

Gerenciamento e predição de tempo de resolução de incidentes

Este questionário faz parte de um procedimento referente a uma pesquisa sobre mineração de processos. Ao respondê-lo, você estará nos ajudando no desenvolvimento da pesquisa.

O questionário é composto por quatro partes.

Em cada uma das três primeiras partes, você receberá uma tarefa e deverá fazer algumas escolhas para resolvê-la. Gostaríamos que você se sentisse envolvido pelas tarefas de forma a resolvê-las da melhor maneira possível. Então, escolha um momento em que você esteja motivado a participar desta pesquisa. Acreditamos que você não usará mais do que 20 minutos para resolver as três tarefas.

Na quarta parte, serão feitas dez perguntas sobre você e sobre sua experiência profissional. Algumas não são obrigatórias, mas, se você responder a todas elas, você nos ajudará ainda mais.

Agradecemos a sua colaboração e nos colocamos à sua disposição para conversar mais sobre mineração de processos, caso você tenha interesse.

Respeitosamente,
Thais Rodrigues Neubauer e Sarajane Marques Peres.

* Required

Tarefa 1:
Projetando um
sistema de
gerenciamento
de incidentes
e um sistema
preditor de
tempo de

resolução de
incidentes

Considere que você precisa projetar um sistema de gerenciamento de incidentes, no qual estarão armazenadas informações que podem também ajudar a projetar um sistema preditor de tempo de resolução desses incidentes. Um preditor de tempo de resolução é um sistema capaz de, em qualquer momento, estimar quanto tempo falta para que um incidente seja resolvido.

Ao projetar os sistemas, considere que:

- o gerenciador de incidentes está sendo projetado para uma empresa que oferece suporte a serviços baseados em estruturas de hardware e software, por exemplo, uma empresa que oferece serviços de telecomunicações;
- o processo de gerenciamento de incidentes seguido por esta empresa está suportado pelo framework ITIL;
- o preditor de tempo de resolução poderá ser acionado em qualquer momento do ciclo de vida de um incidente;
- o ciclo de vida de um incidente passa por estados como: novo, ativo, aguardando informação, resolvido, fechado etc.

Os sistemas que você está projetando deverão contar com um banco de dados com informações sobre cada incidente, sobre o seu processo de gerenciamento e sobre o contexto no qual os incidentes ocorrem, e também deverá contar com um sistema de auditoria que armazenará (em um log) todas as operações efetuadas durante o ciclo de vida de todos os incidentes, desde as suas criações até os seus fechamentos. Todas as informações necessárias para esses sistemas serão organizadas na forma de atributos que descrevem características dos incidentes e das operações realizadas sobre os incidentes, durante todo o seu ciclo de vida, considerando as diferentes ações pertinentes ao gerenciamento deles.

Sabendo que você também será o responsável por projetar o preditor de tempo de resolução, indique os cinco atributos que não podem faltar no banco de dados ou no log de auditoria para que a predição de resolução dos incidentes tenha grandes chances de ser eficaz.

Como "atributos", entenda, por exemplo as colunas de uma tabela em um banco de dados. Se o contexto de gerenciamento de clientes estivesse sendo usado, atributos poderiam ser CPF, nome, endereço, data de nascimento etc.

Como "predição eficaz", considere que:

- seu sistema deve ser capaz de fazer predições acuradas, ou seja, dizer quanto tempo falta para o tratamento do incidente ser finalizado com uma margem de erro pequena, digamos, na ordem de poucos minutos de erro para incidentes cuja resolução consome algumas horas;
- seu sistema deve ser capaz de fazer predições acuradas o mais cedo possível, ou seja, o quanto antes uma predição acurada puder ser feita considerando o ciclo de vida do incidente, mais eficaz será o sistema.

Por favor, ordene os atributos escolhidos por importância, do mais importante para o menos importante.

