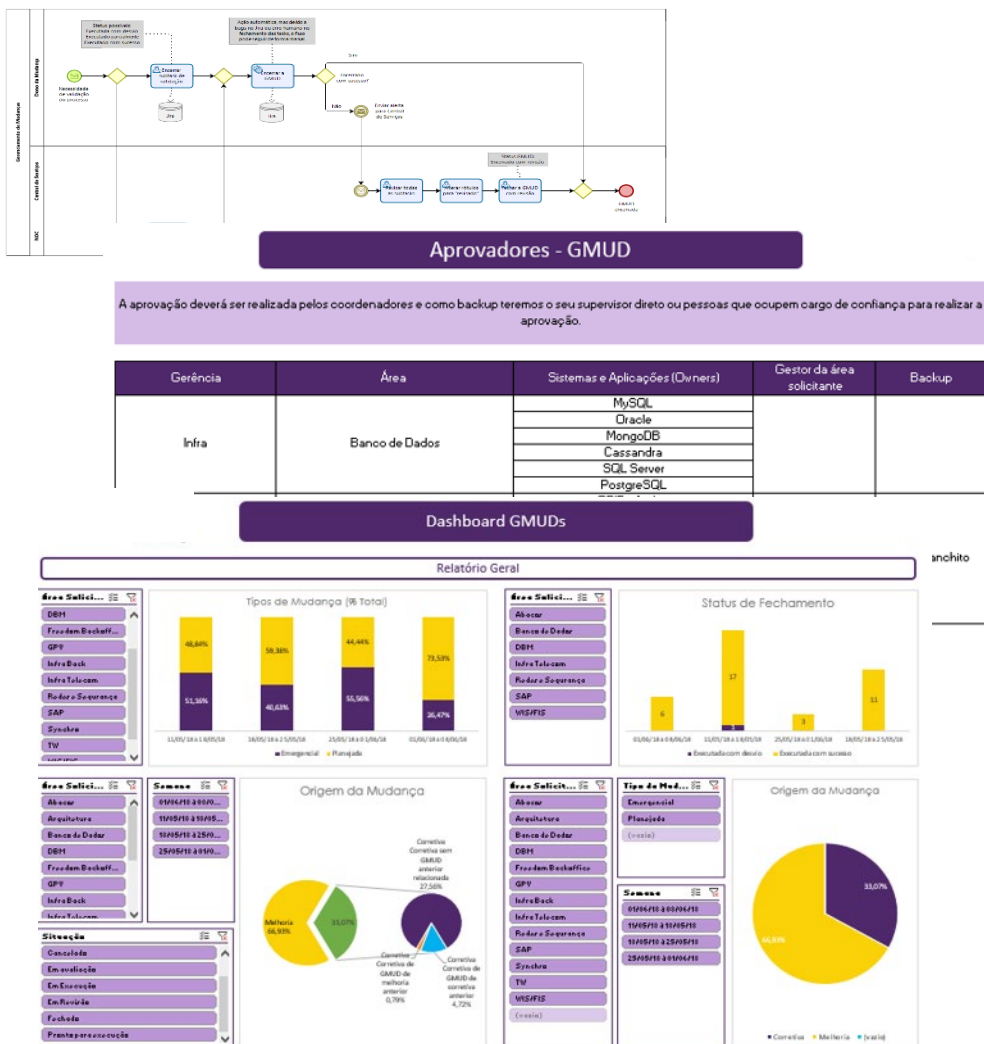


Success cases  
**ITIL<sup>®</sup> Process**

**BRIDGE**  
& CO 

# Improving IT operational processes: Change management

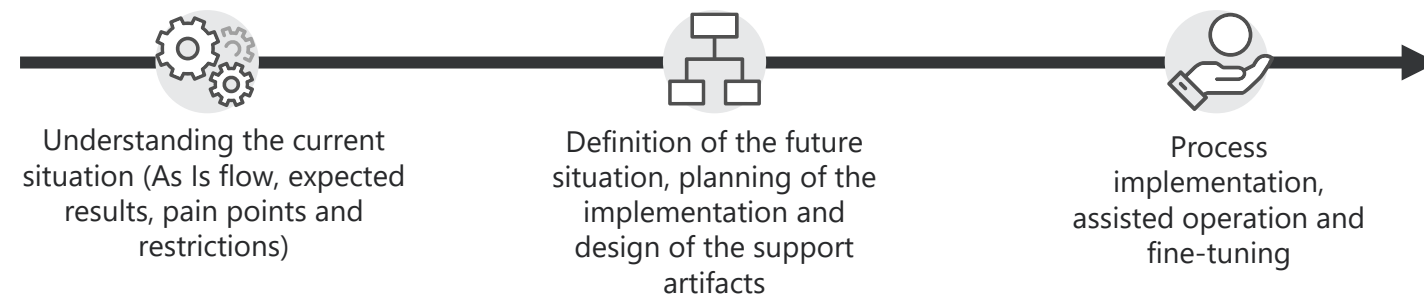
**Industry:** Digital Retail  
**Size:** Large  
**Board Served:** IT Operational



## Challenge

Design and operate a process that meets the need to record and control IT changes performed in the Company's production environment - ensuring its compliance with SOX - allowing, in controversial, fluidity and agility in its execution.

## Development



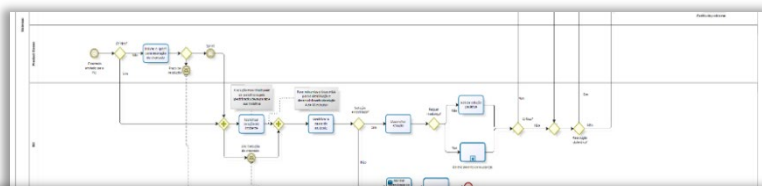
## Outcomes

The main results of the project carried out were:

- Greater control and registration of changes, meeting the need for SOX;
- Mitigation of errors / problems arising from changes;
- Reduced response time to incidents arising from changes;
- View of areas impacted by changes in each system;
- Structuring communications on changes to IT and Business areas;
- Improved business satisfaction.

# Improving IT operational processes: Event, incident, requisition and problem management

**Industry:** Digital Retail  
**Size:** Large  
**Board Served:** IT Operational



Régua de priorização de incidentes

Título	Squad	Assunto	Situação	Impacto no negócio	Criticidade	Observações para acioname	Time acionad	Tempo de acionamento	Áreas impactadas
