

Dissertação de Mestrado em Engenharia Informática (2016/2017)

Título: Investigação, desenho e implementação de um interface de controlo para gestão de comunicações

Orientador: Prof. Nuno M. Garcia

Co-Orientador: Prof. Nuno Pombo

Resumo

O controlo das comunicações internas de uma central telefónica é uma actividade importante para a gestão de uma organização, porquanto permite tomar decisões de re-afecção de recursos humanos em serviços que se encontram sobrecarregados. Esta dissertação irá propor uma aplicação que permitirá fornecer um interface entre os utilizadores, os responsáveis da gestão e as bases de dados da aplicação de dados, e criar métricas de eficiência e de carga de comunicações para alguns terminais mais significativos. O cliente desta solução será a UBI.

Objectivos

O principal objectivo deste trabalho de mestrado é a criação de uma ferramenta que permita aos utilizadores e à equipa de gestão a análise de dados relativos às comunicações de voz geridas por uma central telefónica que use um software da família do Asterix. O aluno deverá analisar a estrutura das bases de dados da plataforma, identificar os dados relevantes a extrair, e criar métricas de eficiência (e outras), tendo como base o levantamento de requisitos dos diferentes tipos de utilizadores inicialmente identificados: a gestão, o utilizador comum, e o supervisor. O aluno deverá ainda produzir um artigo que descreva o processo do desenvolvimento desta aplicação, além do documento da dissertação.

Tarefas

- T1 – Estudo da plataforma de comunicação;
- T2 – Revisão do estado da arte;
- T3 – Análise de requisitos;
- T4 – Desenho e construção da aplicação, incluindo integração;
- T5 – Testes, avaliação e depuração da aplicação;
- T6 – Escrita da dissertação.

Resultados esperados

Neste trabalho são esperados os seguintes resultados:

- uma aplicação de gestão;
- um artigo descrevendo o processo;
- uma dissertação escrita.

Cronograma

	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
T1	X	X									
T2		X	X								
T3			X	X							
T4				X	X	X	X				
T5					X	X	X	X	X	X	
T6						X	X	X	X	X	

Referencias:

n/a