1. Primeiro atributo (o mais importante): *

2. Segundo atributo:

3. Terceiro atributo:

4. Quarto atributo:

5. Quinto atributo:

Tarefa 2:
Usando um
sistema de
gerenciamento
de incidentes
existente para
projetar um
sistema
preditor de
tempo de
resolução de
incidentes

Agora, considere que já existe um sistema de gerenciamento de incidentes e que nele são armazenados 29 atributos conforme listados abaixo:

- [1] identificador do cliente -- identificador do usuário afetado pelo incidente
- [2] localização -- identificador do local afetado pelo incidente
- [3] identificador do reclamante -- identificador do usuário que relatou o incidente para o atendente
- [4] identificador do atendente -- identificador do usuário que registrou o incidente na plataforma de gerenciamento
- [5] identificador do responsável -- identificador de usuário indicado como responsável pelo incidente
- [6] grupo de associação -- identificador do grupo de suporte que ficou responsável pelo tratamento do incidente
- [7] tipo de contato -- forma de contato usada para relatar o incidente
- [8] data-hora de abertura -- data e hora de abertura do incidente na plataforma de gerenciamento
- [9] categoria -- descrição de primeiro nível do serviço afetado
- [10] subcategoria -- descrição de segundo nível do serviço afetado - relacionado ao primeiro nível (categoria)
- [11] identificador de item -- identifica o item afetado pelo incidente
- [12] identificador do vendedor -- identifica o vendedor relacionado ao gerenciamento do incidente
- [13] identificador do problema -- identifica o problema associado ao incidente
- [14] requisição de mudança -- identifica a requisição de mudança associada com o incidente
- [15] sintoma -- descrição sobre a percepção do usuário sobre a disponibilidade do serviço
- [16] impacto -- descrição do impacto causado pelo incidente. Os valores possíveis são: alto, médio e baixo
- [17] urgência -- descrição da urgência solicitada pelo usuário para a resolução do incidente. Os valores possíveis são: alta, média e baixa
- [18] prioridade -- valor de prioridade calculada pelo sistema com base nos atributos impacto e urgência. Os valores possíveis são: crítica, alta, média e baixa
- [19] confirmação de prioridade -- indicação sobre a realização de checagem dupla no registro da prioridade do incidente
- [20] estado do incidente -- atributo que pode assumir valores referentes a oito estados pertinentes ao ciclo de vida de um incidente no processo de gerenciamento. Os estados possíveis são: novo, resolvido, fechado, ativo, aguardando informação do usuário, aguardando informação sobre o problema, aguardando informação do vendedor, e aguardando informação sobre a evidência
- [21] contagem de reassociações -- número de vezes que o incidente mudou de grupo de analistas de suporte

responsáveis pelo seu tratamento

[22] contagem de reaberturas -- número de vezes que a resolução do incidente foi rejeitada pelo usuário que é afetado pelo incidente

[23] contagem de alterações -- número de vezes que o incidente passou por uma alteração

[24] usuário de alteração -- identificador do usuário que realizou uma determinada alteração para o incidente

[25] conhecimento a priori -- indicação se alguma documentação existente no sistema foi usada como suporte para resolver o incidente

[26] notify -- indicação sobre notificações geradas para um incidente (se foram geradas ou não, e se sim, quais são elas)

[27] controle de SLA -- atributo que indica se o SLA (Service Level Agreement) para resolução do incidente foi excedido ou não

[28] data de criação -- horário e data em que um incidente foi criado no sistema de gerenciamento

[29] data de alteração -- horário e data em que um incidente sofreu uma alteração no sistema de gerenciamento

Obs.: Esses atributos são baseados naqueles usados pela plataforma ServiceNow. Se você tiver experiência com contextos nos quais esta plataforma é usada, considere sua experiência para resolver esta tarefa.

Quais dos atributos acima você escolheria como base para projetar um preditor de tempo de resolução de incidentes?

Escolha até cinco atributos e os ordene do mais importante para o menos importante. Use a barra de rolagem para acessar as opções que não aparecem na visão inicial do quadro abaixo. A barra de rolagem talvez esteja oculta até que você posicione o mouse na parte inferior externa do quadro.

6. *

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Atributo 1 - mais importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atributo 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atributo 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atributo 4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atributo 5 - menos importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Você acrescentaria atributos à lista de 29 atributos apresentada acima? Se sim, informe quais seriam esses atributos.

