

1 Informações Adicionais

1.1 Motivação

Quando se pensa sobre os principais fatores que colaboram para o sucesso de empresas a satisfação do cliente no mercado de TI exerce um papel importante, e *user experience* é com certeza um dos principais fatores, os caminhos para prover a *user experience* são muitos, por exemplo prover qualidade no serviço de usuário, pode ser um desses caminhos.

Consequentemente vemos o suporte ao usuário como sendo um serviço provido por uma empresa aos seus clientes com o objetivo de melhorar a experiência com o produto provido. Em outras palavras o serviço de suporte ao usuário ajuda ao cliente resolver qualquer problema que possa encontrar enquanto usa o produto ou serviço

1.1.1 Serviço de suporte ao usuário

Primeiramente devemos definir o que é o serviço de suporte na área de TI, podemos encontrar vários termos como:

- Suporte técnico;
- Service Desk;
- Help Desk;
- Suporte ao Cliente;
- Suporte;
- Suporte ao usuário;
- Etc.

Basicamente esses termos definem a mesma coisa, mas cada um deles é focado em diferentes aspectos do serviço, então para isso vamos focar no suporte ao usuário, pois esse é mais comum e com isso evitamos ambiguidades. Logo entende-se como suporte ao usuário um serviço provido por uma organização para seus clientes para promover uma experiência com seu produto ou serviço, resolvendo qualquer problema que o cliente possa encontrar enquanto usa o serviço ou produto. Além disso não se deve colocar qualquer restrição ao tipo de problema que possa ser encontrado ou qualquer dúvida ou denuncia que o cliente possa reportar.

2 Execução do Projeto

- Fase 1 - Análise
 - Compreensão do contexto
 - Formalizar os processos correntes (AS-IS)
 - Analisar as informações do sistema de log
 - Definir os objetivos

- Definir os Fatores de Sucesso
- Identificar os envolvidos
- Análise das informações
- Fase 2 - Otimização
 - Otimização dos processos identificados (TO-BE)
 - Documentação de novos processos
- Fase 3 - Implantação
 - Implantação dos novos processos
- Fase 4 - Validação
 - Implantação do processo de monitoramento

3 Modelo AS-IS

3.1 Contexto

O cenário usado como referência nesse trabalho é o de uma empresa que fornece hardware e software para emissão de cupons fiscais emitidos no caixa. O produto de software é responsável por identificar o item quando passados no identificador de código de barras. A solução de hardware é composta pelo identificador de código de barras, emissor de cupom fiscal e monitor. Como a empresa em questão é provedora de dois itens, o serviço de atendimento ao usuário se faz necessário pois tais soluções podem apresentar algum defeito. O público alvo dessa empresa são supermercados ou quaisquer empreendimento que busca ter catalogados seus itens e disponibiliza-los para venda. O contexto abordará somente o atendimento do usuário (supermercados) em relação ao uso das duas soluções.

O processo de suporte aos usuários das soluções se encontra disforme e não vem obtendo os resultados esperados, causando insatisfação dos clientes, além de gastos por parte da empresa. Devido a esses problemas os usuários (supermercados) deixam de lucrar, agravando ainda mais a satisfação dos clientes. Buscando resolver esse problema e ainda agregar valor para o usuário utilizando provendo um serviço eficiente e eficaz. Nos tópicos a seguir será mostrado os objetivos, fatores de sucesso, os processos identificados assim como uma análise do que foi encontrado

A empresa solicitou que seu nome não fosse citado nos resultados aqui mostrados, esse pedido se fez necessário pois a mesma está sobre o processo de direito de imagem e venda.

3.2 Objetivos

- Formalizar o processo atual

- Encontrar gargalos
- Otimizar processos

3.3 •

- Diminuição do tempo de processamento de uma requisição individual
- Diminuir a necessidade de tarefas humanas no processo de suporte

3.4 Time do projeto

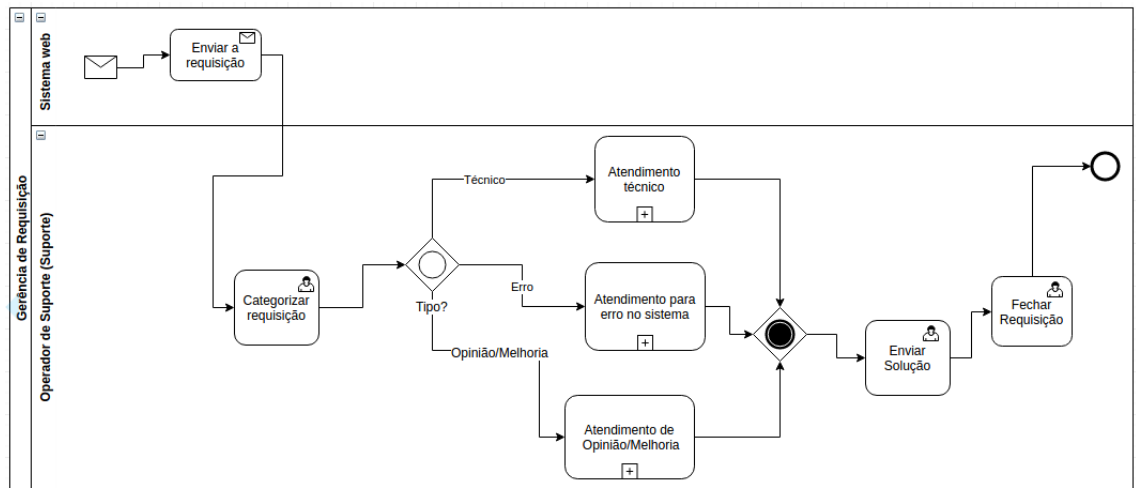
- Operador de suporte
- Desenvolvedor Sênior
- Representante de Vendas
- Chefe de tecnologia

