2.10.Gerenciar-eventos_V2

Bizagi Modeler

Índice

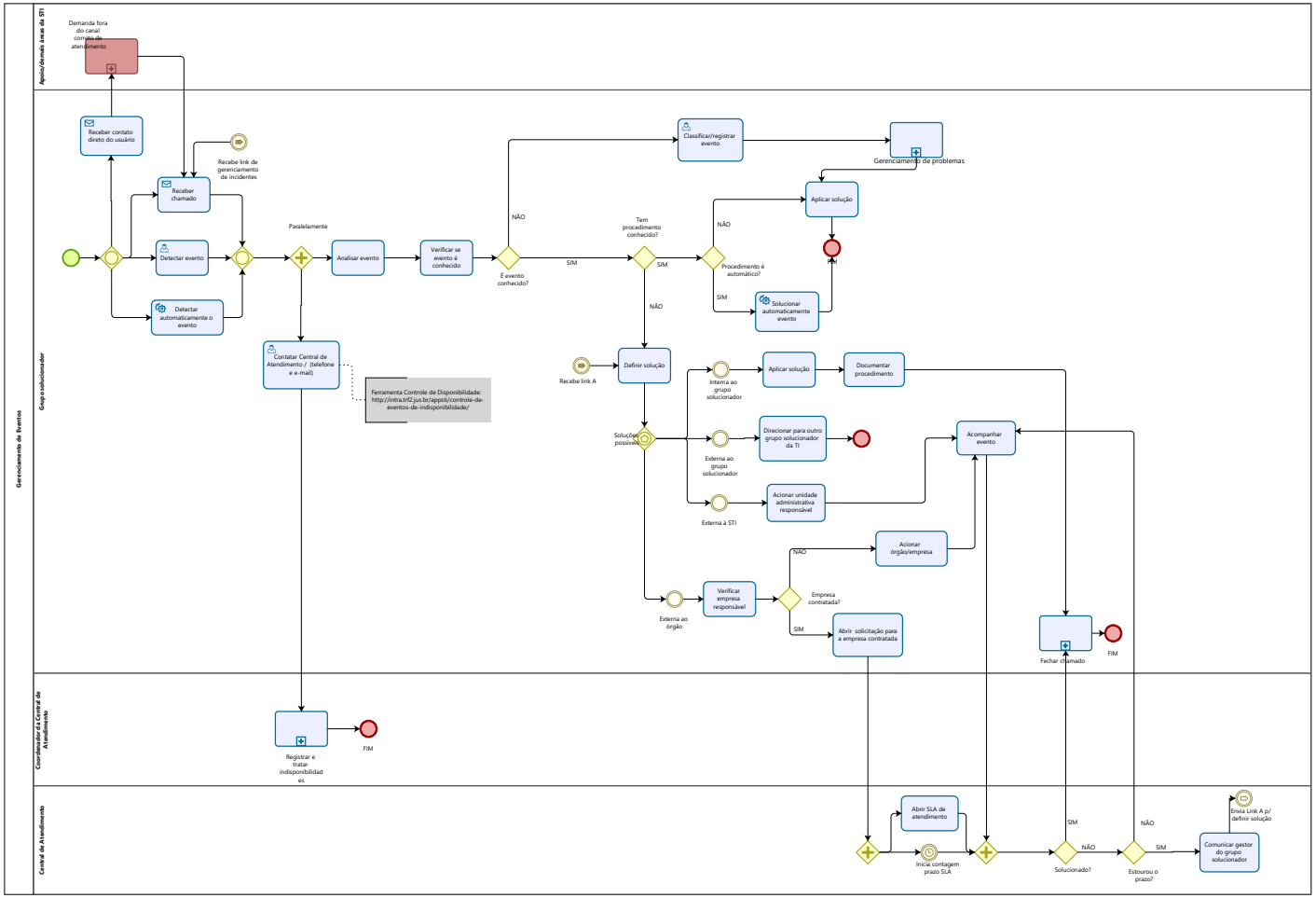
2.10.GERENCIAR-EVENTOS_V2 1
BIZAGI MODELER 1
1 GERENCIAR EVENTO 4
1.1 GERENCIAMENTO DE EVENTOS 6
1.1.1 Elementos do processo 7
1.1.1.1 Detectar evento 7
1.1.1.2 Analisar evento 7
1.1.1.3 É evento conhecido? 7
1.1.1.4 Classificar/registrar evento 8
1.1.1.5 Gerenciamento de problemas 8
1.1.1.6 Tem procedimento conhecido? 8
1.1.1.7 Procedimento é automático? 8
1.1.1.8 Solucionar automaticamente evento 9
1.1.1.9 Definir solução 9
1.1.1.10 Soluções possíveis 9
1.1.1.11 Direcionar para outro grupo solucionador da TI 9
1.1.1.12 Acompanhar evento 10
1.1.1.13 Estourou o prazo? 10
1.1.1.14 Comunicar gestor do grupo solucionador 10
1.1.1.15 Envia Link A p/ definir solução 10
1.1.1.16 Fechar chamado 11
1.1.1.17 Acionar unidade administrativa responsável 11
1.1.1.18 Verificar empresa responsável 11
1.1.1.19 Abrir solicitação para a empresa contratada 11
1.1.1.20 Abrir SLA de atendimento 12
1.1.1.21 Inicia contagem prazo SLA 12
1.1.1.22 Acionar órgão/empresa 12
1.1.1.23 Interna ao grupo solucionador 12
1.1.1.24 Contatar Central de Atendimento / (telefone e e-mail) 12
1.1.1.25 Detectar automaticamente o evento 13
1.1.1.26 Receber chamado 13
1.1.1.27 Receber contato direto do usuário 13

