



MODELAGEM E DESENVOLVIMENTO DE
UM SISTEMA *HELP-DESK* PARA A
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS - MG

Gabriel Otávio Trevisani Cavalari
Orientador: Heitor Augustus Xavier Costa



Introdução

- O que é um sistema Help-Desk?
 - Ajuda
 - Suporte
 - Serviços
 - **Acesso a Informação**



Introdução

- Em quais situações são utilizados sistemas Help-Desk?
 - Suporte à Informática
 - Serviços de Atendimento ao Consumidor
 - Controle de Serviços/Manutenção
 - Centro de Informações



Introdução

- Quais são os componentes um Help-Desk?
 - Software (Ferramenta)
 - Equipe
 - Metodologia



Introdução

- Quais as vantagens de um sistema Help-Desk?
 - Resolução de problemas de maneira mais fácil
 - Monitoramento da produtividade e eficiência
 - Melhorara no tempo de resposta
 - Analise de tendências



Introdução

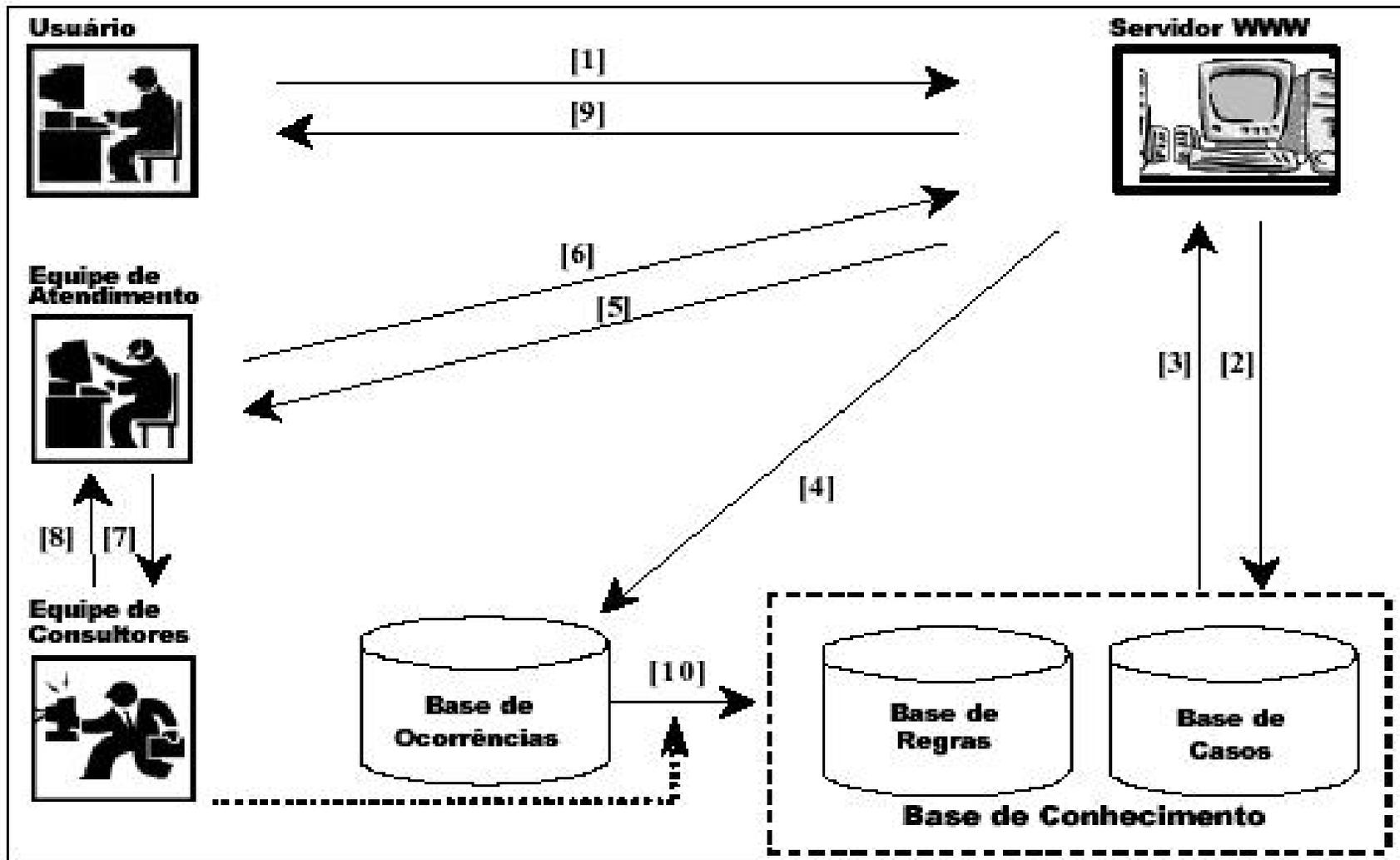
- Por que a Prefeitura de Lavras precisa de um sistema Help-Desk
 - Informatização Recente
 - Usuários Leigos
 - Grande Quantidade de Chamados
 - Falta de Registro



