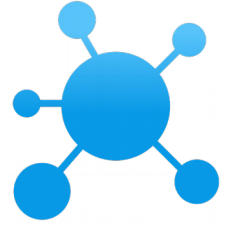




Universidade Federal de Viçosa
Diretoria de Tecnologia da Informação
Divisão de Apoio ao Usuário



Processo de Cumprimento de Requisição

Maio - 2016

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Responsável	Observações
20/06/2016	Diego Fialho Rodrigues	Criação do documento
04/09/2017	Diego Fialho Rodrigues	Mudança de Indicadores

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. GATILHOS	4
3. ATIVIDADES	4
3.1 Requisição recebida	4
Entradas	4
3.2 Categorização da Requisição	5
Entradas	5
Saídas	5
3.3 Priorização da Requisição	5
Entradas	7
Saídas	7
3.4 Revisão da Requisição	7
Saídas	7
3.5 Modelo de Execução da Requisição	7
Entradas	8
Saídas	8
4. MATRIZ RACI	8
5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)	9
5.1 Métricas Operacionais	9
5.2 Indicadores de Desempenho	9
5.3 Fatores Críticos de Sucesso	9
6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO	9

1. INTRODUÇÃO

Requisições de Serviços são demandas comuns que os usuários realizam junto a um provedor de Serviços de TI. Tratam-se de atividades que envolvem mudanças de baixo risco e custo e que são corriqueiras. Exemplos incluem criação de contas de e-mail, mudanças de senha, instalação de software e coisas do gênero. Tais atividades poderiam ser tratadas no processo de gestão de mudança, mas justamente por se tratarem de atividades frequentes e de baixo impacto no ambiente de TI, merecem um processo à parte.

O processo de gestão de Cumprimento de Requisições é responsável por gerenciar o ciclo de vida das requisições feitas pelos usuários de TI. Dentre os objetivos da gestão de requisições de serviços estão:

- Atender as requisições dos usuários de forma eficiente e profissional.
- Manter um canal de comunicação para usuários requisitarem serviços.
- Prover informações sobre disponibilidade dos serviços e as formas de contratação.
- Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

2. GATILHOS

A requisição de serviço é iniciada quando o usuário faz a requisição, seja por telefone, por e-mail, presencialmente ou por alguma interface própria do serviço.

3. ATIVIDADES

As atividades do processo de Gestão de Cumprimento de Requisição serão definidas nas seções seguintes. O fluxograma pode ser visto na Figura 1.

3.1 Requisição recebida

As requisições de serviço não devem ser iniciadas até que um solicitação formal do cliente seja feita. O contato pode ser feito por telefone, e-mail, presencialmente ou por alguma interface específica. Assim que a requisição é recebida, o Service Desk deverá avaliar se o pedido é realmente uma requisição de serviço. Por exemplo, um cliente pode ligar solicitando a reposição de seu computador quando na verdade houve uma falha no disco e se trata, de fato, de um incidente. Ou então, o cliente solicita algo que não consta no catálogo. Neste caso, o chamado deverá ser processado pela gestão de portfólio ou de mudanças.

Entradas

- Telefonemas de usuário
- E-mail de usuário
- Atendimento presencial

3.2 Categorização da Requisição

Todos as requisições de serviço deverão ser registrados no OTRS independente da forma de contato. Os chamados são criados na fila do Service Desk e este ficará responsável pelo registro inicial, como telefone, local e detalhes da requisição. Todos os contatos deverão ser registrados na forma de artigos: contatos telefônicos, tarefas realizadas, etc.

O Service Desk também será responsável por uma avaliação inicial da requisição. Muitas vezes o cliente solicitará algo que não consta no catálogo ou então envia informações incompletas. Neste caso, deveremos entrar em contato para colher mais informações ou informar da impossibilidade do atendimento.

Após o chamado ter sido registrado no OTRS, o Service Desk terá o papel de definir algumas informações em relação ao chamado:

- Identificar o cliente quando isto não for feito de forma automática.
- Definir se a origem do chamado é interna (técnico da DTI) ou externa (cliente).
- Definir o Serviço.
- Relacionar o chamado com outros chamados referentes à mesma requisição de serviço.
- Relacionar o chamado com os itens de configuração¹.
- Algumas vezes não será possível definir esses valores assim tão cedo. Por isso, o Service Desk ou qualquer outra divisão poderá definir ou alterar os valores mais adiante.

Entradas

- Base de clientes
- Catálogo de Serviços
- Base de Itens de Configuração

Saídas

- Requisição categorizada

3.3 Priorização da Requisição

Em um ambiente grande como a UFV, poderá haver vários chamados abertos e teremos que decidir em qual trabalhar primeiro. Por isso, é importante definir níveis de prioridade para tratá-los com a devida urgência.

Geralmente a priorização pode ser feita em função de dois aspectos: a criticalidade do serviço e o seu impacto. A criticalidade se refere a importância do serviço para o negócio. O impacto pode ser definido pelo número de clientes afetados. Mas existem exceções. Por exemplo, uma requisição poderá afetar apenas um cliente e ter impacto muito alto, como o serviço de folha de pagamento.

