

Trabalho de Conclusão de Curso

Formando: Valmes Dias Mello

Orientador: Francisco Adell Péricas, Ms

**PROTÓTIPO DE UM SISTEMA PARA
ACOMPANHAMENTO DE CORREÇÃO DE
FALHAS EM UMA REDE DE
COMPUTADORES BASEADO EM TTS
(TROUBLE TICKET SYSTEMS)**

Estrutura da Apresentação

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação
- Trabalhos correlatos
- Implementação

INTRODUÇÃO

- TTS, o que é ?
- Por que TTS ?
 - Base de dados
 - Agilidade

Relevância do trabalho



Empresa : Koerich Telecom

Área de atuação: telecomunicações

Abrangência: todo o estado de SC, região
Norte/Sul do PR

Relevância do trabalho

Problemas levantados:

- Alto índice de chamados
- Falta base de dados
- Acompanhamento precário
- Longo tempo para execução dos chamados

Objetivos do trabalho

- Melhorar a visualização da rede e de suas falhas
- Atender mais rápida e adequadamente a correção das falhas
- Melhorar os níveis de qualidade na execução dos serviços de correção
- Disponibilizar informações detalhadas sobre os tipos de falhas

Fundamentação

- De acordo com Lucena (2001), uma ferramenta de *trouble ticket* trabalha basicamente em cima de mensagens enviadas e pertinentes a um determinado *ticket*
- Os *tickets* consistem num histórico sobre o atendimento ao chamado em questão
- *Trouble Ticket Systems* (TTS) e *Help Desk Systems* (HDS)

Trabalhos Correlatos

- *NetTrouble* - Portugal
- *CPqD Supervisão Óptica*
- *FreeNMS*

Desenvolvimento do Trabalho

Requisitos

Requisitos Funcionais

- RF01: permitir o cadastro dos tipos de falhas no banco de dados
- RF02: disponibilizar ao administrador da rede recursos de monitoramento como: ping e traceroute
- RF03: gerar um número de protocolo para acompanhamento do chamado
- RF04: permitir o cadastro de técnicos e supervisores, cada qual com seu nível de acesso

Requisitos Funcionais

- RF05: enviar um e-mail para o técnico responsável pela manutenção logo que for vinculado o chamado ao técnico
- RF06: permitir ao supervisor informar soluções para novas ocorrências
- RF07: emitir relatório com informações detalhadas das falhas
- RF08: informar ao administrador do site informações sobre os servidores e usuários

Requisitos Não-Funcionais

- RNF01: compatível com plataforma **Windows**
- RNF02: usar o banco de dados *MySQL* para armazenar as informações obtidas
- RNF03: funcionar em uma rede **Windows** utilizando a arquitetura **TCP/IP**
- RNF04: ter controle de acesso para maior segurança das informações
- RNF05: desenvolvido em PHP
- RNF06: sistema WEB disponibilizado a todos os funcionários da empresa

