

CONTROLE DE VERSÃO ARQUITETURA ESTRUTURANTE – WORKFORCE MANAGEMENT

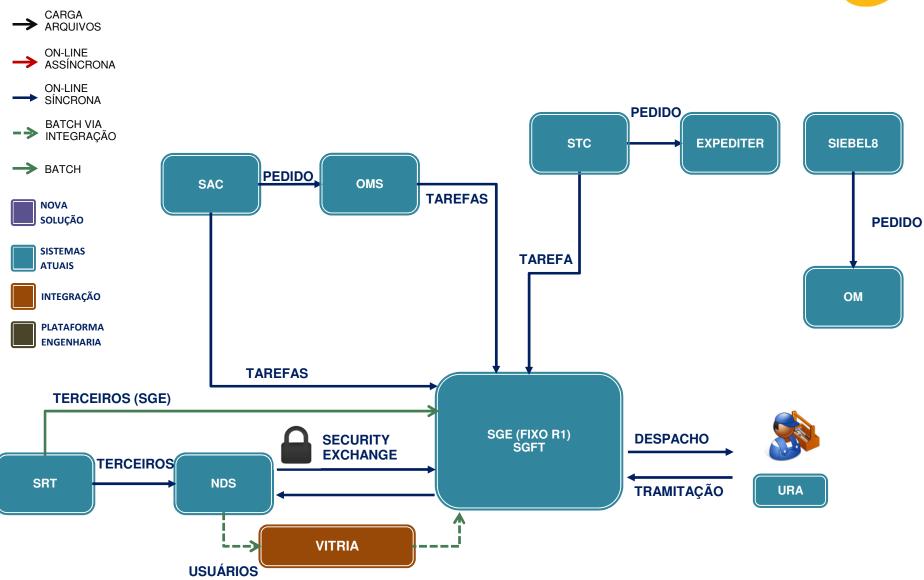


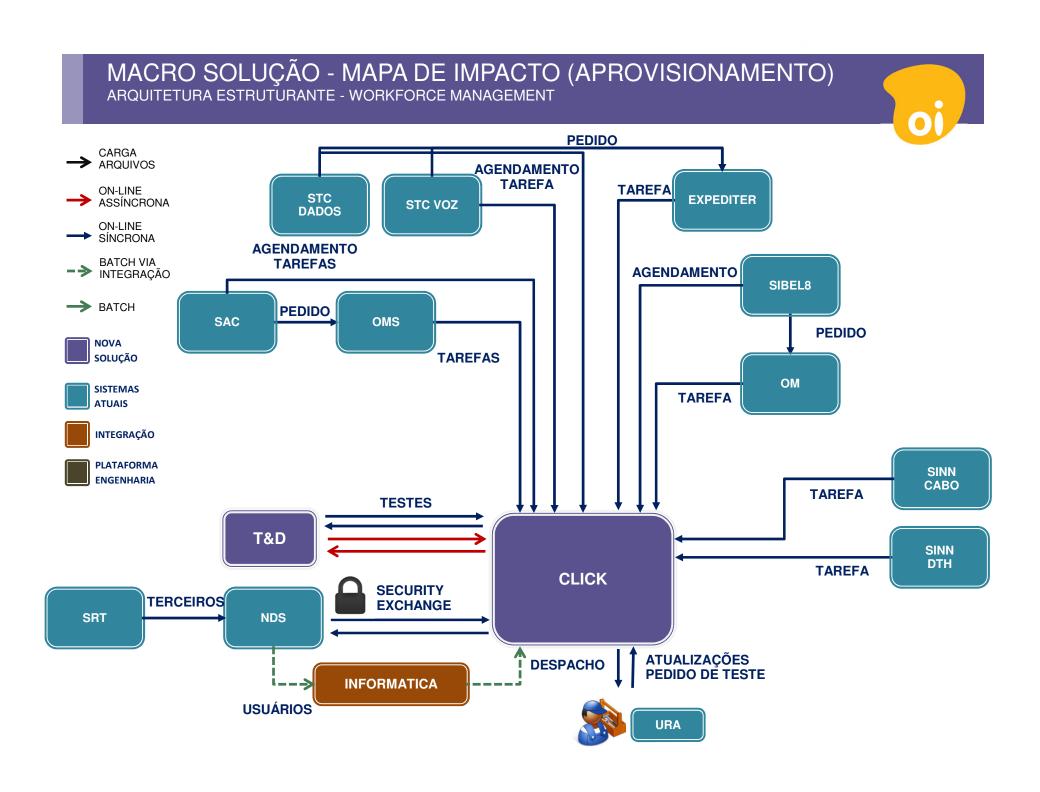
VERSÃO	DATA	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
1.0	10/10/2012	Versão Inicial	André Couto
1.1	10/10/2012	Atualização do cenário AS IS	André Couto
1.2	15/10/2012	Inclusão de macro fluxos	André Couto

