

**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

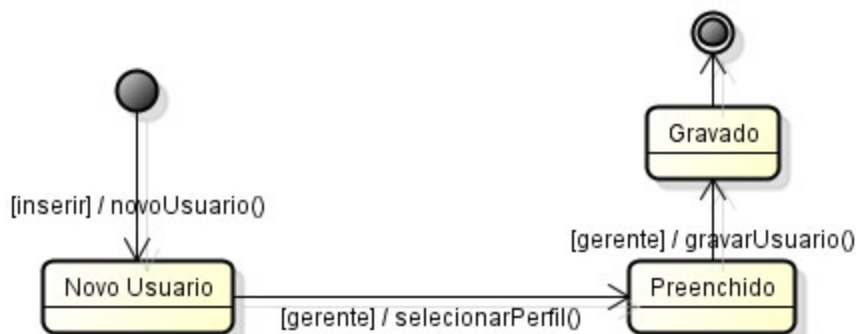
Existem duas entradas definidas para o sistema: os chamados podem ser abertos por telefone ou por sistema. Clientes e atendentes precisam se identificar previamente para acessar os serviços.

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.

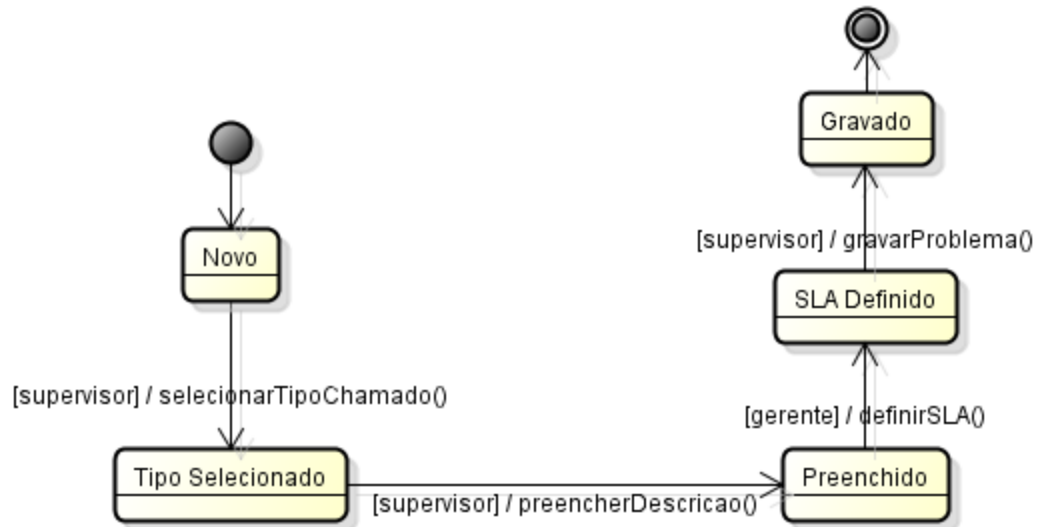
A previsão de resposta depende diretamente da categoria associada com seu SLA. Após resolvido o problema, o atendente registra a resposta e informa por telefone ou via sistema, que dispara um e-mail de aviso com a pesquisa de satisfação/avaliação do atendimento.

