

# **SISTEMA PARA GESTÃO DE CHAMADOS DO 0800NET UTILIZANDO INDICADORES DE DESEMPENHO BASEADO NA TÉCNICA DE REGRESSÃO LINEAR**

---

Acadêmica: Roberta Koehler D'Ávila

Orientador: Dr. Oscar Dalfovo



# Seqüência da apresentação

---

- Introdução
- Objetivos
- 0800net
- Regressão linear
- Trabalhos correlatos
- Módulo desenvolvido
- Requisitos
- Especificação e modelagem
- Implementação
- Operacionalidade
- Conclusão
- Extensões



# Introdução

---

- *Service Desk*
- Necessidade de informações
- Indicadores de Desempenho
- Métodos estatísticos como ferramentas para a melhoria de processos



# Objetivos

---

- **Desenvolvimento de um módulo no sistema 0800net, este módulo irá gerar dados futuros baseados nos indicadores de desempenho do sistema**
- Calcular, baseado no crescimento percentual, o valor dos indicadores de desempenho no futuro
- Disponibilizar as informações graficamente de forma rápida



## 0800net

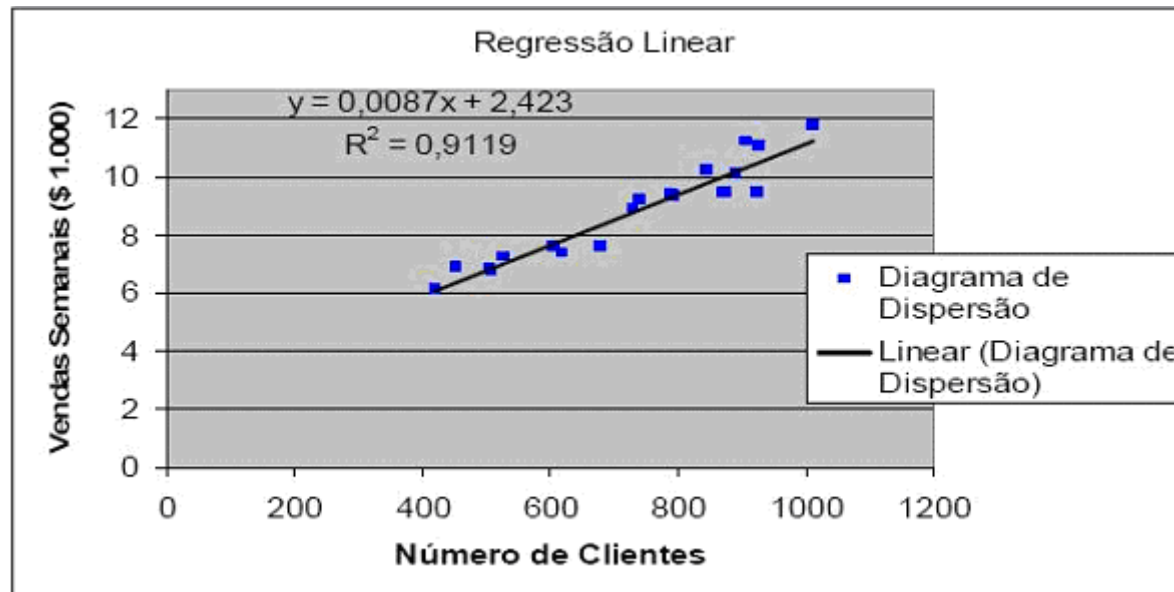
---

- Sistema voltado para *service desk*
- Gestão de chamados (incidentes – 1º nível)
- Gestão de tarefas (problemas – 2º nível)
- Módulos de Mantenedor, Atendente, Cliente e Solicitante

# Regressão Linear

---

- Relacionamento entre x e y
- Análise da variação percentual
- A relação entre as variáveis pode ser linear





# Trabalhos correlatos

---

- Sá propõe o uso de Redes Neurais artificiais (RNs) como alternativa para prever séries temporais epidemiológicas
- Fernandes, desenvolveu um Sistema de apoio a tomada de decisão na área da economia
- Strey, desenvolveu um Sistema de Informação baseado no SIEGO utilizando um Data Warehouse, mais especificamente a técnica do Cubo de Decisão e a técnica da Granularidade



# Módulo desenvolvido

---

- Desenvolvimento de um módulo de projeção de dados baseado em indicadores de desempenho
- Fácil utilização
- Acesso via Internet





# Requisitos Funcionais

---

- O sistema deverá permitir ao usuário visualizar a previsão futura dos indicadores
- O sistema deverá permitir ao usuário visualizar os gráficos que contém a previsão dos indicadores



