

SISTEMA HELPDESK

Edvaldo RIBEIRO¹, Welder RIBEIRO², Marcelo MUSSEL³

¹ Estudante de Ciência da Computação/UNINCOR- e-mail:

edvaldo.ribeiro@unincor.edu.br

² Estudante de Ciência da Computação/UNINCOR- e-mail:

welder.br10@gmail.com

³ Orientador e Professor do curso de Ciência da Computação/UNINCOR- e-mail:

marcelo.mussel@gmail.com

Palavra-chave: Help Desk, Sistema, Tecnologia da Informação.

RESUMO:

Os serviços e recursos oferecidos pela TI a uma organização são fatores primordiais para tomadas de decisões e auxílio na produtividade e lucratividade, com isso é possível economizar tempo, atender as demandas de trabalho com eficiência e obter um resultado com segurança e qualidade. Com o aumento de requisições e da necessidade de suporte da área de informática, se faz necessário que especialistas dessa área realizem um atendimento ágil, de qualidade e eficaz. Dessa forma, visando-se o ambiente institucional da UninCor, os serviços prestados e os atendimentos realizados devem ser gerenciados de forma que atenda a todos os usuários de forma adequada e satisfatória. Para isso, foi desenvolvido o Sistema HelpDesk, que é uma ferramenta acessível pela Web a qual utiliza-se da ideologia de melhores práticas e tem como finalidade gerenciar todas as solicitações facilitando a interação entre a base usuária e a TI, a fim de absorver o maior número de informações, organizá-las e retornar valor em forma de serviços e conseqüentemente, contribuir para o crescimento e objetivos da instituição em disponibilidade de recursos, estabilidade tecnológica e lucratividade. Os serviços prestados pelo Departamento de TI da UninCor aos alunos, professores, coordenadores e demais colaboradores eram gerenciados de forma manual, desorganizada e ineficiente, pois não havia uma padronização e sistematização das solicitações. Com esse ambiente torna-se possível todos os usuários registrar uma requisição/incidente, descrevendo sua necessidade ou problema de forma objetiva, fazendo com que os atendentes (suporte) estejam mais inteirados sobre o caso e saibam quais medidas tomar para a resolução de cada problema. Com este ciclo, o atendimento se torna mais rápido, adequado e eficaz mantendo em funcionamento os recursos necessários para um trabalho de qualidade caracterizando o HelpDesk (central de ajuda). O sistema permite além de uma rápida e eficaz resposta ao usuário, a caracterização e desempenho do profissional de TI na resolução dos atendimentos, pois através de prazos estimados em cada chamado, avaliação constante do sistema e por parte do usuário, consegue-se mencionar a qualidade e eficiência do serviço prestado. O profissional de TI não experiente consegue obter uma curva de aprendizado alta nos serviços prestados pelo departamento, assim como os experientes conseguem uma rapidez e eficácia nos atendimentos com a utilização deste sistema, pois eles dispõem do compartilhamento de informações, base de conhecimento e documentação de serviços. Além de manter um controle interno da área de TI, esta ferramenta pode fazer também todo o controle administrativo com levantamentos estatísticos quanto ao registro de incidentes gerando assim soluções propostas e montando um relatório com todas as informações quantitativas e qualitativas da empresa com relação a todos esses incidentes.