**Centro Estadual De Educação Tecnológica Paula Souza**

**Faculdade De Tecnologia De Campinas**

**Curso De Gestão Da Tecnologia Da Informação**

**Maxlei Marini**

**Mayara Oliveira**

**Paulo Gonzaga Piovesana**

**Wagner Silveira**

**Mapeamento e Modelagem dos Processos para o desenvolvimento da Empresa BR Soluções em Telecom**

Campinas/SP

2016

**Centro Estadual De Educação Tecnológica Paula Souza**

**Faculdade De Tecnologia De Campinas**

**Curso De Gestão Da Tecnologia Da Informação**

**Maxlei Marini**

**Mayara Oliveira**

**Paulo Gonzaga Piovesana**

**Wagner Silveira**

**Mapeamento e Modelagem dos Processos para o desenvolvimento da Empresa BR Soluções em Telecom**

Trabalho da disciplina de Integração Interdisciplinar do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Faculdade de Tecnologia de Campinas, apresentado por Maxlei Marini, Mayara Oliveira, Paulo Gonzaga Piovesana e Wagner Silveira como avaliação parcial, elaborado sob a orientação do Prof. Dr. Anderson Luiz Barbosa.

Campinas/SP

2016

**Centro Estadual De Educação Tecnológica Paula Souza**

**Faculdade De Tecnologia De Campinas**

**Curso De Gestão Da Tecnologia Da Informação**

**Maxlei Marini**

**Mayara Oliveira**

**Paulo Gonzaga Piovesana**

**Wagner Silveira**

**Banca Avaliadora:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prof. Dr. Anderson Luiz Barbosa** | **Orientador** |

Data da defesa: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Resumo**

Através deste trabalho iremos apresentar os processos que a empresa BR Soluções de TI irá utilizar para melhorar e otimizar o atendimento de suporte técnico para os seus clientes, sempre buscando a satisfação de seus clientes afim de manter os serviços de suporte e adquirir novos clientes.

Palavras-Chave:

**Abstract**

Through this document we will present you the processes that the company BR Soluções de TI will be using to improve and optimize the technical support service’s for its customers, always seeking for customer´s satisfaction in order to maintain support services and acquire new customers.

Key-Words:

Sumário

I. Introdução 1

1. Missão 1

2. Visão 1

3. Valores: 1

4. Concorrentes 1

5. Clientes em potencial 2

II. Descrição dos processos da BR Soluções em TI 2

1. Processo de Abertura de Chamado 2

2. Processo de MACD (Move, Add, Change, Delete) 4

3. Processo de Tratativa de Primeiro Nível 7

4. Processo de Tratativa de Segundo Nível 9

5. Processo de Tratativa com o Fornecedor 12

III. Simulação 14

1. Melhorias de processos 14

2. Adaptação à empresa a ser criada 14

IV. Piloto – Sistema Ilustrativo De Uma Parte Dos Processos 14

V. Considerações finais 15

Referências Bibliográficas 15

Lista de ilustrações

[Figura II‑1. Rota da Abertura de Chamado 4](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465798)

[Figura II‑2. Rota do MACD 6](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465799)

[Figura II‑3. Rota da Tratativa de Primeiro Nível 9](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465800)

[Figura II‑4. Rota da Tratativa de Segundo Nível 11](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465801)

[Figura II‑5. Rota da Tratativa com o Fornecedor 13](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465802)

[Figura IV‑1. Tela de abertura de chamado do sistema 14](file:///C:\Users\Paulo\Documents\ESTUDOS\FATEC-GTI\7%20Projeto%20Interdisciplinar\G1\Trabalho%20escrito%20projeto%20interdisplinar%20v3.docx#_Toc454465803)

# Introdução

Um ramo que vem crescendo a redor do mundo, é o de suporte a soluções de TI. Caminhando nos mesmos passos, em parceria um com o outro, o ramo de *Call Center* e telefonia também obteve um grande desenvolvimento.

Um empresa de *call center* é totalmente dependente da equipe de TI, pois toda sua ferramenta de trabalho é gerida pelo departamento de TI, desde equipamentos, softwares, telefonia sistemas, redes entre outros.

Iremos aqui apresentar os processo desenvolvido para a equipe da empresa BR Soluções de TI irá utilizar para realizar o atendimento técnico, afim de otimizar o atendimento procurando manter a satisfação do cliente em alta. Para chegar a esse modelo, foram mapeados e utilizados como exemplo a Empresa UCT Brasil.

## Missão

Fornecer aos nossos clientes, atendimento e suporte aos serviços de TI e telecom.

## **Visão**

Ser referência em prestação de suporte em TI e telecom, oferecendo as melhores soluções, adequando-as à realidade de cada cliente, procurando satisfazer suas necessidades.