# Requisitos não funcionais

---

- O sistema deverá utilizar os dados provenientes dos indicadores de desempenho apresentados no *Dashboard* do atendente
- O sistema deve funcionar em ambiente WEB



# Especificação

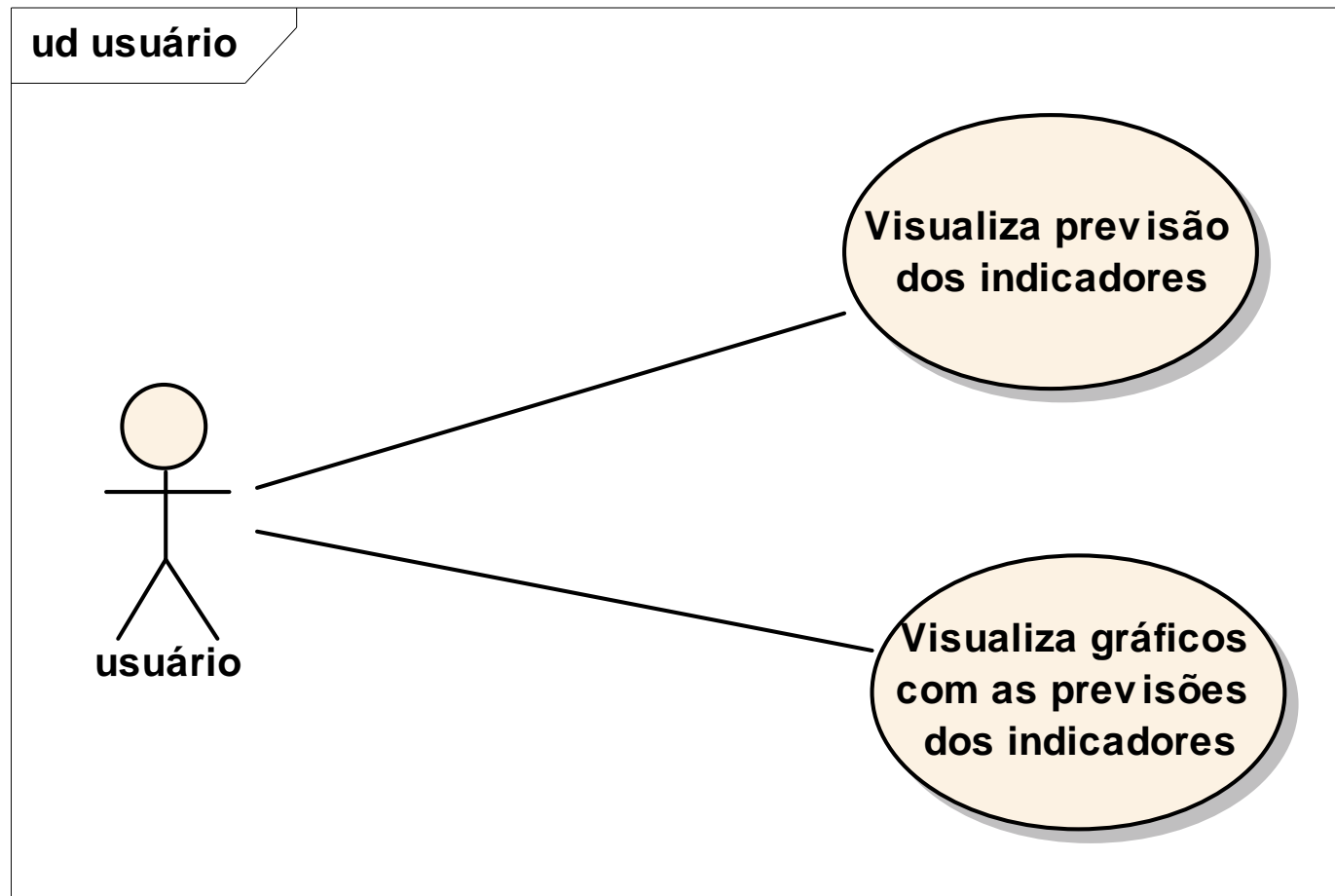
---

- Diagrama de casos de uso
- Diagrama de atividades

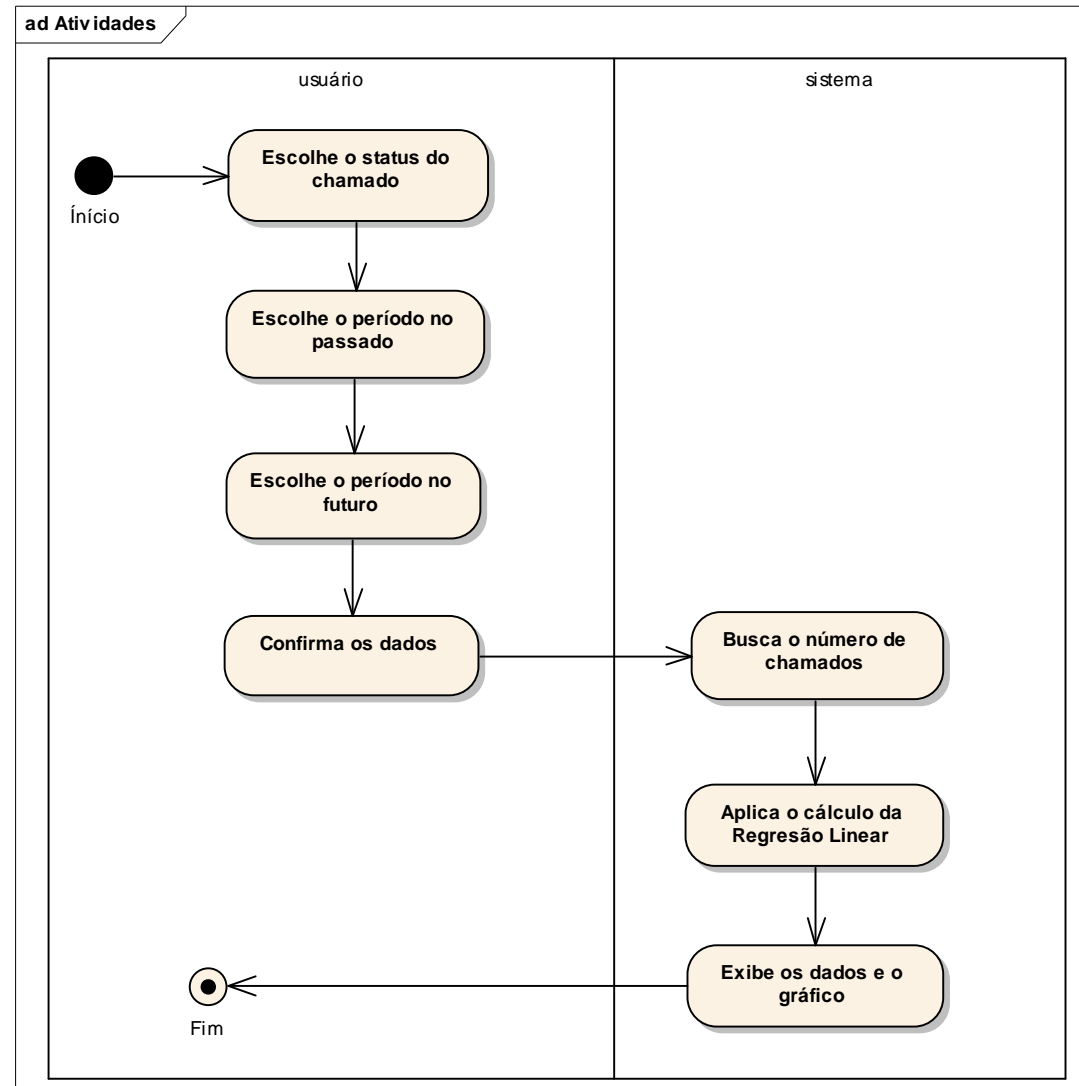
## **Ferramenta utilizada**

- Enterprise Architect

# Diagrama de Caso de Uso



# Diagrama de atividades





# Implementação

---

- *Active Server Pages (ASP)* com a ferramenta Dreamweaver
- Banco de dados Microsoft SQL Server
- Hospedado em um servidor
- Acesso pelo navegador

# Operacionalidade – Tela Principal

The screenshot displays a web browser window titled "Regressão linear - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://localhost/tcc/". The page content includes a form with the following elements:

- Status dos chamados:** Seleccione ...
- Período (ano):**  >>
- Previsão (ano):**  >>
- 

The browser's status bar at the bottom indicates "Concluído" and "Intranet local" with a zoom level of 100%.

