

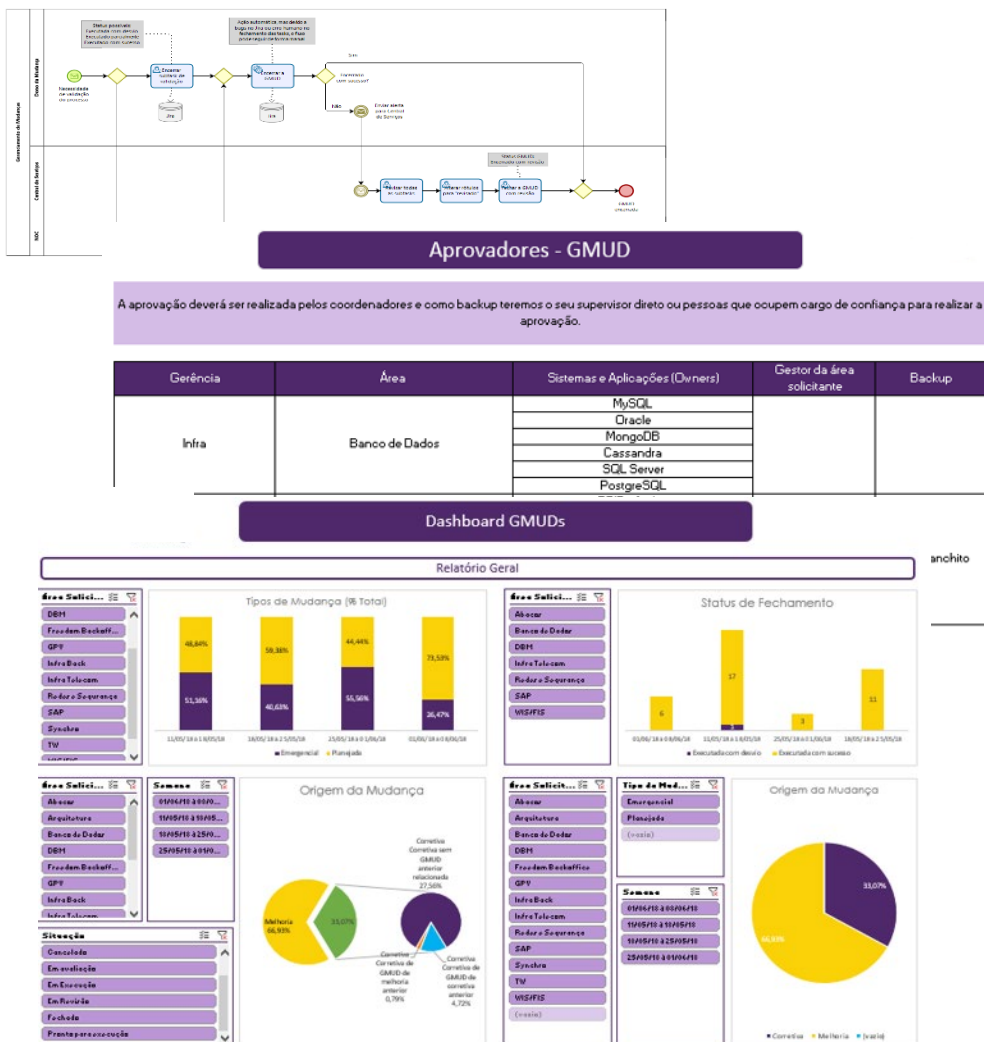


Caso de Sucesso
Processos ITIL®

BRIDGE
& CO 

Melhoria de processos operacionais de TI: Gerenciamento de mudanças

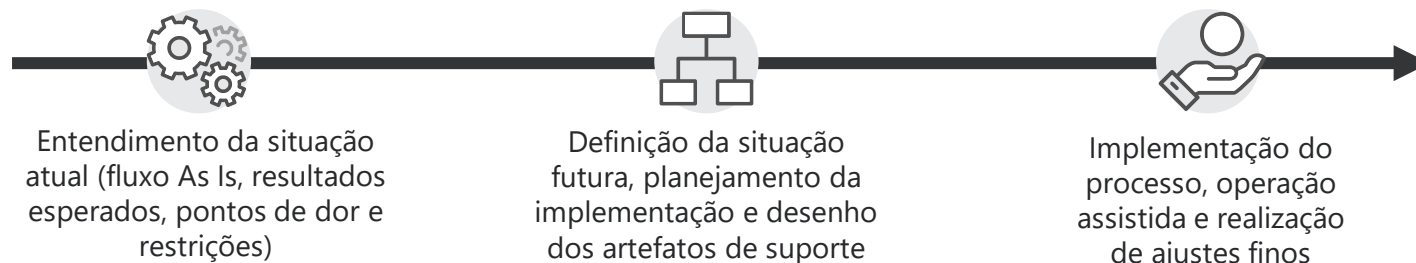
Indústria: Varejo Digital
Porte: Grande
Diretoria atendida: Operações de TI



