



BandTec

DIGITAL SCHOOL



Tecnologia da Informação

Mudanças e Suporte a TI

Prof. Thiago Bonacelli

Thiago.bonacelli@Bandtec.com.br

Fluxograma



CONJUNTO DE ATIVIDADES QUE ENVOLVEM ENTRADAS, TRANSFORMAÇÕES, SAÍDAS E CONTROLE QUE, INTERLIGADOS POR OBJETIVOS COMUNS, FORNECE PRODUTOS OU SERVIÇOS.

MÉTODO, SISTEMA, MANEIRA DE AGIR OU CONJUNTO DE MEDIDAS TOMADAS PARA ATINGIR ALGUM OBJETIVO.

SEQUÊNCIA CONTÍNUA DE FATOS OU OPERAÇÕES QUE APRESENTAM CERTA UNIDADE OU QUE SE REPRODUZEM COM CERTA REGULARIDADE; ANDAMENTO, DESENVOLVIMENTO, MARCHA.

O mapeamento e criação de processos tem como objetivo o entendimento do que é feito ou do que se pretende fazer, para:

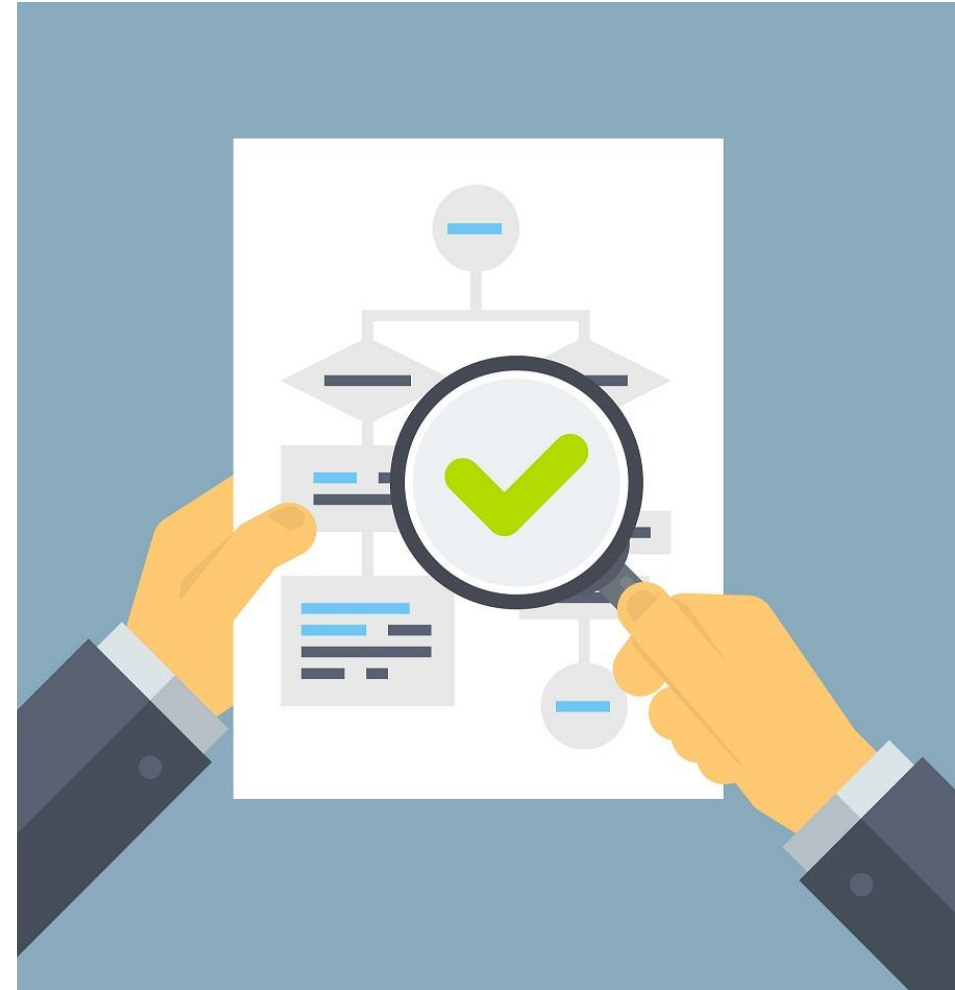
- ✓ Melhorar o que é feito;
- ✓ Padronizar;
- ✓ Eliminar atividades que não geram valor;
- ✓ Automatizar.