## Valores:

#### Satisfação do cliente;

#### Agilidade;

#### Foco em resultados;

#### Criatividade;

#### Visão e percepção de negócio;

#### Ética;

#### Comprometimento.

## Concorrentes

Stefanini; TATA Group; Algar Telecom; DDS; Beta Group.

## Clientes em potencial

Atento; DDS; Olitel; IBM; Goodyear.

# Descrição dos processos da BR Soluções em TI

## Processo de Abertura de Chamado

### Objetivo:

Realizar abertura dos chamados de suporte aberto pelo cliente;

### Clientes:

#### Externo – Empresas que contrataram o suporte da Br Soluções em T.i;

### Atividades:

#### Ao receber a solicitação do cliente pela ferramenta web ou telefone;

#### Caso atendimento seja por telefone realizar abertura do ticket manualmente.

#### Analisar a solicitação direcionar para equipe de primeiro nível ou MACD (Move,ADD,Change,Delete);

#### Direcionar o chamado a equipe adequada;

#### Confirmar com cliente se o problema foi solucionado.

### Eventos:

#### Certificar que o problema foi solucionado;

#### Entrar em contato com cliente;

#### Aguardar confirmação formal;

#### Encerrar o chamado;

### Papel Funcional:

#### Analista de Help Desk

### Procedimentos:

#### A solicitação do cliente será recebida através ferramenta web ou telefone. Preferencialmente o cliente deve utilizar ferramenta web para solicitações não urgentes e telefone para solicitações urgentes;

#### Caso seja atendimento pelo telefone, a abertura deve ser realizada no CRM manualmente e o número do chamado deve ser informado ao cliente;

#### Após recebermos a solicitação o Help Desk deve direcionar o chamado para equipe de MACD ou de incidente;

#### Ao receber o feedback do primeiro nível sobre a solução do problema, deve ser validado com o cliente se o problema foi solucionado ou não.

#### Encerrar o chamado;

### Tarefas:

#### Atender ao telefone;

#### Verificar sempre a ferramenta de chamados CRM

#### O CRM já fornece o numero do chamado automaticamente;

#### Interagir com os próximos níveis sempre que o cliente questionar;

#### Realizar a validação do chamado com o cliente;

#### Realiza o encerramento do chamado no CRM;

### Metas:

#### Realizar a triagem em até 30 horas úteis;

### Indicadores métricos:

#### Avaliar se as atividades foram realizadas no tempo limite acordado com o cliente;

#### Avaliar como está sendo realizada a interação com o cliente;

### Exceções:

#### Nossos clientes contrataram serviços no período das 09h00min as 21h00min de segunda-feira a sexta-feira exceto feriados. Caso necessite de atendimento fora desse horário, o gerente de se acionado para avaliar a situação para providenciar atendimento;

#### O atendimento pode exceder o tempo previsto devido a dificuldades técnicas ou pendências do cliente;

### Tempos:

#### Tempo para responder ao cliente: 2 horas de atendimento úteis.

#### Tempo encerramento: 30 de atendimento úteis.

### Rotas:

Figura ‑. Rota da Abertura de Chamado

## Processo de MACD (Move, Add, Change, Delete)

### Objetivo:

Realizar analise da solicitação e executar a solicitação de MACD;

### Clientes:

#### Externos – Empresas que contrataram o suporte da BR Soluções em TI;

#### Internos – Equipe de acompanhamento de chamado;

### Atividades:

#### Realizar a análise da solicitação;

#### Enviar para aprovação se necessário;

#### Confirmar aprovação;

#### Agendar a atividade se necessário;

#### Realizar a atividade;

#### Enviar chamado para encerramento;

### Eventos:

#### Análise da solicitação;

#### Envio para aprovação;

#### Agendamento da atividade;

#### Executar a solicitação;

#### Enviar chamado para encerramento;

### Papel Funcional:

#### Analista de MACD.

### Procedimentos:

#### A solicitação deve ser analisada;

#### A solicitação deve ser enviada para aprovação, caso necessário;

#### A solicitação deve ser enviada para agendamento, caso necessário;

#### A solicitação deve ser aplicada dentro do prazo acordado com cliente ou na data do agendamento;

#### Enviar solicitação para encerramento;

### Tarefas:

#### Analise da solicitação;

#### Envio para aprovação;

#### Agendamento;

#### Execução;

#### Encerramento;

### Metas:

#### Realizar a atividade dentro do prazo acordado de cada atividade;

### Indicadores métricos:

#### Avaliar se as atividades foram realizadas no tempo limite acordado com o cliente;

#### Avaliar se as atividades estão sendo realizadas corretamente;

### Exceções:

#### Nossos clientes contrataram serviços no período das 09h00min as 21h00min de segunda-feira a sexta-feira exceto feriados. Caso necessite de atendimento fora desse horário, o gerente de se acionado para avaliar a situação para providenciar atendimento;

