

Sistema de Gestão de Incidentes (SGI)

Danilo Marques Bolqui, Willian Nalepa Oizumi

¹Campus Paranavaí - Instituto Federal do Paraná (IFPR)
Paranavaí- PR – Brasil

danilobolqui@gmail.com, willian.oizumi@ifpr.edu.br

Com a popularização dos serviços de tecnologia, tais como internet, softwares de gestão, jogos, softwares embarcados entre outros, é imprescindível que estes serviços tenham alta disponibilidade e confiabilidade. Para que isso seja possível, é preciso que as equipes de suporte a estas tecnologias mantenham todos os serviços fornecidos operantes e que qualquer interrupção seja resolvida e o serviço reestabelecido o mais rápido possível.

A constante exigência por parte dos clientes em relação ao nível de desempenho dos serviços utilizados e a busca por uma maior eficiência dos recursos investidos, tornou a entrega de serviços um fator importante [LAS CASAS, 2011].

Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo o desenvolvimento de um software de gestão de incidentes que forneça os requisitos básicos para atendimento de incidentes, ajudando as equipes de tecnologia se organizarem, reduzirem tempo na resolução de problemas e fazer um trabalho mais profissional, levando em consideração o feedback dos clientes.

O trabalho será baseado inicialmente em reuniões com o cliente objetivando levantar necessidades para o desenvolvimento do software. Ao final do desenvolvimento de cada funcionalidade, será feita outra reunião para acompanhamento e eventual mudança ou adaptação.

Foram estudados alguns conceitos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para que o software proposto possa absorver regras de negócio que já estão empregadas em diversos sistemas de controle de incidentes.

ITIL pode ser entendido uma “biblioteca” de melhores práticas aliado a experiências exercidas em si, afim de expor uma abordagem sistêmica na entrega de serviços de TI de qualidade [HAREN, 2006].

O software será desenvolvido com tecnologias Microsoft como linguagem C#, plataforma ASP.NET e banco de dados SQL Server. Todas tecnologias são de uso gratuito, sendo que será utilizado versões Community e Express. O software será disponibilizado através do protocolo http, em um servidor local, como intranet ou externo, publicado na web. Também poderá estar em um ambiente de nuvem, trazendo flexibilidade na escolha de seu ambiente.

As funcionalidades base do software serão o próprio controle de incidentes, categorias de incidentes, setores da instituição, usuários, perfis de acesso, integração com e-mail

para alertar movimentações de incidentes, pesquisa de satisfação ao final do atendimento e relatórios.

Referências

LAS CASAS, A. L. Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2011.

HAREN, Van. Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI baseado na ITIL. Holanda: ITSMF, 2006.