Tecnologias Utilizadas

- Sistema Help-Desk e Gestão do Conhecimento
 - Formalização e difusão do conhecimento
- O Help-Desk Inteligente
 - Raciocínio Baseado em Regras
 - Raciocínio Baseado em Casos

Exemplo de Funcionamento





Desenvolvimento do Sistema

■ Objetivo

- Melhorar a qualidade do setor de suporte em informática da PML
- Oferecer Informações Gerenciais
- Fornecer um ponto de acesso unificado ao setor de suporte

Desenvolvimento do Sistema

■ Arquitetura





Desenvolvimento do Sistema

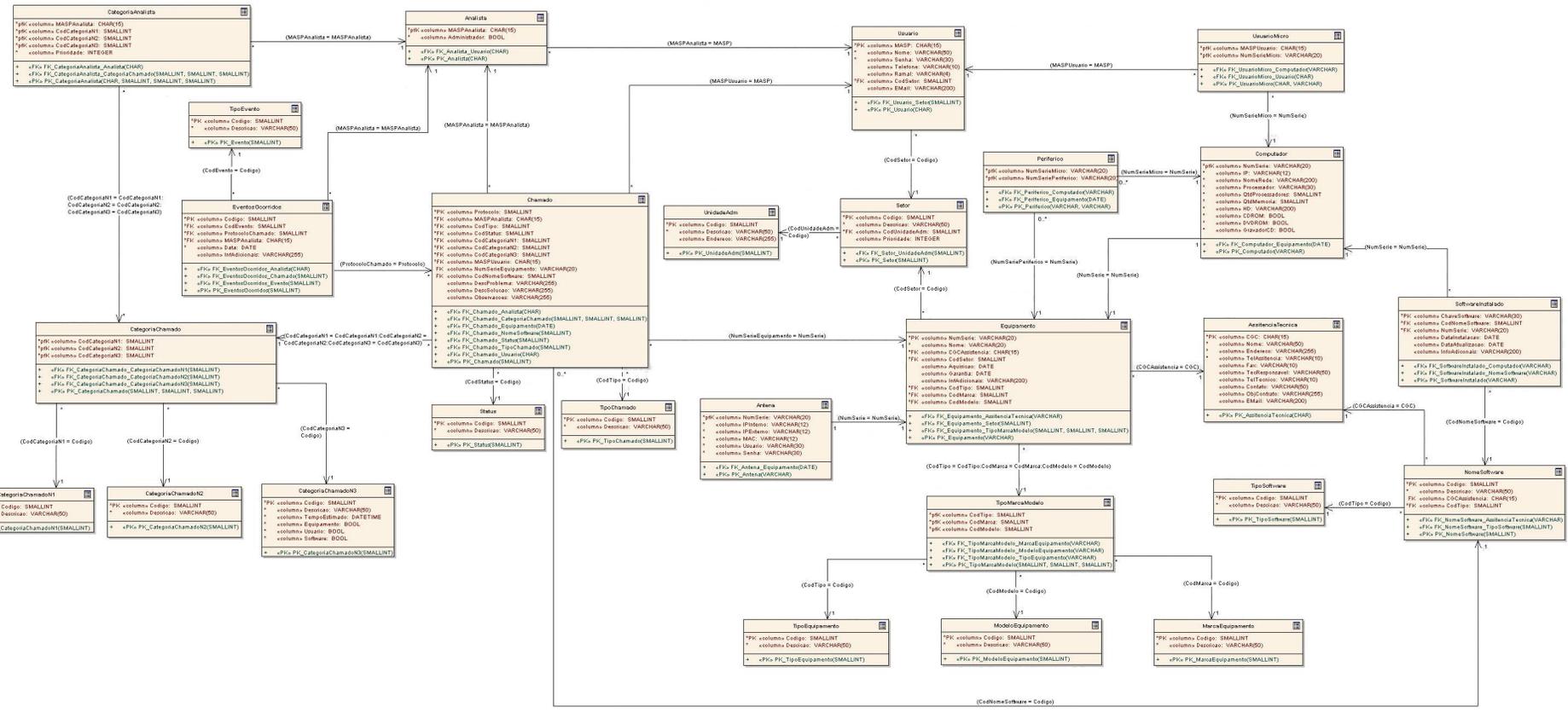
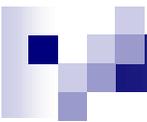
- Arquitetura
 - PHP
 - MySQL
 - JavaScript
 - HTML