#### O atendimento pode exceder o tempo previsto devido a dificuldades técnicas ou pendências do cliente;

#### Por qualquer motivo não seja realizada a atividade no período agendado deve ser reagendada com cliente;

#### Caso a atividade não seja executada devido a problemas técnicos, um chamado interno pode ser aberto com a equipe de suporte para análise do problema;

### Tempos:

#### Tempo para executar as atividades em 24 horas úteis.

### Rotas:

Figura ‑. Rota do MACD

## Processo de Tratativa de Primeiro Nível

### Objetivo:

Resolver os problemas técnicos reportados pelo cliente

### Clientes:

#### Externo – Empresas que contrataram o suporte da BR Soluções em TI;

#### Internos – Equipe de acompanhamento de chamado; Equipe de segundo nível;

### Atividades:

#### Realizar a análise da solicitação;

#### Aplicar a solução para o problema dentro do prazo acordado com cliente (SLA – Service Level Agreement);

#### Escalar chamado para segundo nível, se necessário;

#### Avaliar se a solução apresentada resolveu o problema;

#### Enviar chamado para help desk para realizar o encerramento;

### Eventos:

#### Análise da solicitação;

#### Procura para a solução;

#### Analise se está dentro do escopo primeiro nível;

#### Aplicar a solução;

#### Encaminhar chamado para segundo nível de atendimento;

#### Encaminhar chamado para encerramento;

### Papel Funcional:

#### Analista de Primeiro Nível;

### Procedimentos:

#### A solicitação deve ser analisada;

#### Deve ser analisado se o incidente está dentro do escopo de primeiro nível;

#### Deve ser realizada pesquisa sobre a solução, se necessário;

#### Aplicar a solução para o problema;

#### Enviar o chamado para segundo nível se necessário;

#### Enviar a solicitação para encerramento;

### Tarefas:

#### Analise da solicitação;

#### Analise se está dentro do escopo;

#### Pesquisa de solução;

#### Aplicar solução para o problema;

#### Enviar chamado para o segundo nível;

#### Encaminhar chamado para encerramento;

### Metas:

#### Realizar a atividade dentro do prazo acordado de cada atividade;

#### Indicadores métricos:

#### Avaliar se as atividades foram realizadas no tempo limite acordado com o cliente;

#### Avaliar se as atividades estão sendo realizadas corretamente;

#### Exceções:

#### Nossos clientes contrataram serviços no período das 09h00min as 21h00min de segunda-feira a sexta-feira exceto feriados. Caso necessite de atendimento fora desse horário, o gerente de se acionado para avaliar a situação para providenciar atendimento;

#### O atendimento pode exceder o tempo previsto devido a dificuldades técnicas ou pendências do cliente;

#### Caso a atividade não seja executada devido a problemas técnicos, um chamado interno pode ser aberto com a equipe de suporte para análise do problema;

#### O chamado pode ser encerrado se a solicitação não estiver dentro do escopo da empresa ou dentro do que foi acordado com o cliente;

### Tempos:

#### Tempo para executar as atividades em 24 horas úteis

### Rotas:

Figura ‑. Rota da Tratativa de Primeiro Nível

## Processo de Tratativa de Segundo Nível

### Objetivo:

Resolver os problemas técnicos reportados pelo cliente;

