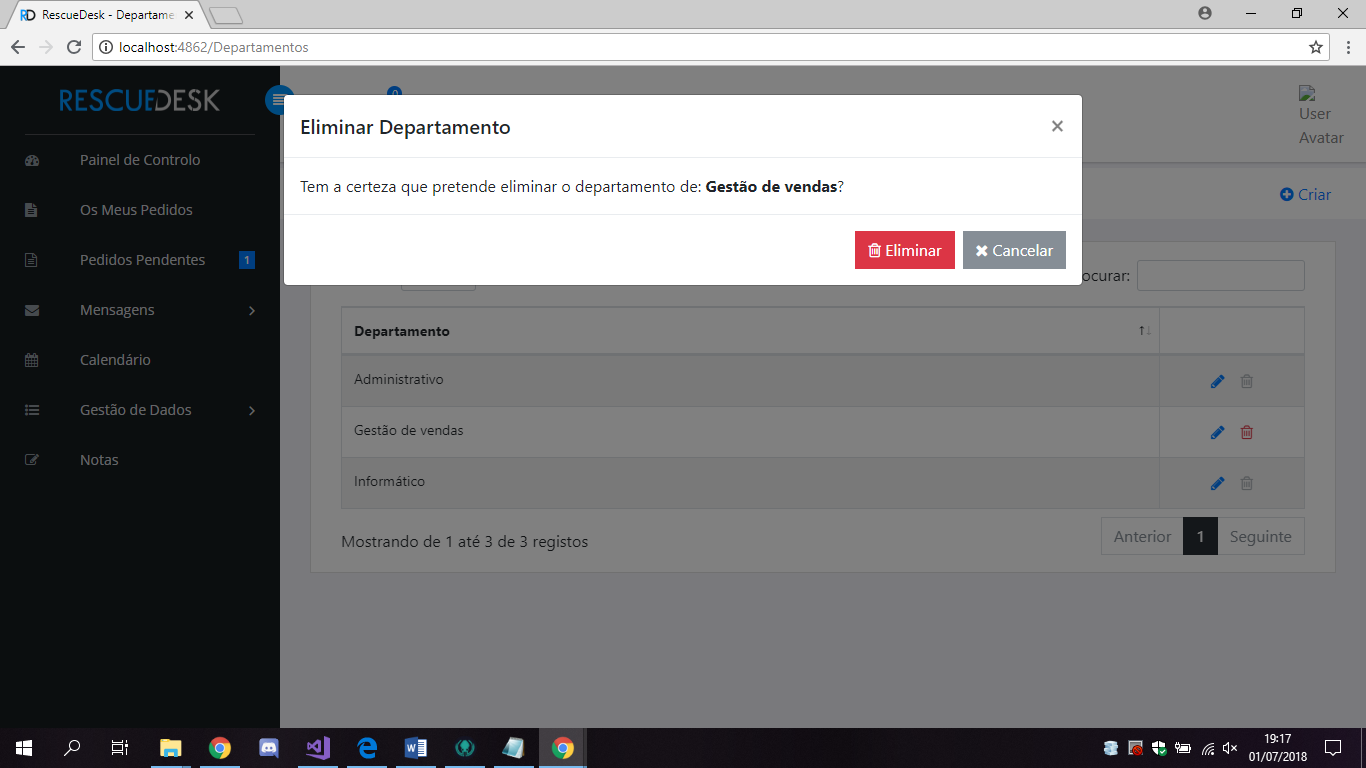


Figura 45-Eliminar departamento

### Gestão de Dados – Menu Funcionários

Neste menu o administrador pode ver a listagem dos funcionários da empresa, criar um novo, editar um existente e ver os detalhes.

Caso um utilizador tenha sido definido como inativo (Ex. Despedimento), ira aparecer a cinzento na lista e não ira ser possível encaminhar um pedido para esse funcionário.