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

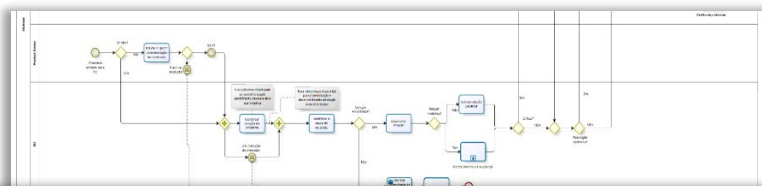
Os principais resultados do projeto realizado foram:

- 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

Melhoria de processos operacionais de TI:

Gerenciamento de eventos, incidentes, requisições e problemas

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



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 OC's 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			Indisponível	Equipe de Catálogo não consegue acessar a ferramenta e logo não	Crítico	-	N1 e N2	Necessário ação imediata independente do horário (24x7)	Catálogo,Estúdio,Fisc

Priorização problems

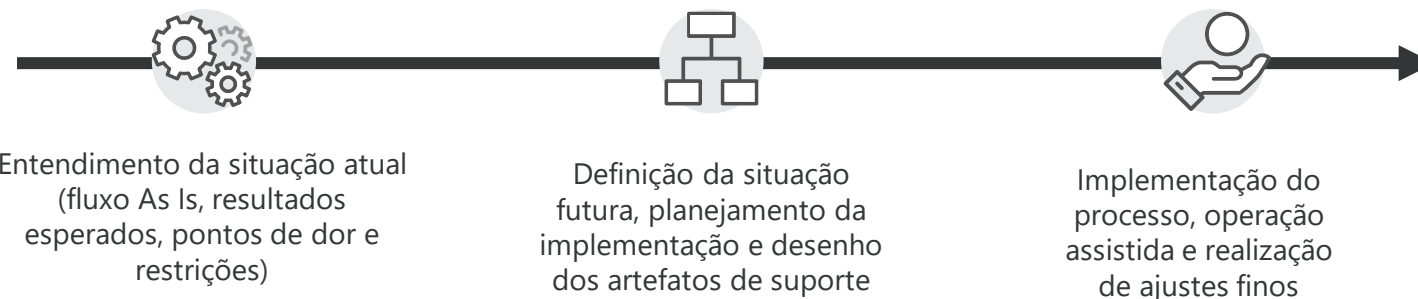
Pontuação GUT: 60%
 Frequência: 40%

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	12229
2*	83,7	[N3]FREEDOM Integração GPV - Preço unitário não informado	Checkout	Aguardando atendimento	157	4848
3*	83,7	[N3]FREEDOM Integração GPV - Preço unitário não informado	Checkout	Legenda		
4*	81,4	[N3]WIS - Transportadora não recebe arquivo	Logística	A "Classificação dos problemas" é uma segregação dos problemas mapeados de acordo com o número de incidentes atrelados. Sendo "A" os problemas com mais incidentes atrelados (0-1% do volume total), "B" (1-10% do volume total) os problemas com um número de incidentes médios e "C" os problemas com menor impacto.		
5*	77,4	[N3]SAP SAP ajuste para entrada de NF debito e credito	SAP N2	Tipo de Pendência (Todos)		
6*	75,4	19-02-2019 - Pedidos duplicados	Checkout	Situação (Vários itens)		
7*	75,3	Pedidos BR não integram	Checkout	Contagem de Rótulos de Linha Classificação		
8*	75,1	[N3]Checkout Shipping - Falback não entrou automático	Checkout	A		
9*	75,0	[N3]PósVenda Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Dign - Rest)	Pós Venda	B		
10*	75,0	[N3]PósVenda Vales sendo criados para o mesmo pedido interno (Dign - Rest)	Pós Venda	C		
11*	73,2	[N3]FREEDOM Integração GPV - Forma de pagamento não encontrada na interface	Checkout	Total Geral		
12*	66,4	[N3]FREEDOM Integração GPV - Decida de pedidos - Falta de informações Vale Compra	Checkout	233		
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 - Alquota interestadual do ICMS com origem diferente do previs	SAP N2			
15*	50,9	[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 REBATA Integração com o GPV (pre-Nora)	Financeiro			
19*	48,7	[N3]ABACOS EN2017 REJEIÇÃO - Total de Receita do Pedido X difere do Valor Pago X	Middleware			
20*	48,1	Necessidade de troca de fila do Rabbit para Kafka	Catálogo			

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



Outcomes

Os principais resultados do projeto realizado foram:

- 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;