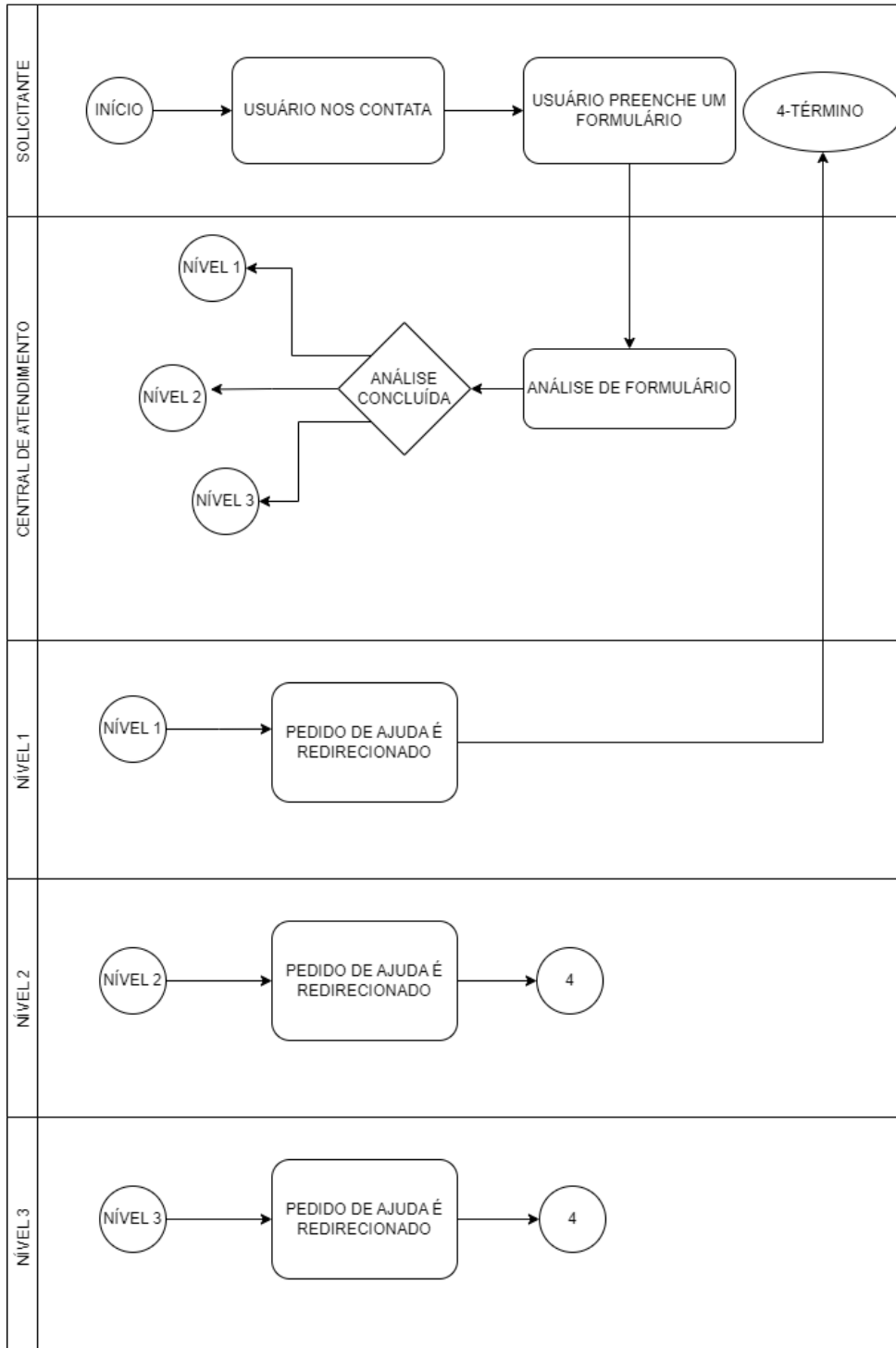


GRUPO 5

FLUXOGRAMA CENTRAL SERVIÇOS DE TI

Filipe Ricardo, Marcos Fernando, Maria Eduarda, Nathalia Obi, Pietra Silva, Vitor Marques.

Fluxograma de requisição



Usuário: Nos contata

Esse contato é feito pela ferramenta de HelpDesk (Ticket enviado para o Email).

Usuário: Preenchimento de formulário

O formulário serve pra nós identificarmos a ocorrência com mais detalhes.

