

Projeto de Banco de Dados - Sistema de Gerenciamento de Chamados do Suporte técnico da empresa DELL

Alunos: Josué Celeste e Matheus Rambo

1) DESCRIÇÃO

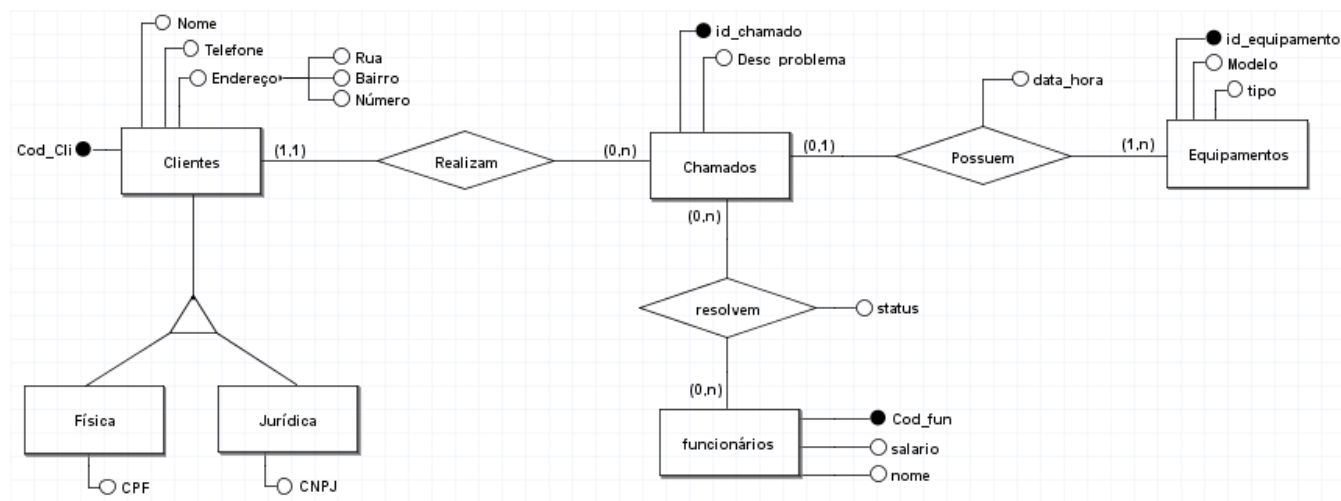
Deseja-se construir uma aplicação para gerenciar os chamados do suporte técnico da empresa da Dell. A empresa possui diversos clientes, tanto físicos como jurídicos. Um cliente ao solicitar o conserto de um equipamento, que pode ser um computador desktop, notebook ou um servidor, deve informar diversas informações, tais como, o seu nome, telefone, e-mail, endereço, o id do equipamento, modelo e uma descrição do problema.

É importante ressaltar que caso o cliente tenha mais de um computador, pode ser aberto apenas um chamado para resolver o problema de todos os computadores, portanto por isso tem o campo da descrição onde se especifica o problema de cada computador.

Ao realizar um chamado com as suas informações e as informações do produto o sistema gera automaticamente o id do chamado, que pode ser consultado futuramente pelo cliente caso queira, mas qualquer resposta que for enviada no chamado o cliente receberá por e-mail.

A empresa também possui diversos funcionários. Os chamados possuem diversos estados, novo, respondido, aguardando resposta e fechado. Conforme os funcionários vão arrumando os equipamentos e resolvendo os problemas eles vão fechando e arquivando os chamados.

2) MODELO CONCEITUAL



3) DICIONÁRIO DE DADOS

Relação Clientes

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
Cod_Cli	Numérico		chave primária	Código do cliente
Nome	Texto	50		Nome do cliente
Telefone	Texto	11		Telefone do cliente
endereço	Texto	50	Campo multivalorado	endereço do cliente
física	Numérico	11	Se físico possui CPF	CPF do cliente caso seja um cliente físico
jurídica	Numérico	14	Se jurídico possui CNPJ	CNPJ do cliente caso seja um cliente jurídico

Relação Chamados

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
id_chamado	Numérico		chave primária	identificador do chamado
desc_problema	Texto	100		descrição do problema apresentado no computador
data_hora	Texto	20		data e hora do chamado
Cod_cli	Numérico		Chave estrangeira	Chave estrangeira que contém o código do cliente que fez o chamado

Relação Funcionários

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
Cod_fun	Numérico		Chave primária	Código do funcionário
nome	Texto	50		Nome do funcionário
salário	Numérico	15		Salário do funcionário

Relação Equipamentos

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
Id_equipamento	Numérico		Chave Primária	id do equipamento
modelo	Texto	20		modelo do equipamento
tipo	Texto	15		tipo do equipamento
id_chamado	Numérico		Chave estrangeira opcional, só terá caso seja criado um chamado	id do chamado
data_hora	Texto	20	campo opcional só terá caso seja criado um chamado	hora e data da criação do chamado

Relação Endereço

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
Cod_end	Numérico		Chave Primária	código do endereço
Rua	Texto	25		nome da rua
Bairro	Texto	15		nome do bairro
Número	Numérico	10		número da moradia

Relação Resolver

Atributo	Domínio	Tamanho	RI	Descrição
Id_chamado	Numérico		Chave Primária e Chave estrangeira	Id do chamado
Cod_fun	Numérico		Chave Primária e Chave estrangeira	codigo do funcionario
status	Texto	15		status do chamado no momento

EXTRA (Projeto Lógico):

Clientes(#Cod_cli, Nome, Telefone, &Cod_end)

Endereço(#Cod_end, Rua, Bairro, Número)

Chamados(#Id_chamado, desc_problema, data_hora, &Cod_cli)

Funcionários(#Cod_fun, nome, salario)

Resolver(#&Id_chamado, #&Cod_fun, status)

Equipamentos(#id Equipamento, Modelo, tipo, [&Id_chamado], [data_hora])