

Uso da Ferramenta Cherwell para Apoio à Implementação dos Processos de ATD e GNS do Modelo MR-MPS-SV

Otávio Rodrigues Junior¹, Renan Filip Costa Balieiro¹, Maria do Socorro Carvalho¹, Paula Daniele de Oliveira Moreira¹, Emanuel Estumano Santos¹, Sandro Ronaldo Bezerra Oliveira²

¹Vibe Desenvolvimento e Serviços de Computação
Trav. Almirante Wandenkolk, 1243, Umarizal, Belém – PA – Brasil

²Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação (PPGCC) – Universidade Federal do Pará (UFPA); MOSE Competence Institute
Rua Augusto Corrêa, 01, Guamá, Belém – PA – Brasil

{otavio.rodrigues, renan.balieiro, socorro.carvalho, paula.moreira, emmanuel.estumano}@vibetecnologia.com, srbo@ufpa.br

Abstract. *This paper describes the use of the Cherwell tool to meet the expected results of the ATD (Attendance and Solution) and GNS (Service Level Management) processes included in the MR-MPS-SV model (MPS Reference Model for Service) during the implementation of this model at Vibe Tecnologia, in Belém do Pará.*

Resumo. *Este artigo descreve o uso da ferramenta Cherwell para atendimento dos resultados esperados dos processos de ATD (Atendimento e Solução) e GNS (Gerência de Nível de Serviço) constantes no modelo MR-MPS-SV (Modelo de Referência do MPS para Serviço) durante a implementação deste modelo na Vibe Tecnologia, em Belém do Pará.*

1. Introdução

O modelo MR-MPS-SV (Modelo de Referência do MPS para Serviços) [SOFTEX, 2023] descreve o que deve ser feito para melhoria gradual de processos de serviços, definindo níveis de maturidade que são organizados por processos que possuem objetivos alcançados por resultados esperados, os quais são evidenciados em produtos de trabalho. Para tanto, faz-se necessária a utilização de ferramentas de software para possibilitar a implantação deste modelo incluso no programa MPS.BR (Melhoria do Processo de Software Brasileiro) nas organizações. Neste contexto, existe um movimento crescente onde esforços individuais e coletivos, impulsionados pela massificação da Internet, derivam a criação de ferramentas de software com o objetivo de atender às necessidades comuns das organizações e de indivíduos [GNU, 2008].

Este artigo visa descrever a experiência de uso da ferramenta de software Cherwell para apoio à implementação dos processos de Atendimento e Solução (ATD) e Gerência de Nível de Serviço (GNS), constantes no modelo MR-MPS-SV, no contexto da implementação da melhoria do processo de serviço da unidade organizacional Canais de Serviços da empresa Vibe Desenvolvimento e Serviços de Computação. A Vibe é uma empresa de tecnologia, sediada em Belém do Pará, especializada em entregar soluções tecnológicas que impulsionam os negócios de seus clientes. A unidade organizacional de Canais de Serviços tem como foco a prestação de serviços de suporte e sustentação de sistemas corporativos para o Banco do Estado do Pará (BANPARÁ).

2. Uso da Ferramenta Cherwell

O Cherwell *Software Management* é uma plataforma digital para o gerenciamento e a automação de serviços e processos para o negócio. Esta plataforma disponibiliza inúmeros recursos ITSM (Gerenciamento de Serviços para TI) e ESM (Gerenciamento de Serviço Empresarial) como RH (Recursos Humanos), Contratos, Projetos, *Facilities*, Segurança da Informação, LGPD, entre outros [IVANTI, 2023]. A unidade organizacional da Vibe já fazia uso desta ferramenta para a prestação do serviço ao cliente antes da implementação de melhoria do processo, porém este uso acontecia de forma não padronizada e sem a garantia da qualidade adequada do processo.

A implementação do modelo MR-MPS-SV na unidade organizacional da Vibe foi conduzida pela II (Instituição Implementadora) MOSE Competence Institute a partir de Outubro de 2022. Inicialmente, o implementador responsável pela condução fez um estudo de *gap analysis* para identificar, a partir das funcionalidades disponíveis na ferramenta Cherwell, o alcance dos resultados esperados dos processos de ATD e GNS.