Tarefa 3:
Avaliando
escolhas
de
atributos
para
projetar
um
sistema
preditor
de tempo
de
resolução
de
incidentes

Nessa última tarefa, você deve avaliar algumas escolhas que já embasaram projetos preditores de tempo de resolução de incidentes. As escolhas estão organizadas em três conjuntos diferentes. Cada conjunto deu origem a um sistema preditor, ou seja, com base nas informações que esses atributos fornecem, o sistema desenvolve o raciocínio que permite estimar quanto tempo ainda falta para o incidente ser resolvido. Os conjuntos de atributos são listados abaixo.

- Conjunto 1: identificador do cliente, identificador do responsável.
- Conjunto 2: estado do incidente, localização.
- Conjunto 3: estado do incidente, categoria, prioridade.

Com base nos três conjuntos de atributos apresentados, responda as três perguntas abaixo:

8. Você considera o Conjunto 1 uma boa escolha de atributos para suportar a predição de tempo de resolução de incidentes? *

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

9. Justifique a sua resposta.

10. Você considera o Conjunto 2 uma boa escolha de atributos para suportar a predição de tempo de resolução de incidentes? *

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

11. Justifique a sua resposta.

12. Você considera o Conjunto 3 uma boa escolha de atributos para suportar a previsão de tempo de resolução de incidentes? *

Mark only one oval.

☐ Sim

☐ Não

13. Justifique a sua resposta.

Conte-
nos
mais
sobre
você...

As informações solicitadas aqui tem o objetivo de enriquecer as respostas que você já nos deu. Além de informações gerais, nós solicitamos o seu nome para o caso de identificarmos a necessidade de voltar a lhe pedir alguma informação. Entretanto, seu nome e seu cargo não são respostas obrigatórias. Se você não se sente confortável em fornecê-las, não há problemas.

14. Qual seu nome completo?

15. Qual seu cargo atual?

16. Há quanto tempo você trabalha com gerenciamento de processos? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não trabalho com gerenciamento de processos
- ☐ Menos de um ano
- ☐ De um a três anos
- ☐ Mais de três anos

17. Como você classifica seu nível de conhecimento a respeito de gerenciamento de processos? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não tenho conhecimento sobre gerenciamento de processos
- ☐ Conhecimento básico
- ☐ Conhecimento intermediário
- ☐ Conhecimento avançado

18. Há quanto tempo você trabalha com gerenciamento de processos de incidentes? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não trabalho com gerenciamento de processos de incidentes
- ☐ Menos de um ano
- ☐ De um a três anos
- ☐ Mais de três anos

19. Como você classifica seu nível de conhecimento a respeito de gerenciamento de processos de incidentes? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não tenho conhecimento sobre gerenciamento de processos de incidentes
- ☐ Conhecimento básico
- ☐ Conhecimento intermediário
- ☐ Conhecimento avançado

20. Há quanto tempo você trabalha com o framework ITIL? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não trabalho com o framework ITIL
- ☐ Menos de um ano
- ☐ De um a três anos
- ☐ Mais de três anos

21. Como você classifica seu nível de conhecimento a respeito do framework ITIL? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não tenho conhecimento sobre o framework ITIL
- ☐ Conhecimento básico
- ☐ Conhecimento intermediário
- ☐ Conhecimento avançado

22. Há quanto tempo você trabalha com a plataforma ServiceNow? *

Mark only one oval.

- ☐ Eu não trabalho com a plataforma ServiceNow
- ☐ Menos de um ano
- ☐ De um a três anos
- ☐ Mais de três anos

23. Como você classifica seu conhecimento sobre o suporte a processos de gerenciamento de incidentes oferecido pela plataforma ServiceNow? *

Mark only one oval.

- ☐ Não tenho conhecimento sobre a plataforma ServiceNow
- ☐ Conhecimento básico
- ☐ Conhecimento intermediário
- ☐ Conhecimento avançado

Obrigadas por sua colaboração!

24. Use este espaço para sugestões, comentários ou informações adicionais.

Caso você queira saber mais sobre esta pesquisa, entre em contato conosco:

- Thaís Rodrigues Neubauer: thais.neubauer@usp.br
- Sarajane Marques Peres: sarajane@usp.br

E não esqueça de submeter a sua resposta!! :-)

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms