

Capgemini Brasil

**Inventário de
realizações**

Ano 2022

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Inventário de realizações:	4
3.1 Inventário de realizações 1:.....	4
3.2 Inventário de realizações 2:	5
3.2 Inventário de realizações 3:	7

1. Introdução

O inventário de realização é um documento que mostra os problemas encontrados pela profissional Jaqueline Angelica Ramos, no decorrer do ano de 2022, e as soluções propostas para melhorias/resolução desses problemas.

Além das propostas de soluções podemos observar os métodos utilizados para que fosse possível chegar a um resultado satisfatório e os ganhos que essa melhoria trouxe para o time.

Além disso, em alguns casos são mostradas algumas barreiras que não tinham sido mapeadas e que foram encontradas no decorrer da implementação e como o profissional conseguiu chegar a uma solução para que o problema fosse resolvido.

Por fim, são destacadas as competências profissionais que foram colocadas em prática, bem como as qualidades pessoais desenvolvidas.

2. Objetivo

Este documento tem o objetivo de mostrar as realizações da profissional Jaqueline Angelica Ramos para o ano de 2022.

3. Inventário de realizações:

3.1 Inventário de realizações 1:

Empresa: Capgemini Cargo: Analista de Processos e Qualidade	Data de duração: 03/2022 até 06/2022 ¹
Qual era o problema? <p>Demora na criação dos relatórios de ticket review, por se tratar de um grande volume de dados o excel travava e muitas vezes reiniciava e perdíamos todo serviço feito. Além do mais, a coleta dos dados era feita de forma manual, era copiado e colado os dados de uma planilha para outra, sem contar que as colunas tinham nomes diferentes o que elevava a probabilidade de erro, onde poderia ser colado um dado em um campo que não deveria ser. Além disso era utilizado várias tabelas dinâmicas e a atualização das mesmas era de forma manual, gastando assim muito tempo para gerar os gráficos e também sendo suscetível de erro pois poderia ser esquecido de atualizar uma tabela. Por fim, não existia uma instrução de execução dos relatórios, onde pudesse ser consultado em caso de dúvidas.</p>	
Qual foi a solução proposta? <p>Para clientes que não possuem a gestão de chamado pelo Service Now foram recriados os relatórios no software Power BI, pois é um software preparado para lidar com grande volumetria de dados e tem a atualização automática dos gráficos. Eliminando assim os problemas com travamento e atualização manual de tabelas dinâmicas. Além disso, para gerar os dados foi feita conexão direta com o banco de dados de cada cliente evitando o erro de copiar e colar algum dado errado.</p> <p>Para clientes que possuem a gestão de chamados pelo Service Now, foi criado um painel direto na plataforma de ITSM, além de garantir a autenticidade dos dados pode ser realizada a atualização automática dos gráficos.</p> <p>Além disso foram criadas instruções de execução para cada relatório.</p>	
Qual foi o resultado obtido? <p>Redução do tempo gasto² na confecção dos relatórios, em aproximadamente 91,6%, tempo reduzido de 240 para em média 20 minutos³, podendo ser utilizado esse tempo ganho para as análises dos dados obtidos, análises essas que com a demora de confecção do relatório antigo não era possível se dedicar a fundo, pois tinham prazos de entregas para serem respeitados.</p> <p>Com as instruções documentadas, qualquer pessoa será capaz de executar o relatório, evitando que o processo seja dependente de uma única pessoa.</p>	
Competências profissionais colocas em prática: <p>Observação, comunicação, melhoria contínua, análise de dados, visualização de dados, organização.</p>	

Qualidades pessoais desenvolvidas:

Relacionamento interpessoal, criatividade, inovação, iniciativa, persuasão.

Notas:

¹ Tempo de 3 meses levando em consideração outras atividades executadas nesse período;

² redução de tempo por relatório, se levar em consideração todos os relatórios de ticket review há um maior aumento de tempo;

³ quando existir a necessidade de criar gráficos novos esse tempo de 10 minutos pode ser aumentado para 60 minutos.

3.2 Inventário de realizações 2:

Empresa: Capgemini

Cargo: Analista de Processos e Qualidade

Data de duração: 06/2022 até 08/2022¹

Qual era o problema?

Demora na criação dos relatórios de Ticket Audit, seleção dos chamados para auditar eram realizadas de forma manual, tendo que selecionar na massa de dados chamado por chamado de cada analista. Além do mais era utilizado várias tabelas dinâmicas e a atualização das mesmas era de forma manual, gastando assim muito tempo para gerar os gráficos e sendo suscetível de erro pois poderia ser esquecido de atualizar alguma tabela. Além disso, a avaliação de cada critério de pontuação do analista era muito vaga, não era visível de fato onde o analista tinha mais dificuldade. Por fim, não existia uma instrução de execução dos relatórios, onde pudesse ser consultado em caso de dúvidas.

Qual foi a solução proposta?