1.1.1.28 Demanda fora do canal correto de atendimento 14
1.1.1.29 Recebe link A 14
1.1.1.30 Recebe link de gerenciamento de incidentes 14
1.1.1.31 Verificar se evento é conhecido 14
1.1.1.32 Aplicar solução 14
1.1.1.33 Registrar e tratar indisponibilidades 14
1.1.1.34 Aplicar solução 15
1.1.1.35 Documentar procedimento 15
1.2 FECHAR CHAMADO 16
1.2.1 Elementos do processo 17
1.2.1.1 Avaliar evento 17
1.2.1.2 Serviço voltou ao normal? 17
1.2.1.3 Fechar chamado no sistema 17
1.2.1.4 Precisa alterar a faixa de monitoramento? 17
1.2.1.5 Gerenciar mudanças 17
1.2.1.6 Comunicar gerência imediata 18
1.2.1.7 Gerenciamento de problemas 18
1.2.1.8 Verificar se serviço foi normalizado 18
2 DEMANDAS FORA DO CANAL CORRETO 19
2.1 DEMANDA FORA DO CANAL CORRETO DE ATENDIMENTO 20
2.1.1 Elementos do processo 20
2.1.1.1 Receber contato do usuário (telefone ou e-mail) 20
2.1.1.2 Orientar usuário a abrir chamado pela Central de Atendimento 20
2.1.1.3 Contactar DISUS 20
2.1.1.4 Ligar para Central de atendimento, solicitando que abra o chamado 20
2.1.1.5 Informar ocorrência 20
3 RECURSOS 21
3.1 GRUPO SOLUCIONADOR (FUNÇÃO) 21
3.2 TAREFA AUTOMÁTICA (FUNÇÃO) 21
3.3 CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO) 21
3.4 COORDENADOR DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO) 21

1 GERENCIAR EVENTO

Gerenciar evento

Autor: COGEST
Versão: 1.0
Descrição: Tem como objetivo garantir o controle efetivo no tratatamento de eventos ocorridos nos serviços de TI, respondendo a problemas e interrupções, minimizando o impacto nos serviços e maximizando a disponibilidade e a qualidade do suporte técnico.
Atividades de detectar eventos, registrar, categorizar, analisar, definir e aplicar solução, fornecendo informações em tempo real sobre o status dos serviços de TI e documentando os procedimentos.



