

## **O USO DE XML COMO FERRAMENTA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS ADMINISTRATIVOS NA WEB**

**ERIKA DE MELO E SILVA**

UNOPAR - UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ, LONDRINA - Paraná

**MARILIA A. AMARAL (Orientador)**

UNOPAR - UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ, LONDRINA - Paraná

A Internet é uma grande tecnologia de disponibilização de informações, e à medida que estas informações (documentos) estão se tornando maiores e mais complexas, os meios disponíveis para a manipulação destes se tornam insuficientes. Sendo assim a World Wide Web Consortium (W3C), órgão que define os padrões para Web, viu a necessidade de se definir uma nova tecnologia, a XML (Extensible Markup Language), para atender essa demanda. A XML é uma linguagem usada para descrever e manipular documentos estruturados, isto é, uma metalinguagem de marcação, pois permite criar uma própria linguagem de marcação. Com seu poder de flexibilidade, XML acaba proporcionando um conjunto de benefícios a desenvolvedores e usuários. Através do uso da XML, tem-se como objetivo implementar um sistema de suporte direcionado ao Call Center, onde a XML terá um papel muito importante ao se tratar de consulta, processamento e exibição de dados, já que XML fornece total suporte a acessos a bancos de dados heterogêneos e também permite diferentes visões (layout) dos mesmos dados para usuários distintos. A principal tarefa é padronizar os atendimentos da melhor forma possível, utilizando-se para isto rotinas padrões de atendimento, dispensando desta forma, a necessidade da presença de um profissional da área para o atendimento, ou seja, o atendente de suporte, mesmo sendo uma pessoa leiga no assunto de conexão a Internet, somente seguindo as instruções do sistema, poderá resolver, ou mesmo numa pior hipótese, filtrar o problema real do usuário. O sistema permite o aumento da eficiência do atendimento ao usuário. Tendo ainda como objetivo, o cadastramento dos atendimentos em um banco de dados computacional, utilizando o compartilhamento de dados que a XML proporciona, facilitando assim a confirmação de dados do usuário e os dados de todos atendimentos feitos ao usuário do respectivo provedor. Para futuras manutenções não haverá dificuldade, por se tratar de um sistema desenvolvido de forma estruturada, onde este se encontra dividido entre: o conteúdo (dados) da parte de apresentação.

[erika.silva@unopar.br](mailto:erika.silva@unopar.br); [marilia@ldnet.com.br](mailto:marilia@ldnet.com.br)