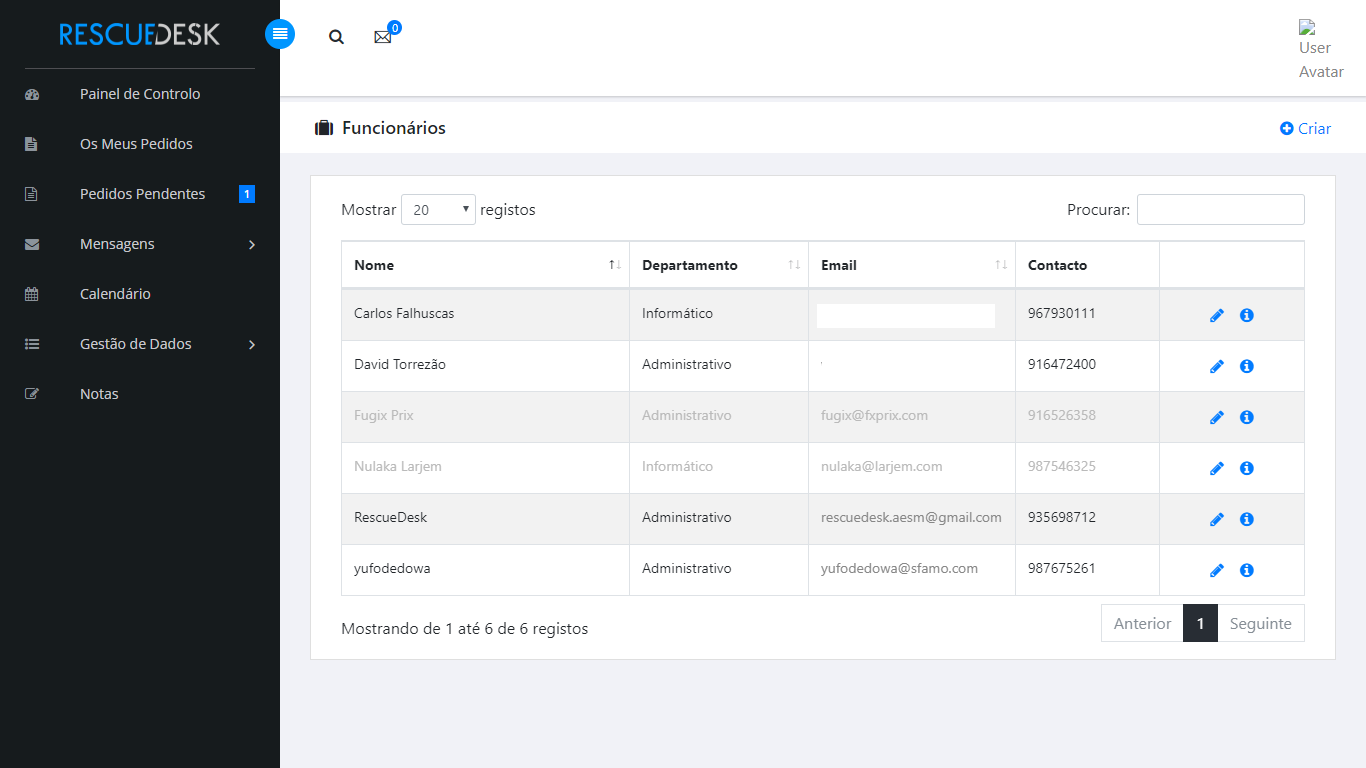


Figura 46-Listagem Funcionários

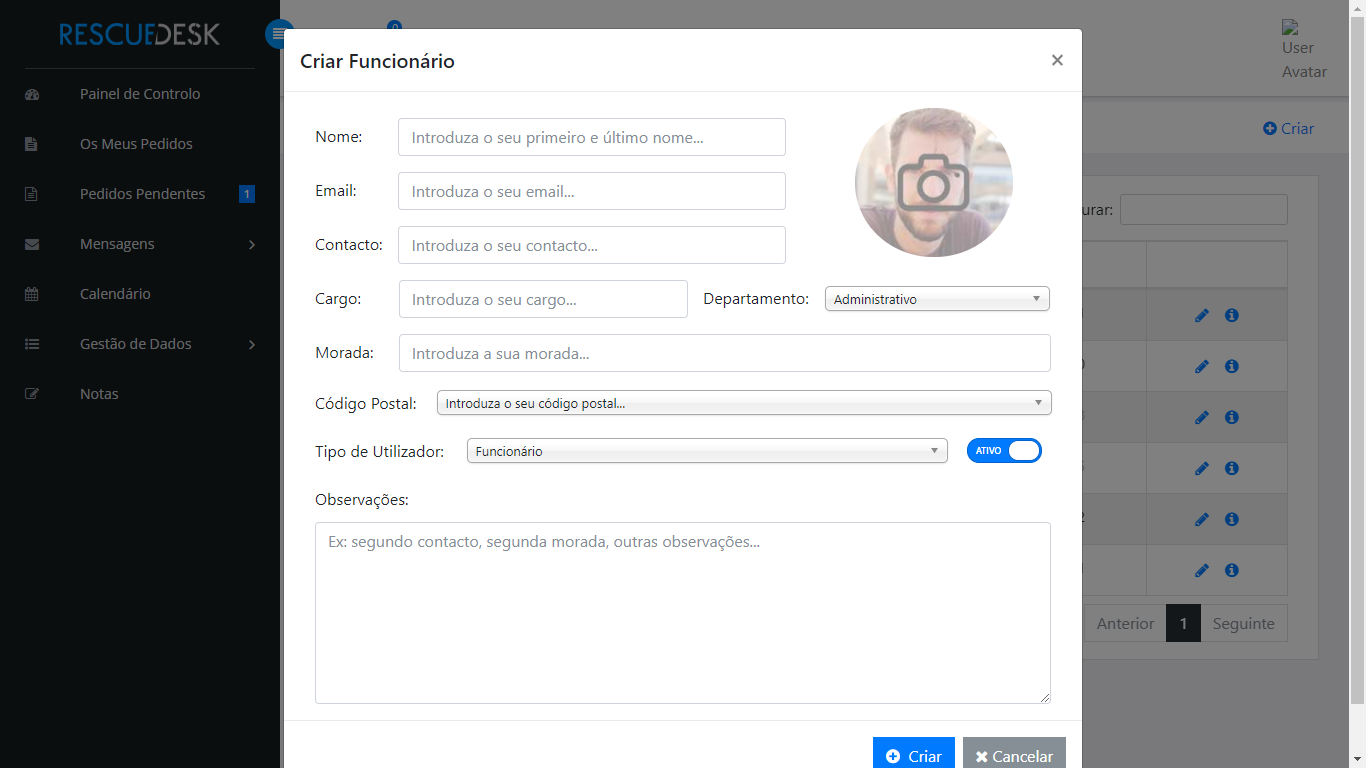


Figura 47-Criação de funcionário

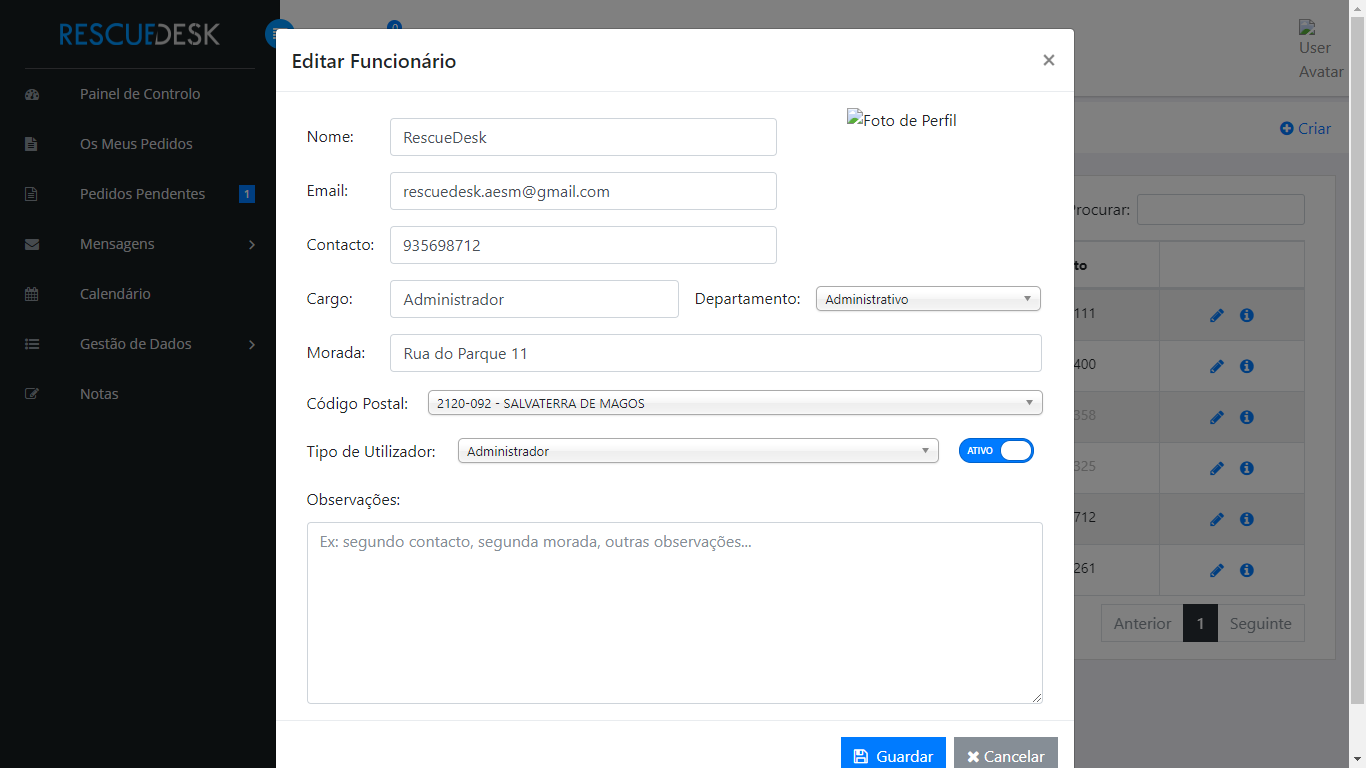


Figura 48-Edição de funcionários



Figura 49-Detalhes dos funcionários

### Gestão de Dados – Menu Localidades

**Neste menu podem ser vistos todos os códigos postais existentes em Portugal.**

**Estes códigos postais são introduzidos através da importação de um ficheiro que é disponibilizado pelos CTT.**



Figura 50-Listagem de cód.postais

