

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA FLUMINENSE
PÓS GRADUAÇÃO EM ANÁLISE E GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO
PROF. D.SC. ROGÉRIO ATEM DE CARVALHO

MODELAGEM DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
ESTUDO DE CASO: HELPDESK

PATREZZE DE ALVARENGA SILVA
RAFAEL NASCIMENTO GOMES

Modelagem de um Sistema de Chamados de TI

Histórico

A empresa de tecnologia CLÁUDIO COMPUTING, atuante no desenvolvimento de soluções de software, possui diversos clientes do setor público. Isto implica que muitos de seus processos, serviços e produtos precisam satisfazer a legislação vigente, como também está em conformidade com as regras e termos de processos licitatórios.

Com intuito de manter uma boa rastreabilidade dos atendimentos relacionados aos contratos celebrados com seus respectivos clientes, a direção da empresa decidiu investir na implantação de um Helpdesk com apoio de um sistema integrado, capaz mapear e qualificar melhor as solicitações relacionadas aos seus produtos, visando a excelência do atendimento, aumentar a qualidade dos serviços e manter um bom relacionamento com os clientes.

Resumo do Sistema

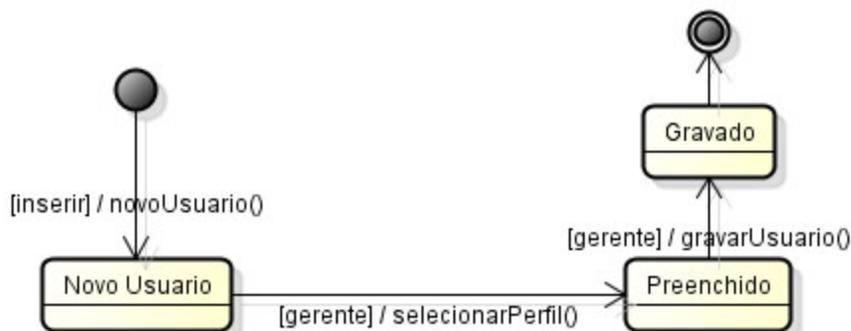
Existem duas entradas definidas para o sistema: os chamados podem ser abertos por telefone ou por sistema. Clientes e atendentes precisam se identificar previamente para acessar os serviços.

No caso de telefonemas, o atendente registra o chamado, detalhando o máximo possível de informação para inserir no sistema e verifica na base de conhecimento se é possível resolver o problema imediatamente, caso contrário o registro é aberto para dar prosseguimento ao atendimento. Por meio de sistema, o próprio usuário é capaz de inserir as informações, selecionando e filtrando as categorias de problemas previamente cadastrados, ele pode ainda anexar *screenshot* relacionado a ocorrência.

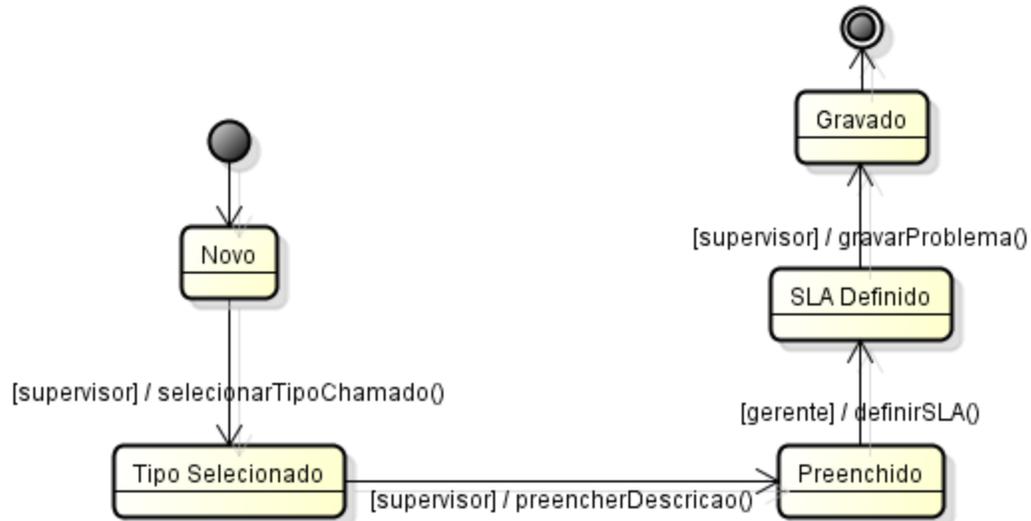
A previsão de resposta depende diretamente da categoria associada com seu SLA. Após resolvido o problema, o atendente registra a resposta e informa por telefone ou via sistema, que dispara um e-mail de aviso com a pesquisa de satisfação/avaliação do atendimento.