## Processos de Negócio (Diagrama de Estado)

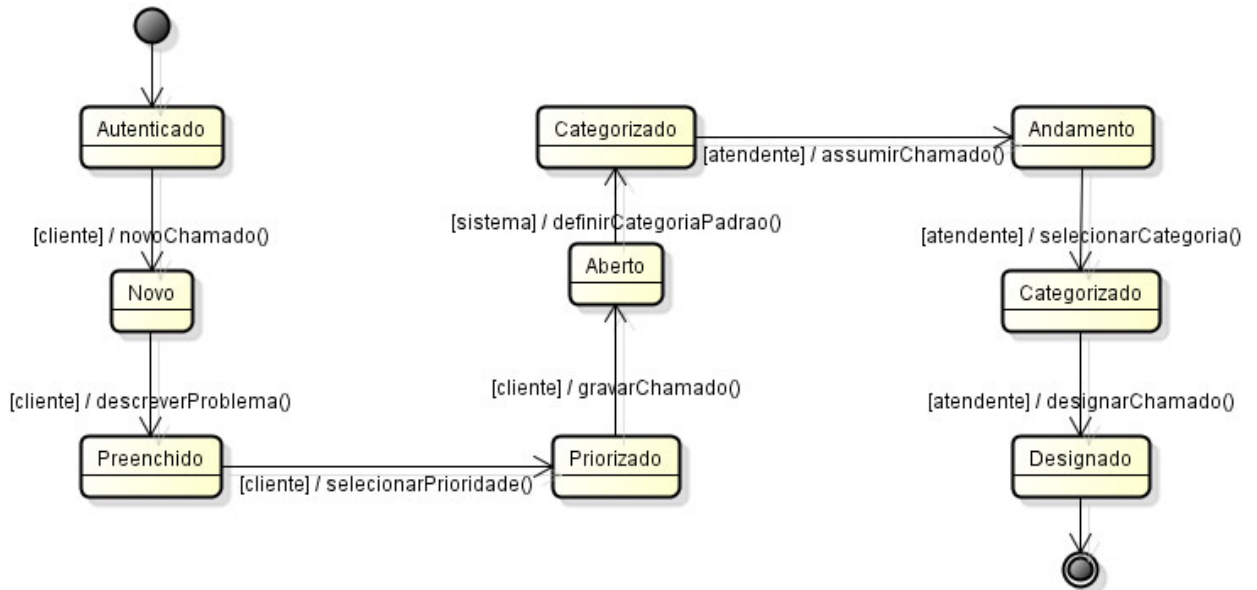
### 1. Cadastrar Usuários



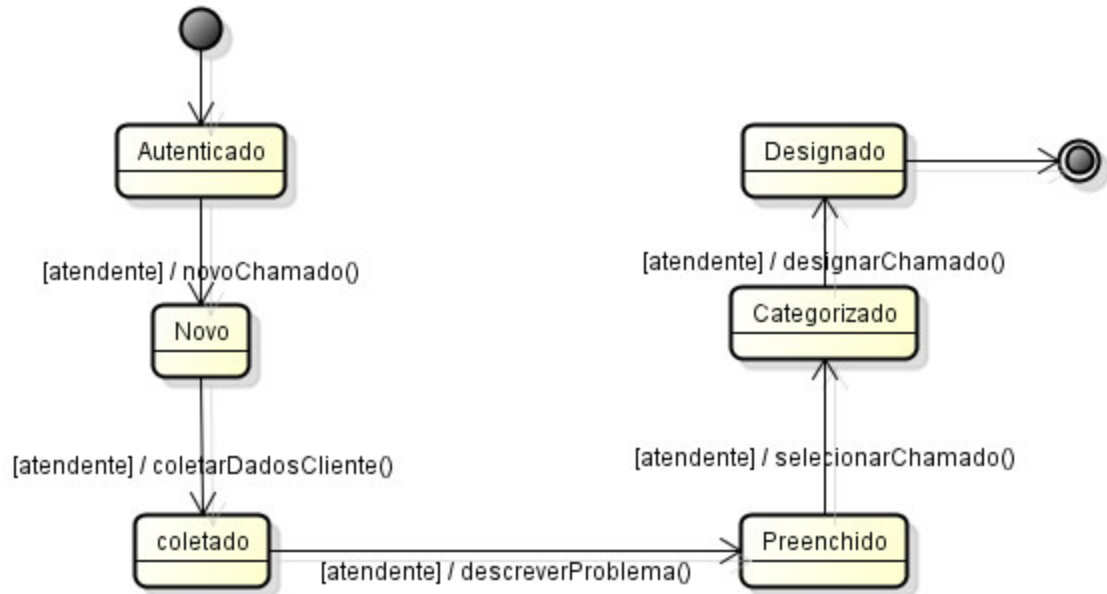
2. Cadastrar Problemas (ou “Cadastrar categoria de chamado”. Ex: Configurar Impressora, Instalar Software). Neste processo os tipos são: Incidente, Informação e Solicitação.