3.5 Modelos dos processos

Nessa seção vamos abordar a modelagem dos processos identificados no contexto, os processos aqui mostrados usam a notação do BPMN para dar clareza e objetividade. Proporcionando um padrão internacional de leitura dos mesmos.

3.5.1 Gerência de requisição

Figure 1: Gerencia de requisição



3.5.2 Suporte técnico

3.6 Conclusão e análise

- Processos indefinidos
- Ausencia de monitoramentos
- Ausencia de uma base de conhecimento
- Ausencia de autenticação de usuário
- Processos de longo tempo de execução
- Reporte insuficiente para o cliente

4 Padrões e Normas

4.1 ITIL

5 Redesign do Processo (TO - BE)

- Gestão de Conhecimento e Auto-Ajuda
- Para base de conhecimento, será preciso incluir
 - Manual para suporte dos usuários
 - Documentação completa dos produtos de software
 - Documentação de Problemas comuns
 - Base de dados de erros e suas workarounds
 - Base de dados de improvement sugestions

A base de conhecimento será lançada como uma extensão do suporte web page

- Monitoramento de performace

Como primeira ação foi necessário achar os indicadores chave de performace, onde foi possivel mapear o relacionamento desses indicadores chave com os fatores criticos de sucesso

5.1 Padrão industrial e melhores praticas para suporte ao Usuário

5.1.1 ITIL

A ITIL define serviço como um meio intangível de entregar valor aos clientes, facilitando resultados sem ter que assumir custos e riscos extras.

E a ITIL mapeia todo o ciclo de vida dos serviços através de 5 pilares:

- Estratégia do Serviço
- Desenho de Serviço
- Transição de Serviço
- Operação do Serviço

- Melhoria Continuada

Estratégia do Serviço (“Service Strategy”): É aqui que são tomadas as decisões estratégicas relacionadas aos serviços que vão ser desenvolvidos. Serviços que ajudam na identificação de requisitos e outras necessidades que ajudam a alcançar os objetivos do negócio.

Desenho de Serviço (“Service Design”): Basicamente desenha o que a estratégia decidiu, tendo em mente os fatores de utilidade e garantia, tomando por base as características esperadas para os serviços e culminando na elaboração e descrição de especificações dos serviços.

Transição de Serviço (“Service Transition”): Tem por foco o gerenciamento de mudanças, prevendo para tal fim a condução de ações voltadas à implantação de serviços. Move os serviços para o ambiente de produção. Os serviços são desenvolvidos, testados e liberados de forma controlada.

Operação do Serviço (“Service Operation”): Aqui estão os processos do dia-a-dia, que mantêm os serviços funcionando assegurando que seus objetivos sejam alcançados, baseando-se para isto, em acordos de níveis de serviços (SLAs, sigla do inglês “Service-level Agreements”).

Melhoria Contínua do Serviço (“Continual Service Improvement”): Busca constante pela evolução dos serviços, aplicando para isto conceitos oriundos de técnicas como o ciclo PDCA (sigla do inglês “Plan-Do-Check-Act”).

Esses pilares, se destrinchados, nos fornecem um total de 26 processos e 4 funções, aprofundando o conceito de como estruturar um serviço de acordo com áreas, fases do ciclo de vida e funções.

As práticas de ITIL procuram fornecer o suporte necessário para que tais serviços estejam em sintonia com as necessidades do negócio. Dentre os benefícios que podem ser obtidos a parte da utilização das técnicas que compõem ITIL, pode-se destacar:

- Melhorias na satisfação dos clientes/áreas dependentes de um ou mais serviços;
- Maior eficiência operacional;
- Redução nos custos e nos esforços despendidos pela área de TI cumprimento de uma ampla gama de atividades;

6 Referências

Alison Cartlidge, A. H. (2007). An Introductory Overview of ITIL v3. The UK Chapter of the itSMF.
Itil V3 Library - ITSMP