

Em uma rede de computadores, inúmeros problemas de naturezas diversas podem ocorrer. O usuário desta rede precisa, de alguma forma, notificar os responsáveis por sua manutenção da ocorrência do problema. Um sistema de trouble-ticket é utilizado para organizar as requisições de manutenção e diminuir o tempo entre a notificação do problema e seu reparo. O projeto em desenvolvimento visa automatizar a manipulação de trouble-tickets através de um ambiente WWW. O usuário da rede, ao perceber um problema, entra em uma página WWW onde ele poderá reportar o problema que ocorreu. O sistema é integrado com um banco de dados Postgres, que armazena os trouble-tickets. Para efetuar a manutenção, o responsável pela rede pode consultar o banco de dados, comparando o problema atual com outros solucionados em tempos passados, facilitando o diagnóstico do problema e agilizando sua solução.