

Ferramenta de apoio a administração de redes e suporte ao usuário

LUIZ EDUARDO SIMEONE¹
SAMUEL PEREIRA DIAS²

UFLA - Universidade Federal de Lavras
DCC - Departamento de Ciência da Computação
Cx Postal 37 - CEP 37200-000 Lavras (MG)

¹simeone@comp.ufla.br

²gnosys@comp.ufla.br

Resumo. Este artigo tem por objetivo analisar a situação atual do suporte ao usuário e da administração de redes e propor uma ferramenta para auxiliar nessas tarefas.

Palavras-Chave: Suporte ao usuário, administração de redes, PHP

1 Introdução

O suporte ao usuário é uma questão que atinge todas as organizações que utilizam o computador. Com o surgimento da *internet*, os usuários, e conseqüentemente as suas necessidades, mudam muito rapidamente. É importante que a equipe de suporte esteja apta a atender essas necessidades, o que muitas vezes não acontece por falta de preparo, investimento e conhecimento. Além disso é fundamental que essa equipe tenha em mãos todas as informações e ferramentas necessárias para a prestação desse serviço, visando sempre qualidade e agilidade.

2 Suporte ao usuário

Segundo [Cordani e Nagel 1995] o suporte é um processo e não um produto. Desde o surgimento dos computadores o perfil do usuário mudou muito. No início eram, além de poucos em número, altamente qualificados. Isso acontecia por causa do acesso restrito aos computadores e sua tecnologia. Muitas vezes o próprio operador do equipamento era capaz de solucionar os defeitos que surgiam. Com a disseminação dos computadores e as novas tecnologias de comunicação, como a *internet*, os usuários mudaram. Atualmente a maioria dos usuários não se interessam por detalhes técnicos como no passado. Eles apenas estão preocupados em utilizar o computador como uma ferramenta de trabalho. Com essas mudanças em muitos casos o suporte não está preparado para responder às necessidades dos usuários, mas sim a questionamentos técnicos. De acordo com [Govindarajulu 2002] existe um grande número de usuários insatisfeitos com o serviço prestado

pela equipe de suporte.

Para solucionar o problema do suporte, existem várias propostas, entre elas [Pear 1988] que propõe um sistema de suporte distribuído, aproximando as equipes de atendimento aos usuários. Outra proposta, mais adequada às instituições de ensino, é a de [Diagle 2003] que sugere a utilização dos discentes como mão-de-obra para as equipes de suporte. Ainda é proposto a utilização de ferramentas de comunicação *on-line* como o ICQ e o MSN Messenger, rádios, e ferramentas assíncronas, como *e-mails*, murais, dentre outras. De acordo com o trabalho de [Thompson 1994] o suporte deve não só resolver o problema dos usuários mas também torná-los mais auto-suficientes. Isso pode ser feito com minicursos, palestras, oficinas e recursos de áudio e vídeo, como CDs.

3 Administração de redes

O administrador de rede tem um papel muito importante não só no suporte ao usuário, mas também na segurança do sistema. Segundo [Nemeth et al. 1995] o administrador tem várias funções, dentre elas a manutenção do sistema, o gerenciamento do *backup*, e auditar a segurança. É importante uma postura pró-ativa do administrador no sentido de evitar que os problemas aconteçam, melhorando assim a qualidade do serviço prestado.

4 Proposta de ferramenta

Foi proposto pelo autor uma ferramenta para auxiliar na documentação de chamados técnicos e equipamentos.

Ela foi desenvolvida em linguagem PHP ¹, com *interface* voltada à *web* utilizando o máximo de ferramentas livres disponíveis, como o Anjuta ² e o Umbrello UML Modeller ³. A aplicação foi desenvolvida utilizando o paradigma de programação orientada a objetos, e um banco de dados relacional com o sistema gerenciador de banco de dados MySQL. O trabalho final foi disponibilizado sob a licença GNU GPL *General Public License* e a documentação sob a licença GNU FDL *Free Documentation License*. Nas figura 1 podemos ver a página inicial do sistema e na figura 2 onde os chamados são feitos pelos usuários.

5 Conclusões

Como as necessidades dos usuários estão em constante mudança, é importante que as equipes de suporte estejam sempre acompanhando essas mudanças, atuando de maneira pró-ativa na organização, e melhorando o rendimento do usuário de computador. Também é importante inserir novas tecnologias e ferramentas no processo de suporte para torná-lo mais ágil e eficiente. O suporte deve sempre se antecipar aos problemas, e sempre que eles acontecerem atuar de maneira eficiente e fazer o usuário satisfeito.

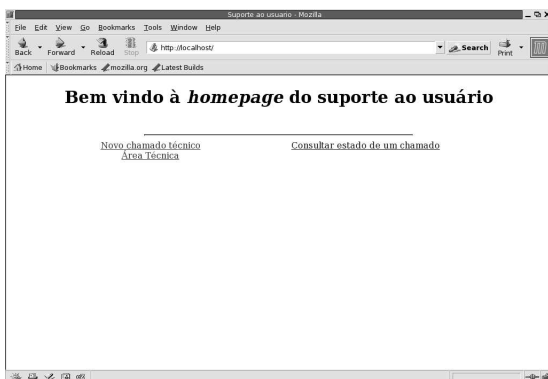


Figura 1: Página inicial da seção aberta aos usuários.

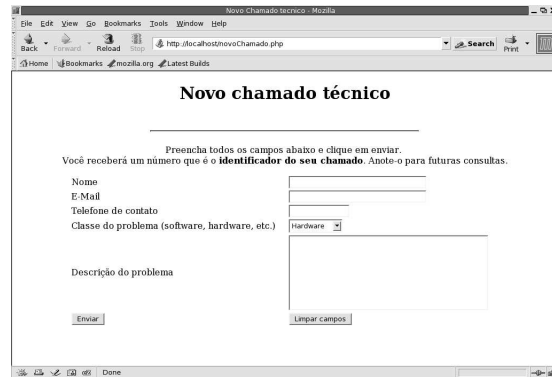


Figura 2: Página onde são feitos novos chamados.

[Govindarajulu 2002]GOVINDARAJULU, C. The status of helpdesk support. *Communications of the ACM*, 2002.

[Nemeth et al. 1995]NEMETH, E. et al. *Unix System Administrator Handbook*. Second edition. [S.l.]: Prentice Hall, 1995.

[Pear 1988]PEAR, M. R. A new model for user services: Distributed support. *ACM - SIGUCCS XVI*, 1988.

[Thompson 1994]THOMPSON, M. Extending support services to anticipate growing user needs. *ACM - SIGUCCS XXII*, 1994.

Referências

[Cordani e Nagel 1995]CORDANI, J. R.; NAGEL, K. P. Redefining user support: Shifting paradigms instead of blame. *ACM Winning the Network Game*, 1995.

[Diagle 2003]DIAGLE, R. Student workers - the heart of help desk. *ACM - SIGUCCS'03*, 2003.

¹<http://www.php.net>

²<http://www.anjuta.org>

³<http://uml.sourceforge.net>