Plano de Atendimento – PDA

{{ sistema }}

<Identificação do Cliente>

Versão <x.y>

<Identificação da Área Solicitante – Departamento/Divisão>

**Histórico de Revisões**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Demanda Projeto** | **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| DM.XXXXX  DTP.XXXX | <dd/mm/aaaa> | <x.y> |  | <Nome do autor> |

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.

# Descrição da Solução

<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

<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

**<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

<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

<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

<Descrever os requisitos da elaboração e publicação de documentações para autoatendimento dos usuários da solução e os scripts para os técnicos das áreas de Atendimento aos Usuários. Exemplos: Roteiros de Atendimento, FAQs, Scripts, etc.>

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

# Capacitação

<Descrever os requisitos de capacitação para técnicos das áreas de Atendimento aos Usuários na solução que será implantada já em produção. Informar a área responsável pela instrutoria, data e hora previamente negociada e agendada na ferramenta colaborativa homologada, quantidade de turmas e a área de Atendimento que será capacitada.>

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

# Abrangência

<Descrever a abrangência definida para a implantação da solução, se nacional ou se somente alguns estados. Se não for nacional, explicitar os estados.>

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

# Estratégia de Implantação da Solução

<Descrever a estratégia definida para implantação da solução, informar se será disponibilizada para todos os usuários ao mesmo tempo ou se haverá projeto piloto. Exemplo: Algumas Agências, alguns Entes Federativos, alguns Estados, Municípios, etc.>

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

# Soluções Impactadas ou interdependentes

<Descrever todas as soluções impactadas ou interdependentes.>

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

# 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

**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

<Informar todos os Grupos de Atendimento e todas as áreas envolvidas que irão atender solução.>

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos de Atendimento (N1 e N2)** | **Áreas** |
| N1: |  |
| N2: |  |

# Previsão Contratual

<Caso não preencha a tabela abaixo, informar que não existe contrato firmado.>

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº do Contrato** | **Aditivo** | **ANS** | **ANO** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Riscos Identificados

<Descrever todos os riscos identificados que devem ser gerenciados em prol do não comprometimento dos objetivos do projeto e, por conseguinte, da sua impossibilidade de sucesso relacionados aos requisitos do Atendimento aos Usuários.>

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Riscos**  <Descrever os riscos> | **Impactos**  <Descrever os impactos associados aos riscos identificados> | **Mitigações**  <Informar as soluções para os impactos associados> |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Cronograma de implantação da Solução

<Descrever a data prevista de implantação da solução ou das entregas, caso aplicável.>

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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.>

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programação - SUAP** | | | | | |
| **Atividade** | **Área** | **Resp.** | **Data Início** | **Data Fim** | **Status** |
| **Demanda DM.XXXXXX / Projeto DTP.XXXXX** | | | | | |
|  | DXXX |  | <dd/mm/aa> | <dd/mm/aa> |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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

# Informações Complementares

<Descrever as considerações relevantes e complementares para o Planejamento do Atendimento, por exemplo, Requisitos de negócios não informados na solicitação. No que couber, descrever pré-requisitos de Atendimento definidos pelo cliente, descritos no Documento de Visão (DV), no Modelo de Negócios ou na Proposta Comercial, informando se são aplicáveis ou não.>

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