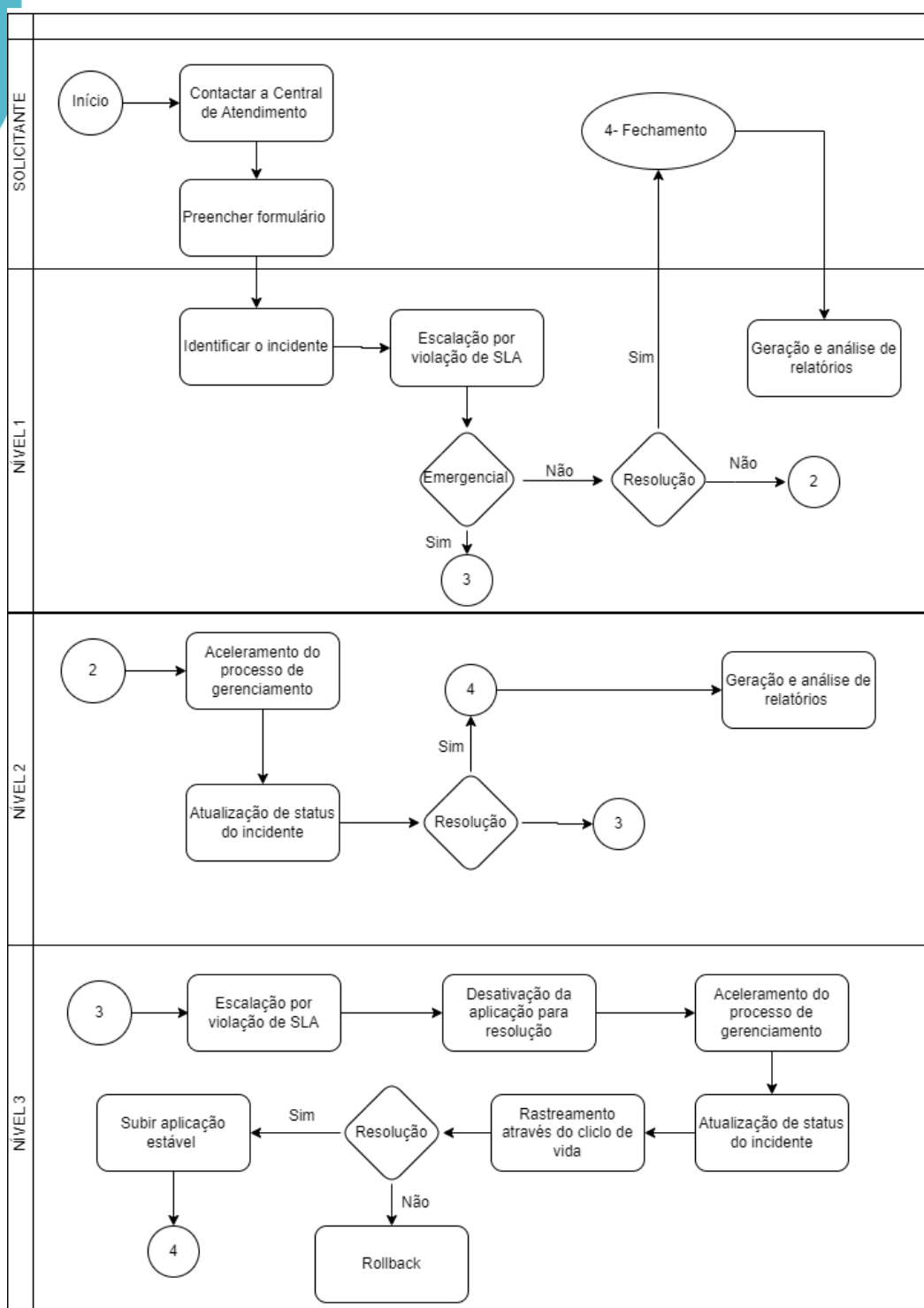
Central de atendimento: Análise

À partir do formulário, a nossa equipe consegue fazer uma análise para a classificação dos níveis da solicitação.

Redirecionamento

Após a análise ser concluída, a equipe faz um redirecionamento da solicitação para as áreas correspondentes (Incidente N1, N2, N3 ou Problema N1, N2, N3).

Fluxograma de incidente



Usuário: Preencher formulário

Enviado por email para análise de incidentes e direcionamento de níveis.

Usuário: Fechamento

Avaliação da satisfação sobre a resolução do incidente

Nível 1: Escalção por violação de SLA

Emergencial - 2 horas para resolução
Importante - 4 horas para resolução
Simples - 6 horas para resolução

Nível 1: Geração e análise de relatórios

Podem ser feitas melhorias? Como?

Nível 2: Aceleração do processo de gerenciamento

Acionar processos de gerenciamento pré definidos para resolução de incidentes rapidamente, para que haja uma solução antes do nível 3.

Nível 2: Atualização do status do incidente

Quando o incidente sobe de nível, ele deve ser dividido em sub-partes para que seja de menor complexidade, por isso é necessária a atualização do status tanto para equipe quanto para o cliente.