MACRO SOLUÇÃO - AS IS (APROVISIONAMENTO)

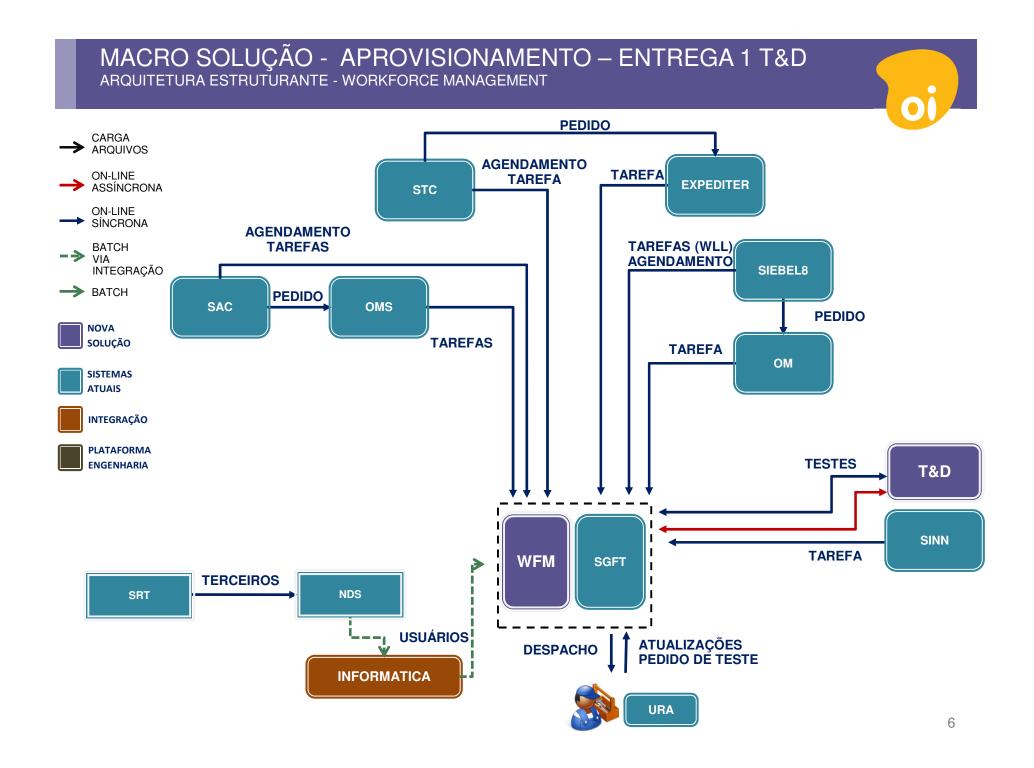
ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT





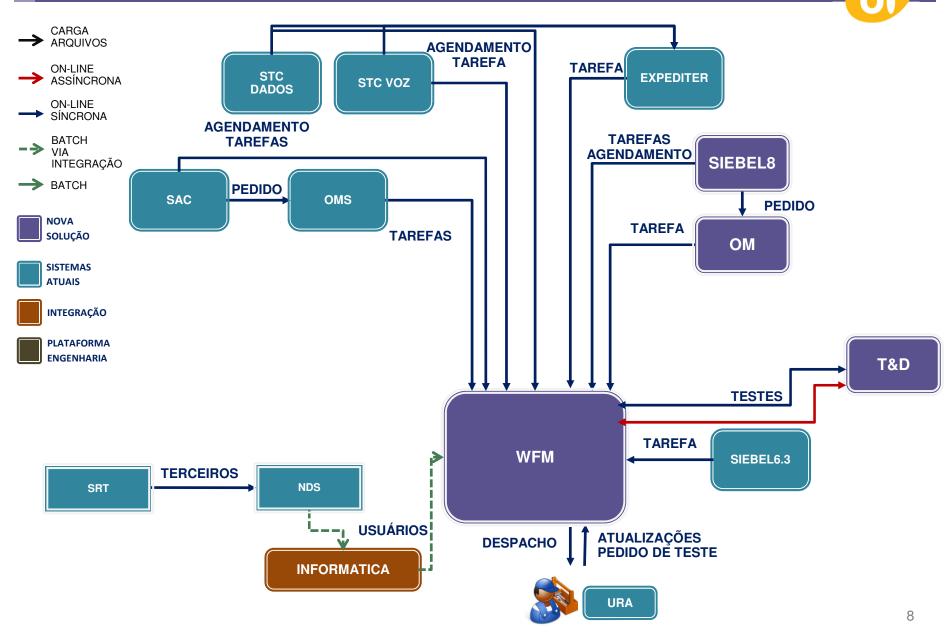


MACRO SOLUÇÃO - APROVISIONAMENTO - ENTREGA 1 WFM ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT **PEDIDO CARGA** ARQUIVOS **AGENDAMENTO** TAREFA **ON-LINE TAREFA EXPEDITER ASSÍNCRONA** STC ON-LINE → SÍNCRONA **AGENDAMENTO** TAREFAS (WLL) **TAREFAS BATCH AGENDAMENTÓ** INTEGRAÇÃO SIEBEL8 → BATCH **PEDIDO** SAC **OMS PEDIDO NOVA TAREFAS SOLUÇÃO** OM **SISTEMAS TAREFA ATUAIS INTEGRAÇÃO PLATAFORMA NETCOOL TT ENGENHARIA** SINN **TAREFA** WFM **SGFT TERCEIROS** SRT **NDS** --- USUÁRIOS **ATUALIZAÇÕES DESPACHO** PEDIDO DE TESTE **INFORMATICA URA** 5