Operações	Supply	Integrações	Agendas não integradas entre SAP x WIS	Não conseguir confirmar as agendas no CD para os fornecedores entregarem os pedidos	Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário (24x7)	
Operações	Supply	PDF	PDF indisponível	Inviabilizar todas as operações de agendamento com os fornecedores	Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário (24x7)	
Operações	Supply	Integrações	Produtos não integrados entre SAP x WIS	Não permite a criação de OCs e confirmação de agendas no WIS	Alta	-	N1 e N2	Necessário ação no primeiro horário comercial (na sprint atual)	
Operações	Supply	Integrações	Interfaces ThomsonReuters x SAP instáveis	Não permite a gestão dos pedidos de importação	Alta	-	N1 e N2	Necessário ação no primeiro horário comercial (na sprint atual)	
Operações	Logística	Faturamento	Faturamento parado	Processo Core de Logística	Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário (24x7)	
Operações	Logística	Despacho	Problemas no despacho do pedido	Não envio do pedido	Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário (24x7)	
Operações	Middleware/ Loja	Estoque	Estoque não sendo atualizado na loja	Venda sem estoque Impacto na experiência do cliente Gera cancelamento	Média	-	N1 e N2	Realizado na sprint atual ou seguinte	Central,CD,Financeiro
Operações	Middleware/ Loja	Estoque	Equipos de catálogo não conseguem acessar a ferramenta e logo não		Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário	Catálogo,Estúdio,Fisc

