

O SDM como ferramenta de transformação digital e ágil

Piloto: Processo de atendimento ao Serviço de Manutenção de Sistemas

GPC – Melhoria Contínua



Por que usar **SDM - Service Desk Manager**

PESSOAS MENTALIDADE ÁGIL

Mudança da cultura organizacional, trabalho em equipe; compromisso, colaboração, criatividade, auto-organização, confiança.

TECNOLOGIAS DIGITAIS

IA, Analytics, Linguagem Natural, IOT, ChatBot, Cloud, Big Data, BPM, Workflow, etc ...

PARCEIROS
FORNECEDORES

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

FLUXOS DE VALOR e PRÁTICAS ÁGEIS

Fluxo de Trabalho, Processos, Agile, Lean, DevOps, ITIL 4, Kanban, Spotify, ...

**Service
Management**

**SDM - SERVICE
DESK MANAGER**

Economia
Economia

Service Management

SDM - SERVICE
DESK MANAGER



SDM



PAM

CMDB
Prodemge e
Totvs



I
N
T
E
G
R
A
Ç
Õ
E
S



Catalog



BI – Relatórios



xFlow



Service Point



Projeto



Cliente



Equipe



Contrato

- Fluxo de trabalho
- Abertura de atendimento WEB pelo cliente
- Apropriação de horas
- Relação de contratos x clientes x serviços



17.1

17.2

17.3

Workflow, Lean, ITIL 4, IA, ChatBot, BI,
integra DevOps, Kanban

USO DO SDM WEB POR CLIENTES

Uso da SDM pelos clientes



RELAÇÃO DE EQUIPE X CONTRATO X CLIENTE X SERVIÇO

Arquivo ▾

Exibir ▾

Atividades ▾

Ações ▾

Pesquisar ▾

Relatórios ▾

Janela ▾

Ajuda ▾







INP1812943 - Detalhes da solicitação

Editar

Reatribuição automática

Criar requisição de mudança

Criar incidente

Solicitante		Usuário final afetado		Organização
de Assis Silveira, Alexandre		de Assis Silveira, Alexandre		POLÍCIA CIVIL DE MG
Área da solicitação		Status		Prioridade
Sistema.Suporte técnico em Sistemas de Informação - SLA-CTR		Em atendimento		Nenhuma

^ Detalhes

Relatado por	Responsável	Grupo	Item de configuração
Minatelli, Jeferson	Antônio Rodrigues Cançado, Bernardo	Equipe Sistemas Projeto PCNET	http://www.pcnet.mg.gov.br
Gravidade	Urgência	Impacto	Ativo?
	2 - Baixo	4 - Um departamento	SIM
ID de cobrança	Data/hora de retorno do chamado	Código de resolução	Método de resolução
Mudança	Causado pela requisição de mudança	Ticket de sistema externo	Contrato de serviço
			INF-003416/02 - 180 - SUPORTE TÉCNICO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

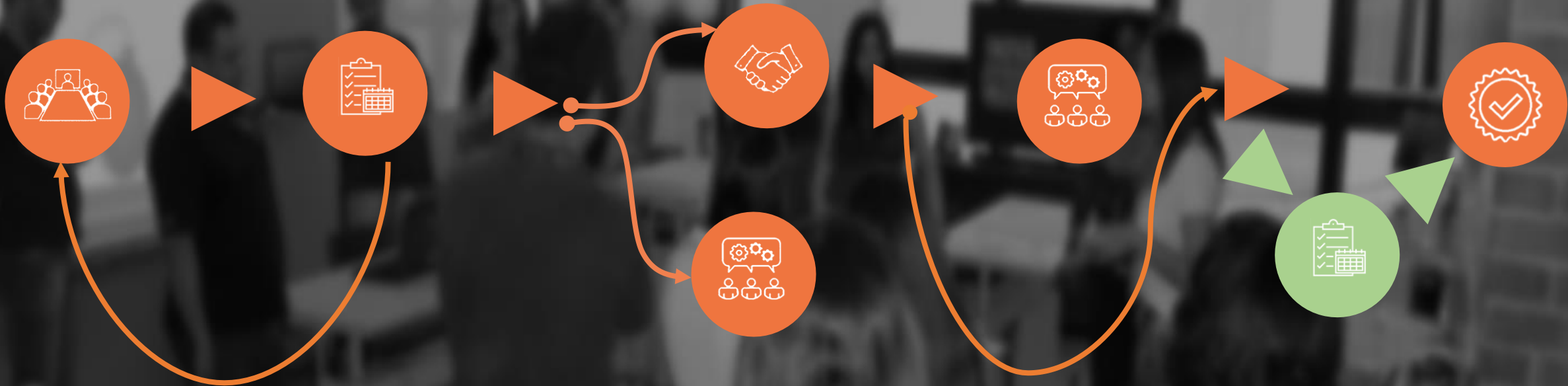


Fluxo de trabalho “clássico” do SDM - Service Desk Manager
Recurso padrão de automação de fluxo de trabalho.

