SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE PORTAIS DE PERIÓDICOS: OSTICKET

[1]Gildenir Carolino Santos
[2]Marcio Samogin Oliveira
[3]Daniela Feijó Simões
[4]Camila Martins Rodrigues
UNICAMP [1,2,3,4]
e-mail: ppec@unicamp.br

RESUMO

Introdução
É cada vez maior o número de serviços de informação que demanda um controle por meio de suporte eletrônicos nas grandes universidades e empresas especializadas de suporte à informação.

Objetivo
Neste sentido, este trabalho tem como objetivo apresentar o sistema de gerenciamento de serviços (OS-Ticket), elaborado a partir de tickets eletrônicos de serviços a ser desempenhado pelo Portal de Periódicos da Universidade Estadual de Campinas, que auxiliará e garantirá um gerenciamento eficaz por parte dos agentes integrantes do portal de periódicos mantendo a qualidade no atendimento dos serviços.

Metodologia
A metodologia empregada na construção do sistema de tickets que denominamos como Formulário de Demanda de Serviços (FDS) é gerado plataforma "OSTicket". Essa plataforma é um software de código aberto 100% gratuito (servidor Web Apache ou IIS; PHP superior a 5.6 e banco de dados MySQL superior a 5.0). Ele é distribuído sob os termos da Licença Pública Geral GNU (GPL), o que significa que qualquer pessoa é livre para baixar, usar, modificar e compartilhar o software. O OSTicket é um aplicativo baseado na web independente de plataforma, o que significa que é compatível com todos os sistemas operacionais. Para instalar e executar OSTicket o interessado deve entrar no site e baixar a versão para otimização. Hoje, o portal de periódicos conta com 30 editores, e 7 editores da incubadora (InPPEC) que utilizam o serviço por OS.

Resultado

Como resultado temos um serviço mais gerenciável e com prazo para atendimento aos usuários. Anteriormente usava-se como gerenciador, um formulário do Google Drive que não era tão prático, mas atendia as demandas. Com a implantação do novo sistema de gerenciamento de serviços, o usuário se cadastra apenas uma vez e tem no seu cadastro o histórico de tudo que foi solicitado ao Portal de Periódicos. Além disso, o sistema gera relatórios estatísticos que gerenciam todos os serviços que poderão ser elencados em relatórios para uso administrativo.

Conclusão

Assim, concluímos que o OSTicket, possui eficiência para os serviços de atendimentos de forma dinâmica, qualitativa e satisfatória ao usuário, tornando-se uma ferramenta de rotina na gestão de Portais de Periódicos, ou até mesmo em outros serviços administrativos.

Palavras-Chave

Sistema de gerenciamento de serviços. Portais de periódicos. OSTicket.

Referências

ENHANCESOFT LLC. **OSTicket**: support ticket system. Disponível em: https://osticket.com. Acesso em: 5 jul. 2019.