Recriar os relatórios utilizando macros no excel para seleção automática dos chamados a serem auditados e recriado os gráficos no software Power BI, pois é um software preparado para lidar com grande volumetria de dados e tem a atualização automática dos gráficos. Eliminando assim os problemas com seleção manual dos chamados e atualização manual de tabelas dinâmicas. Além disso, para gerar os dados foi feita conexão direta com o banco de dados de cada cliente evitando o erro de copiar e colar algum dado errado;

Dividir os critérios analisados em subcritérios para uma melhor visão da dificuldade de cada analista;

Além disso foram criadas instruções de execução para os relatórios de ticket audit.

Qual foi o resultado obtido?

Redução do tempo gasto² na seleção dos chamados e na confecção dos relatórios, em aproximadamente 83%, tempo reduzido de 120 minutos para em média 20 minutos⁴,(levando em podendo ser utilizado esse tempo para outras atividades;

Com a divisão dos critérios é possível avaliar qual a dificuldade real da operação e trabalhar em planos de ações específicos para cada dificuldade;

Com as instruções documentadas, qualquer pessoa será capaz de executar o relatório, evitando que o processo seja dependente de uma única pessoa.

Competências profissionais colocas em prática:

Observação, comunicação, negociação, trabalho em equipe, melhoria contínua, análise de dados, visualização de dados, organização.

Qualidades pessoais desenvolvidas:

Relacionamento interpessoal, criatividade, inovação, iniciativa, persuasão.

Dificuldades a ultrapassar e resultados obtidos:

1º Conseguir que o gerente de SI aprovasse um custo para inclusão de algumas colunas no banco de dados para evitar que o analista tenha que abrir ticket por ticket no Service Now para auditar e poder fazer isso de forma mais prática.

Negociação realizada com o gerente da área, conseguindo a aprovação desses custos e inclusão dos campos solicitados.

2º Conseguir que o time de banco de dados alterasse a parametrização de alguns campos no banco de dados, pois ao fazer a conexão com o banco de dados para que os dados fossem trazidos de forma automática, verificou-se que esses dados vinham cortados que era necessária uma mudança no tipo de dados de caracteres, aumentando o CHAR parametrizado.

Negociação realizada com o time, conseguindo que os campos fossem alterados e viessem na sua totalidade.

Notas:

¹ Tempo de 3 meses levando em consideração outras atividades executadas nesse período;

² redução de tempo por relatório, se levar em consideração todos os relatórios de ticket audit há um maior aumento de tempo livre;

³ nesse tempo de 120 minutos não está incluso o período gasto para auditar os tickets é apenas o tempo de seleção dos chamados antes de auditar e compilação dos dados/criação dos gráficos após auditar os tickets;

⁴ nesse tempo de 20 minutos não está incluso o período gasto para auditar os tickets é apenas o tempo de seleção dos chamados antes de auditar e compilação dos dados/criação dos gráficos após auditar os tickets.

3.2 Inventário de realizações 3:

Empresa: Capgemini Cargo: Analista de Processos e Qualidade	Data de duração: 08/2022 até em execução
Qual era o problema? <p>Processo de Gerenciamento de Problema estava abandonado, havia mais de 170 tickets em backlog sem atuação, tickets desde 2020. Dentre os principais ofensores estavam tickets com SLA violados, Tickets sem atribuições, Tickets de crise sem ACR, Tickets sem causa raiz/plano de ação preenchidos, tickets sem cobranças de preenchimento/execução de Plano de ação. Ocasionalmente uma perda de valor para o processo. Além disso foram identificados GAP no processo/Ferramenta utilizada para a gestão dos tickets. Outro problema evidente foi a identificação da falta de conhecimento das áreas responsáveis pelos preenchimentos dos tickets, a maioria não sabia como utilizar a ferramenta. Para os GAPs foi identificado que o processo não tinha uma planilha de controle dos tickets, o prazo de preenchimento da IT era diferente do parametrizado no Service Now, matriz de escalonamento era vaga além disso, não tinha prazos/matriz de escalação para cobranças de plano de ações e nem prazos/matriz de escalação para cobranças de encerramento de ticket. Além do mencionado, o processo possui um único indicador, sendo necessário a criação de outros indicadores para uma melhor análise da qualidade do processo. Também foi identificado que o SLA que constavam no processo era diferente do parametrizado na ferramenta. Para os GAPs da Ferramenta foi identificado que o SLA corria de forma ininterrupta, vide processo o gerente de problemas tem 2 dias úteis para designação do ticket para alguém, ou seja, SLA de preenchimento deveria acontecer após a designação, mas não era o que acontecia. Exemplos como ticket de crise que o SLA de preenchimento eram 3 dias úteis a partir da CRIAÇÃO do ticket eram todos violados pois caso o gerente de problemas demorasse os 2 dias para designação do ticket, a operação não tinha tempo hábil para preenchimento após a designação.</p>	
Qual foi a solução proposta? <ol style="list-style-type: none">1. Cancelamento dos tickets em backlog<p>Cancelar os tickets de 2020 até Junho/2022, visto que a operação não teria mais como fornecer as informações necessárias bem como evidências para anexar ao ticket. Criação de um controle para acompanhamento dos tickets de problemas para poder realizar as cobranças no tempo adequado.</p><p>Benefícios: Evitar o não preenchimento/atualização dos tickets por falta de conhecimento da operação.</p>2. Criação de controle para acompanhamento do processo:<p>Criar uma planilha de controle de pendências, ações e cobranças.</p><p>Benefícios: evitar que os tickets de problemas caiam no esquecimento e tenham as tratativas realizadas.</p>3. Colocar no processo um Prazo de preenchimento de Plano de ação no Procedimento:<p>Atualmente no processo de problema não temos um prazo estipulado para preenchimento de plano de ação, o processo só menciona causa raiz. Uma opção seria alterar a escrita onde para o preenchimento da causa raiz/plano de ação seja em x dias.</p><p>Benefícios: Evitar desvios nos processos e garantir que o processo seja executado da forma como está escrito no procedimento.</p>4. Reconstrução da Matriz de escalonamento e criação de novas matrizes para cobrança de plano de ação e cobrança de encerramento de ticket:	

