

ESCOPO DO PIM DE ESTUDO DE CASO

Empresa SISTEMAS LTDA

O que é um estudo de caso?

A partir de uma situação real ou hipotética o grupo de pesquisadores apresentam argumentos para provar suas afirmações.

O estudo deve ser formatado apresentando primeiro a situação problema e o(os) cenário(s) envolvidos, além de responder perguntas tais como, quais os objetivos do estudo (o que o estudo de caso pretende provar)?, o como será o desenvolvimento e a análise dos dados envolvidos com o estudo de caso?, e após responder a estas perguntas concluir se aquele estudo responde ou não as hipóteses criadas como objetivo.

Cenário deste estudo de caso

Uma empresa fictícia do ramo de desenvolvimento e suporte de aplicações corporativas (**Sistemas LTDA**) deseja reestruturar seu parque computacional e os sistemas utilizados para gestão e atendimento dos clientes. Para tal, eles contrataram o serviço de consultoria de sua empresa para desenvolver um estudo de caso, indicando as melhores opções de investimento tecnológico (hardware, sistemas operacionais e softwares).

Produtos da Sistemas LTDA

A Sistemas LTDA é uma empresa de desenvolvimento de aplicações corporativas desde 2020, e possui 4 aplicações que são vendidos por sua equipe comercial em um modelo de assinatura, todos os assinantes possuem suporte vitalício e acesso as atualizações das aplicações sem custo durante o período da assinatura.

As aplicações desenvolvidas pela empresa foram construídas em uma plataforma Java e utilizam bases de dados SQL Server ou Postgree (dependendo do tipo de assinatura).

Assim que uma empresa assina ou renova sua assinatura, o setor financeiro informa a equipe de Administradores de Rede, que criam um acesso dedicado a este assinante. A assinatura é feita para cada aplicação individualmente, ou seja, uma mesma empresa pode ter até 4 assinaturas e 4 acessos dedicados diferentes.

Cada aplicação tem uma base de dados única onde são armazenados os dados de todos os clientes que utilizam aquela aplicação, mas mesmo estando com todos os dados em bancos de dados compartilhados, nenhum cliente consegue acessar os dados inseridos por outros cliente.

A quantidade de clientes acessando as aplicações simultaneamente poderá variar, mas as aplicações são projetadas para balanceamento de carga, logo desde que não haja problema no acesso e que a performance de hardware atenda a demandas o número de clientes acessando ao mesmo tempo não serão problema.

Nível dos usuários

O gestor de tecnologia de empresa (que será também o stakeholder do projeto), inicialmente indicou em relação aos softwares:

Eles não desejam usar nenhum software que não ofereça suporte corporativo. Se necessário a empresa prefere pagar por licenças de uso para garantir a não interrupção da área operacional.

O stakeholder também informou que a equipe de suporte a tecnologia está dividida em dois níveis de atendimento (administradores da rede e o suporte ao usuário) e que embora estes grupos tenham conhecimento técnico, eles devem ser atualizados em relação aos novos sistemas escolhidos.

Já em relação aos demais usuários, ele divide-os em equipe administrativa, comercial, negócios e marketing, financeira, Suporte aos clientes e usuários dos sistemas, desenvolvimento suporte, desenvolvimento manutenção e desenvolvimento criação.

Ele também classifica que a equipe de administração e as equipes de desenvolvimento podem ser classificados como usuários avançados, mas que as demais equipes devem ser considerados com usuários com pouco conhecimento do uso de sistemas.

Quantidade de usuários por equipe

Equipe de administradores da rede	3 + 1 líder
Equipe de suporte aos usuários internos	6 + 1 líder
Equipe administrativa	3 + 5 líderes
Equipe de negócios e marketing	4
Equipe comercial	12
Suporte aos clientes e usuários dos sistemas	5 + 1 líder
Equipe financeira	3
Equipe de desenvolvimento suporte	12 + 2 líderes
Equipe de desenvolvimento manutenção	12 + 2 líderes
Equipe de criação	10 + 1 líder
Recepção e atendimento ao público	2

total = 85

Cada um dos colaboradores deverá ter acesso a um computador (ou similar) com hardware adequado e configuração necessárias que atendam a necessidade do usuário em cumprir suas atividades.