# Operacionalidade – Dados informados

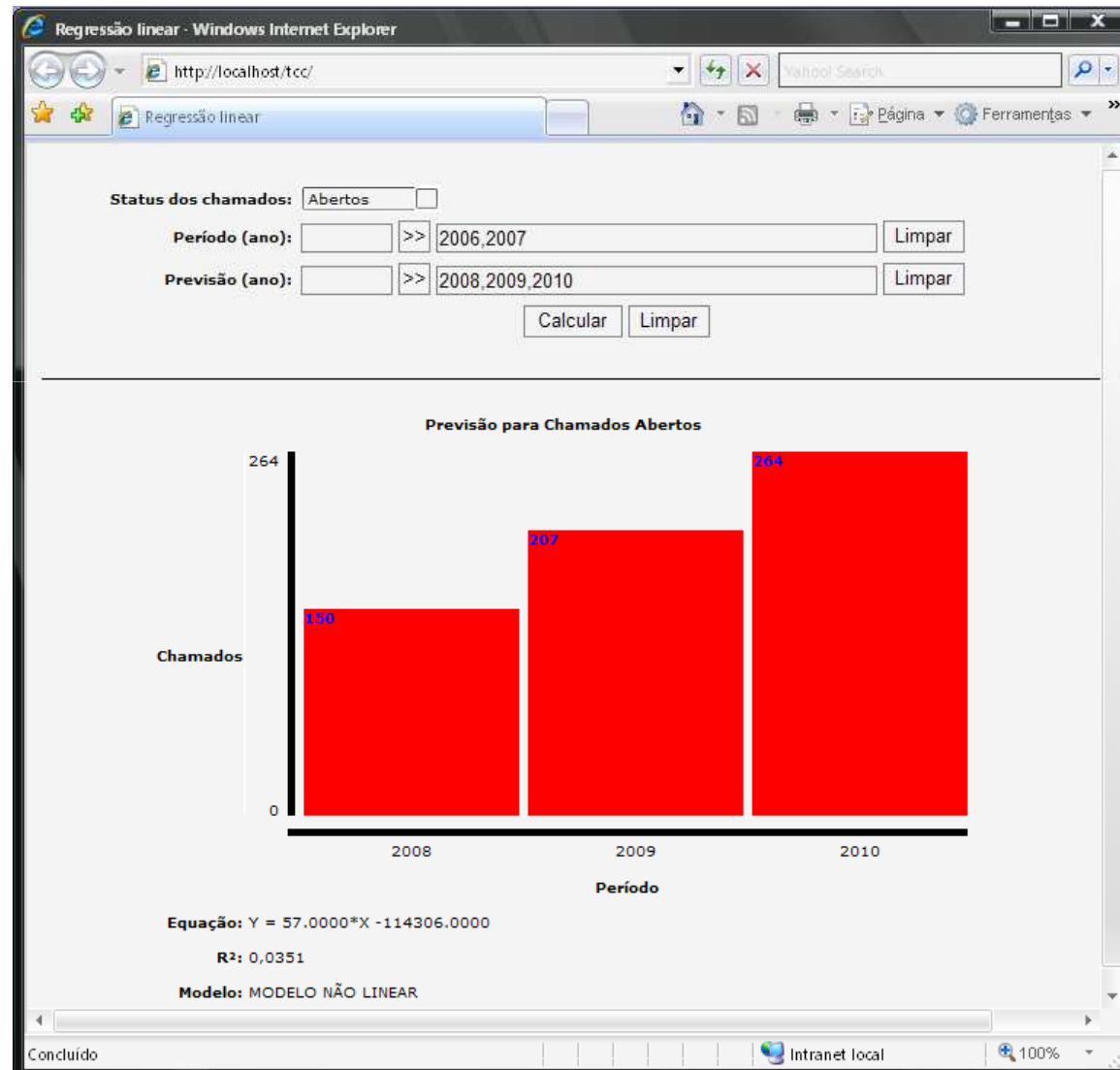
The screenshot shows a web browser window titled "Regressão linear - Windows Internet Explorer". The address bar displays "http://localhost/tcc/". The page content includes a form with the following elements:

- Status dos chamados:** A dropdown menu set to "Abertos" with an adjacent checkbox.
- Período (ano):** A text input field containing "2006,2007" with a ">>" button to its right and a "Limpar" button to its left.
- Previsão (ano):** A text input field containing "2008,2009,2010" with a ">>" button to its right and a "Limpar" button to its left.
- Buttons:** "Calcular" and "Limpar" buttons are positioned below the input fields.

The status bar at the bottom of the browser window shows "Concluído" on the left, "Intranet local" in the center, and "100%" on the right.



# Operacionalidade – Resultado





# Conclusão

---

- Informação é algo extremamente valioso para as organizações
- As ferramentas que possuem indicadores de desempenho e projeção de dados são fundamentais



# Extensões

---

- Permitir o cálculo da projeção de dados dos indicadores de desempenho em um período de tempo menor (mensalmente ou semanalmente)



---

“A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento”

Platão