O OTRS utiliza uma matriz de criticalidade x impacto para definir a prioridade (Figura 2). A criticalidade é definida por serviço, de acordo com sua importância para o negócio. Este valor é

¹ O OTRS não possui um módulo que armazena os itens de configuração e estes itens ainda estão sendo cadastrados.

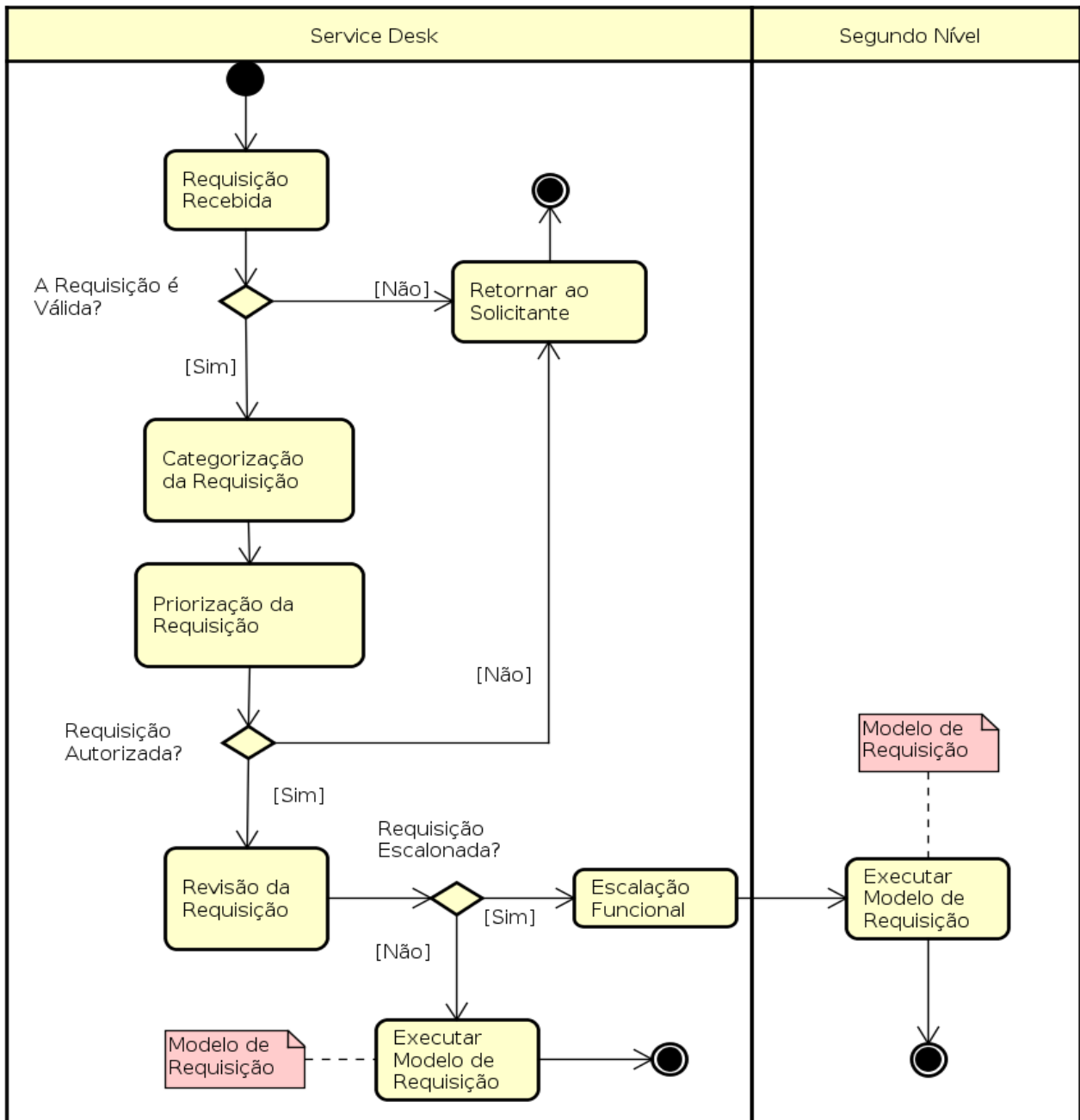


Figura 1: Fluxograma do Processo de Gestão de Cumprimento de Requisição.

definido nas fases de estratégia e de desenho de serviço.

IMPACTO / CRITICALIDADE	1 MUITO BAIXO	2 BAIXO	3 NORMAL	4 ALTO	5 MUITO ALTO
1 Muito Baixo	1 Muito Baixo	1 Muito Baixo	2 Baixo	2 Baixo	3 Normal
2 Baixo	1 Muito Baixo	2 Baixo	2 Baixo	3 Normal	4 Alto
3 Normal	2 Baixo	2 Baixo	3 Normal	4 Alto	4 Alto
4 Alto	2 Baixo	3 Normal	4 Alto	4 Alto	5 Muito Alto
5 Muito Alto	3 Normal	4 Alto	4 Alto	5 Muito Alto	5 Muito Alto

Figura 2: Matriz Impacto x Criticalidade.

