

243

UTILIZAÇÃO DO BANCO DE DADOS E DO R.B.C. COMO FERRAMENTA NA ADMINISTRAÇÃO DE REDE DE COMPUTADORES LAN. *Thiago Leão Melo, Leonardo Rocha de Oliveira, Patrícia Mähler* (Dep. Eng. Produção e Transportes, Esc. Engenharia, UFRGS).

A importância da utilização de computadores no trabalho acadêmico é crescente, sendo comum grupos de trabalho com redes locais de computadores interligados. Com o aumento das necessidades de trabalho com computadores e o compartilhamento destas máquinas por vários usuários, aumenta a necessidade de rapidez na solução dos problemas.. Este trabalho apresenta um sistema utilizando banco de dados acessado pela intranet, conjuntamente com a técnica de Raciocínio Baseado em Casos (RBC), para auxiliar na solução dos problemas comuns em redes de computadores. O RBC será utilizado para permitir que os usuários possam corrigir os erros mais comuns e ao mesmo tempo documentar a ocorrência para posterior utilização em diagnósticos futuros. Com isso deve diminuir a demanda de solução de problemas simples, permitindo que o técnico de suporte possa focar suas atividades em problemas novos e mais complexos. A técnica promove uma forma rápida e eficiente de compartilhamento do conhecimento adquirido na solução de problemas, bem como auxilia no treinamento e orientação de novos técnicos de suporte.