

# 1 Contexto

## 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 denúncia que o cliente possa reportar. Como essa definição é bastante intuitiva nos podemos descrever o que é serviço com os termos de service science

## 1.2 Padrão industrial e melhores praticas para suporte ao Usuário

### 1.2.1 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
- Desenho
- Transição
- Operação
- Melhoria Continuada

## **2 Contexto**

### **2.1 Objetivos**

- Formalizar o processo atual
- Encontrar gargalos
- Otimizar processos

### **2.2 Fatores críticos de sucesso:**

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

### **2.3 Time do projeto**

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

#### **2.3.1 Planejamento do Projeto**

- Fase 1 - Analise
  - Formalização do processo corrente - Analise de informação do sistema de logs
- Fase 2 - Otimização
  - Otimização de identificação dos processos
  - Documentação de novos processos
- Fase 3 - Implantação
  - Implantação do processo
- Fase 4 - Validação
  - Implantação do processo de monitoramento

### **2.3.2 Fase 01**

[TO DO - Diagramas]

### **2.3.3 Conclusão e análise**

- Processos indefinidos informalmente
- Ausência de monitoramento
- Ausência de uma base de conhecimento
- Ausência de autenticação de usuário
- Processos de longo tempo de execução
- Reporte insuficiente para o cliente

## **2.4 Proposta de redesign**

- 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 performance

Como primeira ação foi necessário achar os indicadores chave de performance, onde foi possível mapear o relacionamento desses indicadores chave com os fatores críticos de sucesso