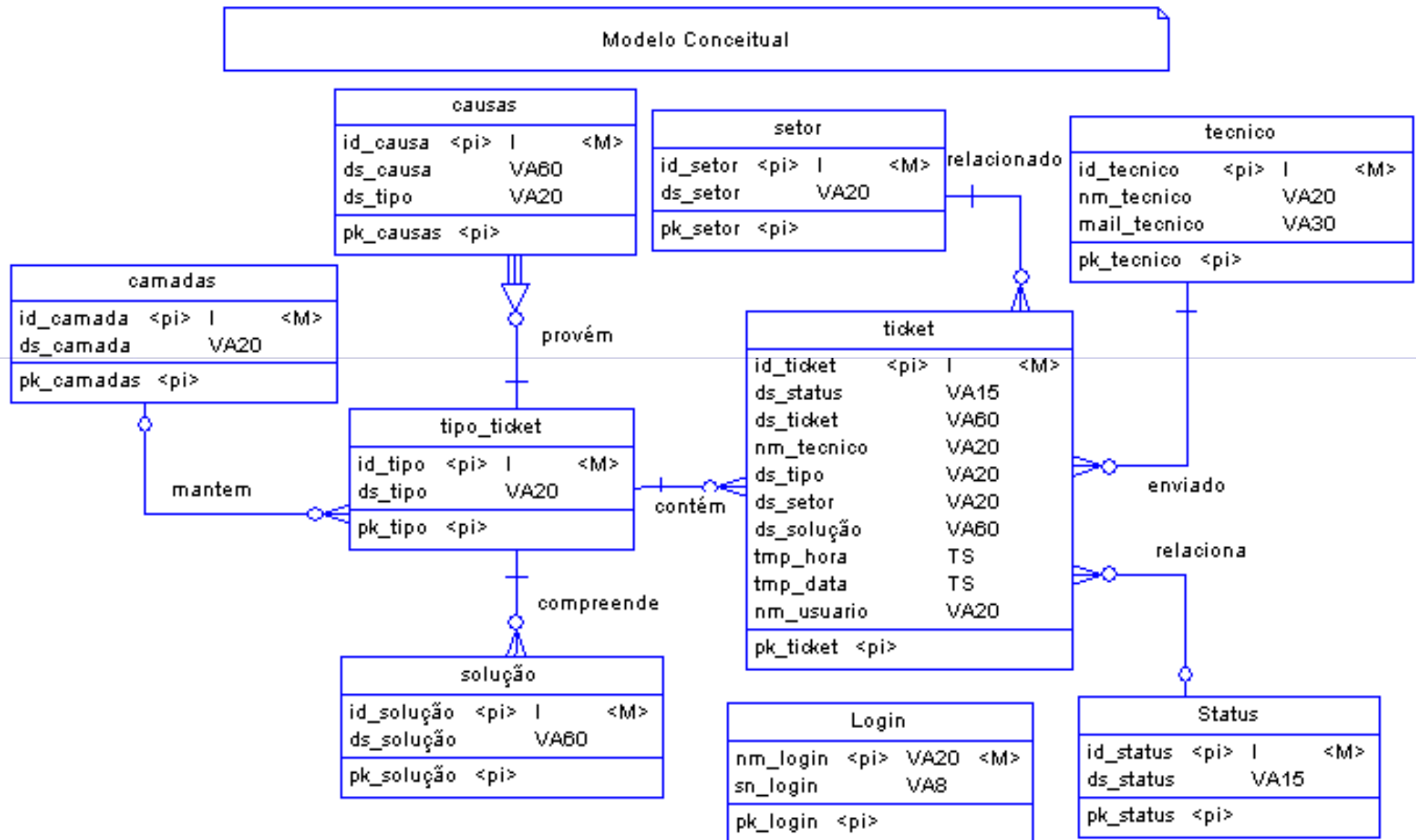
Casos de uso

- **Desenvolvido no Enterprise Architect**

Casos de uso

- UC01 – **Login no sistema**
- UC02 – **Relatório de Falhas**
- UC03 – **Informa Falha**
- UC04 – **Repara Falha**
- UC05 – **Cadastro de Pessoas**
- UC06 – **Acompanhamento da Correção**

