

Sysdesk – Sistema de Gestão

Bruno A. Luiz; Lucas H. Gomes (alunos); Zady C. Salazar; Andreiwid S. Corrêa; Ricardo B. Sovat; Carlos Beluzo (orientadores)

Instituto Federal de São Paulo – *Campus* Campinas;

Objetivo

Desenvolver o software SysDesk, que é um sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (GRC) customizado, voltado ao controle de ordens de serviços em um ambiente corporativo, onde a ideia base é o tratamento das ocorrências internas de tecnologia da informação e dos demais departamentos integrantes.

Introdução

Com o uso cada vez mais difundido de equipes de telecomunicações para atendimento ao cliente, houve-se a necessidade de organização das rotinas de tratamento e solução das ocorrências cotidianas de forma ágil, estruturada e documentada. Assim, os GRC foram sendo cada vez mais utilizados, principalmente por propiciarem essas funcionalidades aos clientes e possibilitarem o acompanhamento dos processos corporativos, viabilizando a percepção das necessidades da empresa.

Inicialmente, o Sysdesk vai proporcionar de forma simples as funcionalidades básicas de um GRC, porém, com ênfase na automatização dos processos de identificação, tratamento e solução das ocorrências que demandam uma equipe técnica, otimizando, com isso, o tempo gasto para reparo em sistemas e/ou terminais afetados, diminuindo assim, os custos operacionais e aumentando a produtividade.

Materiais e Métodos

O projeto será desenvolvido na IDE Microsoft Visual Studio, disponível nos laboratórios do campus, e na linguagem de programação C#. Além disso, para o armazenamento e manipulação das informações utilizadas no sistema, será utilizado o Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados SQL Server da Microsoft para a implementação do banco de dados.

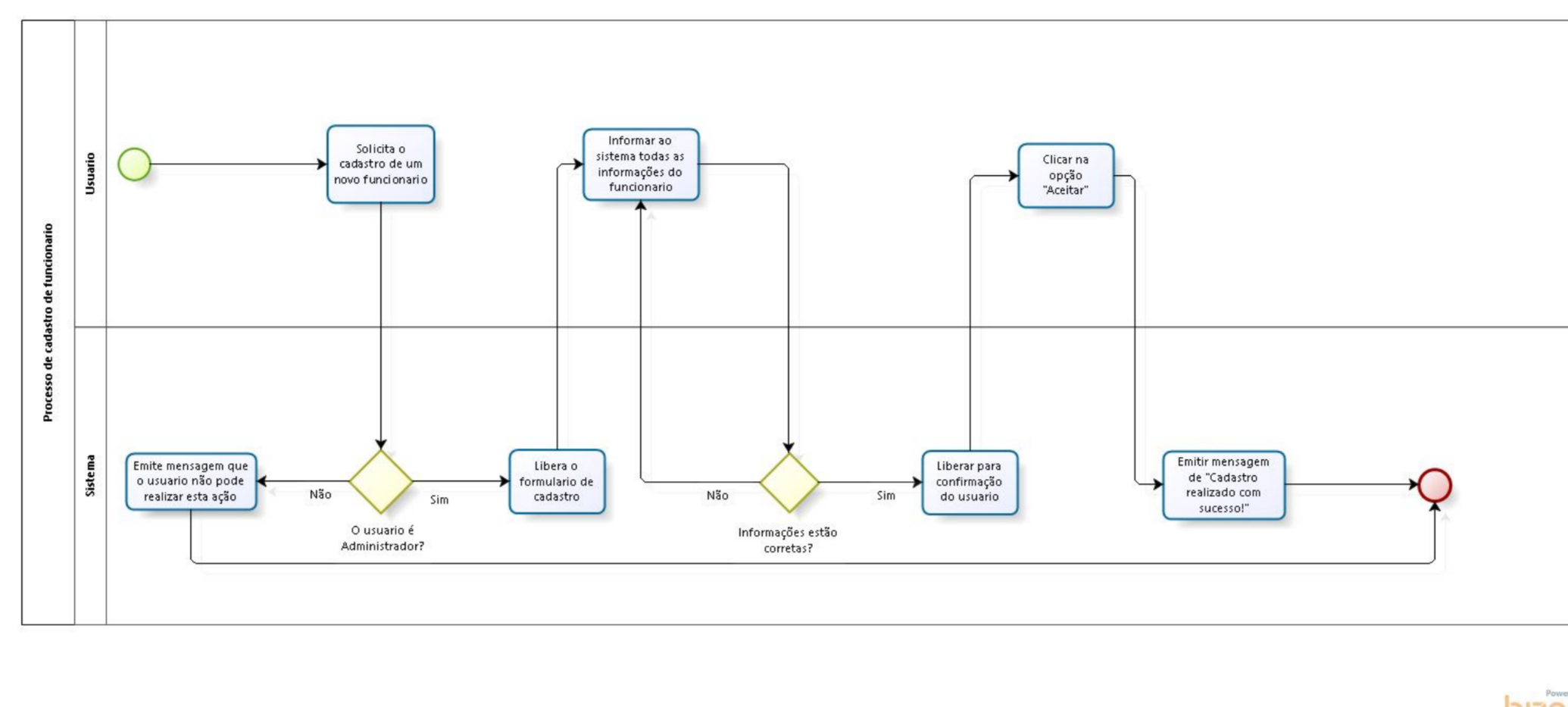


Figura 1: Mapeamento do processo de cadastro de funcionário

Título	Funcionário	SLA	Status
Mouse quebrado	Lucas Henrique Gomes	1 hora	Em processo
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 5	Sample 6	Sample 6
Sample 4	Sample 4	Sample 4	Sample 4
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 6	Sample 6	Sample 6
Sample 4	Sample 4	Sample 4	Sample 4
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 6	Sample 6	Sample 6
Sample 4	Sample 4	Sample 4	Sample 4
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 6	Sample 6	Sample 6
Sample 4	Sample 4	Sample 4	Sample 4
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 6	Sample 6	Sample 6
Sample 4	Sample 4	Sample 4	Sample 4
Sample 5	Sample 5	Sample 5	Sample 5
Sample 6	Sample 6	Sample 6	Sample 6