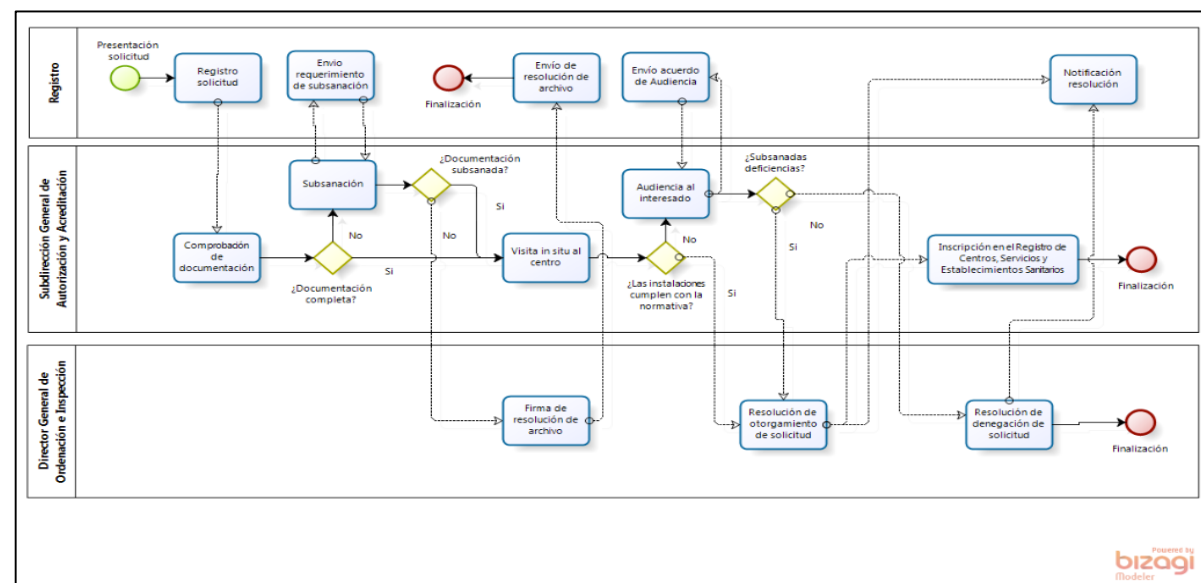
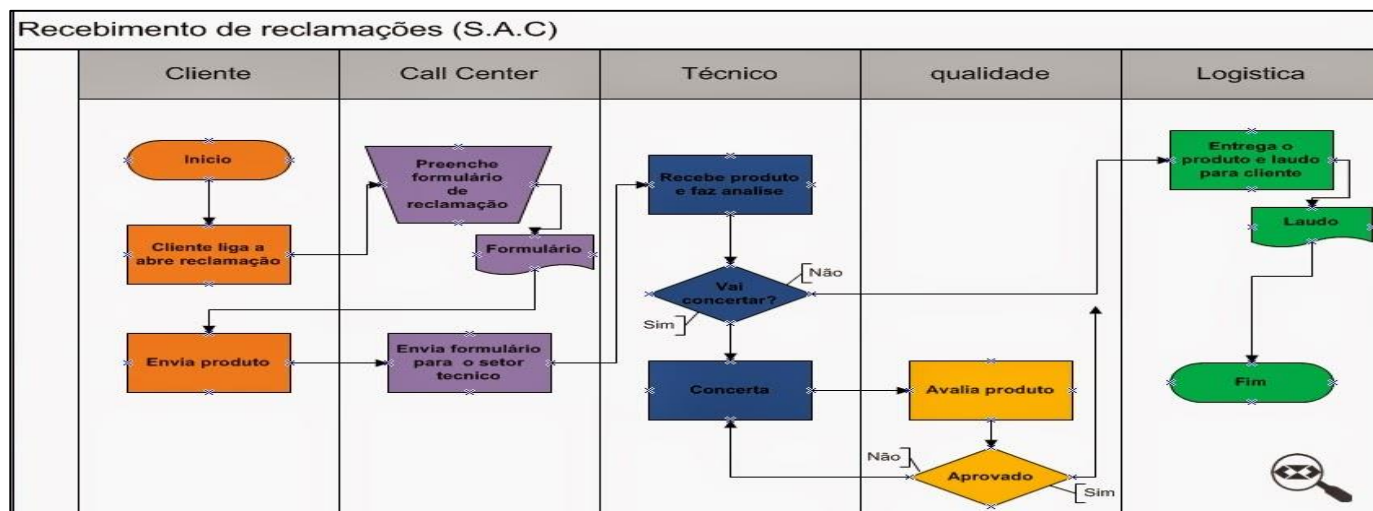
Mapeamento de Processos

Como mapear os processos ?