Descrição
Tem como objetivo garantir o controle efetivo no tratatamento de eventos ocorridos nos serviços de TI, respondendo a problemas e interrupções, minimizando o impacto nos serviços e maximizando a disponibilidade e a qualidade do suporte técnico.

Atividades de detectar eventos, registrar, categorizar, analisar, definir e aplicar solução, fornecendo informações em tempo real sobre o status dos serviços de TI e documentando os procedimentos.

Versão:

1.0

Autor:

COGEST

1.1 GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Descrição
Gerenciar Evento

Conhecimento relacionado: TRF2-GC-2016/00144

Objetivo/informações

• Detectar todas as mudanças de estado que significativas para o gerenciamento de itens de configuração (ICs) ou serviços de TI.

• Determinar as ações de controle apropriadas para eventos e assegurar que estas são comunicadas para as funções apropriadas.

• Fornecer um gatilho ou um ponto de entrada para a execução de processos da Operação de serviço e atividades de gerenciamento de operações.

• Fornecer meios para comparar o desempenho operacional e o comportamento atual do serviço com os ANSs e ANOs.

• Fornecer uma base e relatórios para melhoria de serviço.

Versão 6:

- Incluída pergunta sobre Incidente de Seg. de TI.

Ficha do Processo

Ficha do Processo	
Dono do processo	Grupo solucionador (coordenador/ supervisor da área)
Versão	2
Atores	Grupo solucionador, central de atendimento, coordenador da central de atendimento, usuário
Entradas	Notificação de ocorrência de evento
Saídas	Evento tratado (serviço normalizado ou problema registrado)
Produtos	Evento registrado, procedimento da solução documentado
Indicador	

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Detectar evento

Descrição
Técnico de TI (servidor ou terceirizado) etecta um evento por meio de um sistema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.2 Analisar evento

Descrição
Analisar evento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.3 É evento conhecido?

Descrição
O evento é conhecido pelo grupo solucionador?

Não ir pra "Classificar/registrar evento"

Sim, ir para "Tem procedimento conhecido?"

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.4 Classificar/registrar evento

Descrição
Classificar/registrar evento que não é conhecido.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.5 Gerenciamento de problemas

Descrição
Subprocesso mapeado. Veja em

http://www7.trf2.jus.br/fluxos/Gerenciamento-incidente-requisicao-problema-v8/index.html#list

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.6 Tem procedimento conhecido?

Descrição
Sim, "Procedimento é automático?"

Não, "investigar causa".

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.7 Procedimento é automático?

Descrição
Sim, ir para "solucionar automaticamente".

Não, ir para "Aplicar solução".

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.8 Solucionar automaticamente evento

Descrição
O sistema irá solucionar automaticamente o evento.

Executantes

Tarefa automática

Responsável

Grupo Solucionador

Implementação

Serviço Web

1.1.1.9 Definir solução

Descrição
Investigar a causa do evento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.10 Soluções possíveis

Descrição
1) Interna ao grupo solucionador

2) Externa ao grupo solucionador

3) Externa à TI

Externa ao órgão.

Instanciar

Verdadeiro

1.1.1.11 Direcionar para outro grupo solucionador da TI

Descrição
Causa externa ao grupo solucionador - direcionar para outro grupo solucionador

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.12 Acompanhar evento

Descrição
Acompanhar o evento, observando se foi resolvido.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.13 Estourou o prazo?

Descrição
Sim, Comunicar gerência do grupo solucionador.

Não, Acompanhar evento.

Portões

SIM

NÃO

1.1.1.14 Comunicar gestor do grupo solucionador

Descrição
Caso acabe o prazo, a Central deve comunicar a gerência imediata do grupo solucionador.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Central de Atendimento

1.1.1.15 Envia Link A p/ definir solução

Descrição

Envia Link A p/ investigar causa - o fluxo volta para investigar a causa do evento.

1.1.1.16 Fechar chamado

[Ver detalhes]

Descrição
Subprocesso mapeado. Ver aba Fechar Chamado no mesmo arquivo.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.17 Acionar unidade administrativa responsável

Descrição
Acionar unidade administrativa responsável, caso a causa seja externa à TI.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.18 Verificar empresa responsável

Descrição
Verificar empresa responsável, caso seja a causa do evento externa ao próprio órgão.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.19 Abrir solicitação para a empresa contratada

Descrição
Acionar a Central para abrir chamado para o órgão/empresa contratada.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.20 Abrir SLA de atendimento

Descrição
Abrir o acordo de nível de serviço (SLA) de atendimento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Central de Atendimento

1.1.1.21 Inicia contagem prazo SLA

Descrição
Variável, a depender do contrato/empresa.

Ciclo

R1/PT0S

1.1.1.22 Acionar órgão/empresa

Descrição
Acionar o órgão/empresa

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.23 Interna ao grupo solucionador

Descrição
Interna ao grupo solucionador

1.1.1.24 Contatar Central de Atendimento / (telefone e e-mail)

Descrição
Contatar a central de Atendimento através de telefone e e-mail comunicando a indisponibilidade.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.25 Detectar automaticamente o evento

Descrição
O sistema é detectado automaticamente por um sistema.

Executantes

Tarefa automática

Responsável

Grupo Solucionador

Implementação

Serviço Web

1.1.1.26 Receber chamado

Descrição
Chegada de um evento através do chamado recebido pela central de atendimento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

Implementação

Serviço Web

1.1.1.27 Receber contato direto do usuário

Descrição
Início do processo com contato direto do usuário de TI.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

Implementação

Serviço Web

1.1.1.28 Demanda fora do canal correto de atendimento

Descrição
Subprocesso mapeado. Ver aba Demandas fora do canal correto de atendimento.

1.1.1.29 Recebe link A

1.1.1.30 Recebe link de gerenciamento de incidentes

1.1.1.31 Verificar se evento é conhecido

Descrição
Verificar se evento é conhecido, ou seja, se há registro sobre o evento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.32 Aplicar solução

Descrição
Aplicar solução conhecida. Pode ser o mesmo grupo solucionador ou outro grupo solucionador da STI.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.33 Registrar e tratar indisponibilidades

Descrição
Subprocesso mapeado. Ver em http://www10.trf2.jus.br/ti/processos-de-trabalho/

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Coordenador da Central de Atendimento

1.1.1.34 ☐Aplicar solução

Descrição
Aplicar solução

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.1.1.35 ☐Documentar procedimento

Descrição
Documentar procedimento

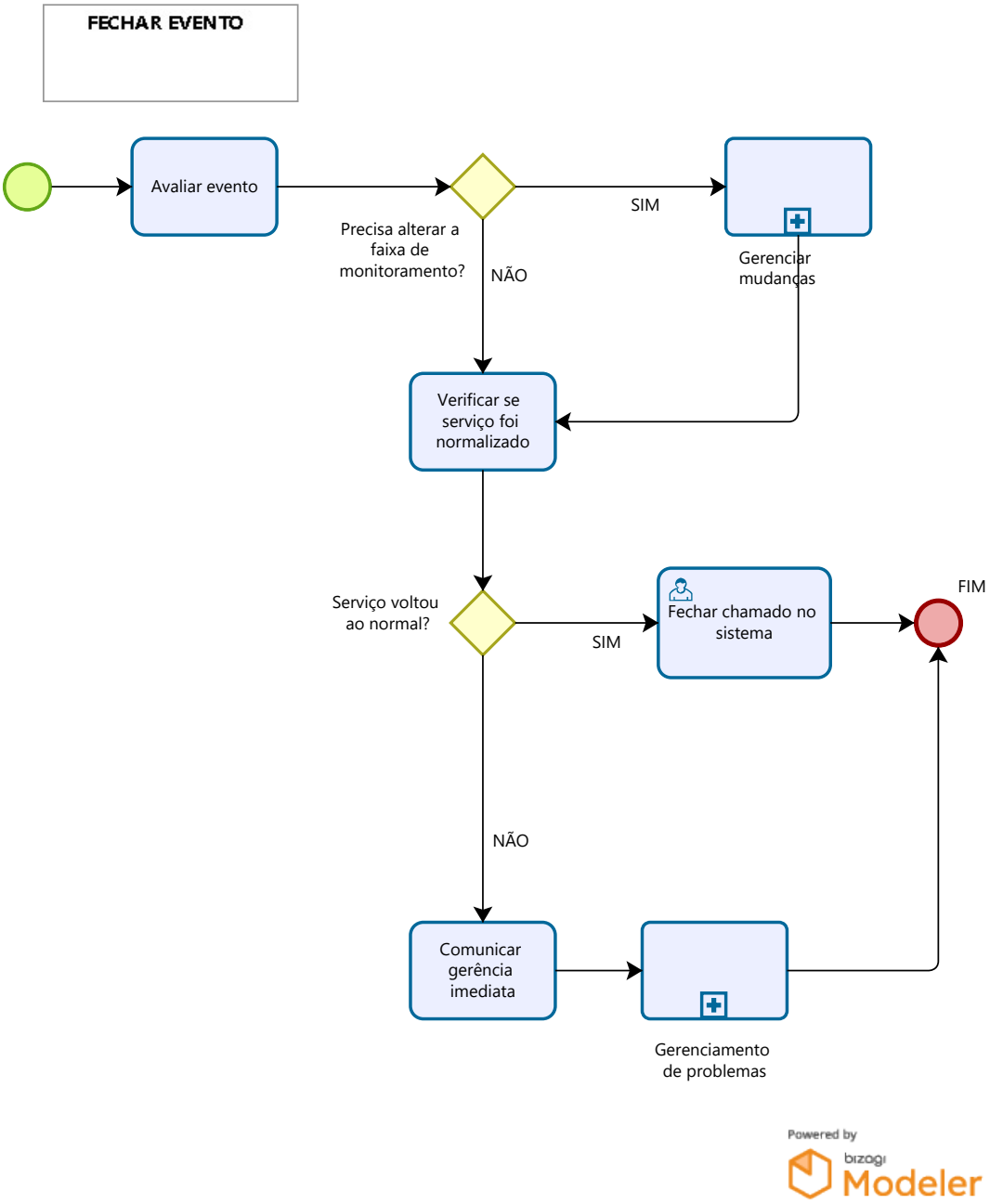
Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.2 FECHAR CHAMADO



1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1 Avaliar evento

Descrição
Avaliar evento

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

1.2.1.2 Serviço voltou ao normal?

Descrição
Sim, paralelamente fechar o evento e divulgar o fechamento.

Não, comunicar gerência imediata.

Portões

SIM

NÃO

1.2.1.3 Fechar chamado no sistema

Responsável

Grupo Solucionador

1.2.1.4 Precisa alterar a faixa de monitoramento?

Descrição
Sim, gerenciamento de mudança.

Portões

NÃO

SIM

1.2.1.5 Gerenciar mudanças

Descrição
Processo mapeado:

www10.trf2.jus.br/ti/processos-de-trabalho/

Responsável

Grupo Solucionador

1.2.1.6 Comunicar gerência imediata

Responsável

Grupo Solucionador

1.2.1.7 Gerenciamento de problemas

Descrição

Processo mapeado. Ver em:

http://www7.trf2.jus.br/fluxos/Gerenciamento-incidente-requisicao-problema-v8/index.html#list