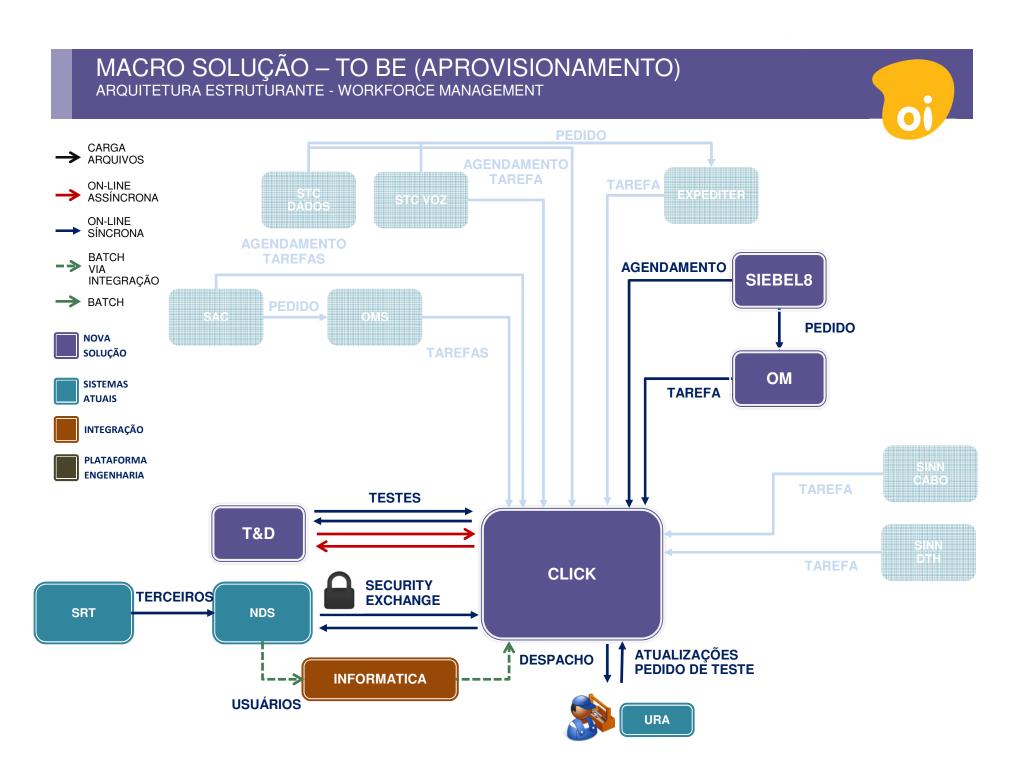
MACRO SOLUÇÃO - APROVISIONAMENTO - ENTREGA 1 CRM ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT **PEDIDO CARGA** ARQUIVOS **AGENDAMENTO** TAREFA **ON-LINE TAREFA EXPEDITER ASSÍNCRONA** STC ON-LINE → SÍNCRONA **AGENDAMENTO BATCH TAREFAS AGENDAMENTO** SIEBEL8 INTEGRAÇÃO → BATCH **PEDIDO** SAC **OMS PEDIDO NOVA TAREFA TAREFAS SOLUÇÃO** OM **SISTEMAS ATUAIS INTEGRAÇÃO PLATAFORMA TESTES ENGENHARIA** T&D **WFM SGFT TERCEIROS** SRT **NDS** --- USUÁRIOS **ATUALIZAÇÕES DESPACHO** PEDIDO DE TESTE **INFORMATICA URA**

MACRO SOLUÇÃO - APROVISIONAMENTO — ENTREGA 3 WFM ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT



MACRO SOLUÇÃO - AS IS (REPARO) ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT → CARGA ARQUIVOS **CLARIFY** SIEBEL8 NETCOOL ON-LINE → ASSÍNCRONA SIEBEL6.3 ON-LINE **PROBLEMAS TAREFAS** SÍNCRONA **FALHAS** BATCH VIA INTEGRAÇÃO FIX **SICAWEB TAREFAS** → BATCH **FALHAS PROBLEMAS** NOVA SAC **SOLUÇÃO** SINN **ALGE TAREFAS SISTEMAS** STC SGE (FIXO R1) **ATUAIS** SGFT **TERCEIROS (SGE)** INTEGRAÇÃO **SICA TAREFAS PLATAFORMA ENGENHARIA** SRT **FALHAS TRAMITAÇÃO DESPACHO USUARIOS SGF NDS SECURITY** URA **EXCHANGE VITRIA TERCEIROS**

MACRO SOLUÇÃO – MAPA DE IMPACTO (REPARO) ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT → CARGA ARQUIVOS **CLARIFY** SIEBEL8 NETCOOL ON-LINE → ASSÍNCRONA SIEBEL6.3 **PROBLEMAS** ON-LINE SÍNCRONA **FALHAS** BATCH VIA INTEGRAÇÃO **FIX NETCOOL TAREFAS** SICAWEB → BATCH **FALHAS TESTES TAREFAS PROBLEMAS** NOVA SAC **SOLUÇÃO SINN DTH** T&D **SISTEMAS STC DADOS ALGE** ATUAIS **SINN CABO CLICK TAREFAS TERCEIROS (SGE)** INTEGRAÇÃO **STC VOZ PLATAFORMA USUARIOS SICA ENGENHARIA TRAMITAÇÃO TERCEIROS FALHAS NDS DESPACHO TAREFAS SGF SECURITY EXCHANGE** SRT URA **INFORMATICA**