- ✓ Entrevistas / Questionários
- ✓ Observação
- ✓ Coleta e análise de documentos
- ✓ Análise de sistemas existentes



Representação gráfica da relação existente entre as atividades e os processos e como elas fluem.

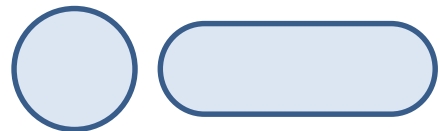


Muitos negócios são relativamente complexos, assim um modelo poderá consistir de diversos diagramas / fluxogramas.

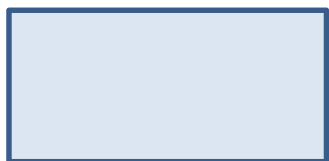
Fluxograma – Elementos



Raias. Área delimitada que indica o responsável pelos processos nela contido



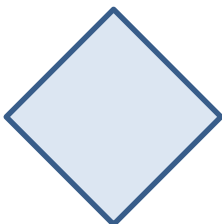
Início e Terminação. Indica início e fim de um processo.



Processo / Atividade



Conexão. Interligação e sentido entre dois elementos do fluxo



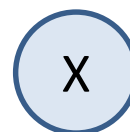
Decisão. Fluxo pode seguir em diferentes direções



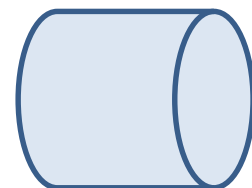
Documento



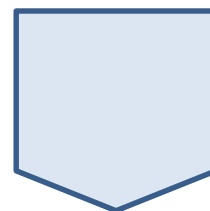
Sub-rotina ou processo prédefinido



Conector. Entrada ou saída para outra parte do fluxo

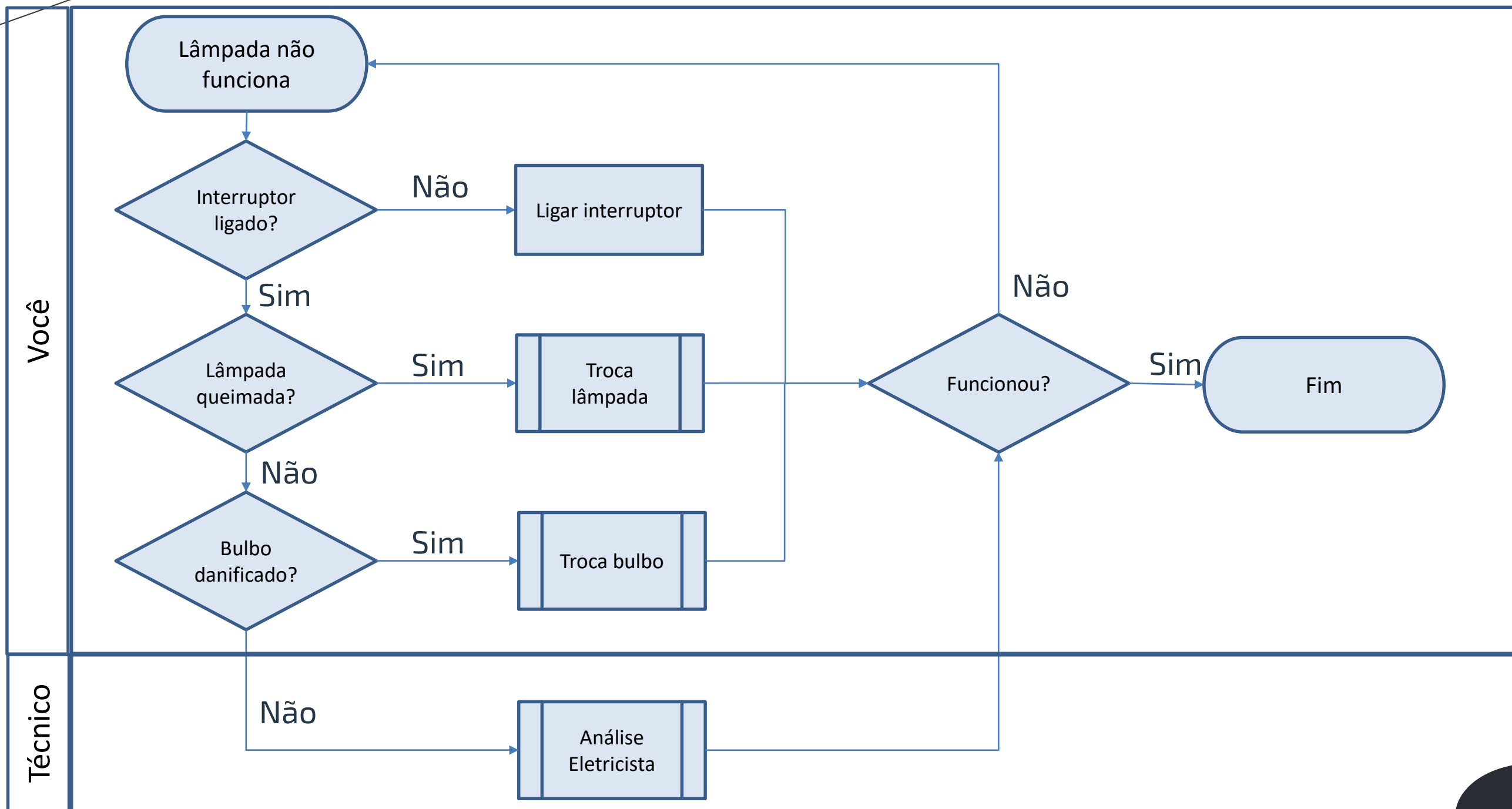


Base de dados



Conector para outra página

Fluxograma – Exemplo



Suporte a TI





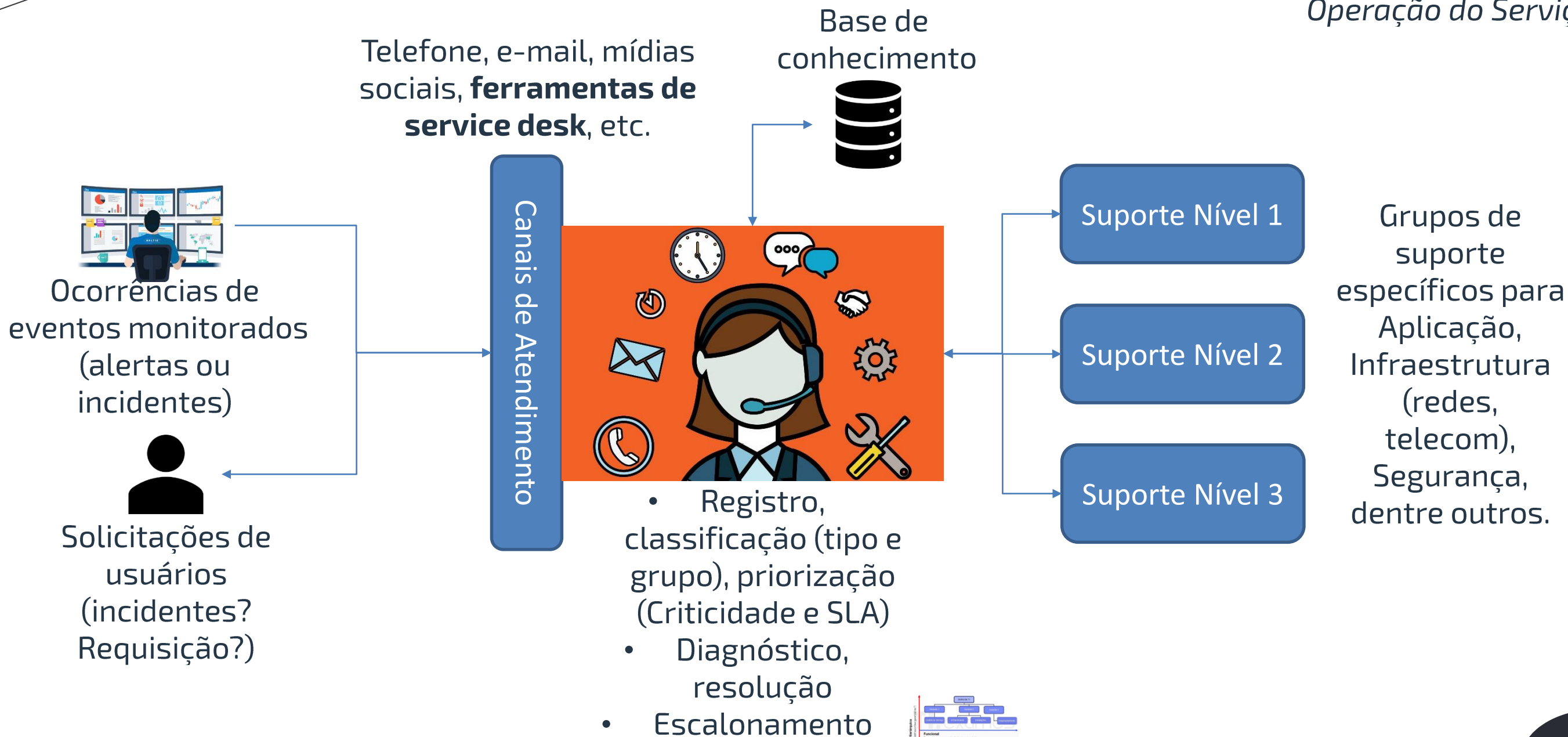
Operação do Serviço

Parte vital da organização de TI, é a equipe responsável por lidar com uma variedade de eventos de serviço, frequentemente feitos via chamadas telefônicas, interface WEB, aplicações ou ainda reportados automaticamente.