Modelo Conceitual



Modelo Físico

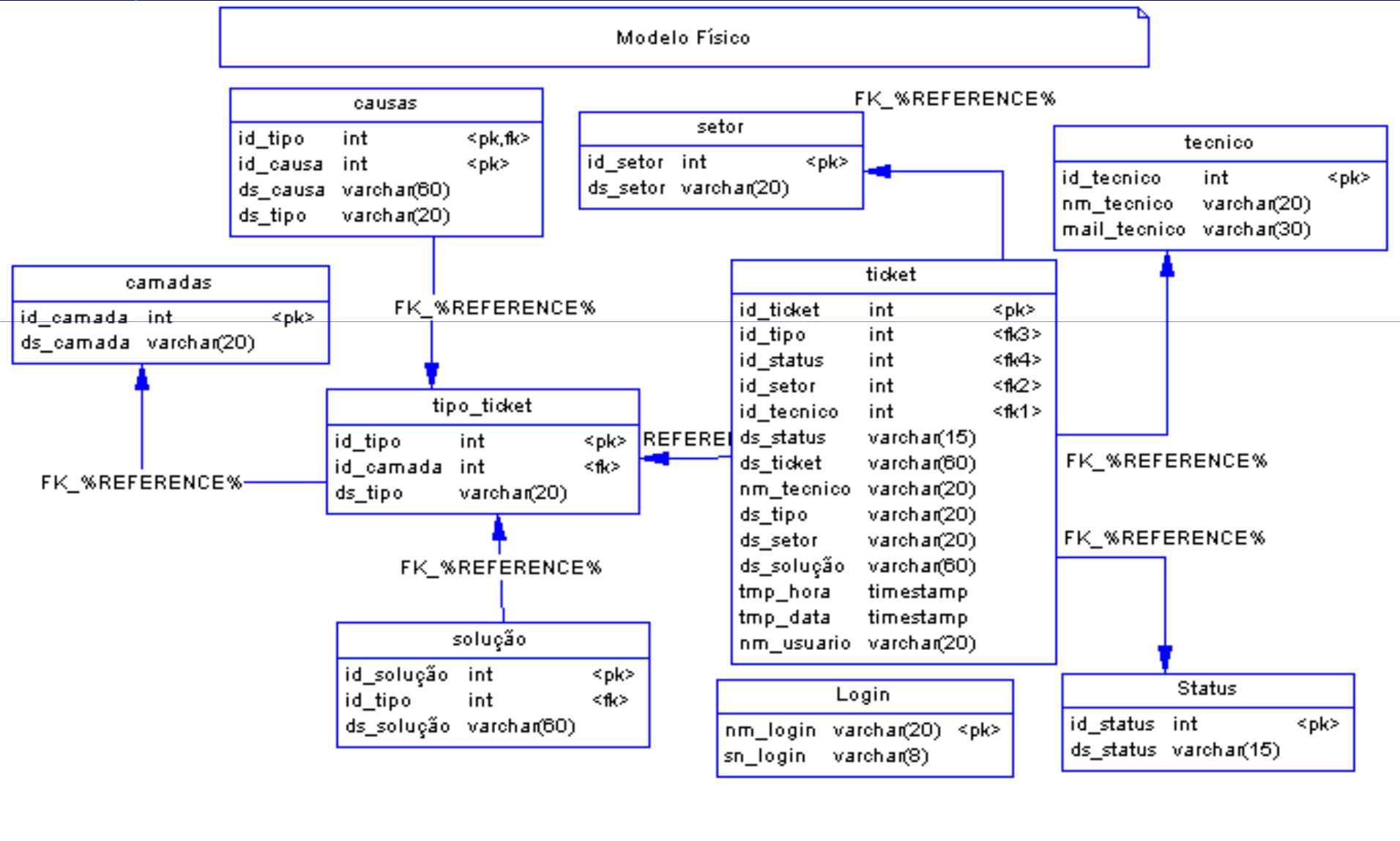


Diagrama de Classes

