

Experiência com Openfire e Spark no Suporte de TI da Universidade Federal do Oeste do Pará

Kleison Silveira Paiva¹ Angel Pena Galvão²

¹Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)– Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) CEP 6804-050 – Santarém – PA – Brasil

²Instituto de Ciência da Educação (ICED) - Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) Santarém – PA – Brasil

kleison.paiva@ufopa.edu.br, angel@iespes.edu.br

Resumo. *Este artigo trata da experiência dos usuários na Universidade Federal do Oeste do Pará, com a utilização do ambiente de comunicação Openfire e Spark no atendimento de suporte de TI¹. Relata também a aproximação dos usuários uns com outros em casos de setores afastados e sem outro meio de contato, principalmente pela fragmentação da universidade em prédios alugados tanto na sede (Santarém) quanto nos campi de outras cidades da região oeste do Pará. E ainda mostra a questão da segurança no ambiente corporativo, pois evita que usuários utilizem aplicativos de terceiros para se comunicarem acerca de assuntos administrativos onde a autenticação pode ser realizada com as mesmas credenciais dos sistemas institucionais.*

Abstract. *This article deals with the users' experience at the Federal University of the West of Pará, using the Openfire and Spark communication environment on IT support. It also reports the proximity users to each other in cases remote sectors and without other means contact, mainly due to the fragmentation of the university in buildings rented both in head office (Santarém) and campus in other cities in the western region of Pará. It also shows the security issue in a corporate environment because it prevents users from using other companies applications to communicate about administrative issues, where the authentication can be performed with the same credentials as the institutional systems.*

1. Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) surgiram para melhorar as formas de transmissão e de recuperação da informação, maximizando a comunicação interna e externa constituindo uma interação em todas as esferas das Instituições de Ensino Superior (DIETRICH et. al, 2015). Assim, como em todas as organizações a importância da comunicação organizacional dentro de uma Instituição pública é algo de grande relevância. Na UFOPA vários fatores contribuem para o isolamento das pessoas, a universidade é nova, ainda não possui uma estrutura física permanente, alguns imóveis foram alugados para o funcionamento de vários setores e por esse motivo a maioria não dispõe de ramais telefônicos deixando a comunicação deficiente.

¹ Tecnologia da Informação

Portanto, para melhorar a comunicação no ambiente administrativo, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UFOPA implantou e disponibilizou para os diversos setores administrativos e institutos de educação localizados na sede (Santarém PA) e nos demais campi em outras cidades da região oeste do Pará como Oriximiná e Óbidos, o ambiente de comunicação proporcionado pelo Openfire como servidor que utiliza o único protocolo adotado amplamente para mensagens instantâneas o XMPP²/Jabber e o Spark como cliente de colaboração em tempo real multiplataforma otimizado para empresas e organizações, atuando como o comunicador para o usuário final (ANDRADE, CANUTO e SILVA, 2012).

Baseado nesse contexto, o presente artigo tem por objetivo relatar a experiência do serviço Openfire com mensageiro instantâneo Spark no atendimento de Suporte de TI. Ressaltando a facilidade de comunicação que proporcionou aos técnicos de suporte maior desempenho em atendimentos realizados remotamente, permitindo um significativo aproveitamento do tempo e economia de recursos uma vez que em alguns casos era necessário realizar contato via telefone com o requerente e que em alguns casos só disponibiliza para contato o número de celular particular. Em outras situações o técnico do suporte deveria se deslocar de carro para realizar atendimento em outra unidade, exatamente pela falta de contato com o requerente do atendimento.

2. Métodos

O servidor Openfire foi instalado e configurado para realizar autenticação dos usuários em uma base de dados LDAP³ utilizada nos sistemas administrativos da universidade aprimorando a experiência do usuário final uma vez que ele já possuía acesso sendo assim, não havia a necessidade em memorizar novas informações. A seguir na Figura 1 é demonstrado o esquema de funcionamento do uso dos serviços do relato de experiência.

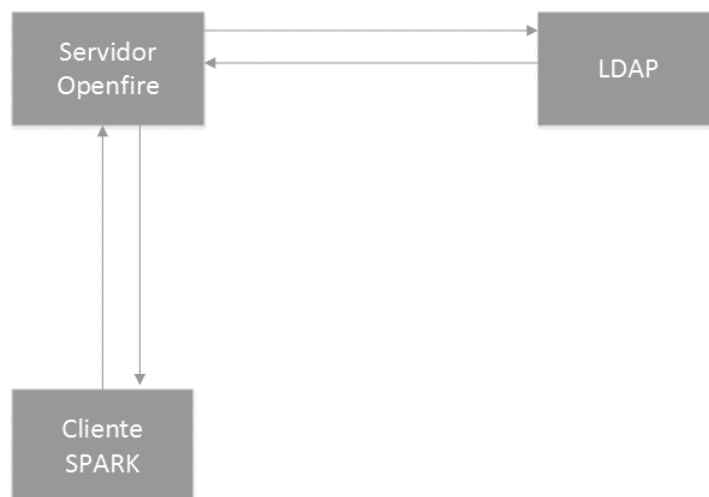


Figura 1. Demonstração de autenticação de clientes no serviço de comunicação Openfire com Spark.