Como resultado do *gap analysis*, percebeu-se que esta ferramenta já atendia de forma totalitária: (i) o registro, a classificação e a priorização dos chamados do tipo incidentes, requisições de serviço e problemas, como visto na Figura 1, onde tem-se o nome da Operação do Serviço (campo Demanda Serviço ou Sistema), a Categoria retratando a severidade do chamado, a Subcategoria retratando a classificação do chamado a ser aberto de acordo com o Catálogo de Serviços, o Tipo do Chamado categorizando se Incidente ou Requisição (campo No. da Demanda) e a Descrição do Chamado (campo Descrição na Figura 2), e na Figura 3, onde tem-se o Registro do Problema (campo Descrição Detalhada) apontado pelo Cliente, e a Análise da Causa Raiz, a Solução de Contorno e a Resolução definidas pela equipe de atendimento, bem como as relações deste problema com outros Incidentes evidenciando a constância da ocorrência destes chamados; (ii) a customização do catálogo de serviço para registro dos serviços oferecidos (visto a partir dos campos Demanda Serviço retratando a Operação do Serviço e Subcategoria retratando a Classificação do Serviço), bem como a caracterização dos SLA de tempo de resposta e de solução (a partir dos campos exibidos automaticamente de Tempo de Solução, Início e Fim de Atendimento, quando há a seleção da Demanda Serviço e Subcategoria), como visto na Figura 1; e (iii) comunicação automática por e-mail da situação dos chamados às partes interessadas.

Demanda para Fornecedor Interno - 29353

Nº da Demanda: 29353 - (Requisição 1805134)
Status: Fechado
Data de Criação: 04/09/2023 13:06
Criado por: Marcus Augusto Ribeiro da Rocha
Responsável: Renan Filip Costa Balleiro

Fornecedor: VIBE - CANAIS
Demanda Serviço ou Sistema: Mobile Banking
Categoria: Grave
Subcategoria: Falhas do sistema que impeçam a prestação normal d...
Data de abertura: 04/09/2023 13:06

Tempo de Solução (h): Contorno 2h Definitiva 72h
Solução de Contorno até: 04/09/2023 15:06
Solução Definitiva até: 07/09/2023 13:06
Início do Atendimento: 05/09/2023 15:44
Fim do atendimento: 06/09/2023 11:02

Atendimento do Fornecedor
Por favor, verificar situação apresentada

Atendimentos da Categoria Grave:
Falhas do sistema que impeçam a prestação normal do serviço

Anotações técnicas: Adicionar anotação

Criado por: Maria do Socorro Carvalho
Criado em: 04/09/2023 13:25
Anotação: O chamado foi encaminhado para o analista Renan Filip Costa Balleiro

Criado por: Maria do Socorro Carvalho
Criado em: 04/09/2023 13:28
Anotação: O chamado foi encaminhado para o analista Renan Filip Costa Balleiro

Horário da reabertura: 05/09/2023 14:10

Nenhum formulário atual

Figura 1. Registro, classificação e priorização dos Incidentes e Requisição de Serviços e Caracterização do SLA de Tempo de Atendimento e Tempo de Solução