cd Diagrama de Classes

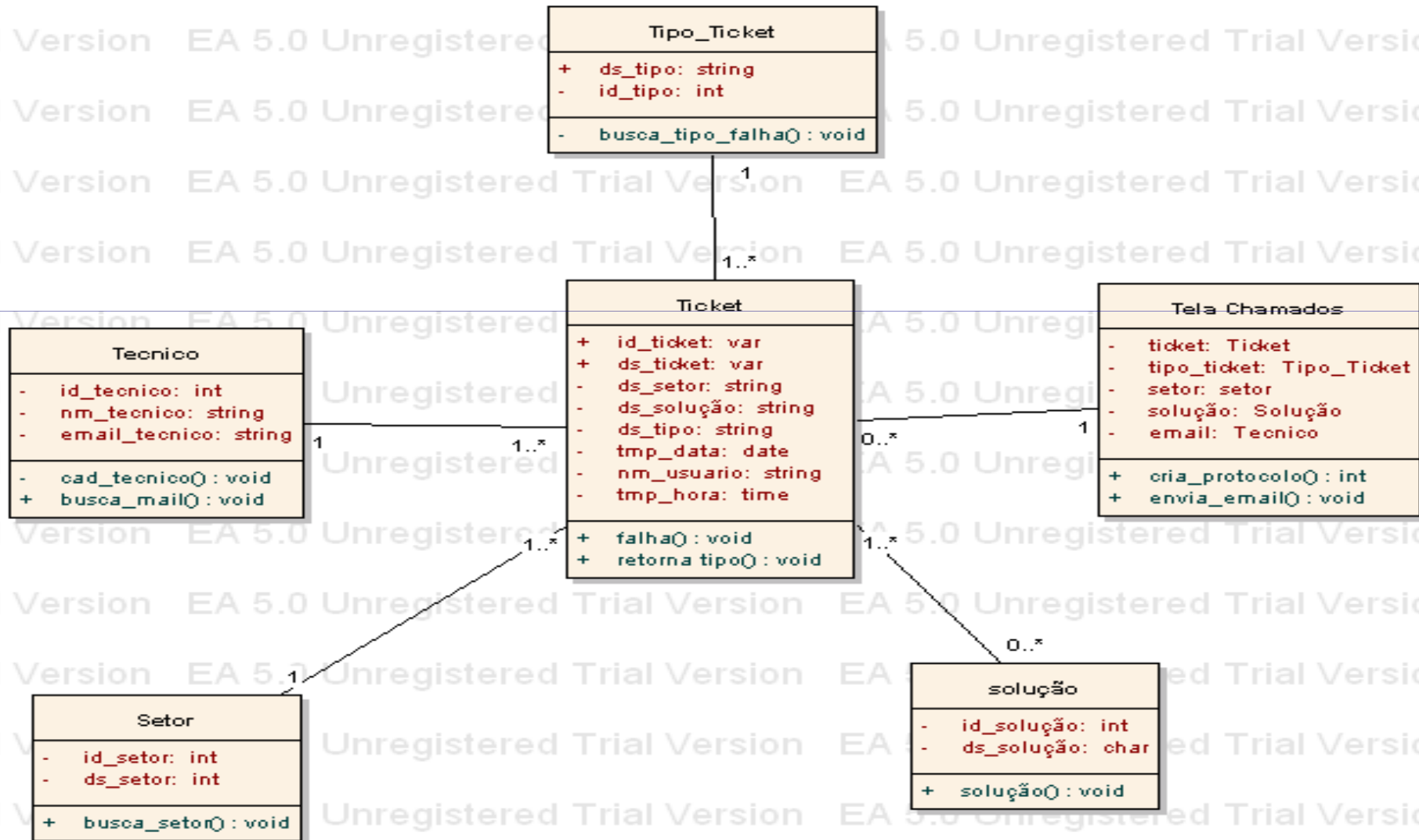
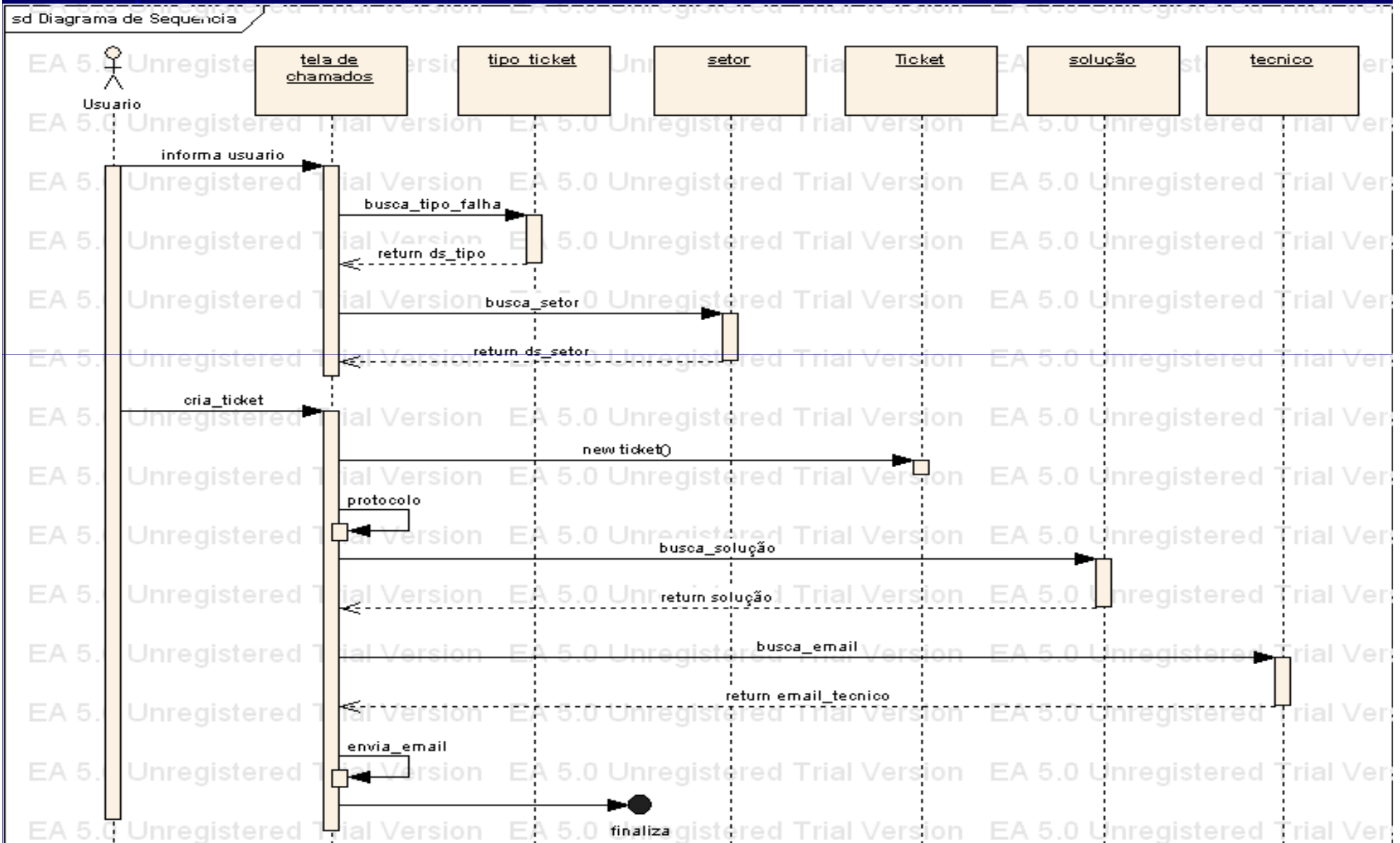