De forma
automática e ágil

Como?

Simplicidade
Simplicidade
Flexibilidade
Flexibilidade



Reabertura
de tarefas

Possibilidade
de executar
tarefas em
paralelo

Exclusão
de tarefa

Inclui tarefas
em tempo de
execução

APROPRIAÇÃO DE HORAS

Arquivo Exibir Pesquisar Janela Ajuda

Atualizar fluxo de trabalho da ocorrência

Salvar Cancelar Redefinir

Tarefa Executar	Item de configuração 	Data de início real 04/07/2019 18:15:36
Responsável 	Grupo Equipe Planejamento e Orçamento/Pri	Concluída por
Duração est. 00:00:00	Custo estimado 0	Data de conclusão estimada
Duração real 00:00:00	Custo real 0	Data de conclusão real
Sequência 10	Status * Pendente	Nº da ocorrência OCR508132
Descrição da tarefa Verificação ortográfica		
Validação das Informações: 1 - Controlar demandas x saldo contratual (DEFINIR REGRAS) 2 - Se IP Privado, excluir tarefa 20. 3 - Se não tiver Backup, excluir tarefa 60.		

Duração real

00:00:00

Status *

Pendente

RELATÓRIO DE TEMPO GASTO POR ÁREA



Relatório de Atuação Fluxo de Tarefas

Categoria: Demandas Externas.Data Center.Hospedagem Virtualizada - Instalação

Período (MM/DD/AAAA): 9/20/18 à 1/16/19

Total de Ocorrências: 4

Páginas: 1/3

Emissão: 5/7/19

OCR	Status	Tarefa	Gerência Atuação Tarefa	Duração Real	% correspondente ao prazo total gasto da OCR
OCR509553	Fechada	20	Equipe controle - Gerência de suporte a Negócios	00 dias 00:04:13	
		160		14 dias 15:37:48	
			Equipe controle - Gerência de suporte a Negócios	14 dias 15:42:01	13.82%
		40	Equipe GPC - Controle/SLA	00 dias 00:03:48	
		150		00 dias 02:44:27	
			Equipe GPC - Controle/SLA	00 dias 02:48:15	0.11%
		30	Equipe GPC - Planejamento/Orcamento	05 dias 06:43:01	
		50		00 dias 00:02:34	
			Equipe GPC - Planejamento/Orcamento	05 dias 06:45:35	4.98%
		120	Equipe Spectrum	00 dias 00:00:14	
			Equipe Spectrum	00 dias 00:00:14	0.00%
		170	Financeiro-Faturamento	37 dias 01:51:55	
			Financeiro-Faturamento	37 dias 01:51:55	34.97%
		100	Gerência de Ambientes Operacionais - Infra Virtualização VMWare	18 dias 18:59:13	

OPORTUNIDADE DE MELHORIA

AÇÕES DE MELHORIA

O gestor do contrato no cliente terá acesso no SDM

Fluxo de trabalho com tarefas ordenadas pelo ciclo de vida da demanda até o faturamento;

Só pode abrir demanda com a existência de contrato vigente

Tarefa de aprovação do orçamento pelo gestor no cliente

Tarefa para o faturamento após execução do serviço.

Ferramenta única para clientes efetuarem solicitações de serviço de manutenção evolutiva e corretiva de sistemas de informação

Varias formas de entrada de demanda de manutenção de sistemas.

Demora no processo de aprovação do orçamento

Dificuldade de gestão por parte do cliente do ateste da fatura

Complexidade da gestão de faturamento

CAUSAS

Proposta para atendimento ao Serviço de Manutenção de Sistemas



Fluxo de trabalho entre Prodemge e Cliente

Manutenção Emergencial Corretiva ou Evolutiva (serviço)



O SDM como ferramenta de **transformação digital** e ágil

GPC – Melhoria Contínua
Equipe Multidisciplinar

Ana Colina

Claudia Marques

Lucas Santos

Nara Maldonado

Sérgio Rocha

Walmir Nonato

Piloto: Processo de
atendimento ao Serviço
de Manutenção de
Sistemas

Obrigado a todos!