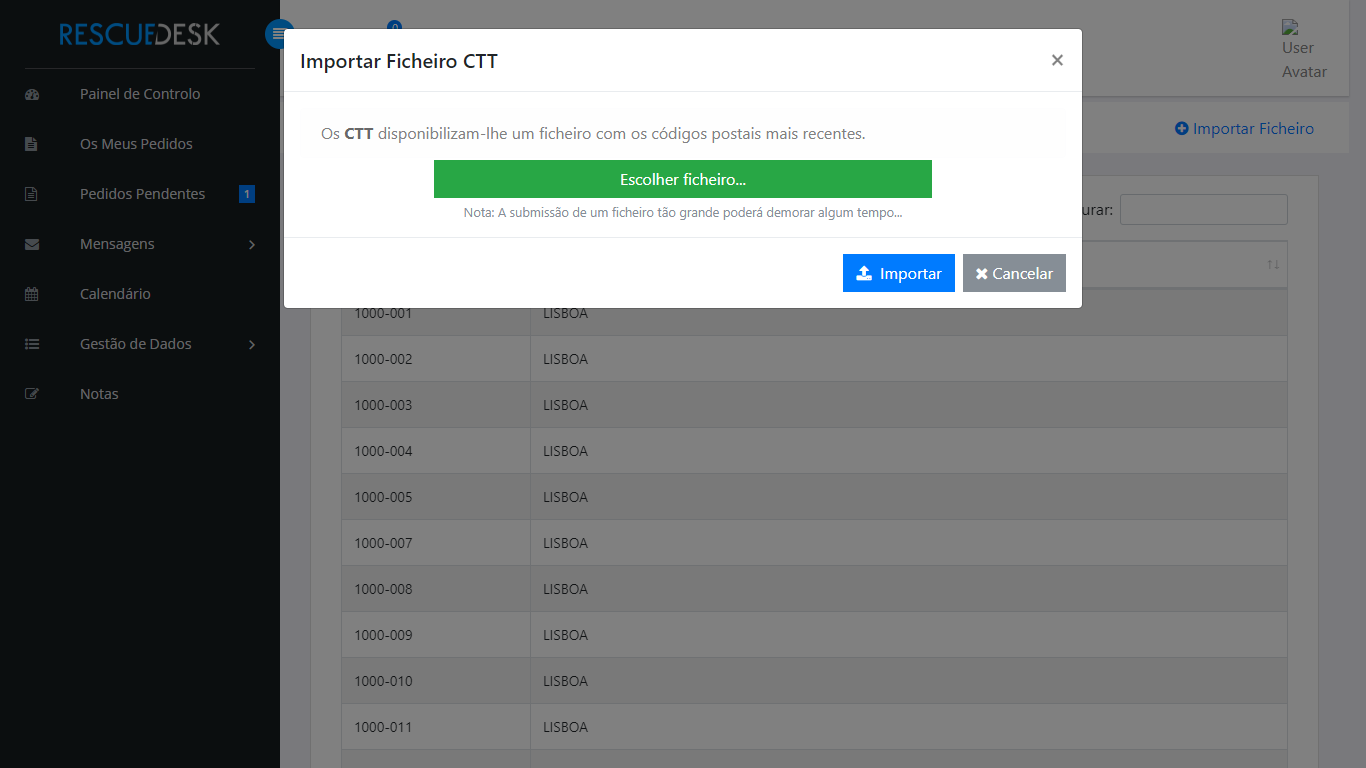
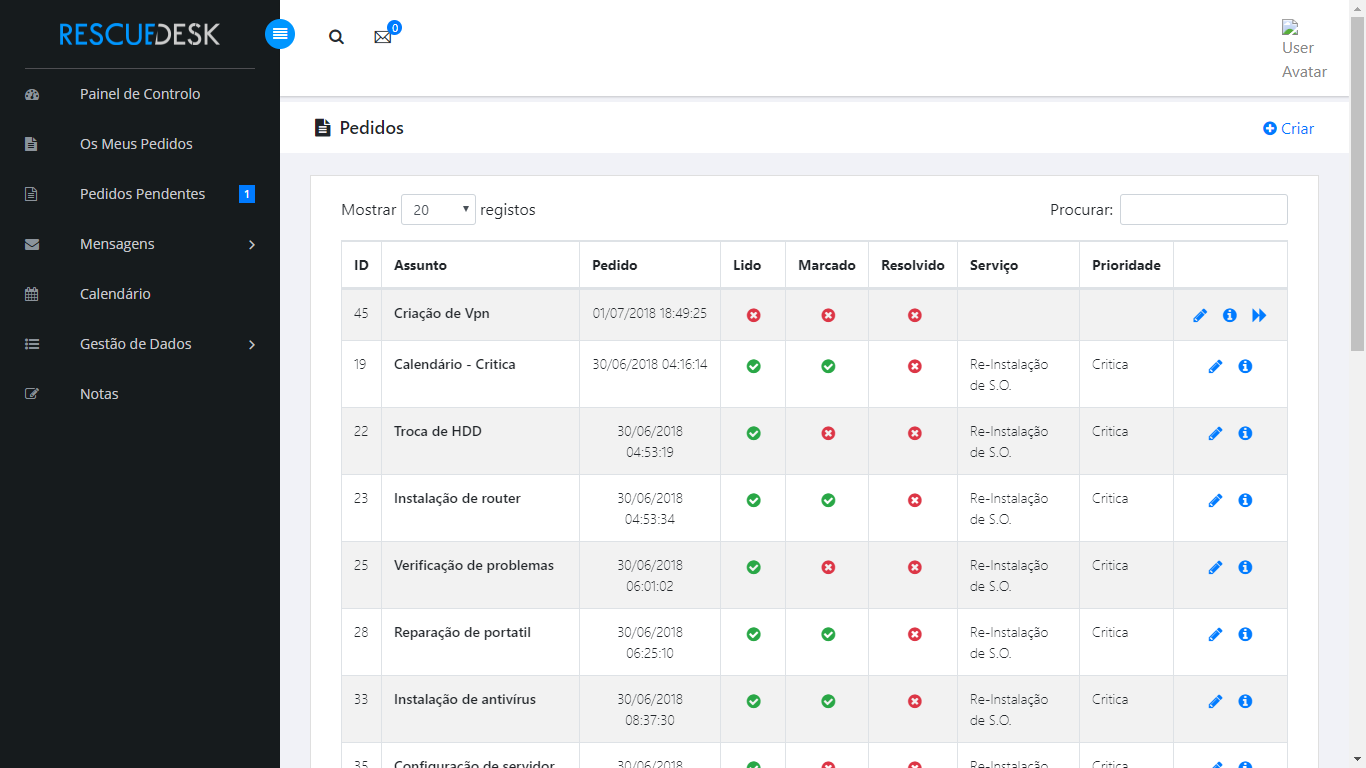


Figura 51-Importação do ficheiro dos CTT

### Gestão de Dados – Menu Pedidos

Neste menu o administrador pode ver uma lista de todos os pedidos da empresa e fazer todas as outras ações nos pedidos como encaminhar, criar um novo, etc…



### Gestão de Dados – Menu Utilizadores

Neste menu apenas pode ser vista uma listagem dos utilizadores pois são criados automaticamente ao criar um funcionário/cliente e o nome é editado quando o utilizador atualiza o seu perfil.