Responsável

Grupo Solucionador

1.2.1.8 Verificar se serviço foi normalizado

Descrição

Verificar se serviço foi normalizado

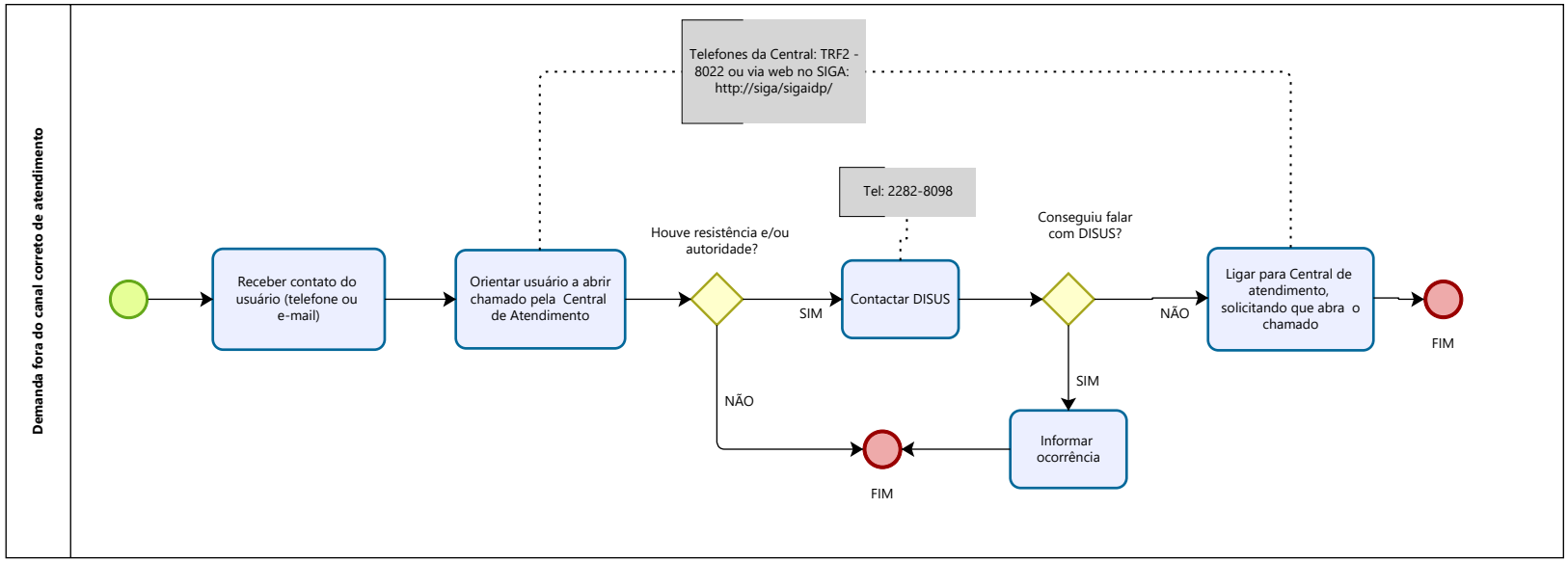
Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

2 DEMANDAS FORA DO CANAL CORRETO



Powered by bizagi Modeler

Versão:

1.0

Autor:

ion

2.1 DEMANDA FORA DO CANAL CORRETO DE ATENDIMENTO

Descrição
Procedimento é excepcional e deve-se buscar reduzi-lo ao máximo.

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 ☐Receber contato do usuário (telefone ou e-mail)

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.2 ☐Orientar usuário a abrir chamado pela Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.3 ☐Contactar DISUS

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.4 ☐Ligar para Central de atendimento, solicitando que abra o chamado

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.5 ☐Informar ocorrência

Responsável

Central de Atendimento

3 RECURSOS

3.1 GRUPO SOLUCIONADOR (FUNÇÃO)

3.2 TAREFA AUTOMÁTICA (FUNÇÃO)

3.3 CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

3.4 COORDENADOR DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)