

# 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, futuramente expandindo-se para 170 com 7500 funcionários ao redor do mundo. Foi a primeira empresa a receber a certificação Google Mobile Services em 2018 com seu modelo Android Axiom D7, 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, sendo regularmente certificada anualmente através da ISO 27001. É uma empresa que 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 todos 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 as solicitações em referência a essas ferramentas, tanto para solicitações de ferramentas novas (que se é usado a instância LST (LAR Security Tools) do portal), quanto para tickets de suporte aonde se tira dúvidas do uso da ferramenta com o portador.

O processo de solicitação de ferramentas de manutenção é bem longo, é dividido em diversas partes, tal como:

- O ticket 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 um OC (Ordem de compra) interno para que a equipe da França consiga pagar o processo de fazer a ferramenta.
- Após o OC emitido, o time de segurança preenche os documentos necessários com as especificações da ferramenta a ser criada e cria um

ticket na instância STK (Instância utilizada na França, para solicitações de ferramentas) com todos os documentos preenchidos.

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

O time de segurança do Brasil é o responsável por todas as solicitações de ferramentas de manutenção da América Latina, o que pode causar muitos pedidos em um curto período de tempo, sendo 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 possui grandes ferramentas para seguimento de fluxos, com isso, muitas vezes o problema fica parado por semanas entre times, porque, como um exemplo, o time de logística recebe a ordem de despachar a ferramenta da França, mas nenhuma pessoa em específico é chamada, então o ticket fica parado sem seguir uma ordem em específico.

É necessário adicionar uma propriedade de Workflow no sistema de helpdesk da empresa. Para que a mesma 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, já que o processo é longo e confiar nas pessoas para que se marque corretamente o próximo responsável é inviável.