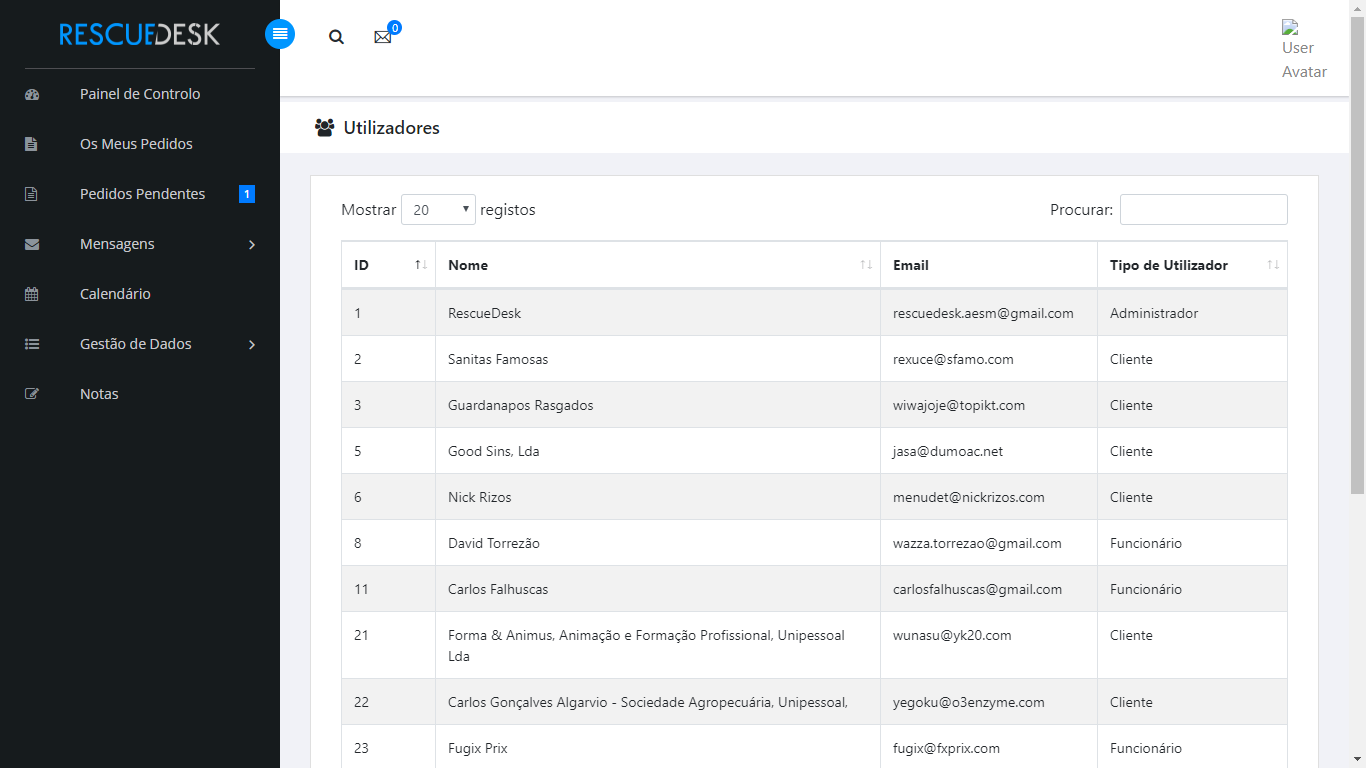


Figura 52-Listagem de Utilizadores

### Gestão de Dados – Menu Serviços

O último menu na zona de gestão de dados é onde o administrador pode gerir os tipos de serviço que a empresa ira ter. Estes iram funcionar da mesma maneira que os departamentos, ou seja, só podem ser apagados caso não estejam a ser definidos em nenhum pedido.

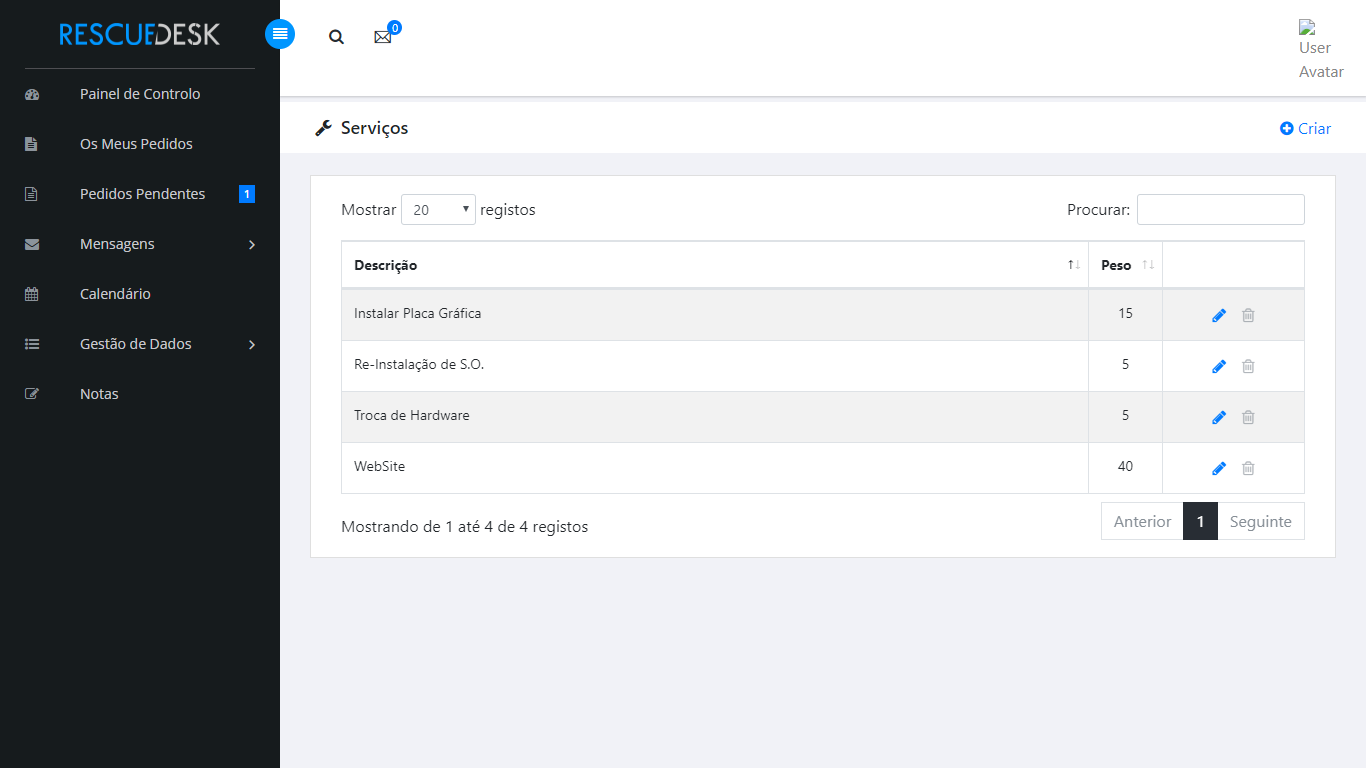


Figura 53-Listagem de serviços

## Funcionário

### Painel de controlo

Desta vez como funcionário o painel de controlo vai ter algumas informações sobre a empresa como o número total de clientes e pedidos, os resumos dos últimos pedidos que lhe foram designados para resolver e as últimas mensagens recebidas.

As opções de editar perfil, sair da conta e as notificações de mensagens vão se manter como nos outros tipos de utilizador.

