

DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA HELP DESK E CONTROLE DO PARQUE COMPUTACIONAL

Clodoaldo Roncasalia¹, Michel da Silva²

Hoje em dia todas as empresas dependem muito da solução imediata dos incidentes causados por operadores ou mesmo pela falha de alguns softwares. Os gerentes e técnicos de TI tentam resolver estes incidentes o mais rápido possível, para que estes não influenciem nos processos e gerem custos adicionais para a empresa. Entretanto somente a solução sem o controle dos incidentes, mesmo que resolvidos num tempo considerável, deixam as empresas sem informações importantes, que podem dar índices de várias necessidades da empresa como treinamentos, atualização de softwares e especialização dos técnicos. Para auxiliar o departamento TI e para as empresas obterem informações detalhadas através dos chamados efetuados pelos usuários, foi criado o software HELP DESK, que deixa de ser um programa de suporte para ser um prestador de serviços. Foi utilizada a metodologia XP (Extreme Programming) juntamente com os cartões CRC (Class-Responsability-Colaborator) e a linguagem de programação adotada para o desenvolvimento foi o PHP (Hypertext Preprocessor). Foi utilizado o banco de dados MySQL tendo como ambiente de desenvolvimento o Adobe Dreamweaver. O sistema foi criado com três módulos principais, sendo o primeiro chamado “Cadastros” onde são efetuados todos os cadastros das tabelas necessárias para abertura e solução dos chamados. O módulo “Chamados” onde é efetuado o chamado pelo usuário com a especificação do problema e o técnico de TI descreve a solução dada para o incidente, ficando como auxílio para incidentes posteriores. O técnico também pode agendar paradas necessárias, deixando o usuário notificado que numa data e hora determinada não poderá utilizar seu computador. O módulo “Gerencial” traz todos os relatórios gerenciais do sistema. As empresas tiveram que se adaptar a realidade atual para poderem ter competitividade de mercado, e aquela que se fizer utilizar deste tipo de software será beneficiada como, por exemplo, se conseguir otimizar o suporte de TI, consequentemente conseguirá dinamizar os processos e reduzir os custos. Os Impactos na organização podem ser definidos como os efeitos que afetam o atendimento, a produtividade e a competitividade da empresa no mercado. Foi observado que cada chamado efetuado pode causar um impacto no negócio da organização, e quanto mais alto for a classificação da prioridade do chamado, maior será o impacto.

Palavras-chave: Suporte. Help Desk. Incidentes.

¹Aluno do curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário Luterano de Ji-Paraná. Email: clodoaldojp@hotmail.com

²Professor Orientador do curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário Luterano de Ji-Paraná. Email: axel.2k@gmail.com