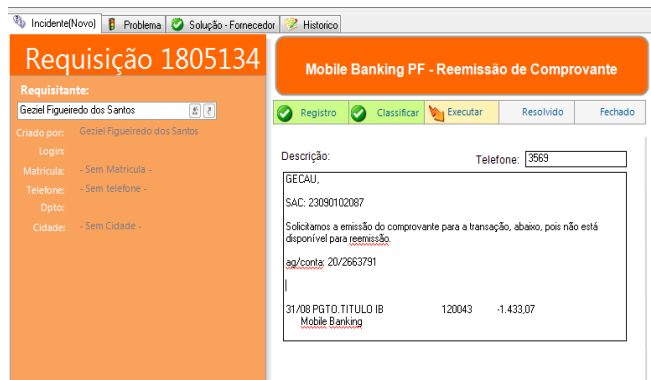


Figura 2. Detalhamento do Chamado de Requisição/Incidente

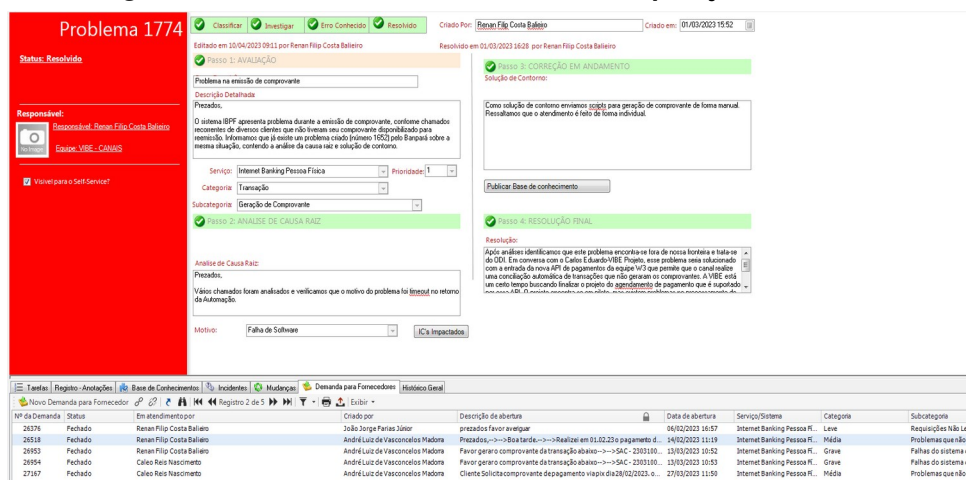


Figura 3. Registro, classificação e priorização dos Problemas

No entanto, algumas funcionalidades precisaram de customizações na ferramenta para o atendimento total dos resultados esperados dos processos, da saber: apesar de possibilitar escalonamento, este não era rastreável na ferramenta o que não garantia o atendimento do escalonamento funcional (entre níveis: N1, N2 e N3) e hierárquico (operacional para gerente), como pode ser visto na Figura 4, onde há um Histórico exibindo desde quando o chamado foi aberto pelo Cliente, sendo atendido pelo Operador de Service Desk (N1) e passando para o atendente especialista (N2).

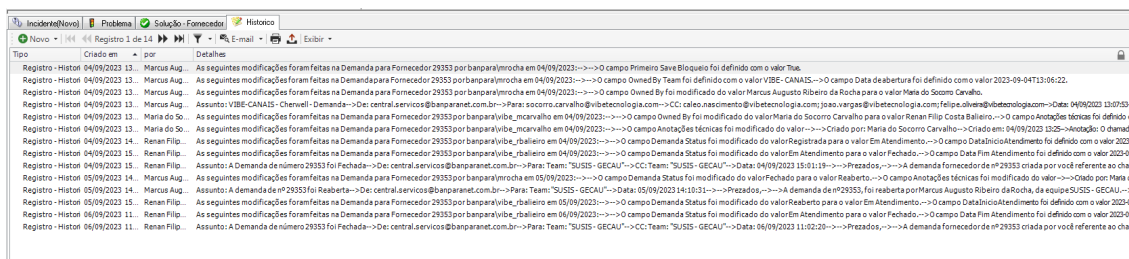


Figura 4. Escalonamento dos Chamados em Níveis Funcionais.

Outras funcionalidades customizadas foram: (i) o registro da análise do chamado e do seu tratamento de solução pela equipe em atendimento, como visto na Figura 5, onde foi necessária a inclusão do campo Descrição para que o atendente relatasse a Análise feita do chamado e a Solução dada para a resolução deste; (ii) criação de painéis na ferramenta para dar visibilidade aos Gerentes, Operadores de *Service Desk* e

Analistas de Sistemas da unidade organizacional sobre os chamados recebidos, em atendimento e atribuídos, bem como o nível de alcance do SLA, como visto na Figura 6. Todas as funcionalidades/serviços das Figuras 4, 5 e 6 foram implementados na ferramenta a partir de customizações no código do Cherwell.