² Extensible Messaging and Presence Protocol

³ Lightweight Directory Access Protocol

Ao solicitar autenticação, o cliente Spark passa ao Servidor Openfire a requisição que por sua vez consulta os atributos de usuário e senha na base LDAP, caso as informações estejam corretas o acesso é liberado e então o cliente Spark é autenticado no serviço. A equipe de suporte ao usuário do CTIC se responsabilizou por fazer a instalação do Spark nos computadores da universidade, as informações sobre o serviço foram repassadas aos servidores dos setores administrativos e de institutos através da I Conferência de Segurança da Informação organizada pelo CTIC que ocorreu no período de 29 à 30 de setembro de 2016.

Uma vez orientado a utilização do Spark, os usuários começaram a interagir diariamente para a resolução de problemas relacionados a atendimento de TI que em muitas das vezes puderam ser resolvidos remotamente utilizando programas de acesso remoto.

3. Resultados

Houve um aumento na eficiência dos atendimentos realizados pelos técnicos de suporte do CTIC com o uso frequente do Spark para a comunicação com o usuário requerente. Assim que o chamado é aberto na plataforma de atendimento do CTIC, a prioridade é verificada e a comunicação via Spark é feita com o requerente para início do atendimento e através das informações repassadas neste contato, na maioria dos casos a intervenção no equipamento do usuário é realizada via acesso remoto com ferramentas previamente configuradas nos equipamentos.

Outro resultado importante na comunicação via Openfire/Spark se dá quando o usuário requerente está em outra unidade afastada do prédio onde o CTIC fica situado, pois recursos da universidade como veículos deixam de ser utilizados para o transporte dos técnicos de suporte e ficam disponíveis para outras atividades. E com tudo, o tempo no atendimento diminuiu, exatamente pelos fatores supracitados. Em consulta no *Gestionnaire libre de parc informatique* (GLPI), sistema utilizado na UFOPA para abertura de chamados, pode-se ver nos quadros 1(um) e 2(dois) uma comparação no tempo economizado em atendimentos similares utilizando o ambiente Openfire/Spark para comunicação em uma unidade separada do Campus onde o CTIC está instalado.

Quadro 1 - Chamado atendido remotamente utilizando o Openfire/Spark para se comunicar

Local	Tempo	Solicitação	ID Chamado
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica	20 minutos	Instalar Impressora	15669

Quadro 2 - Chamado atendido com saída do técnico de suporte da unidade

Local	Tempo	Solicitação	ID Chamado
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica	02h:41min	Instalar Impressora	12776

Uma importante questão no âmbito da esfera pública está relacionada a segurança da informação, pois a implantação do serviço de comunicação Openfire e Spark proporcionou a UFOPA um ambiente próprio de comunicação deixando de fora a utilização de aplicativos de mensagens de texto para o tratamento de assuntos do interesse da universidade.

4. Conclusão

A estrutura proporcionada pelo serviço de comunicação Openfire e Spark, aumenta a economia de recursos públicos, aproveita a rede de dados da UFOPA e um dos pontos essenciais é vista na utilização deste serviço como prioridade para a comunicação dentro da universidade sem que haja necessidade da utilização de aplicativos externos.

E ainda mostra a questão da segurança em um ambiente corporativo, pois evita que usuários utilizem aplicativos de terceiros para se comunicarem acerca de assuntos administrativos onde a autenticação pode ser realizada com as mesmas credenciais dos sistemas institucionais. Sobretudo o uso do protocolo XMPP/Jabber que facilita o uso desta aplicação baseada em sistemas aberto proporcionando o princípio constitucional da economicidade de recursos públicos.

Referências

[ANDRADE, Marco Antônio Augusto de]; [CANUTO, Paulo Rogério Costa]; [SILVA, Junio Neves da]. “ESTUDO DE CASO: IMPLEMENTAÇÃO DE UM SERVIDOR DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS NA PREFEITURA DE PRESIDENTE MÉDICI-RO”. *Ciência & Consciência-CEC*, v. 1, (2012).

[DIETRICH, Marcia]; [RAMOS, Magda Camargo Lange]; [MAY, Paulo]. “INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E ORGANIZAÇÕES”. (2015)

GESTIONNAIRE LIBRE DE PARC INFORMATIQUE (GLPI). Disponível em:
<<https://suporte.ufopa.edu.br>> Acesso em março (2017).

REALTIME, Ignite. SPARK. Disponível em:
<<http://www.igniterealtime.org/projects/spark/index.jsp>>. Acesso em março (2017).

SILVA, M.J. UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OPENFIRE COMO MECANISMO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA EM EMPRESAS PRIVADAS. Disponível em:
<<http://mstutoriaisti.blogspot.com.br/p/artigo-cientifico-sobre-o-im-openfire.html>>. Acesso em março (2017).