Diagrama de Seqüência



Principais Telas do Sistema

SAC
SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

koerich
koerich telecomunicações

Administração do Site


Links:

- Koerich 30 Anos
- Intranet
- Área de Atuação
- Estatísticas

Abrir Novo Chamado

Principais Telas do Sistema



SAC
SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

Usuário Logado: valmes  Logout

Sessão Iniciada: 84e54396538c5f298731b6ca7bca2f4f

Área de Administração do Sistema

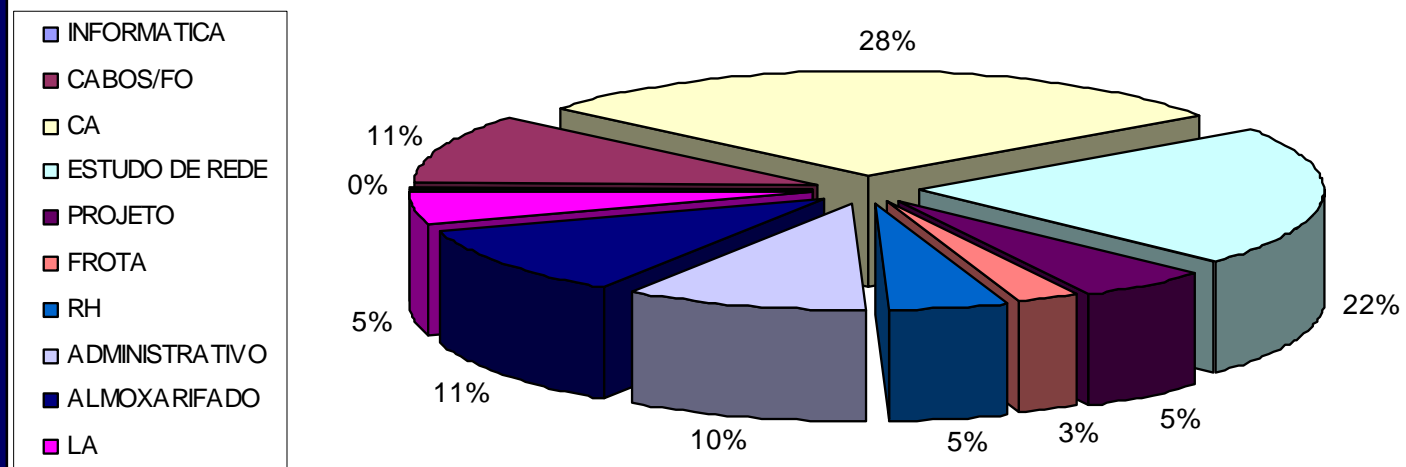
Adicionar Novo Setor	Adicionar Novo Técnico	Adicionar Novo Tipo de Falha	Adicionar Nova Solução	Adicionar Status	Monitor	Relatórios	Ítems Encontrados: 8
----------------------	------------------------	------------------------------	------------------------	------------------	---------	------------	----------------------

		Protocolo	Tipo de Falha	Setor	Data Inicial	Data Andamento/Final	Descrição da Falha	Usuário	Status
Editar	Enviar email	100	CONFIGURAÇÃO	INFORMATICA	30.10.4	30.10.4 01:07:15	e agora	valmes	em andamento
Editar	Enviar email	99	MEMORIA	PROJETO	30.10.4	30.10.4 01:28:08	VAMOS VER SE DEU CERTO	VALMES	fechado
Editar	Enviar email	104	CONFIGURAÇÃO	CABOS/FO	30.10.4	30.10.4 10:59:49	gdgdfsg	gdfgd	fechado
Editar	Enviar	101	CONFIGURAÇÃO	INFORMATICA	30.10.4	30.10.4 11:20:46	e agora	valmes	fechado

Resultados e Discussão

- Sistema TTS disponível e em uso na Koerich

Número de Chamados por Setor



CONCLUSÃO

- Satisfação
- Versatilidade e Facilidade
- Qualidade
- Importância de um TTS
- Facilidade de implementação de um Sistema baseado em Web usando PHP

Extensões do Trabalho

- Gerenciamento de servidores
- Varrer a rede em busca de falhas
- Ter mais funcionalidades de monitoramento da rede
- Utilizar como interface de chamados de clientes da Koerich para atendimento de problemas externos