Desenvolvimento do Sistema

- Modelagem de Dados
 - *UML Data Modeling Profile*
- Modelagem do Produto de Software
 - UWE

Modelagem de Dados



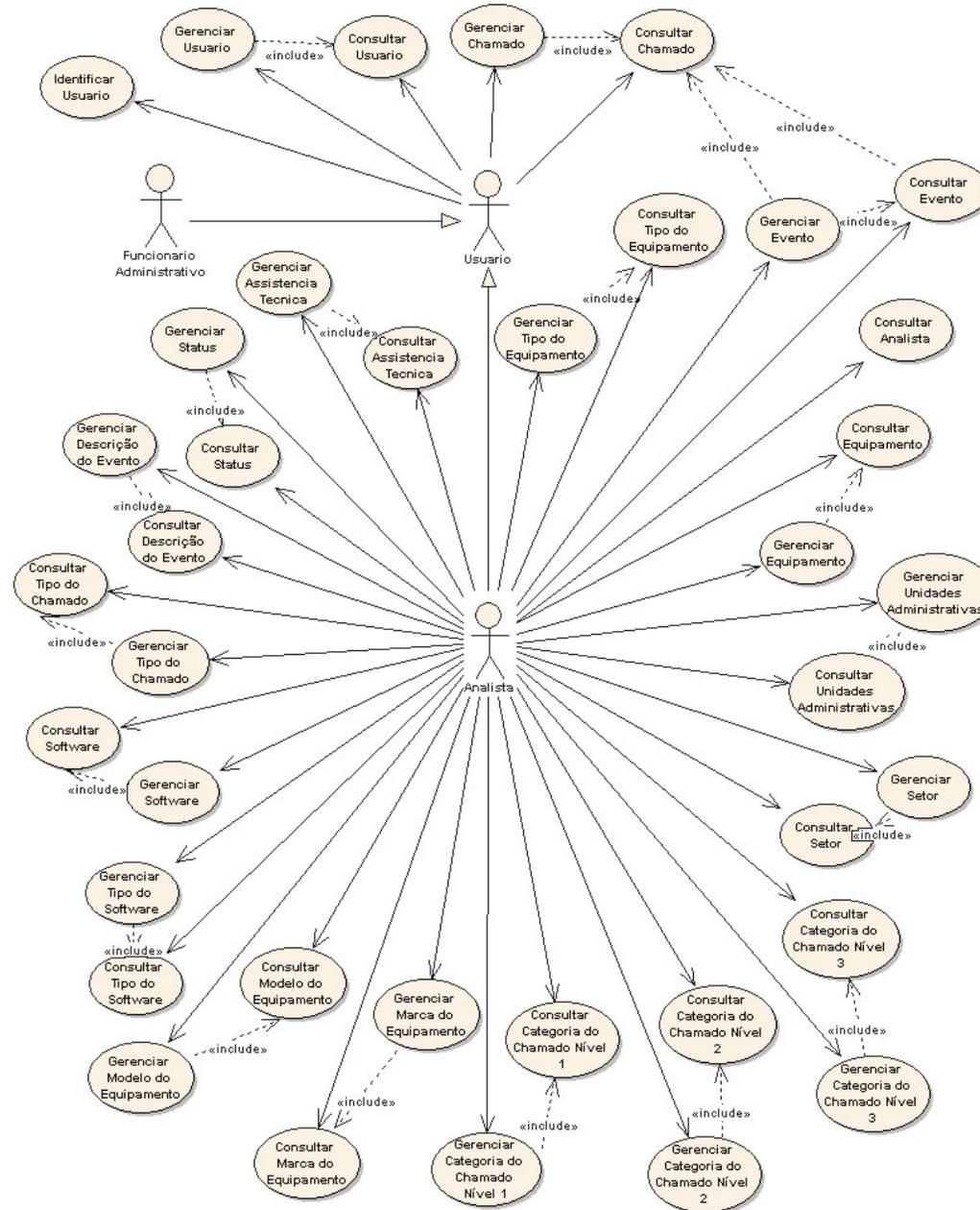


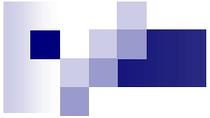
Desenvolvimento do Sistema

- Casos de Uso
- Modelo Conceitual
- Modelo de Navegação
 - Espaço de Navegação
 - Estrutura de Navegação