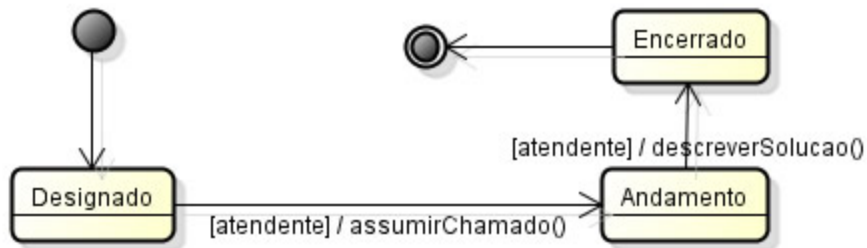
3. Solicitante/Cliente abre chamado diretamente via sistema



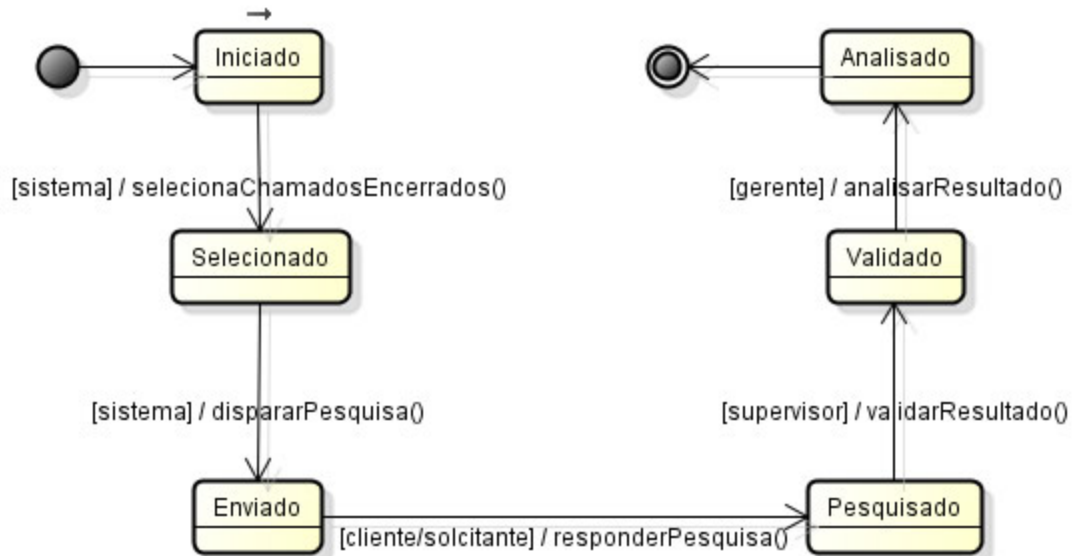
#### 4. Solicitante/Cliente abre chamado via telefone



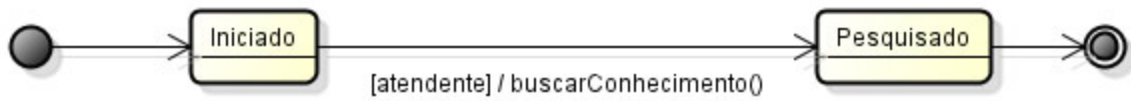
#### 5. Realizar Atendimento



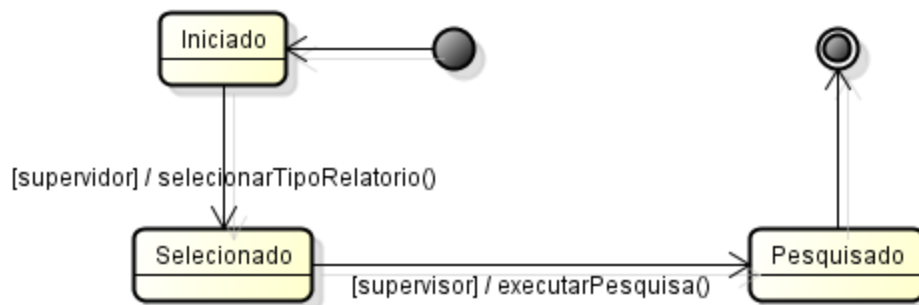
## 6. Realizar Pesquisa de Satisfação



## 7. Consultar Base de Conhecimento



## 8. Consultar Principais Problemas



## Principais Entidades para Mapeamento

<p><b>Pessoa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitante</li><li>Atendente</li><li>Supervisor</li><li>Gerência</li></ul> <p><b>Atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Telefone</li><li>Sistema</li></ul> <p><b>Avaliação de Atendimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Pesquisa</li><li>FeedBack</li></ul> <p><b>Categoria Chamado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>SLA</li><li>Categoria</li><li>Base de Conhecimento</li></ul>	<p><b>Chamado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitação</li><li>Incidente</li><li>Informação</li></ul> <p><b>Status do Chamado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Novo</li><li>Resolvido</li><li>Feedback</li><li>Cancelado</li></ul> <p><b>Sistema</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Governamental</li><li>Privado</li></ul>
---	--

# Diagrama de Classe