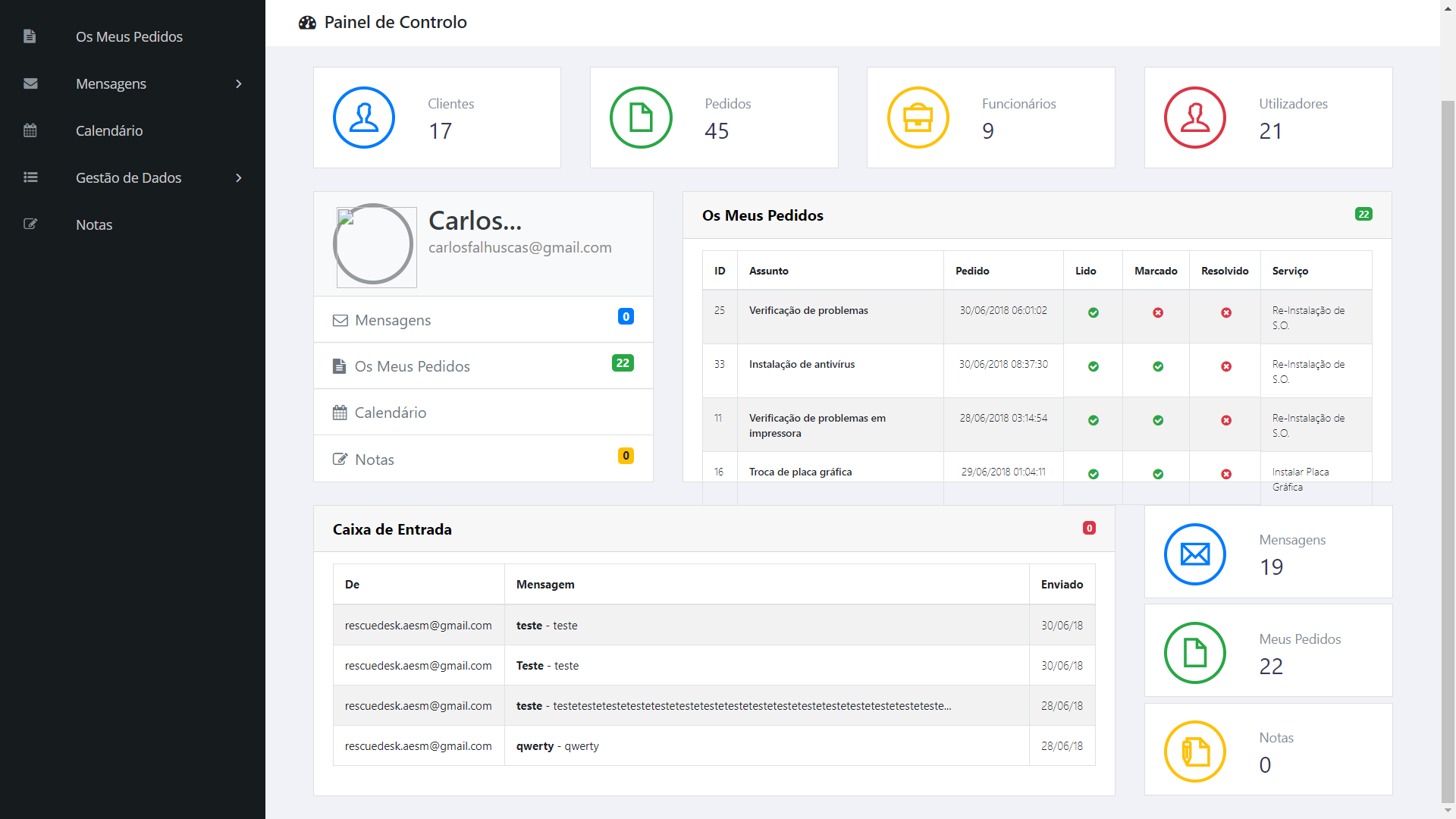


Figura 54-Painel de controlo-funcionário

### Pedidos

Neste menu o funcionário vai ter uma lista de todos os pedidos que lhe foram encaminhados e também permite criar um pedido novo, editar um existente e ver os detalhes dos mesmos.