Todos os membros da equipe de criação trabalham em regime híbrido (3 dias em home-office e 2 na empresa), sendo a única exceção o líder que trabalha localmente. A equipe é organizada para que 50% venha em um dia e 50% no outro.

pelo q parece 5 PCs

Demandas das equipes

A **equipe administrativa** (alta direção) são os responsáveis por gerenciar os projetos futuros, analisar as tendências de mercado e a produtividade da empresa.

Eles desejam que todos os processos as áreas administrativa e de suporte estejam interligados, o que permitirá que eles possam ter acesso aos dados destas áreas, o que auxilia na tomada de decisão.

Como boa parte do trabalho é representado por gráficos e diagramas, o grupo precisará de uma impressora de alta qualidade e impressão com cores.

A equipe também deseja que os documentos técnicos e administrativos da empresa possam ser acessados remotamente (de acordo com o nível de autorização), e para tal acha interessante que existe uma intranet associado a um servidor de hospedagem dos documentos.

A atribuição da equipe de Negócios e Marketing é cuidar de toda a área de criação e divulgação de campanhas dos produtos da Sistemas LTDA. Eles produzem todos os materiais de criação da área gráfica, editam vídeos para internet e para mídias eletrônicas (alta resolução), além de cuidar dos conteúdos do site da empresa.

Também são responsáveis pelo envio e recebimento de peças publicitárias (documentos digitais grandes). Uma queixa constante da equipe é que este envio e recebimento é muitas vezes comprometido pelo tráfego de dados compartilhado.

A equipe comercial é responsável pela venda dos softwares para os assinantes, e passam grande parte do tempo fazendo contatos telefônicos com os clientes. O Líder da equipe sugeriu que para redução de custos a empresa deveria utilizar alguma solução baseada em Voz por IP.

Também será necessário um sistema que gere os mailings (catálogo de clientes), controle o fluxo de contatos e gere contratos de venda. Este sistema pode ser proprietário ou de terceiro de acordo com o projeto.

Além disto, os colaboradores da equipe comercial deverão ter acesso ao catálogo de produtos da Sistema LTDA e a internet (para pesquisa de clientes).

A equipe de Suporte aos clientes e usuários das aplicações é responsável por receber as manifestações (reclamações e elogios) dos assinantes. Cada colaborador da equipe possuem um número de telefone exclusivo, o que dificulta muito a operação.

Uma das solicitações do líder da equipe é que seja implementado um sistema de URA que direcione as ligações para o atendente que não estiver em atendimento ou registre eletronicamente os dados do cliente (caso todos os atendentes estejam em atendimento) para que eles possam retornar mais tarde. Todas as ligações devem ser registradas em um sistema que pode ser proprietário ou terceiro.

Caso seja possível o atendente deve resolver o problema e registrar a resolução, caso não seja possível a atendente deve encaminhar o problema para a equipe responsável (via sistema). Todas as equipes devem ter acesso a este sistema e devem encaminhar a solução para a equipe de suporte ao cliente e usuários das aplicações.

Caso o problema esteja relacionado ao mal funcionamento de uma aplicação, ou a manifestação não possa ser resolvida pelo colaborador da equipe de suporte ao cliente, esta deverá ser encaminhado (via sistema) a equipe de desenvolvimento – suporte.

A equipe financeira é responsável não só por gerar as NF-e e encaminhá-las aos clientes, como também controlar os fluxos de recebimento das assinaturas e pagamentos que a empresa deve realizar.

Para tal, assim que um programa é vendido pela área comercial, eles recebem a confirmação da venda, geram os documentos de cobrança e quando o processo de recebimento é finalizado eles enviam a NF-e no e-mail indicado pelo cliente. Além disto, o setor financeiro, após confirmação

do pagamento da assinatura, informa a equipe de administração da rede para enviar o acesso ao novo assinante.