Executa o **Gerenciamento de Incidentes** e processos de atendimento de pedidos para restabelecimento da "operação normal de serviço" (acordado através de **SLA**) para os usuários o mais rápido possível.

Não só incidentes, mas também escala incidentes para o pessoal de **Gerenciamento de Problemas**, gerencia **solicitações de serviço** e responde a perguntas e podem também fornecer uma interface para outras atividades, tais como pedidos de mudanças feitas por clientes, contratos de manutenção, licenças de software, etc.

O principal objetivo é fornecer um único ponto único de contato entre os serviços e os usuários e **melhorar o serviço para o cliente, aumentando sua satisfação.**



Responsabilidades

- **Receber, registrar, classificar e priorizar** todas as solicitações (incidente ou requisições);
- **Diagnóstico** e investigação no primeiro nível;
- **Resolver** incidentes e requisições de serviços que a Central de Serviços está preparada;
- **Escalar** incidentes de acordo com o nível de serviço;
- Manter usuários **informados** sobre o progresso;
- **Fechar** todos os incidentes, requisições e outros tipos de chamada;
- Atualizar a **Base de Conhecimento**.





Gerenciamento de Incidentes



Operação do Serviço
>> Ger. Incidentes

Interrupção não planejada ou a **redução da qualidade** de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que não impacte diretamente o serviço também é incidente.

Processo de Gestão de Incidentes:

1. **Identificação:** é um incidente de fato?
2. **Registro:** Registro da ocorrência no sistema, informando detalhes, usuário, local, item de configuração, etc;
3. **Categorização:** define o tipo de item que foi afetado pelo incidente, por exemplo: é o hardware que apresenta problemas, software ou link de internet?
4. **Priorização:** Definir a prioridade (ordem e prazo) de atendimento
 - **Impacto:** quais consequências esse incidente pode trazer para as operações da empresa?
 - **Urgência:** quanto tempo este incidente tenha impacto no negócio?
5. **Resolução:** Investigação e diagnóstico da **causa raiz**, resolução ou escalonamento para outros níveis;
6. **Encerramento:** Fechamento do chamado, com solução aplicada e atualização da BC.

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5



Cumprimento de Requisições



*Operação do Serviço
>> Cumprimento de Requisições*

Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, como uma requisição para informações ou aconselhamento, para definir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.