### Clientes:

#### Externo – Empresas que contrataram o suporte da BR Soluções em TI;

#### Internos – Equipe de acompanhamento de chamado; Equipe de primeiro nível;

### Atividades:

#### Realizar a análise da solicitação;

#### Aplicar a solução para o problema dentro do prazo acordado com cliente (SLA – Service Level Agreement);

#### Acionar o fornecedor caso seja necessário;

#### Avaliar se a solução apresentada resolveu o problema;

#### Enviar chamado para help desk para realizar o encerramento;

### Eventos:

#### Análise da solicitação;

#### Procura para a solução;

#### Aplicar a solução;

#### Abrir uma solicitação com o fornecedor caso necessário;

#### Encaminhar chamado para encerramento;

### Papel Funcional:

#### Analista de Primeiro Segundo Nível;

### Procedimentos:

#### A solicitação deve ser analisada;

#### Deve ser realizada pesquisa sobre a solução, se necessário;

#### Aplicar a solução para o problema;

#### Abrir uma solicitação para o fornecedor caso necessário;

#### Enviar a solicitação para encerramento;

### Tarefas:

#### Analise da solicitação;

#### Pesquisa de solução;

#### Aplicar solução para o problema;

#### Solicitar suporte do fornecedor;

#### Encaminhar chamado para encerramento;

### Metas:

#### Realizar a atividade dentro do prazo acordado de cada atividade;

#### Indicadores métricos:

#### Avaliar se as atividades foram realizadas no tempo limite acordado com o cliente;

#### Avaliar se as atividades estão sendo realizadas corretamente;

### Exceções:

#### Nossos clientes contrataram serviços no período das 09h00min as 21h00min de segunda-feira a sexta-feira exceto feriados. Caso necessite de atendimento fora desse horário, o gerente de se acionado para avaliar a situação para providenciar atendimento;

#### O atendimento pode exceder o tempo previsto devido a dificuldades técnicas ou pendências do cliente;

#### Caso a atividade não seja executada devido a problemas técnicos, um chamado interno pode ser aberto com a equipe de suporte para análise do problema;

#### O chamado pode ser encerrado se a solicitação não estiver dentro do escopo da empresa ou dentro do que foi acordado com o cliente;

### Tempos:

#### Tempo para executar as atividades em 24 horas úteis.

### Rotas:

Figura ‑. Rota da Tratativa de Segundo Nível

## Processo de Tratativa com o Fornecedor

### Objetivo:

Resolver os problemas técnicos reportados pela BR Soluções em TI;

### Clientes:

#### Externos – BR Soluções em TI;

### Atividades:

#### A equipe de segundo nível deve abrir solicitação com o fornecedor caso seja necessário;

### Eventos:

#### Abertura de solicitação junto com o fornecedor;

#### Acompanhar o chamado aberto com o fornecedor;

### Papel Funcional:

#### Analista de Primeiro Segundo Nível;

#### Analista do fornecedor;

### Procedimentos:

#### Caso seja necessário deve ser aberto uma solicitação junto ao fornecedor;

#### Acompanhar a solicitação aberta junto com o fornecedor;

#### Aplicar a solução para o problema fornecida pelo fornecedor;

### Tarefas:

#### Abertura de solicitação junto com o fornecedor;

#### Acompanhamento da solicitação;

#### Aplicar solução Fornecida;

#### Encaminhar chamado para encerramento;

### Metas:

#### Acompanhar fornecedor para entregar a solução no prazo acordado com a BR Soluções em TI;

### Indicadores métricos:

#### Avaliar se as atividades foram realizadas no tempo limite acordado com o cliente;

#### Avaliar se as atividades estão sendo realizadas corretamente;

### Exceções:

#### Caso o fornecedor não possui contrato de suporte para uma solução específica e deverá ser tarifado por chamado, o gerente deve ser consultado;

### Tempos:

#### Tempo para executar as atividades em 24 horas úteis

### Rotas:

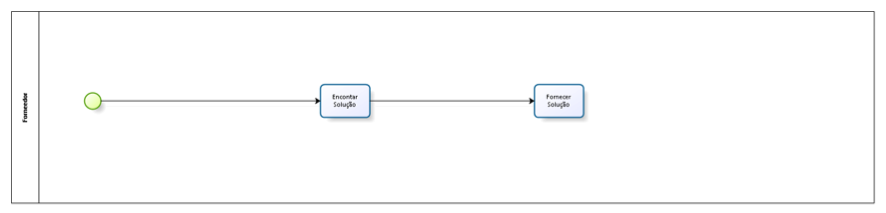


Figura ‑. Rota da Tratativa com o Fornecedor

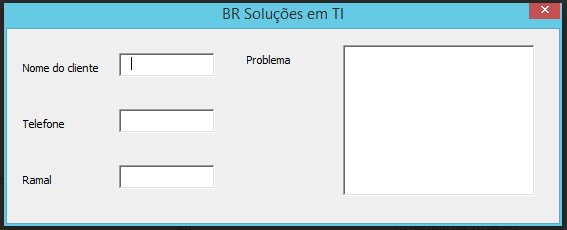
# Simulação

## Melhorias de processos

## Adaptação à empresa a ser criada

# Piloto – Sistema Ilustrativo De Uma Parte Dos Processos

Figura ‑. Tela de abertura de chamado do sistema



# Considerações finais

# Referências Bibliográficas

SILVEIRA, Wagner. Wagner Silveira: inédito. Hortolândia: UCT Brasil, 2016. Entrevista concedida a Maxlei Marini, Mayara Oliveira e Paulo Gonzaga Piovesana.

PORTO, Rogério. Rogério Porto: inédito. Hortolândia: UCT Brasil, 2016. Entrevista concedida a Wagner Silveira.

# Anexo A