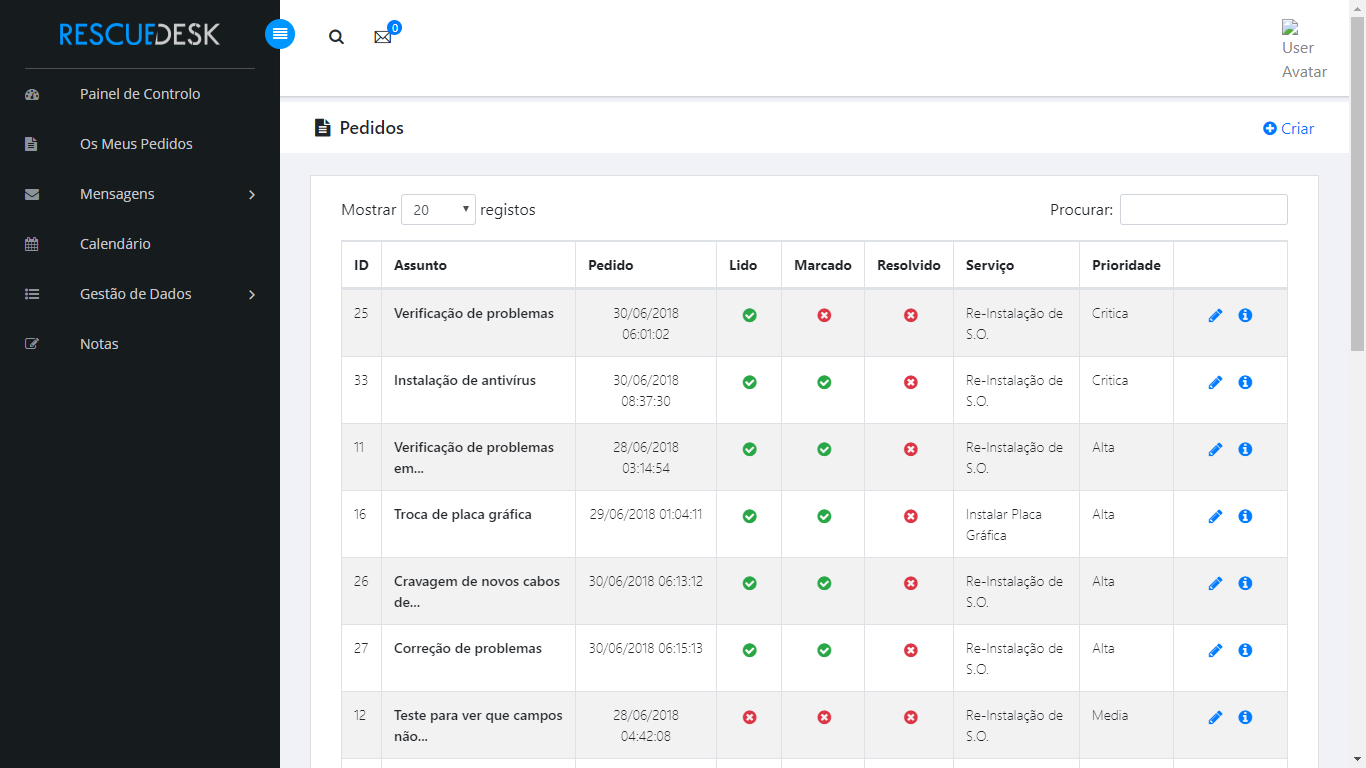


Figura 55-Listagem de pedidos

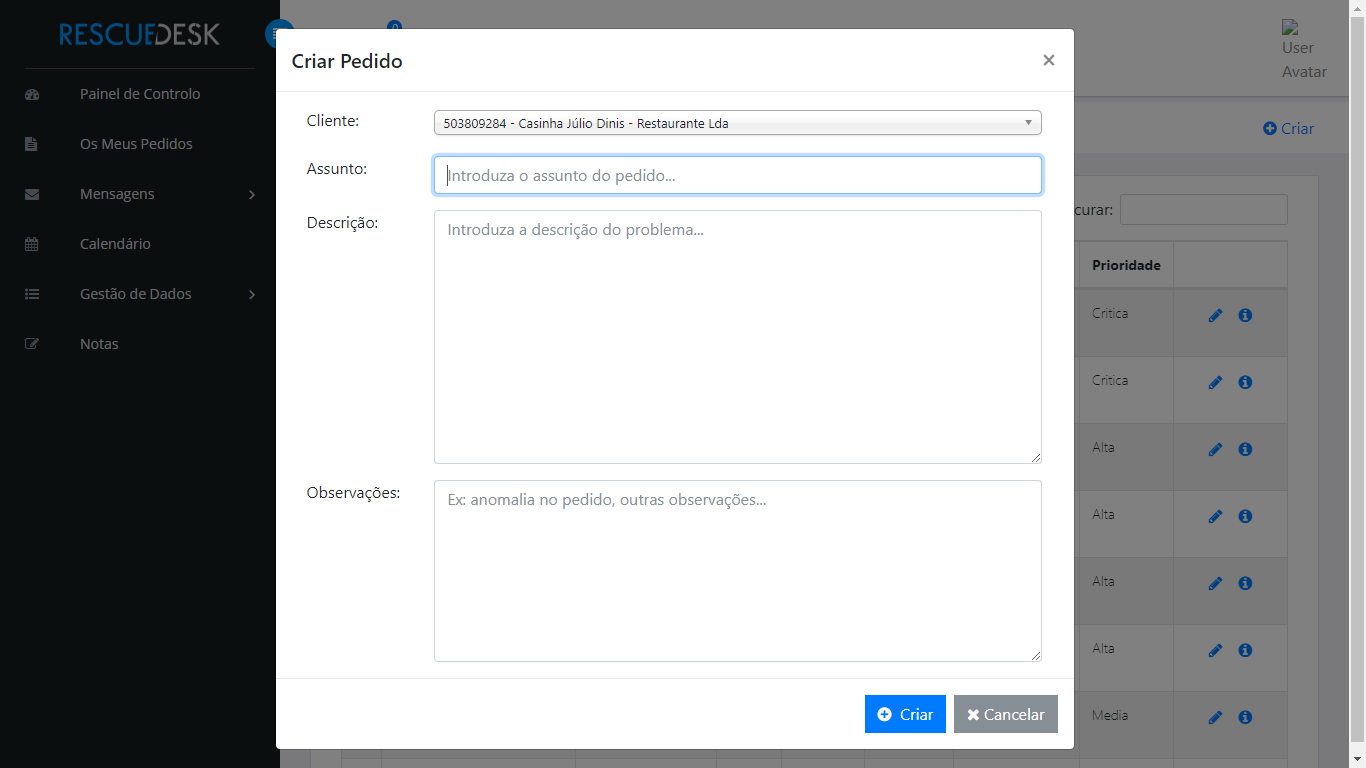


Figura 56-Criar Pedido

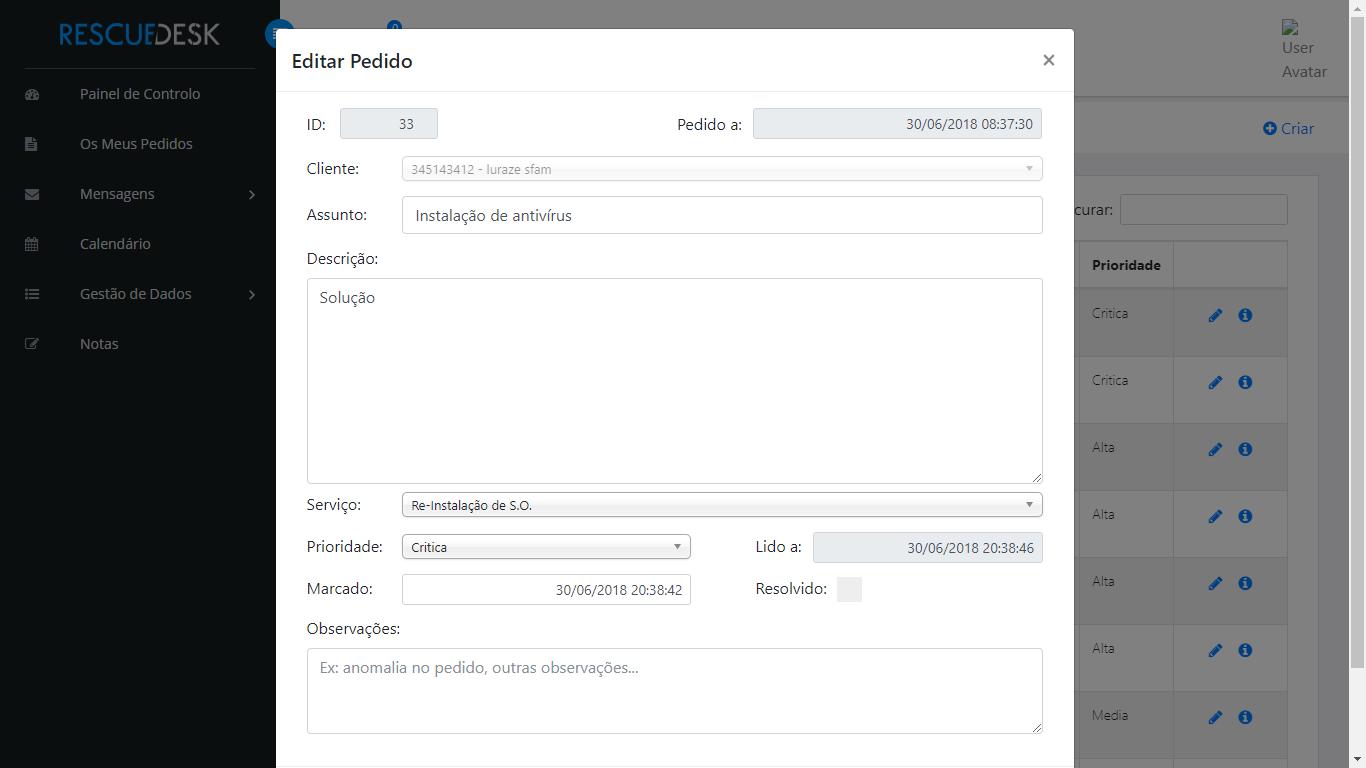


Figura 57-Edição de pedido

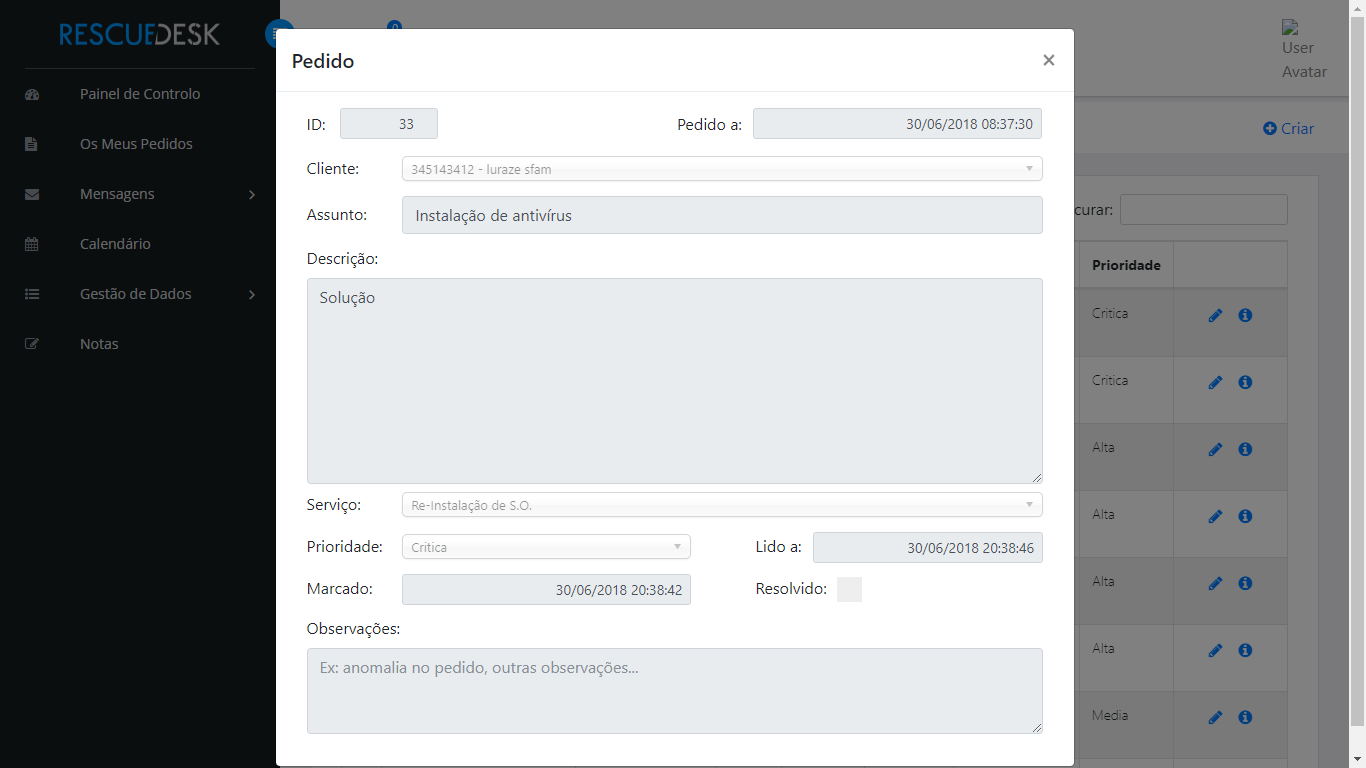


Figura 58-Detalhes de pedido

### Gestão de Dados – Funcionário

Como funcionário na zona de gestão de dados ira ter permissões semelhantes a um administrador quanto a listagem de clientes, ou seja, pode ver, criar um novo ou editar um existente, não tem acesso a listagem nem gestão de funcionários e utilizadores e na listagem de departamentos apenas tem permissão para ver os existentes.