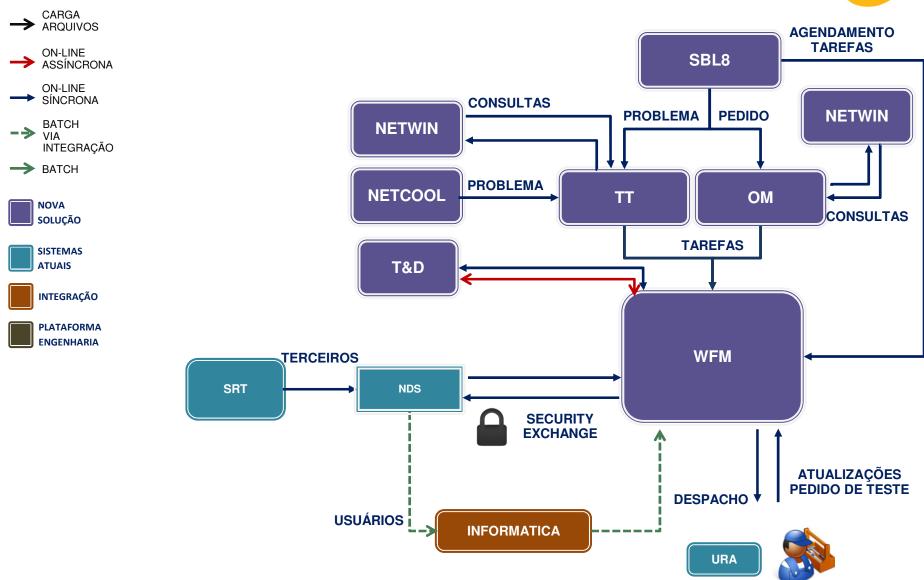


MACRO SOLUÇÃO – TO BE (REPARO) ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT CARGA ARQUIVOS SIEBEL8 ON-LINE **NETCOOL** → ASSÍNCRONA SIEBEL6.3 ON-LINE SÍNCRONA **FALHAS** BATCH VIA INTEGRAÇÃO **NETCOOL TAREFAS** SICAWEB → BATCH **FALHAS TESTES TAREFAS PROBLEMAS** NOVA **SOLUÇÃO** T&D **SISTEMAS ALGE** ATUAIS **CLICK TAREFAS TERCEIROS (SGE)** INTEGRAÇÃO **PLATAFORMA USUÁRIOS ENGENHARIA TRAMITAÇÃO TERCEIROS FALHAS NDS DESPACHO TAREFAS SECURITY EXCHANGE** SRT URA **INFORMATICA**

ARQUITETURA DE REFERÊNCIA

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT





PRÓXIMOS PASSOS

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT



Investimento em integração com o sistema SICA

Já existe uma força tarefa para desligamento do sistema previsto para novembro. Analisar cronograma do projeto com o cronograma do desligamento, macro estimativa de impacto no SICA para integração e estratégia de rollout do WFM.

Prazo: 31/12/2012

PREMISSAS

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT



- 1 <u>Modelo de Referência</u>
- 2 <u>Descrição do Domínio</u>
- 3 <u>Ficha do Programa</u>

MACRO FLUXO

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - WORKFORCE MANAGEMENT



Macro Fluxos

- MFOI024 Gerir Ordem de Serviço
- MFOI039 Reparar Problema de Rede
- MFOI040 Reparar Problema do Cliente
- MFOI041 Reparar Problema do Serviço
- MFOI002 Agendar visita
- MFOI012 Designar Facilidade
- MFOI046 Consultar Facilidade

