

Caso de Uso: Migração e Gerenciamento de Solicitações de Suporte Técnico

Título:

Migração do Atendimento ao Cliente e Gerenciamento de Solicitações de Movidesk para GLPI

Ator Principal:

Tiago Alexandre, Administrador de TI

Objetivo:

Migrar o sistema de gerenciamento de solicitações de suporte técnico do Movidesk para o GLPI, mantendo a centralização e automação dos atendimentos, enquanto reduz os custos operacionais e melhora a flexibilidade na gestão das solicitações.

Pré-condições:

- Tiago está logado tanto no Movidesk quanto no GLPI.
- Todos os dados relevantes de Movidesk foram migrados para o GLPI.
- A equipe está treinada para o uso do GLPI.

Cenário Principal:

1. Solicitação de chamado no Movidesk:

- Anteriormente, os usuários abriam solicitações de suporte no Movidesk via e-mail, chat ou telefone.
- O sistema Movidesk centralizava essas comunicações, criando tickets automaticamente e enviando notificações à equipe de suporte.

2. Acompanhamento e gestão no Movidesk:

- A equipe de Infra utilizava o Movidesk para gerenciar os tickets, aplicando automações para lembretes e respostas automáticas, além de acompanhar a produtividade da equipe através de relatórios sobre o tempo médio dos chamados.

3. Identificação dos Desafios no Movidesk:

- Tiago notou que o custo do Movidesk era elevado, com uma taxa mensal por agente, e também, contendo custo adicional de consultoria, além de limitações na flexibilidade de personalização e integração com outros sistemas internos.

4. Transição para o GLPI:

- Tiago decide migrar para o GLPI, que oferece um controle mais eficaz para abrir, documentar e concluir atendimentos, além de permitir uma gestão mais granular das solicitações com notificações automáticas para usuários e gestores.

- A migração envolve a importação de dados, históricos de tickets do Movidesk para o GLPI, e a configuração dos processos no novo sistema.
- 5. **Abertura da Solicitação no GLPI:**
 - Agora, os usuários acessam o GLPI para abrir novas solicitações de suporte.
 - O processo é semelhante ao usado no Movidesk, mas com a vantagem de maior flexibilidade e sem os custos associados ao Movidesk.
- 6. **Documentação e Gestão no GLPI:**
 - Tiago utiliza o GLPI para documentar o ciclo de vida das solicitações, monitorando cada etapa desde a abertura até a conclusão.
 - O GLPI envia notificações automáticas via e-mail para os usuários e gestores, atualizando sobre o andamento da solicitação.
- 7. **Execução e Conclusão no GLPI:**
 - A equipe de TI recebe e gerencia as solicitações através do GLPI, com a possibilidade de personalizar ainda mais os fluxos de trabalho e automatizar tarefas repetitivas.
 - Ao concluir uma solicitação, o sistema registra todos os detalhes e notifica as partes interessadas.
- 8. **Relatórios e Análise:**
 - Tiago gera relatórios de produtividade e qualidade no GLPI, observando o tempo médio para o fechamento de cada chamado e comparando o desempenho com o período em que usavam o Movidesk.
 - O GLPI permite uma análise mais detalhada e personalizável dos dados, contribuindo para a melhoria contínua dos processos.

Pós-condições:

- As solicitações de suporte são agora gerenciadas pelo GLPI, com todos os dados e históricos devidamente migrados e documentados.
- A empresa reduziu custos operacionais ao eliminar as taxas do Movidesk e adotou um sistema mais flexível e eficaz.

Exceções:

- **Incompatibilidade de Dados:** Durante a migração, pode haver incompatibilidades ou perda de dados que exigem correções manuais ou ajustes no GLPI.
- **Resistência à Mudança:** Alguns usuários ou membros da equipe podem resistir à mudança de sistema, necessitando de treinamento adicional e suporte.