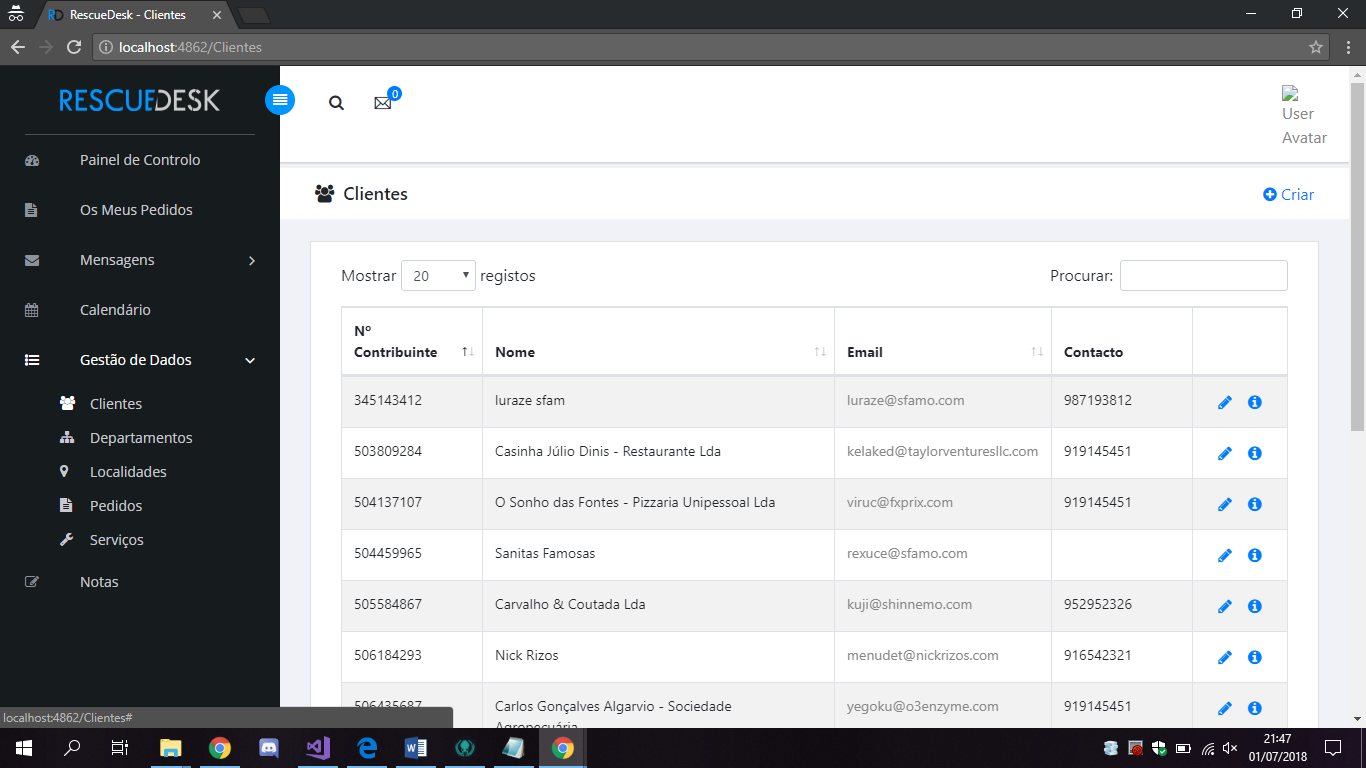


Figura 59-Listagem de clientes

### Gestão de Dados – Departamentos

Como referido acima como funcionário apenas pode ver a listagem de departamentos.

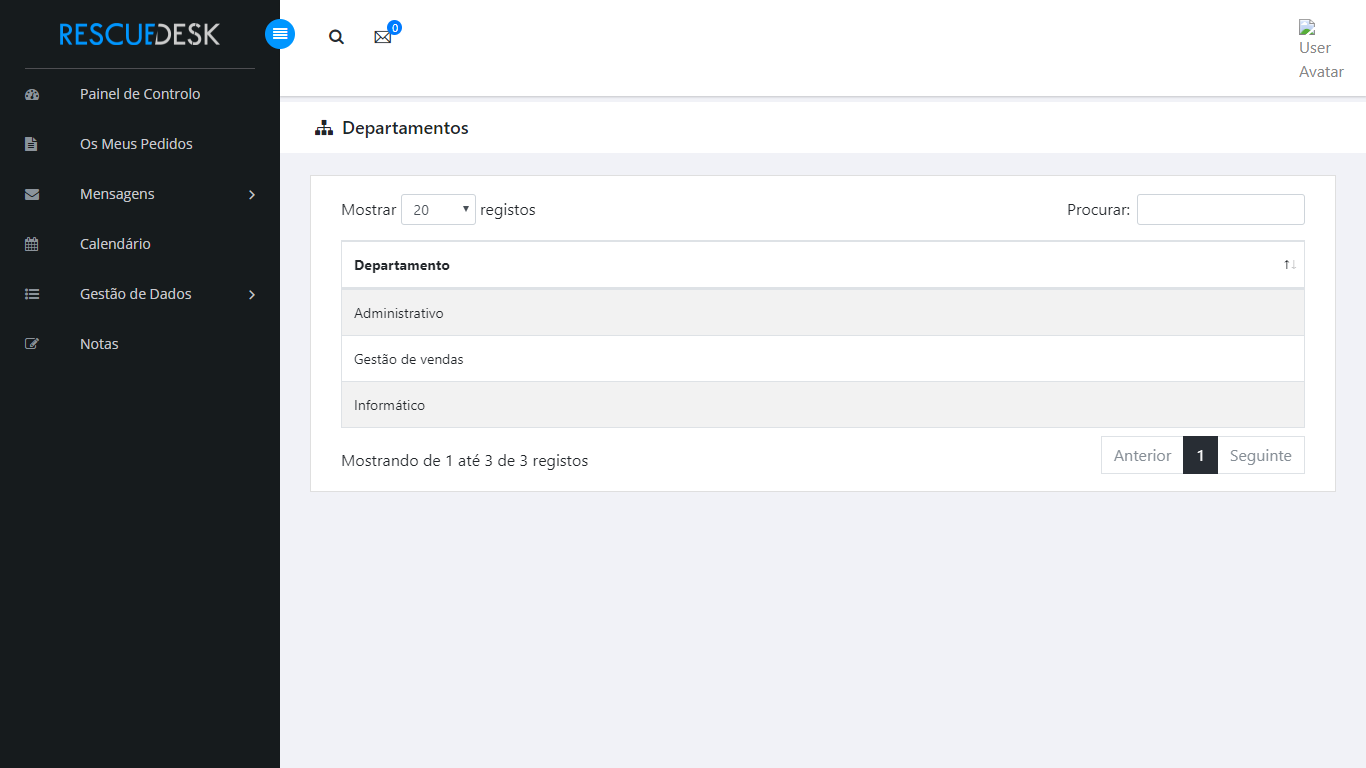


Figura 60-Listagem de departamentos

### Gestão de Dados – Localidades

O menu de localidades ira ser semelhante ao que era no administrador com a permissão para ver e importar o ficheiro dos CTT

