Fluxo pós Contratação de Novos Colaboradores

# Sobre o Documento

Este documento descreve o fluxo atual pós contratação de novos colaboradores (solicitações de login de rede, instalação de softwares, acesso a sistemas e configuração de máquina) e o fluxo desejado.

Contents

[Sobre o Documento 1](#_Toc338535173)

[Cenário Atual 2](#_Toc338535174)

[Problemas do Cenário Atual 3](#_Toc338535175)

[Cenário Desejado 3](#_Toc338535176)

# Cenário Atual

Os colaboradores recentemente contratados devem se encaminhar ao departamenteo de RH para obtenção de uma cópia de formulário em papel para a solicitação de login de rede, configuração de conta de email, configuração de máquina, instalação de softwares e possíveis acessos a aplicações corporativas.

Após o formulário em papel ter sido preenchido e assinado pelo gestor do departamento do colaborador recentemente contratao, este deve ser re-encaminhado ao departamento de RH para validação das informações cadastrais preenchidas. Tão logo as informações preenchidas forem validadas, o formulário deve ser encaminhado ao departamento de infraestrutura e redes para que possam ser criados o login na rede da empresa – com associação aos grupos da rede dependendo do cargo do novo colaborador – e conta de email. Após o departamento de infraestrutura e redes ter criado o login e conta de email do novo colaborador, o formulário deve ser encaminhado ao departamento de suporte para que este possa configurar a máquina do novo colaborador (possível instalações e configurações do sistema operacional e softwares).

Dependendo do cargo do novo colaborador, pode ser necessária a liberação de acesso a determinadas aplicações corporativas (ERP, CRM, etc.). A solicitação de liberação de acesso aos sistemas é feita via email de solicitação enviado pelo departamento de TI para cada responsável da área responsável pela aplicação corporativa. A medida que o responsável de cada área responde ao email permitindo a liberação de acesso ao respectivo sistema, o time de suporte de TI efetua a liberação de acesso.



Figura : Fluxo Atual

## Problemas do Cenário Atual

Este fluxo pós contratação, por muitas vezes, é perdido, atrasado e de difícil verificação de andamento. Ainda, por algumas vezes, o papel do formulário é perdido e/ou danificado além da possibilidade de recuperação e/ou leitura – o que gera retrabalho para verificar onde o processo parou e recomeçá-lo.

# 

# Cenário Desejado

O cenário desejado é a automatização desse fluxo através de um sistema acessível por todos os departamentos. Existe uma peculiaridade em relação ao papel do suporte nesse fluxo: o sistema que automatizará esse fluxo, deve ser integrado com o sistema já existente de abertura e fechamento de chamados. Ou seja, para o departamento de suporte, essa automação deve ser transparente.

Um ponto importante a ser extraído dessa automação é a coleta de métricas em relação ao tempo que cada departamento levou para concretizar seu papel no fluxo. Essas métricas serão usadas para a detecção e possível melhoria de processos dentro das áreas.