

Centro: Tecnologia

Curso: Sistemas de Informação

Título: SISTEMA DE CHAMADOS DE TI.

Autores: Fukuda, F. H. Serra, E. M. Pereira, G. S. Portugal, T. C. C.

Email fernando.fukuda@estacio.br

IES: UNESA

Palavra Chave: Chamados De Ti Gestão Php Mysql

Resumo:

A empresa Afton Chemical é uma multinacional da área de petróleo que produz aditivos para combustível e óleo lubrificante. A matriz está localizada em Richmond, Virgínia, EUA ela tem filiais em vários países. A Afton Chemical Indústria de Aditivos Ltda. está situada na área portuária do Rio de Janeiro e possui um escritório pequeno com cerca de 25 funcionários e uma filial em Caxias fechando o quadro de funcionários no Brasil. Com esse número de funcionários reduzido, a Afton parece uma empresa de pequeno porte. Os planos da Afton são de expansão e crescimento, junto com essa expansão vieram algumas preocupações. A área de TI (Tecnologia da Informação) da Afton pode ser bem enxuta, mas com o aumento da produção e venda, as tarefas de TI que suportam a maioria dos processos, ficando mais difíceis de serem organizadas e ordenadas. Surgiu a necessidade de ter registros dos atendimentos feitos pela área de TI da empresa. Atualmente os chamados de TI são abertos por telefone, mas não tem registro obrigatório. Muitas vezes são anotados em papéis e muitas vezes são apenas executados, não havendo registro e controle. Este trabalho apresenta a implementação de um sistema de controle dos chamados de TI. Esse sistema permite o controle dos chamados com uma maior facilidade de acesso às informações, tanto para os usuários quando para os técnicos que possam estar atendendo. O sistema gerencia os chamados desde sua abertura até o fechamento. O técnico ou o usuário poderão registrar todas as movimentações feitas durante esse período. O sistema também possui um cadastro dos equipamentos dos usuários com dados necessários ao atendimento de hardware. O usuário ou administrador poderão acessar o sistema através do browser de internet, dentro da rede corporativa. Eles têm um login de usuário e uma senha de acesso. O login do usuário terá os dados relevantes ao cadastro do mesmo definindo o setor do usuário na empresa e sua função dentro do sistema. Uma vez acessando o sistema o usuário pode ver, na tela inicial, informações dos chamados a que ele tem acesso, definido pela sua atual função no sistema. Ele tem a disposição menus para abertura de novos chamados ou análise de chamados existentes. Clicando nos status apresentados, é possível navegar através de uma lista de chamados com aquele status e selecionar um chamado para análise. Os usuários de perfil técnico tem acesso aos cadastros de equipamentos e outras funcionalidades como setor e função. O desenvolvimento desse sistema proporciona um melhor controle dos atendimentos e a maior capacidade de organização e planejamento do crescimento. O sistema desenvolvido de forma customizada, não optando por um software pronto de mercado, atende mais especificamente as necessidades da pequena empresa (se considerarmos apenas os números da filial Brasil) e pode ser traduzido para ser oferecido a matriz ou a outras filiais. O sistema foi programado na linguagem PHP e utiliza o banco de dados grátis MySQL. Ele pode ser utilizado na plataforma Windows ou Linux. O acesso ao sistema é feito usando login e senha para cada usuário, por um browser de internet dentro da rede corporativa do cliente. Ele permite o melhor monitoramento e gerenciamento do ambiente de TI, com registro dos chamados e solicitações de usuários sobre atendimentos relacionados a hardware e software. O sistema proporciona maior facilidade na solução de problemas atuais e futuros por ter todo histórico dos chamados documentado, permitindo a consulta a esse histórico. O sistema ainda tem um cadastro dos equipamentos da área de informática da empresa, outra ferramenta que pode ser usada de forma eficaz no controle do ambiente de tecnologia. O nível de controle proporcionado por esse sistema de chamados de TI, permite a visualização de relatórios de chamados e a geração de estudos e estatísticas que podem auxiliar na tomada de decisão sobre todo o ambiente de TI da empresa. ☐