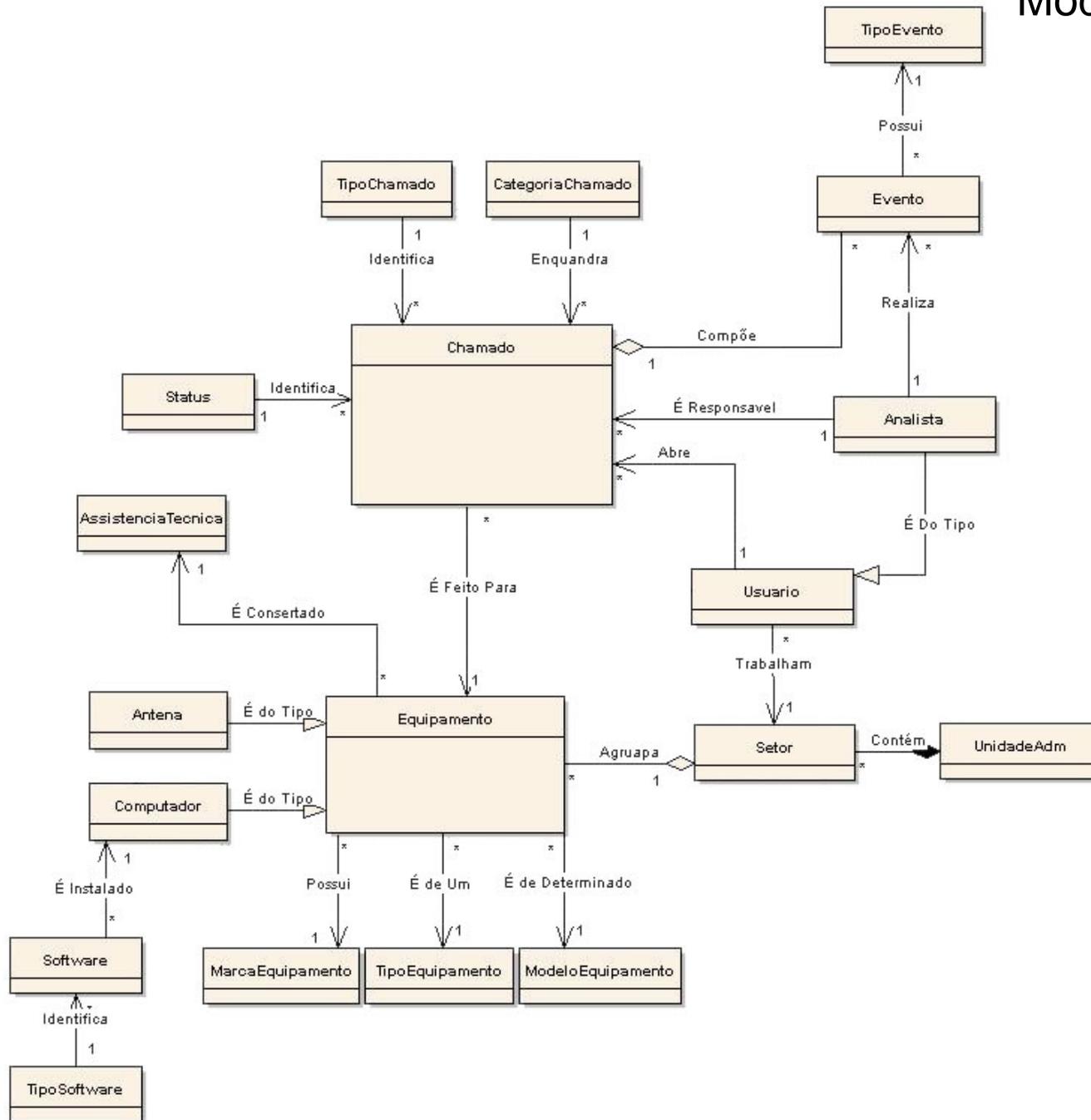


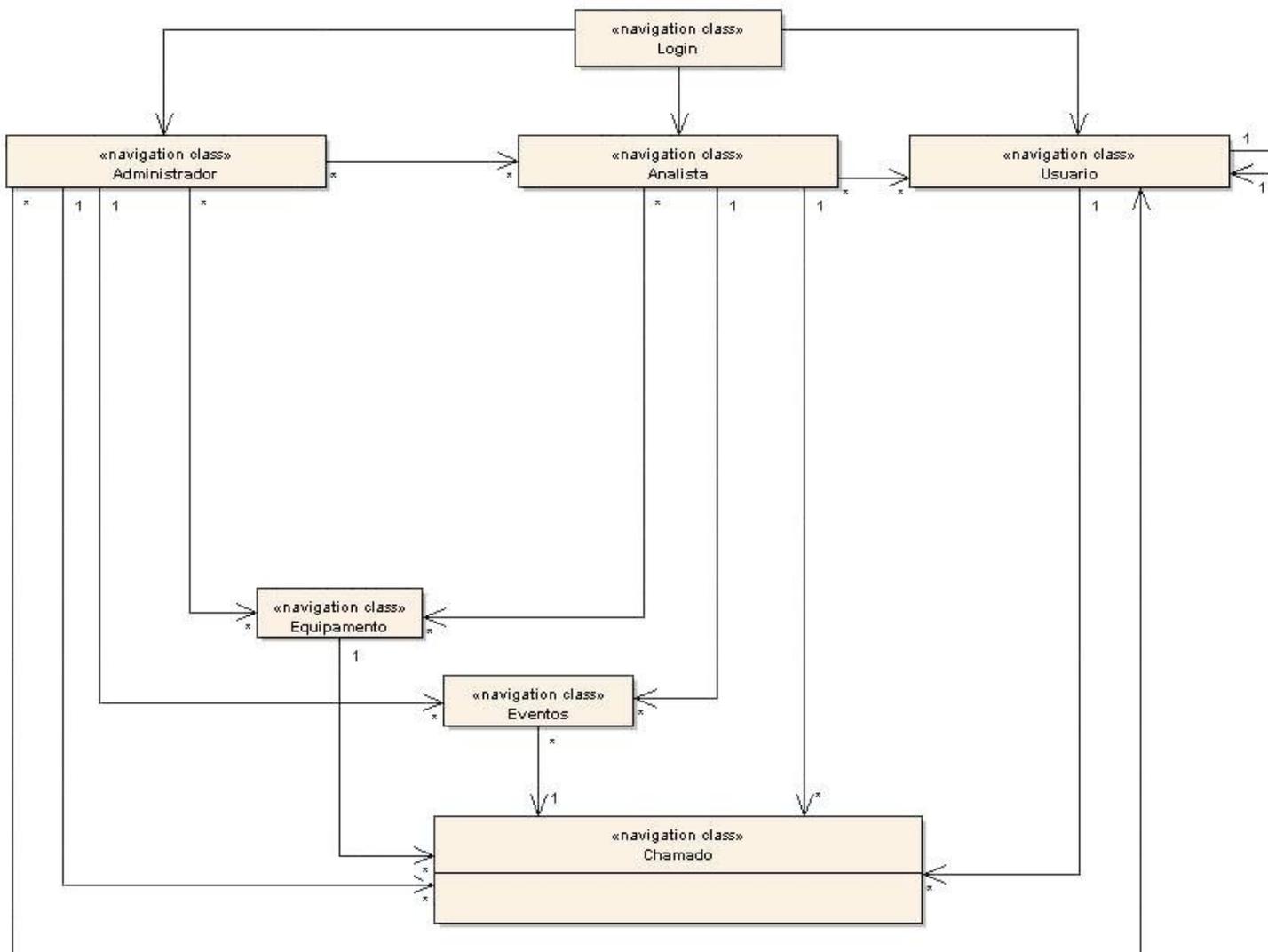
Casos de Uso



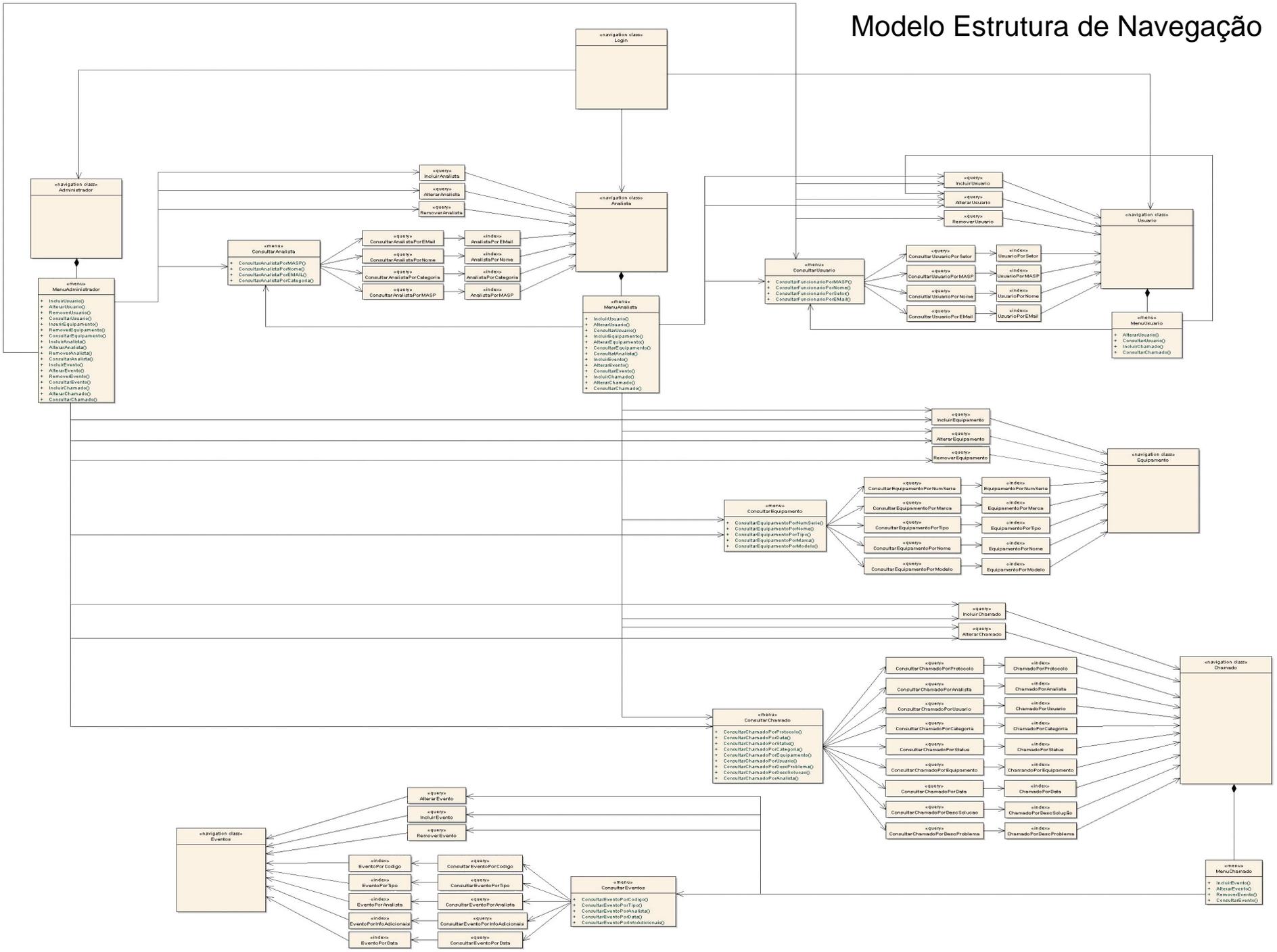


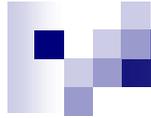
Modelo Conceitual





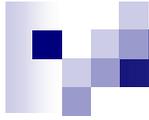
Modelo Estrutura de Navegação



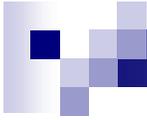


Funcionamento do Sistema

- Help-Desk PML



Considerações Finais e Trabalhos Futuros



Obrigado!



Bibliografia

- Coelho, Á.V. Souza; Ferneda, E.; Martins, A.; Barros, M. Alves & Gorgônio, F. Luz e, “*Help Desk Inteligente em Gestão do Conhecimento: Um Tratamento Integrador de Paradigmas*”, Disponível em <http://www.exercito.gov.br/06OMs/gabcmtext/PEG-EB/Noticias/artigo.htm>, Consultado em 17/03/04.
- Junior, K. Schlünzen & Shimabukuro, M.H., *Introdução a Sistemas de Gestão do Conhecimento Corporativo*, XXII JAI, Campinas, 2003.
- [6] *G&P – Help-Desk*, Disponível em: http://www.gpnet.com.br/help_desk/help_desk.shtml, Consultado em 17/03/04.