

Declaração do Escopo

Sistema PCI Company

Fundada em 1980, na França, a empresa PCI Company foi abrindo seu caminho na área de segurança de pagamentos, com 7500 funcionários ao redor do mundo. Foi adquirida em 2020 por 8,7 bilhões de dólares pela empresa Worldline.

PCI Company é uma empresa que vende segurança para terminais de pagamento, foi a primeira empresa a receber a certificação Google Mobile Services em 2018 com seu modelo Android Axiom D7, além disso, certificada através da ISO 27 001. A empresa não somente vende terminais em MOCKUP para a distribuidora fazer suas customizações necessárias, como também vende ferramentas de manutenção para centro de reparos. Por ser uma área de alto risco, as ferramentas de manutenção devem todas ser registradas e dependendo do seu nível de administração só pode ser manuseada com a presença de um funcionário PCI Company no centro de reparos. Devido a essa complicação na documentação e privilégios de ferramentas de segurança, foi-se criado um portal helpdesk para todas essas solicitações, tanto para solicitações de ferramentas novas, utilizando a instância LST (Latin Region Security Tools) do portal, quanto para os chamados de suporte aonde se tira dúvidas do uso da ferramenta com o portador.

O processo de solicitação de ferramentas de manutenção é dividido em diversas partes, tais como:

- O chamado LST é criado, o time de segurança faz uma revisão do pedido e retorna para o solicitante se o pedido é válido ou não.
- Caso seja válido, o time de segurança marca manualmente o time de compras para que emita uma OC (Ordem de compra) interno para que a equipe da França possa fazer a ferramenta.
- Após a OC ter sido emitida, a equipe de segurança preenche os documentos necessários com as especificações da ferramenta a ser criada e cria um chamado na instância STK (Instância utilizada na França, para solicitações de ferramentas) com todos os documentos preenchidos.

- A equipe da França avalia a solicitação e se tudo estiver válido começa o processo de criação.
- Com a ferramenta pronta, a equipe da França marca manualmente a equipe de logística do Brasil para efetuar o processo de retirar a ferramenta da França e mandá-la para o cliente final.

A equipe de segurança do Brasil é a responsável por todas as solicitações de ferramentas de manutenção da América Latina, o que pode causar muitos pedidos em um curto período, assim é de se esperar que o portal ofereça 100% da otimização possível para que o processo siga fluidamente e sem grandes problemas.

O LST hoje enfrenta problemas de workflow, por ser um portal helpdesk não dispõe de grandes ferramentas para seguimento de fluxos, com isso, muitas vezes o problema fica parado por semanas entre equipes, por exemplo, a equipe de logística recebe a ordem de despachar a ferramenta da França, mas nenhuma pessoa em específico é chamada, então o chamado fica parado sem seguir uma ordem específica.

É necessário adicionar uma propriedade de Workflow no sistema de helpdesk da empresa, para que a empresa não sofra mais com esse tipo de problema e o portal faça sozinho esse processo de verificar e notificar de quem é o próximo passo individualmente.