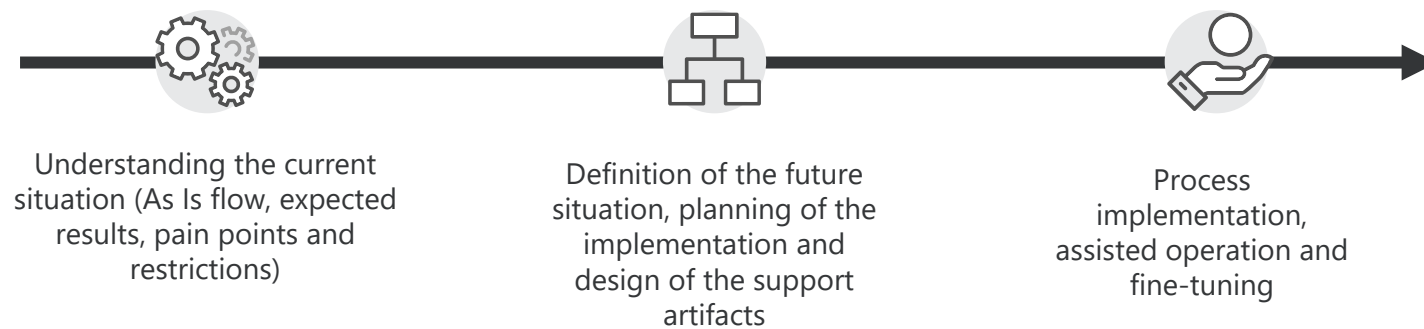
Priorização problems

Ranking	Pontuação Criticidade	Problema	Time	Status	Número total de problemas	Número total de incidentes atrelados
1*	103,6	[N3]ABACOSI Diferença de estoque entre WIS e SAP	Middleware	Total	310	12229
2*	83,7	[N3]FREEDOM Integração GPV - Pedido unitário não informado	Checkout	Aguardando atendimento	157	4848
3*	83,7	[N3]FREEDOM Integração GPV - Pedido unitário não informado	Checkout	Legenda		
4*	81,4	[N3]WIS - Transportadora não recebe arquivo	Logística	A "Classificação dos problemas" é uma regulação dos problemas mapeados de acordo com o número de incidentes atrelados. Sendo "A" os problemas com mais incidentes atrelados (1% do volume total), "B" (0,01% do volume total) os problemas com um número de incidentes médios e "C" os problemas com menor impacto.		
5*	77,4	[N3]SAP ajuste para entrada de NF debito e credito	SAP N2	Tipo de Pendência (Tudo)		
6*	75,4	19-02-2018 - Pedidos duplicados	Checkout	Situação (Vários itens)		
7*	75,3	Pedidos BR não integram	Checkout	Contagem de Rótulos de Linha		
8*	75,1	[N3]Checkout Shipping - Falback não entrou automático	Checkout	Classificação		
9*	75,0	[N3]Pós Venda Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Digim - Rest)	Pós Venda	A	22	
10*	75,0	[N3]Pós Venda Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Digim - Rest)	Pós Venda	B	170	
11*	73,2	[N3]FREEDOM Integração GPV - Forma de pagamento não encontrada na interface	Checkout	C	101	
12*	66,4	[N3]FREEDOM Integração GPV - Decida de pedidos - Falta de informações Vale Compra	Checkout	Total Geral		
13*	60,7	[N3]FREEDOM Integração GPV - O Valor dos pagamentos é diferente do valor total do pedid	Checkout	293		
14*	57,7	[N3]SAP [EN2017] REJEIÇÃO - Alíquota interestadual do ICMS com origem diferente do previs	SAP N2			
15*	50,8	[N3]Processo Solicitação para cancelamento de vale comprar no Ábacos	Pós Venda			
16*	50,2	[N3]SAP Integração GPV - Total negociado difere do valor pago	Checkout			
17*	49,0	[N3]Ábacos [EN2017] - Falha na integração de produtos do Ábacos para o WIS	Middleware			
18*	48,3	[N3] [SAP] [N3]TAXI Integração com o GPV (pre-Nora)	Financeiro			
19*	48,7	[N3]ABACOSI [EN2017] REJEIÇÃO - Total de Receita do Pedido XX difere do Valor Pago XX	Middleware			
20*	48,1	Necessidade de troca de fila do Rabbit para Kafka	Catálogo			

## Challenge

Improve and design, with definition of roles, responsibilities and performance indicators, the processes for managing events, requisitions, incidents and problems - ensuring their compliance with SOX - thus minimizing the impacts, risks and intermencies in the systems of the areas of business.

## Development



## Outcomes

The main results of the project carried out were:

- Greater control and speed in resolving incidents and problems;
- Minimization of impacts and risks to business areas, by improving the prioritization of demands;
- Reduced response time to meet business requests, via more assertive demands;
- Improvement of communication between IT x Business;
- Increased IT internal customer satisfaction;