Processos de Negócio (Diagrama de Estado)

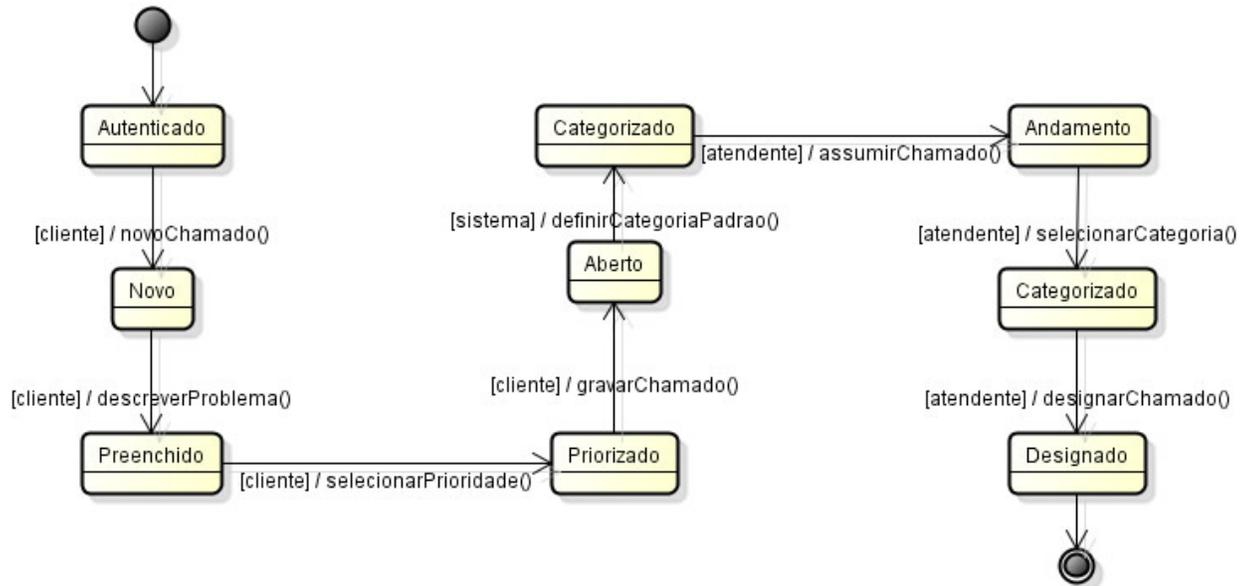
1. Cadastrar Usuários



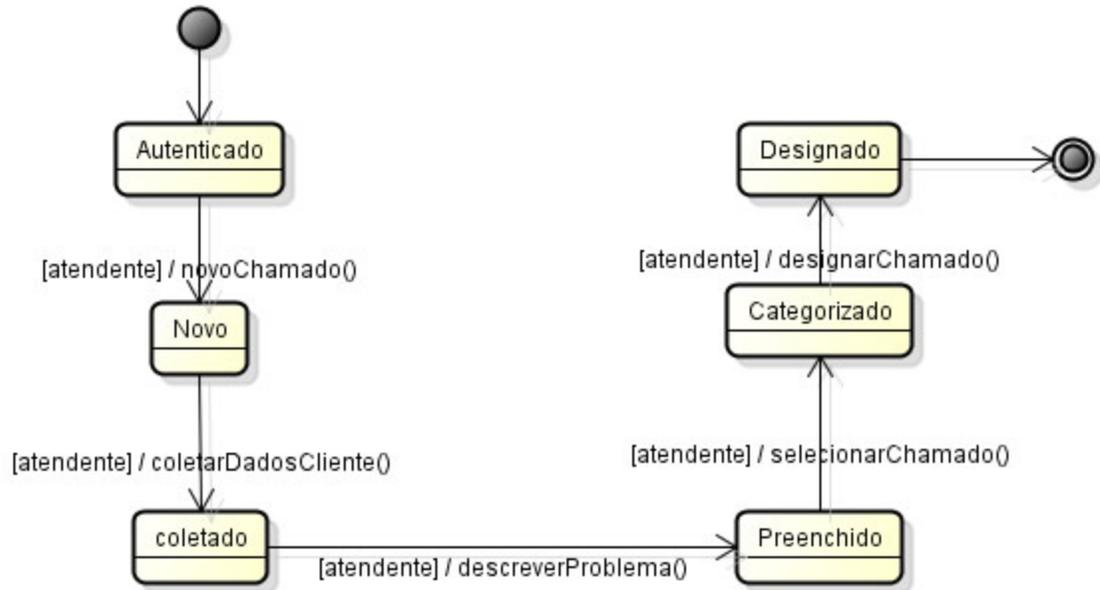
2. Cadastrar Problemas (ou “Cadastrar categoria de chamado”. Ex: Configurar Impressora, Instalar Software). Neste processo os tipos são: Incidente, Informação e Solicitação.



