**Desenvolvimento Economia e Mercado**

Analisando o mercado de softwares de gerenciamento de chamados, é notável o aumento da procura por estes sistemas operacionais. Empresas como Zendesk, Jira e Movidesk possuem crescentes em seus faturamentos ano a ano, deixando claro o aumento da procura por empresas de helpdesk.  
 A viabilidade econômica deste projeto é definida por fatores que vão além do investimento financeiro de seu desenvolvimento, uma vez que não haverá custo na criação dos sistemas. Desta forma, as otimizações que a implantação da plataforma de gerenciamento de chamados de TI trará nos processos da organização podem ser avaliadas.

Com a organização dos chamados e da comunicação entre os funcionários para este fim será centralizada e padronizada dentro do HELPBOX, espera-se que os custos operacionais sejam reduzidos (devido à diminuição de tempo e de recursos dedicados neste processo) e que a produtividade aumente, pela digitalização e automatização das etapas desempenhadas pelos técnicos e pela melhora na resposta dos clientes, que terão suas solicitações atendidas de forma mais eficiente.

Com isto, também se projeta que o Retorno sobre Investimento (ROI) seja calculado em cima da diminuição de tempo ocioso que ocorria devido à erros nos equipamentos ou softwares de informática na empresa. A segurança aplicada no banco de dados utilizado também pode prevenir futuros problemas financeiros ou legais sobre a proteção de informações sensíveis.

Uma última possibilidade no impacto de viabilidade econômico do sistema, este pode ser escalado como produto competitivo no mercado e aplicado em outras empresas, com as devidas adaptações, caso a empresa atual decida por comercializá-lo.