O impacto é definido a cada chamado e, quando isso é feito, a prioridade é automaticamente preenchida de acordo com a matriz. Mesmo a prioridade sendo definida de forma automática, existe a possibilidade de mudar seu valor independente dos valores da matriz. Assim como a criticalidade,

o impacto pode assumir valores de 1 (muito baixo) até 5 (muito alto). Segundo a ideia de classificação pelo número de pessoas afetadas, pode-se usar as seguintes regras para classificação de impacto:

- (1) Muito Baixo: afeta apenas um usuário.
- (2) Baixo: afeta um grupo pequeno de usuários.
- (3) Médio: afeta um departamento inteiro.
- (4) Alto: afeta uma região inteira da Universidade (um centro, por exemplo).
- (5) Muito Alto: Afeta toda a Universidade.

A SLA aplicada à requisição poderá ser definida em função da prioridade.

Chamados com priorização mais alta devem ter atenção imediata enquanto que os chamados com priorização baixa possuem uma tolerância maior de prazo².

Entradas

- Matriz Criticalidade x Impacto

Saídas

- Requisição priorizada

3.4 Revisão da Requisição

Nesta atividade é decidido quem resolverá o chamado. Alguns tipos de solicitações podem ser resolvidas pelo Service Desk. Em outros casos, o chamado deverá ser movido para a fila de segundo nível apropriada (escalação funcional), dependendo do serviço.

Saídas

- Requisição movida para a devida fila

3.5 Modelo de Execução da Requisição

Para execução da requisição, modelos de execução devem ser seguidos. Tratam-se de documentos especificando os passos a serem seguidos, e que funções podem e devem executá-los. O modelo de execução garante uma abordagem repetível e consistente mitigando riscos de falhas e atrasos.

Assim que a requisição for atendida, o cliente deverá ser devidamente informado. Em casos que sejam necessários testes por parte do usuário, deve-se aguardar um período antes de fechar o chamado (colocando o ticket em estado de pendente auto-fechamento).

Mais ou menos uma hora após o fechamento do chamado, é enviada uma pesquisa de satisfação ao cliente. Por isso, é importante evitar o fechamento de chamados sem ter certeza que os problemas foram sanados.

² Precisamos implementar a Gestão de SLA e negociar prazos com as unidades de negócio.

Entradas

- Modelo de Requisição de Serviço
- FAQ

Saídas

- Requisição cumprida

4. MATRIZ RACI

A matriz RACI (tabelas 1) relaciona os papéis desempenhados dentro de um processo com cada uma de suas atividades. Para cada relação existem quatro valores possíveis:

- R – Responsible: Representa quem irá, de fato, executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- A – Accountable: Define quem será responsável pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e apenas um, por atividade.
- C – Consulted: Pessoas que serão consultadas durante a atividade. Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.
- I – Informed: Pessoas que deverão ser informadas da execução da atividade.

Atividade	Service Desk	Segundo Nível	Chefias	Gerente de Requisição de Serviços
Requisição Recebida	A / R			
Categorização da Requisição	A / R	C	C	C
Priorização da Requisição	A / R	C	C	C
Revisão da Requisição	A / R	C	C	C
Modelo de Execução da Requisição	A / R	R	R	C

Tabela 1: Matriz RACI.

5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)

5.1 Métricas Operacionais

ID	Nome	Possíveis Fontes
M1	Número Total de Requisições atendidas	OTRS
M2	Número de Requisições atendidas dentro do prazo acordado	OTRS
M3	Número total de Pesquisas de Satisfação	OTRS
M4	Número de Pesquisas de Satisfação classificadas como Boa	OTRS
M5	Número de Pesquisas de Satisfação classificadas como Ótima	OTRS
M6	Número de Requisições Resolvidas no Primeiro Nível	OTRS
M7	Número de Requisições Criadas	OTRS

Tabela 2: Métricas Operacionais.

5.2 Indicadores de Desempenho

ID	Nome	Cálculo	Alerta	Sucesso
KPI1	Taxa de Cumprimento de Requisições dentro do prazo	$M2/M1$	> 80%	> 90%
KPI2	Taxa de Satisfação do Usuário	$(M4+M5)/M3$	> 70%	> 80%
KPI3	Taxa de Resolução no Primeiro Nível	$M6/M1$	> 30%	> 40%
KPI4	Taxa de Processamento de Requisições	$M1/M7$	> 90%	> 95%

Tabela 3: Indicadores de Desempenho.

5.3 Fatores Críticos de Sucesso

ID	Nome	Indicadores envolvidos
CSF1	Atendimento de Requisições alinhadas à SLA	KPI1
CSF2	Manter a Satisfação do Usuário	KPI1, KPI2
CSF3	Requisições são atendidas de forma eficaz e eficiente	KPI1, KPI3, KPI4

Tabela 4: Fatores Críticos de Sucesso.

6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO

- Medir o tempo gasto em cada etapa da requisição.
- Encontrar uma maneira de precificar o custo de cada requisição, mesmo que não sejam cobrados valores.