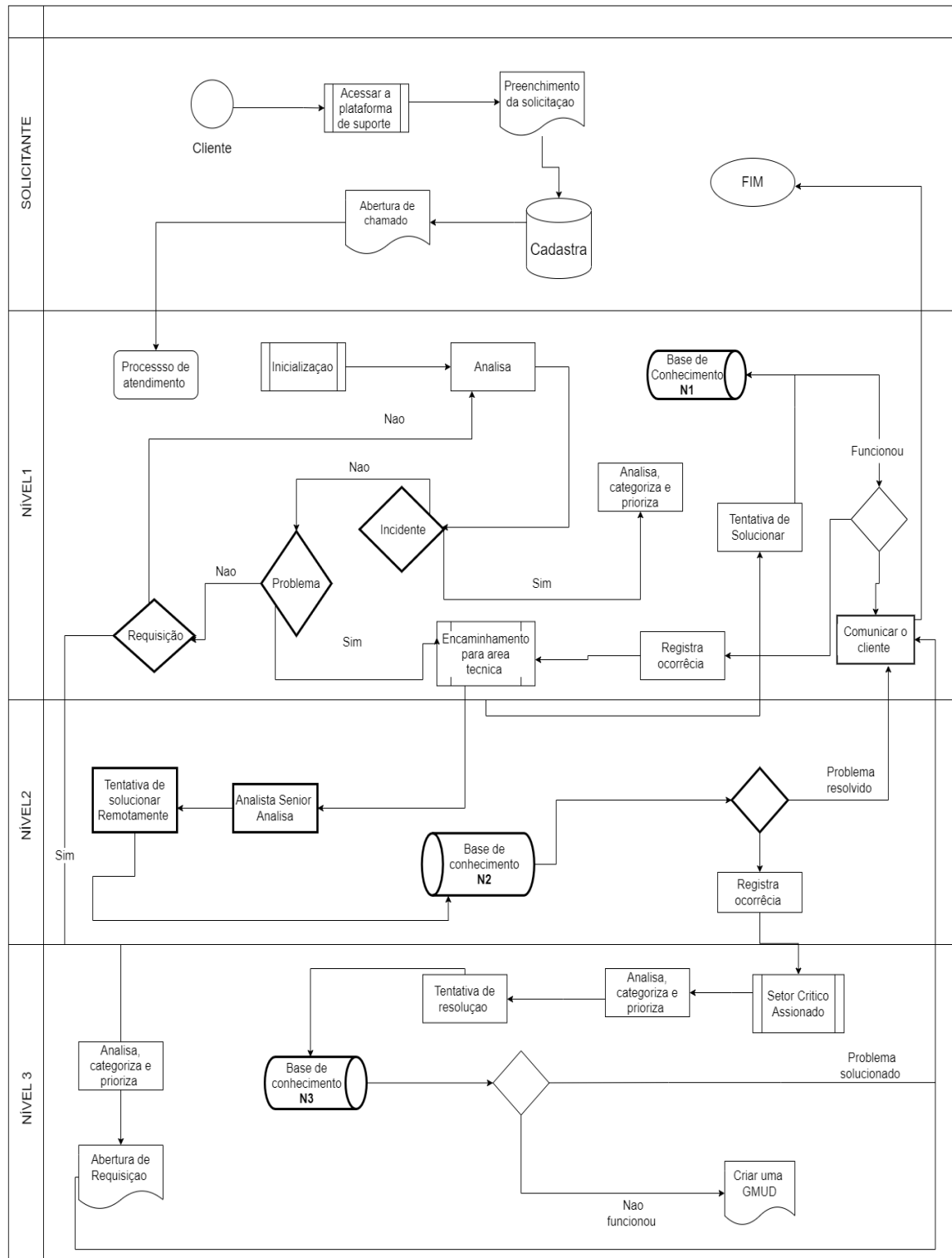
Nível 3: Escalção por violação de SLA

Nessa fase, deve ser priorizado o incidente mais grave.

Central de atendimento 3: Desativação da aplicação

Até a solução do incidente, deve haver uma desativação para que não resulte em um problema de maior escalabilidade.

Fluxograma de problema



Nível 1: Contendo Assistentes de Atendimento I e II

Com enfoque para abertura e resolução de chamados superficiais, com uma boa base de informações com os erros conhecidos e de como tratá-lo, e com um treinamento sempre contínuo. São resolvidos basicamente todos os problemas neste nível;

Nível 2: Contendo Analistas Senior, um setor com atuação mais técnica

Verifica a fundo o problema do cliente buscando visar a raiz dele, caso o problema seja relacionado a hardware ou software da operação o mesmo realiza o escalonamento entre as áreas responsáveis pela tratativa e pelo registro do ciclo de vida, além disso é aplicada uma solução de contorno;

Nível 3: Este é o setor crítico

Momento em que sistemas entram em ação e se mobilizam, contatando aos clientes fabricantes para resolução de problemas, referentes à redes/segurança e resolução de problemas complexos juntamente com novas soluções. Este nível é composto por especialistas na área, profissionais com experiência e um grande nível de conhecimento.