A empresa trabalha com um modelo de negócios baseado em assinatura anual, então, também é responsabilidade do setor financeiro controlar as assinaturas que estão próximas ao vencimento, enviando a informação ao setor comercial.

A equipe de desenvolvimento – suporte é a equipe responsável por fazer o primeiro atendimento as equipes de TI dos assinantes em caso de mal funcionamento das aplicações. Eles devem ser capazes de verificar em tempo real, como está a conexão das aplicações, também devem ser capazes de rodar a aplicação em ambiente de produção e de teste, e devem ser capazes de visualizar os códigos fontes (mas não os alterar).

A equipe de desenvolvimento – manutenção deve possuir os mesmos acessos que a equipe de desenvolvimento – suporte, mas devem ser capazes de acessar os códigos fontes as aplicações e alterá-las quando necessários.

Todas as alterações são feitas em ambiente de teste e somente depois de validadas pelos líderes é lançada uma atualização que vai para o ambiente de produção.

As equipes de desenvolvimento – suporte e manutenção, deverão ter acesso ao sistema de suporte aos clientes e usuários da aplicação, para receberem as manifestações encaminhadas por esta equipe, avaliar as demandas e inserir as soluções quando houver.

A equipe de criação é responsável pelo desenvolvimento de novas funcionalidades para as aplicações já existentes e participam de projetos para novas aplicações. Esta equipe trabalha no formato híbrido, com equipamentos fornecidos pela empresa.

O acesso, tanto aos códigos das aplicações já existente quando de novos projetos, só podem ser feitas de forma remota e em ambiente de teste, tanto quando estes colaboradores estiverem em ambiente de home-office quando no ambiente da empresa.

Os computadores utilizados por esta equipe de colaboradores não devem possuir acesso a periféricos de saída (ou devem ser desabilitados estes acessos), para evitar problemas de cópias dos códigos

Os equipamentos da equipe de recepção devem possuir um sistema de controle de acesso de visitantes e outro sistema de controle de acesso as catracas.

Além das demandas apresentadas por cada equipe o stakeholder adicionou ao escopo do projeto uma nova demanda que tem como foco garantir o acesso as aplicações considerando conectividade do Data-center

Os servidores que rodam as aplicações da Sistemas LTDA, são responsáveis por garantir que cada assinante consiga utilizar as aplicações em tempo real e de forma segura.

O novo parque computacional deve possuir **3 links redundantes** (sendo que pelo menos 2 de operadoras diferentes) para garantir o acesso as aplicações 7X24, **4 servidores de produção dedicados**, sendo um para cada aplicação (servidores que rodam a aplicação e o banco de dados), **servidores de redundância** (servidores espelhos aos de produção que entram no ar caso os dedicados não consigam), **servidores de ambiente de teste** (contendo as versões anteriores da aplicação para correção e validação).

Objetivos

A partir das demandas especificadas de cada uma das equipes e do stakeholder a sua consultoria deverá realizar um estudo de caso sugerindo a **renovação do parque computacional** (hardware e sistemas operacionais), a renovação do **data-center** (configuração de servidores) e a atualização\implementação de **sistemas de informação gerenciais** que atendam as demandas da Sistemas LTDA.

A indicação de cada configuração de hardware deve ser embasada em análises estatísticas de benefícios (performance e capacidade de armazenamento) e análise de custos (cotação de fornecedores), além de considerar não só os requisitos de sistemas operacionais e sistemas de informação que irão rodar em cada máquina.

É importante lembrar que cada equipe tem necessidades específicas que devem ser atendidas na análise e que a consultoria de sua equipe deve elaborar configurações diferenciadas para atender a estas demandas.

Reunião de Alinhamento do escopo

O stakeholder compreende que eventuais dúvidas podem surgir durante a elaboração do projeto e deseja deixar pré-agendado um conjunto de reuniões de alinhamento.

Entre em contato para estabelecer este alinhamento o quanto antes.