

FERRAMENTA DE APOIO À ADMINISTRAÇÃO DE REDES DE COPUTADORES E SUPORTE AO USUÁRIO

Luiz Eduardo Simeone, 8º módulo de Ciência da Computação; Samuel Pereira Dias, Orientador–DCC

O suporte ao usuário é um problema que existe em todas as organizações onde o computador é utilizado como ferramenta. Este trabalho apresenta a atual situação do suporte ao usuário e da administração de redes e propõe uma ferramenta que auxilia no inventário de equipamentos e controle de chamados técnicos. A ferramenta proposta foi construída utilizando linguagem PHP, com *interface web*. Foram utilizadas técnicas de engenharia de *software* e programação orientada a objetos para o desenvolvimento do sistema. Todos o produtos deste trabalho foram distribuídos sob licenças livres como a GNU *General Public License* e a GNU *Free Documentation License*.

Palavras-chave: suporte ao usuário, administração de redes, *helpdesk*, *software* livre