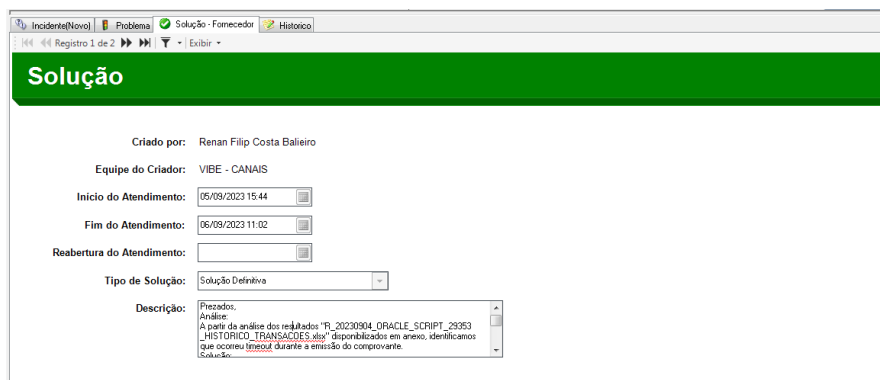


Figura 5. Registro da Análise e do Tratamento de Solução dos Chamados

Numero Demanda	Encaminhado para atendimento	Hora de Criação	Serviço	Categoria	Descricao de Abertura	SLA Contorno
Nenhum registro encontrado						

Numero Demanda	Encaminhado para...	Hora de Criação	Serviço	Categoria	Descricao de Ab...	SLA Contorno	SLA Definitivo
29600	Felipe de Melo R...	19/09/2023 14:36	Internet Banking Pessoa F...	Leve	prezados favor a...	26/09/2023 14:36	03/10/2023 14:36

Status	Numero Dem...	Em atendimento por	Hora de Criação	Serviço	Categoria	SLA Contorno (h...)	Previsão de Etr...	SLA Definitivo (h...)	Previsão de Etr...
Em Atendimento	29576	João Pedro Vargas da Silva	18/09/2023 12:53	Mobile Banking	Média	72	21/09/2023 12:53	168	25/09/2023 12:53
Em Atendimento	29582	Julio Cesar Reis da Silva	18/09/2023 15:57	Internet Banking Pessoa...	Média	72	21/09/2023 15:57	168	25/09/2023 15:57

NP da Dem...	Tipo de Fecha...	Analista do Banco que Cri...	Hora de Criação	Serviço	Categoria	SLA Contorno	SLA Definitivo	Hora do fechamento
29293		Marcus Augusto Ribeiro d...	02/09/2023 15:53	Internet Banking Pessoa F...	Média	02/09/2023 15:53	06/09/2023 15:53	05/09/2023 08:12
29296		Marcus Augusto Ribeiro d...	02/09/2023 16:15	Internet Banking Pessoa F...	Média	02/09/2023 16:15	06/09/2023 16:15	05/09/2023 10:24
29315		João Jorge Farias Júnior	07/09/2023 12:33	Mobile Banking	Leve	07/09/2023 12:33	14/09/2023 12:33	05/09/2023 11:09
29317		Marcus Augusto Ribeiro d...	03/09/2023 12:49	Mobile Banking	Média	03/09/2023 12:49	07/09/2023 12:49	05/09/2023 17:16
29323		João Jorge Farias Júnior	08/09/2023 08:21	Mobile Banking	Leve	08/09/2023 08:21	15/09/2023 08:21	05/09/2023 11:19
29326		João Jorge Farias Júnior	04/09/2023 08:28	Mobile Banking	Média	04/09/2023 08:28	08/09/2023 08:28	04/09/2023 10:15

Figura 6. Visibilidade sobre a Situação dos Chamados

3. Conclusão

A sistemattização dos processos de ATD e GNS na Vibe proporcionou para a equipe maior controle e padronização no tratamento dos chamados. Por fim, vale destacar que a unidade organizacional foi aprovada em sua avaliação oficial no MR-MPS-SV realizada em Abril de 2023 pela IA (Instituição Avaliadora) Implementum Consultoria.

Referências

- Ivanti. (2023) “Cherwell - Enterprise IT Service Management”. Disponível em: <https://www.ivanti.com/company/history/cherwell>, Último Acesso: 09/2023.
- GNU. (2023) “Operating System – Free Software Foundation”. Disponível em: www.gnu.org, Último acesso: 09/2023.
- SOFTEX. (2023) “Guia Geral MPS de Serviços”. Disponível em: <https://softex.br/mpsbr/guias/>, Último Acesso: 09/2023.