Processo de Cumprimento de Requisição:

1. **Identificação:** é uma requisição de fato?
2. **Registro:** Registro da ocorrência no sistema, informando detalhes, usuário, local, item de configuração, etc;
3. **Categorização:** define o tipo de item que foi afetado pela solicitação, por exemplo, nome do software a ser instalado.
4. **Priorização:** Definir a prioridade (ordem e prazo) de atendimento com base no **acordo de nível de serviço**;
5. **Resolução:** Resolução ou escalonamento para outros níveis;
6. **Encerramento:** Fechamento do chamado, com solução aplicada e atualização da BC.



Gerenciamento de Problemas



*Operação do Serviço
>> Ger. Problemas*

Causa raiz de um ou mais incidentes. Esta causa geralmente não é conhecida quando um registro de problema é criado, e o gerenciamento de problema é responsável pela sua **investigação**.

Enquanto as atividades do gerenciamento de incidente focam na restauração de um serviço ao seu estado normal de operação, as atividades do gerenciamento de problema focam em **descobrir maneiras de prevenir que incidentes aconteçam e documenta-los**.

Processo de Gestão de Problemas:

1. **Detecção:** Incidentes recorrentes. Incidentes sem causa raiz conhecida;
2. **Registro:** Registro do problema no sistema, com todas suas características;
3. **Classificação:** define o tipo de item que foi afetado pela solicitação, por exemplo, nome do software.
4. **Priorização:** Definir a prioridade (ordem e prazo) de atendimento com base no acordo de nível de serviço;
5. **Solução de contorno:** Solução paliativa e temporária até que a causa raiz seja identificada;
6. **Resolução do Problema:** Investigação da causa raiz e resolução, com o registro do **Erro Conhecido**;

Acordo de Níveis de Serviço (SLA)



Desenho do Serviço
>> Ger. Níveis de Serviço

É muito mais do que um documento descrevendo prazos de atendimento e resolução de chamados. Trata-se de um **acordo** que deve **deixar claro todas as garantias** que o provedor de serviço oferece em relação aos **serviços que foram contratados**, e a **forma como estes níveis de serviço serão medidos, reportados** e melhorados continuamente.

Impacto

	Alto	Médio	Baixo
Alta	1	2	3
Média	2	3	4
Baixa	3	4	5

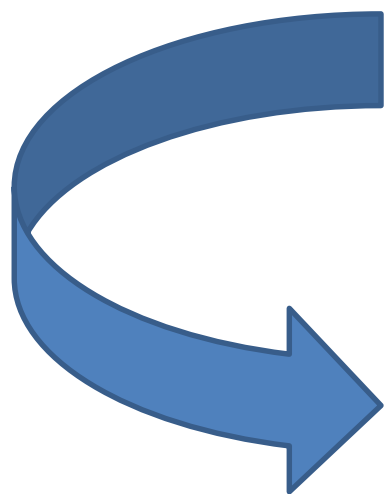
Urgência

Matriz
Impacto e Urgência:
Prioridade

ANS (SLA)

Prioridade	Descrição	Tempo para resolução
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

Tabela SLA:
Ordem e prazo para
resolução das
ocorrências



Prática!



Suporte a TI – Exercício

Mapear, definir e desenhar o processo de suporte ao sistema desenvolvido no projeto de PI, considerando:

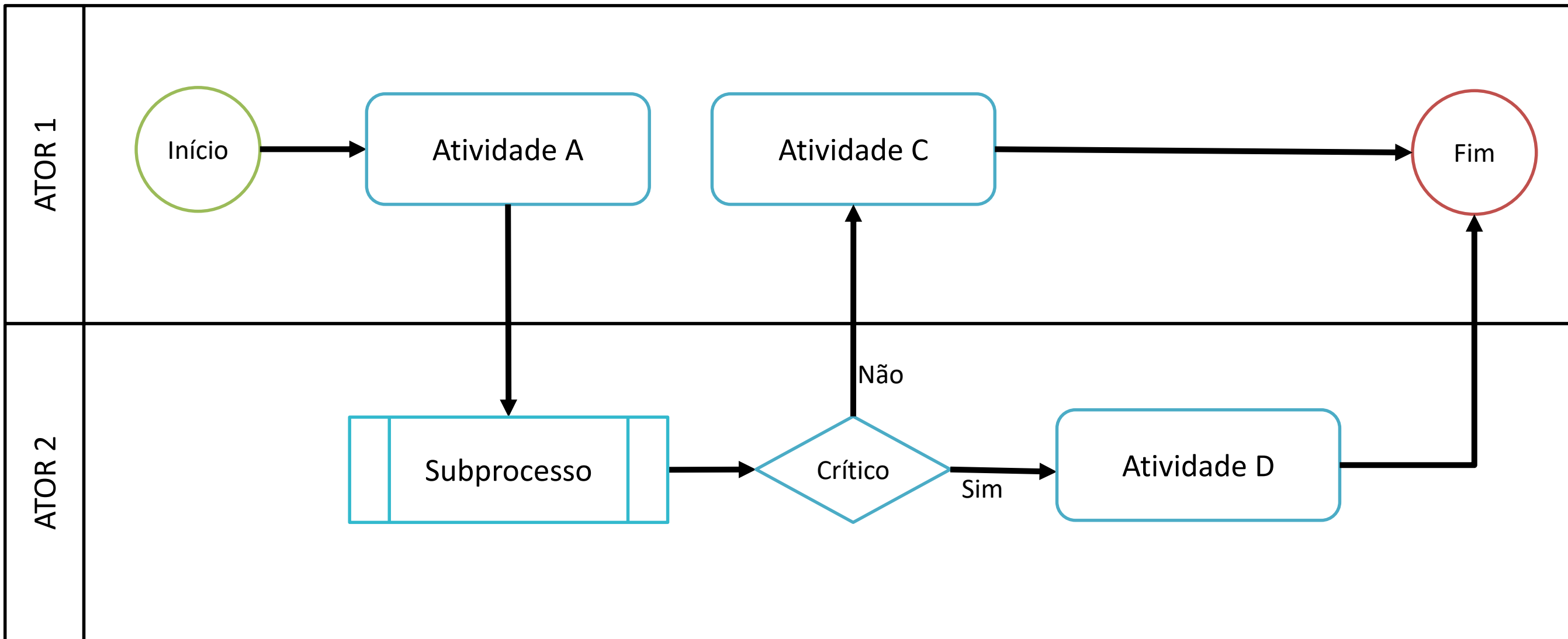
- Criação de **Fluxograma** para tratamento de **Incidentes, Problemas e Requisições** de TI que possam surgir no seu sistema;
- O fluxograma deverá ser genérico, ou seja, capaz de suportar qualquer ocorrência, conforme o modelo de processo de gestão de incidentes, requisições e problemas apresentados em aula. Não precisam descrever uma ocorrência específica;
- Pode ser um diagrama para cada tipo de ocorrência – incidente, requisição ou problema, ou então, se preferirem, um único diagrama contendo os três processos;
- Considerar os seguintes **atores no processo**: Usuário, Central de Serviços de TI e o time de Suporte a Aplicação níveis 1, 2 e 3;
- Usar uma **ferramenta de fluxograma**, por exemplo: draw.io, heflo, bizagi, power point, dentre outras;



- ✓ Em **grupo** (PI). Inclui nome dos participantes no material;
- ✓ **Formato**: PDF, JPEG, BMP, PPTX;
- ✓ O material deverá ser entregue via **moodle até 20/11**
- ✓ Trabalho e entrega no prazo valem nota.

Suporte a TI – Exercício

Símbolos que deverão ser utilizados minimamente nesta atividade (Exemplo). Outros elementos apresentados podem ser usados também.



Pesquisa e escolha de uma ferramenta de suporte de TI, considerando:

- Versão free;
- Em nuvem (SAAS);
- Mínimo de 1 usuário com perfil “cliente” solicitante e 1 usuário com perfil de atendimento/suporte;
- Configuração e parametrização do processo de incidente e requisição desenhado em fluxograma, considerando:
 - Status do chamado (aberto, em andamento, concluído);
 - Classificação do chamado (incidente, requisição);
 - Priorização do chamado: definição de SLA conforme classificação;
 - Fluxo de atendimento dos chamados: enviar para outros níveis de suporte / usuários;
- Envio de email;
- Chat (opcional);
- Painel de indicadores (dashboards – relatórios) considerando:
 - Total de chamados abertos, Total de chamados resolvidos dentro e fora do prazo.

Obrigado!

BandTec
DIGITAL SCHOOL

Thiago.bonacelli@bandtec.com.br