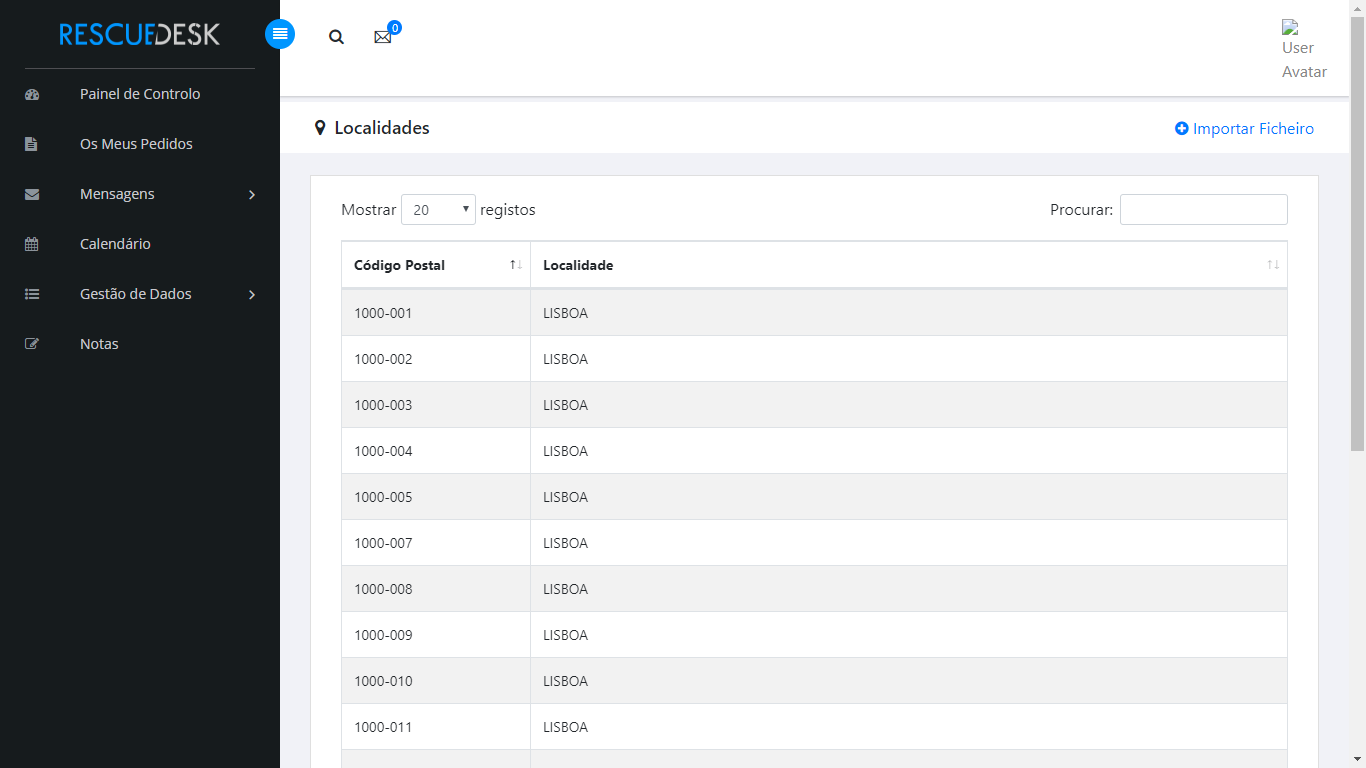


Figura 61-Listagem de localidades

### Gestão de Dados – Serviços

O menu de serviços ira ser também semelhante ao que era no administrador.

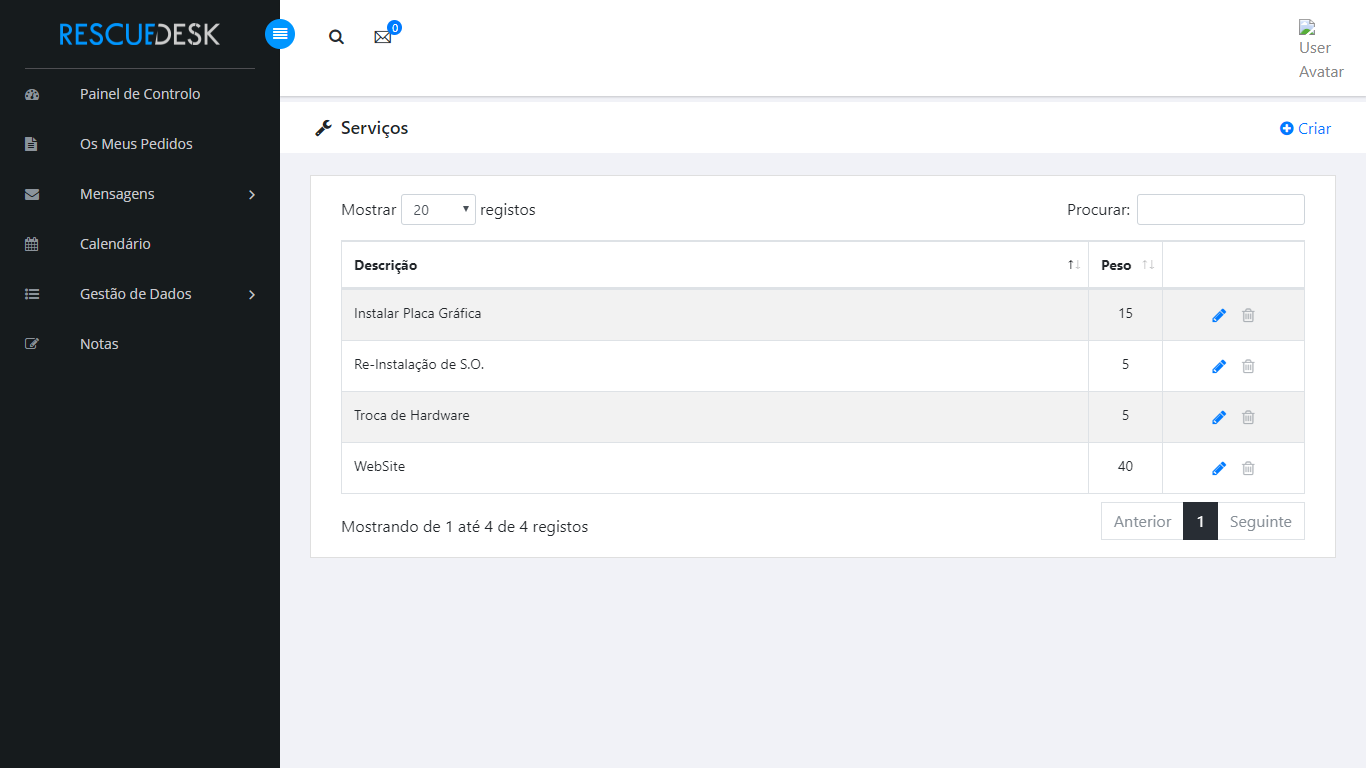


Figura 62-Listagem de serviços

# CONCLUSÃO

Este projeto foi pensado e construído para auxiliar na organização das empresas, e facultar uma melhor interação com o cliente proporcionado aos utilizadores uma ferramenta útil e eficaz para gestão e consulta de intervenções técnicas da empresa. Na realização do mesmo fomos tendo diversas dúvidas e dificuldades, conforme os problemas que foram opondo, sobretudo ao nível da programação, a qual implicou não só tempo, assim como a aplicação de conhecimentos que fomos adquirindo ao longo do curso, assim como novos que aprendemos ao longo da realização deste projeto. Apesar de todas estas dificuldades, conseguimos realizar a nossa Prova de Aptidão Profissional com sucesso e de certo, levamos mais conhecimentos com o elaborar deste projeto.