Reconstruir a matriz de escalonamento incluindo cobranças para o diretor da área, pois atualmente a escalação vai até o gestor. Inclusão de novas tabelas para cobranças de plano de ação e cobranças de encerramento colocando o diretor da área também como escalação.

Benefícios: Evitar que as cobranças necessárias não sejam realizadas minimizando que o backlog dos tickets aumente por falta de preenchimentos/encerramento.

5. Alterar no Procedimento de Problema o prazo de preenchimento de causa raiz por área de resolução:

Colocar um quadro separado por área resolvida/cliente com o prazo que cada área leva pra descobrir a causa raiz de um problema.

Benefícios: Ter em fácil acesso os prazos para poder seguir corretamente na hora de enviar um e-mail cobrando o preenchimento. Além disso, o objetivo é não ser injusto com nenhuma área, pois o tempo que uma área leva para descobrir um problema pode ser diferente do tempo que outra área levaria.

6. Criação de Material/Treinamento:

Criar um PDF/Workshop para orientar a operação a utilizar a ferramenta ServiceNow para preenchimento do ticket.

Benefícios: Auxiliar a operação no adequado preenchimento do ticket e evitar que a operação justifique que não está preenchendo os tickets por não saber manusear da ferramenta.

7. Criar um novo indicador que irá medir se o Owner está tratando os tickets no prazo correto: Medir se o Owner do processo está realizando as tratativas do ticket em até 2 dias úteis da criação do mesmo.

Benefícios: Ao medir se o Owner está tratando os tickets no prazo estipulado poderemos analisar se ele está conseguindo gerenciar suas atividades conforme descrito no processo.

8. Alteração na ferramenta na parametrização do SLA:

Para tentar minimizar que os SLAs sejam violados. E tenham as tratativas de acordo com os prazos estipulados em procedimento.

Benefícios: Garantir a satisfação do cliente em ter o seu problema solucionado no prazo acordado, evitando que a operação alegue prazo diferente na ferramenta com o que está no processo.

Qual foi o resultado obtido?

As soluções propostas ainda estão em execução, até o momento as 6 primeiras soluções foram realizadas, a 7ª e 8ª estão em andamento. Para as soluções 7 e 8 foi aberto o ticket RITM2240140 para alteração na ferramenta e realização das soluções propostas. Mas até o momento com as ações de 1 a 6 realizadas já pode ser notado uma grande valorização do processo de problema. Evidenciados por elogios tanto da operação quando do cliente, demonstrando que o processo voltou a ser bem executado e que as alterações propostas foram bem-sucedidas.

Competências profissionais colocadas em prática:

Observação, comunicação, negociação, trabalho em equipe, melhoria contínua, análise de dados, análise de processos, análise de requisitos, organização.

Qualidades pessoais desenvolvidas:

Relacionamento interpessoal, criatividade, inovação, iniciativa, persuasão.

Dificuldades a ultrapassar e resultados obtidos:

1º Conseguir que o gerente de SI aprovasse um custo para inclusão de algumas das soluções propostas.

Negociação realizada com o gerente da área, conseguindo a aprovação desses custos. Aguardando time se Service Now realizar as alterações.

2º Conseguir que a operação e o cliente sentissem o real valor do processo de Gerenciamento de Problemas e trazer a satisfação de ter seus problemas sendo resolvidos.

Comunicação próxima com os profissionais, interagindo com Tech Lead e equipes, evidenciando o trabalho via e-mail e recebendo elogios tanto da operação, quanto do cliente demonstrando a satisfação referente ao processo de gerenciamento de problemas.