Plano de Atendimento – PDAa

Sistema: {{ sistema }}

Inquilino: {{ inquilino }}

Versão: {{ versao }}

Identificação da Área Solicitante – {{ identificacao\_area\_solicitante }}

**Histórico de Revisões**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demanda Projeto** | **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| {{ demanda }}  {{ sub\_demanda }} | {{ created }} | {{ versao }} | {{ desc\_produto }} | {{ responsavel }} |

Sumário

[1. Objetivo do Plano de Atendimento – PDA 4](#_Toc101173503)

[2. Descrição da Solução 4](#_Toc101173504)

[3. Canais de Atendimento, incluindo possibilidade de automação 4](#_Toc101173505)

[4. Requisitos de cadastramentos do Cliente e dos Usuários no LDAP 4](#_Toc101173506)

[5. Requisitos de cadastramentos do Cliente e dos Usuários no SDM ou Pronto Cliente 5](#_Toc101173507)

[6. Inclusão e/ou Ajustes do Catálogo de Serviços no SDM ou Pronto Cliente 5](#_Toc101173508)

[7. Base de Conhecimento Pronto Cliente 5](#_Toc101173509)

[8. Capacitação 5](#_Toc101173510)

[9. Abrangência 5](#_Toc101173511)

[10. Estratégia de Implantação da Solução 6](#_Toc101173512)

[11. Soluções Impactadas ou interdependentes 6](#_Toc101173513)

[12. Volumetrias 6](#_Toc101173514)

[13. Fluxo de Atendimento 6](#_Toc101173515)

[14. Capacidade de Atendimento 6](#_Toc101173516)

[15. Previsão Contratual 6](#_Toc101173517)

[16. Riscos Identificados 7](#_Toc101173518)

[17. Cronograma de implantação da Solução 7](#_Toc101173519)

[18. Cronograma da Elaboração e Execução do Plano de Atendimento (PDA) 7](#_Toc101173520)

[19. Informações Complementares 8](#_Toc101173521)

# Objetivo do Plano de Atendimento – PDA

**<Esta seção descreve o objetivo desse artefato, sendo de conteúdo fixo, não devendo ser alterado.>**

O propósito desse artefato é descrever todas as informações de disponibilidade da área de Atendimento ao Usuário, especificando os requisitos necessários para atender uma solução.

{{ objetivo\_plano\_atendimento }}

# Descrição da Solução

{{ desc\_produto }}

\*\*Descrição do Produto

<Descrever o objetivo da solução, para que se aplica, seus requisitos e os clientes a que se destina o atendimento.>

<Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.>

# Canais de Atendimento, incluindo possibilidade de automação

{{ canais }}

\*Canais de Atendimento

<Descrever todos os canais de atendimento que serão disponibilizados para os usuários. Exemplo: Ferramenta de registro de tickets, sendo homologadas e em produção o SDM ou Pronto Cliente, se haverá Chatbot humanizado ou automatizado e se aplicável, informar os requisitos de implementação e atendimento, se haverá integrações de ferramentas, etc.>

<Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.>

# Requisitos de cadastramentos do Cliente e dos Usuários no LDAP

{{ ­requisitos\_LDPA }}

\*\*\* **Requisitos de cadastramento no LDAP:**

**<Esta seção descreve os requisitos do LDAP, sendo de conteúdo fixo, não devendo ser alterado.>**

Visando a correta integração do LDAP com o Service Desk Manager – SDM ou do Pronto Cliente para a entrega do ambiente para registro de chamados pelos usuários, incluindo o Catálogo de Serviços, a área gestora do LDAP, deverá por solicitação da Área de Negócios da Dataprev, cadastrar a Estrutura do Cliente e seus usuários indicados.

A área de Planejamento do Atendimento deverá solicitar a relação dos usuários previamente cadastrados, pela área responsável.

Descrever os requisitos do cadastramento do cliente e dos usuários no LDAP. Informar a Organização criada e os atributos dos usuários, conforme a seguir:

* o= Organização (Organization);
* ou= Categoria de Negócios (BusinessCategory);
* ou= Inquilino (RegistredAddress).

Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.

# Requisitos de cadastramentos do Cliente e dos Usuários no SDM ou Pronto Cliente

{{ requisitos\_cadastramento\_clienteEusuario }}

<Descrever os requisitos de cadastramento do cliente e dos usuários na ferramenta de registro de tickets homologada, sendo o SDM ou Pronto Cliente.

<Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.>

**Obs.: Os cadastramentos citados no item é 4 é premissa para esta atividade.**

# Inclusão e/ou Ajustes do Catálogo de Serviços no SDM ou Pronto Cliente

{{ cadastramento\_itens\_catalogo }}

\*\* **Cadastramento de Itens de Catálogo**

Descrever os requisitos de cadastramentos ou ajustes no Catálogo de Serviços na ferramenta de registro de tickets homologada e em produção, sendo SDM ou Pronto Cliente.

Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.

# Base de Conhecimento Pronto Cliente

Área Solicitante - {{ area\_solicitante\_cadastro\_base }} Publicação - {{ publicacao\_solicitante\_cadastro\_base }}

Observações :

{{ obs\_solicitante\_cadastro\_base }}

Área Executora - {{ area\_executora\_cadastro\_base }} Publicação - {{ publicacao\_executora\_cadastro\_base }}

Observações :

{{ obs\_executora\_cadastro\_base }}

# Capacitação

{{ capacitacao }}

# Abrangência

{{ abrangencia }}

# Estratégia de Implantação da Solução

{{ Estrategia\_de\_implan\_solucao }}

# Soluções Impactadas ou interdependentes

{{ solucoes\_impactadas }}

# Volumetrias

{{ Volumetrias }}

Informar o quantitativo previsto de usuários e o quantitativo previsto de tickets que serão registrados por período.

Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.

# Fluxo de Atendimento

{{ fluxo\_de\_atendimento }}

**Esta seção descreve o fluxo de atendimento da Superintendência de Atendimento e Produtos, sendo de conteúdo fixo e não devendo ser alterada.**

**O fluxo de Atendimento ao Usuário que será utilizado está descrito no Processo de Atendimento ao Usuário, publicado na Cadeia de Valor da DATAPREV**.

# Capacidade de Atendimento

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos de Atendimento (N1 e N2)** | **Áreas** |
| N1: {{ n1 }} | {{ n1Area }} |
| N2: {{ n2 }} | {{ n2Area }} |

# Previsão Contratual

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº do Contrato** | **Aditivo** | **ANS** | **ANO** |
| {{ n\_contrato }} | {{ aditivo }} | {{ ans }} | {{ ano\_contrato }} |
|  |  |  |  |

# Riscos Identificados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Riscos**  <Descrever os riscos> | **Impactos**  Descrever os impactos associados aos riscos identificados | **Mitigações**  Informar as soluções para os impactos associados |
| {{ riscos\_identificados }} | {{ impactos }} | {{ mitigacoes }} |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Cronograma de implantação da Solução

{{ cronograma\_implantacao }}

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data Prevista** | **Entregas** | **Área Responsável** | **Observações** |
| <dd/mm/aaaa> |  |  |  |

# Cronograma da Elaboração e Execução do Plano de Atendimento (PDA)

Descrever todas as atividades da fase de Planejamento e de execução do PDA.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programação - SUAP** | | | | | |
| **Atividade** | **Área** | **Resp.** | **Data Início** | **Data Fim** | **Status** |
| **Demanda DM.XXXXXX / Projeto DTP.XXXXX** | | | | | |
| {{ atividadeCronograma }} | {{ AreaCronograma }} | {{ ResponsavelCronograma }} | {{ DatainiCronograma }} | {{ DatafimCronograma }} | {{ statusCronograma }} |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Caso não tenha nada a descrever, informar: Não se aplica.

Status: Não Iniciada, Em Andamento, Aguardando – Concluída – Cancelada

# Informações Complementares

{{ informacoes\_complementares }}