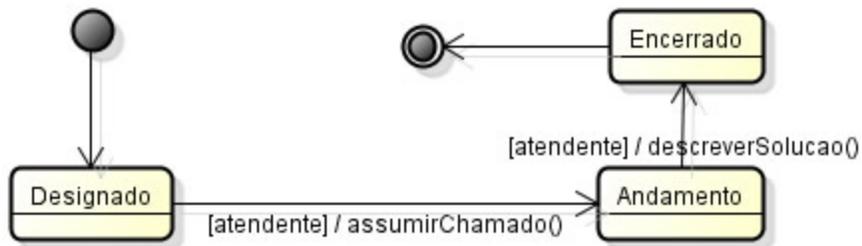
3. Solicitante/Cliente abre chamado diretamente via sistema



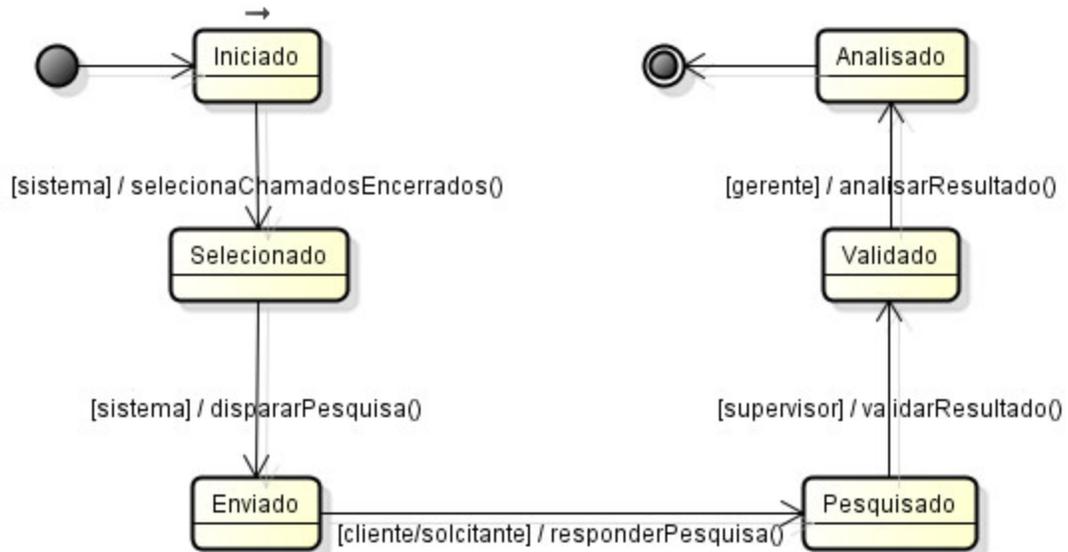
4. Solicitante/Cliete abre chamado via telefone



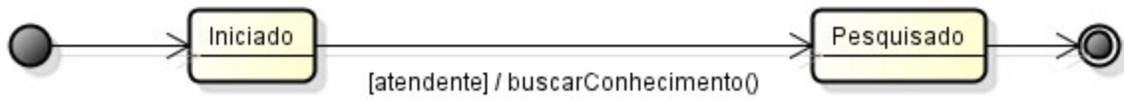
5. Realizar Atendimento



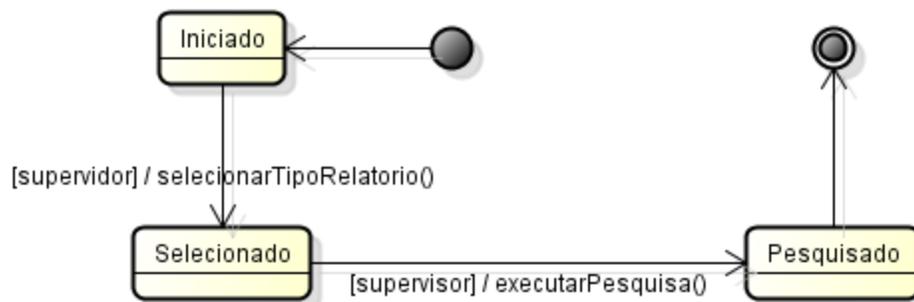
6. Realizar Pesquisa de Satisfação



7. Consultar Base de Conhecimento



8. Consultar Principais Problemas



Principais Entidades para Mapeamento

<p>Pessoa</p> <ul style="list-style-type: none">SolicitanteAtendenteSupervisorGerência <p>Atendimento</p> <ul style="list-style-type: none">TelefoneSistema <p>Avaliação de Atendimento</p> <ul style="list-style-type: none">PesquisaFeedBack <p>Categoria Chamado</p> <ul style="list-style-type: none">SLACategoriaBase de Conhecimento	<p>Chamado</p> <ul style="list-style-type: none">SolicitaçãoIncidenteInformação <p>Status do Chamado</p> <ul style="list-style-type: none">NovoResolvidoFeedbackCancelado <p>Sistema</p> <ul style="list-style-type: none">GovernamentalPrivado
---	--

Diagrama de Classe