Figura 2: Tela Principal do software

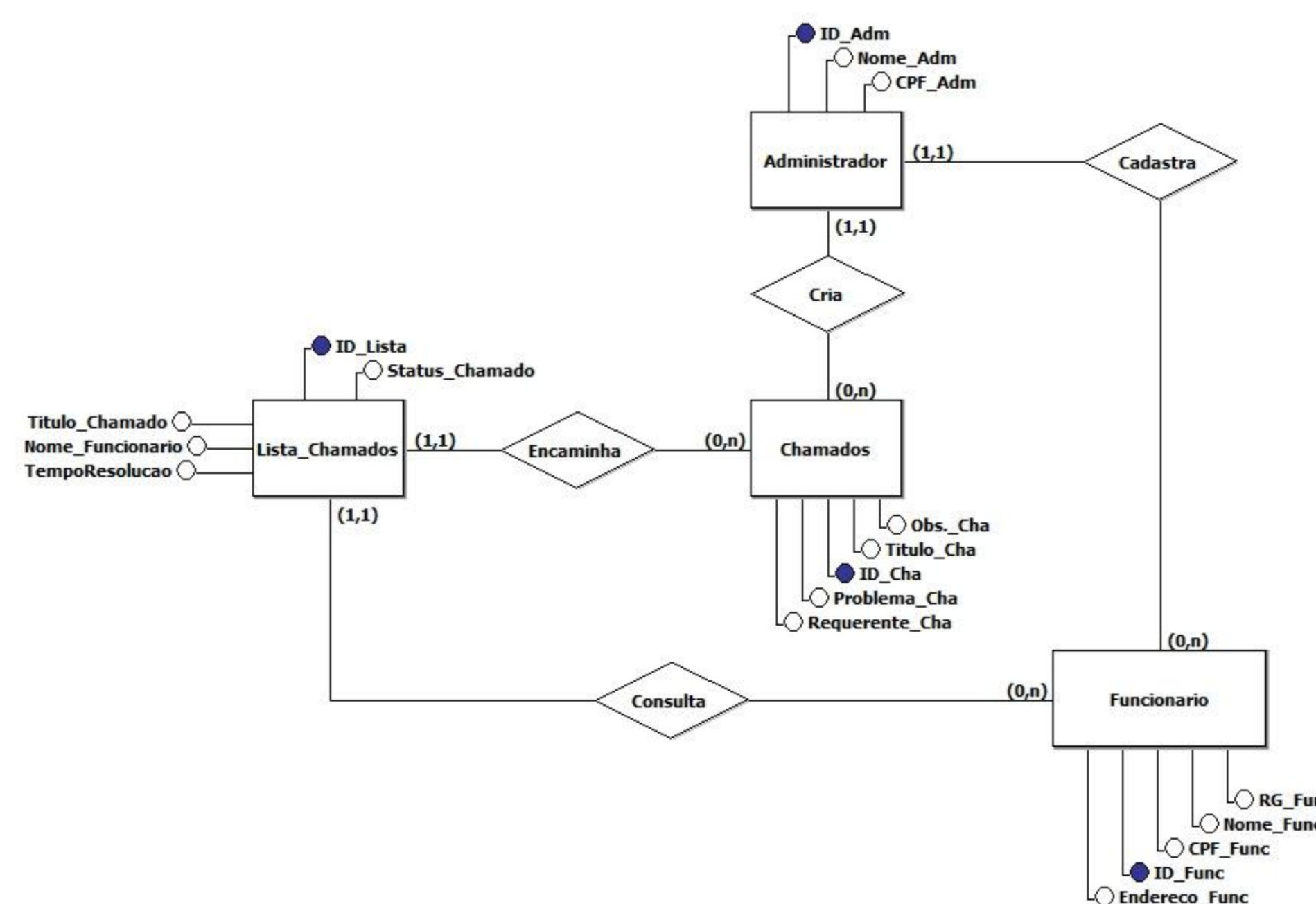


Figura 3: MER do Administrador

Resultados preliminares

Atualmente, o projeto se encontra em processo de desenvolvimento, com parte da documentação desenvolvida e protótipos das telas. A figura 1 mostra um fluxo de processo de cadastro de funcionário. Na figura 2 é apresentado o protótipo da Tela Principal do software, a qual será exibida logo após o login no sistema. A figura 3 contém o MER do usuário Administradores do sistema, demonstrando sua relação com a criação de chamados e de cadastro de novos funcionários, e os atributos de cada uma das entidades relacionadas, além de demonstrar a tabela da Lista de chamados, que reunirá todos os chamados do software.

Conclusão

Espera-se, com o Sysdesk que as necessidades de seu segmento sejam atendidas e, através do aprimoramento de suas funções, principalmente na gestão de redes, seja estabelecida uma maior contribuição com a automatização de ocorrências corriqueiras em Call Centers. Não obstante, as atribuições acadêmicas por nós adquiridas nos orientarão no decorrer do curso, bem como, nos projetos oriundos de nosso desenvolvimento discente.

Referências

- [1] QUADROS, MOACIR; 2010. CRM – Teoria, Prática e Ferramentas. Editora Visual Books.
- [2] RODRIGUES, JORGE C.; 2012. CRM for Dummies. Inglaterra, Editora Wiley.