

Casos de Sucesso

Processos ITIL®

A melhoria de processos ITIL® para fluidez e agilidade

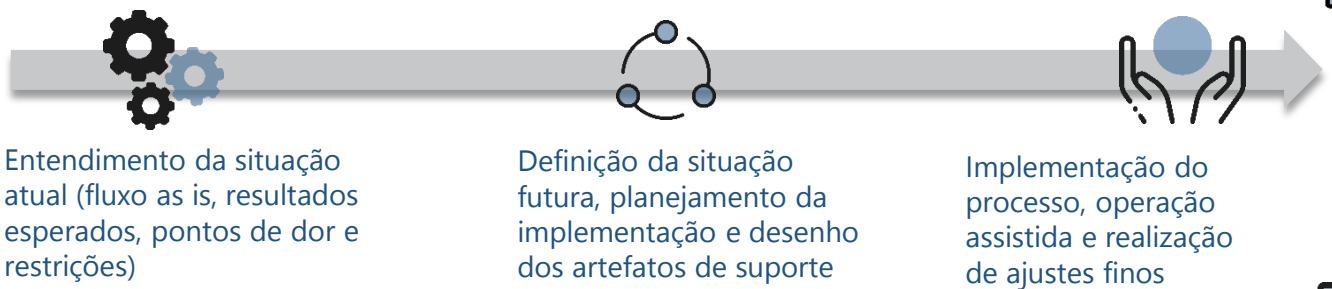
Indústria: Varejo Digital
Porte: Grande
Diretoria atendida: Operações de TI



Desafio

Desenhar e operar um processo que atendesse a necessidade de registro e controle das mudanças de TI executadas no ambiente produtivo da Cia - garantindo sua conformidade junto à SOX - permitindo, em controversa, fluidez e agilidade em sua execução.

Tratamento



Outcomes

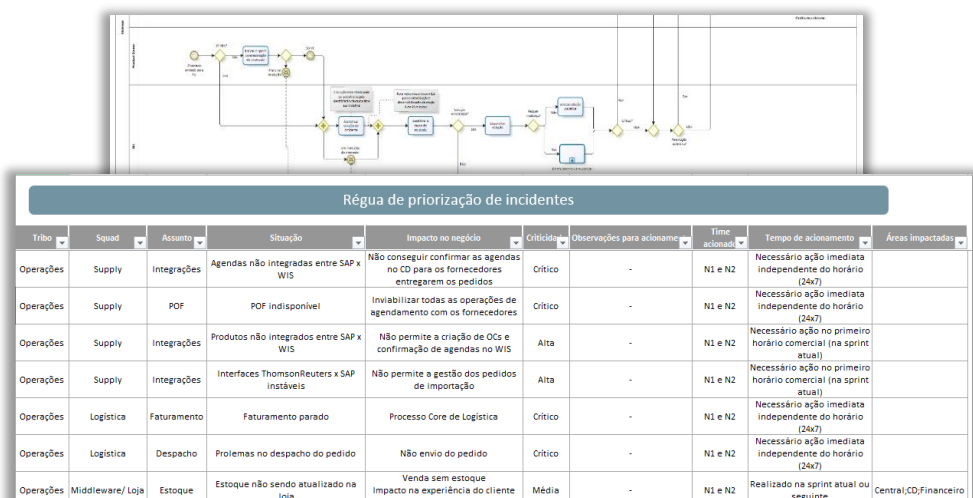
- Maior controle e registro das mudanças, atendendo a necessidade da SOX;
- Mitigação de erros/problemas oriundos de mudanças;
- Redução do tempo de resposta a incidentes advindos de mudanças;
- Visão de áreas impactadas por mudanças em cada sistema;
- Estruturação de comunicados sobre mudanças para as áreas de TI e as áreas de Negócio;
- Melhora na satisfação do negócio

Eficácia na gestão de incidentes de TI

Indústria: Varejo Digital

Porte: Grande

Diretoria atendida: Operações de TI



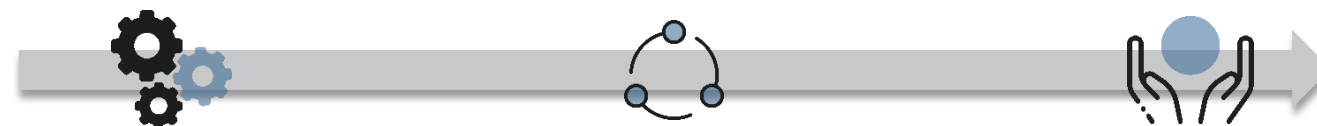
Priorização problems

Ranking	Pontuação	Criticidade	Problema	Time	Status	Número total de problemas	Número total de incidentes atrelados
1*	103,6		[N3][ABACOS] Diferença de estoque entre WIS e SAP	Middleware	Total	310	12223
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 problems" é uma segregação dos problems mapeados de acordo com o número de incidentes atrelados. Sendo "A" os problems com mais incidentes atrelados (> 1% do volume total), "B" (> 0,01% do volume total) os problems com um número de incidentes médios e "C" os problems com menor impacto.		
5*	77,4		[N3][SAP] SAP ajuste para entrada de NF debito e credito	SAP N2	Tipo de Pendência (Tudo) ▾		
6*	75,4		19-02-2016 - Pedidos duplicador	Checkout	Situação (Vários itens) ▾		
7*	75,3		Pedidos BR não integram	Checkout	Contagem de Rótulos de Linha -T Classificação		
8*	75,1		[N3][Checkout] Shipping - Falback não entrou automático	Checkout	A	22	
9*	75,0		[N3][PósVenda] Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Origin - Rest)	Pós Venda	B	170	
10*	75,0		[N3][PósVenda] Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Origin - Rest)	Pós Venda	C	101	
11*	73,2		[N3][FREEDOM] Integração GPV - Forma de pagamento não encontrada na interface	Checkout	Total Geral	293	
12*	66,4		[N3][FREEDOM] Integração GPV - Descida de pedidos - Falta de informações Vale Compra	Checkout			
13*	60,7		[N3][FREEDOM] Integração GPV - O Valor dos pagamentos é diferente do valor total do pedid	Checkout			
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 compras no Ábacos	Pós Venda			
16*	50,2		[N3][SAP] Integração GPV - Total negociado difere do valor pago	Checkout			
17*	49,0		[N3][Abacos][EN2017] - Falha na integração de produtos do Ábacos para o WIS	Middleware			
18*	48,9		[N3][SAP][LIBTAX] Integração com o GPV (pre-Nota)	Financeiro			
19*	48,7		[N3][ABACOS][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	Catalogo			

Desafio

Aprimorar e desenhar, com definição de papéis, responsabilidades e indicadores de desempenho, os processos de gerenciamento de eventos, requisições, incidentes e problemas – garantindo sua conformidade com a SOX – minimizando, assim, os impactos, riscos e intermitências nos sistemas das áreas de negócio.

Tratamento



Entendimento da situação atual (fluxo as is, resultados esperados, pontos de dor e restrições)

Definição da situação futura, planejamento da implementação e desenho dos artefatos de suporte

Implementação do processo, operação assistida e realização de ajustes finos

Outcomes

- Maior controle e velocidade na resolução de incidentes e problemas;
- Minimização dos impactos e riscos as áreas de negócio, através do aprimoramento na priorização de demandas;
- Redução no tempo de resposta para atender solicitações do negócio, via o direcionamento mais assertivo de demandas;
- Aprimoramento da comunicação entre TI x Negócio;
- Aumento da satisfação do cliente interno da TI;

