

Apresentação do Novo Processo de TI

Grupo Phorte

Marlom A. Konrath

São Paulo, agosto de 2014

Sumário

- 1 Introdução
 - Contextualização
- 2 Cenário Observado
- 3 Plano de ação

Contextualização

- Visão geral do cenário atual da TI
- Apresentação do Novo Processo de Gerenciamento de Demanda
- Discussão e definição de um plano de ação

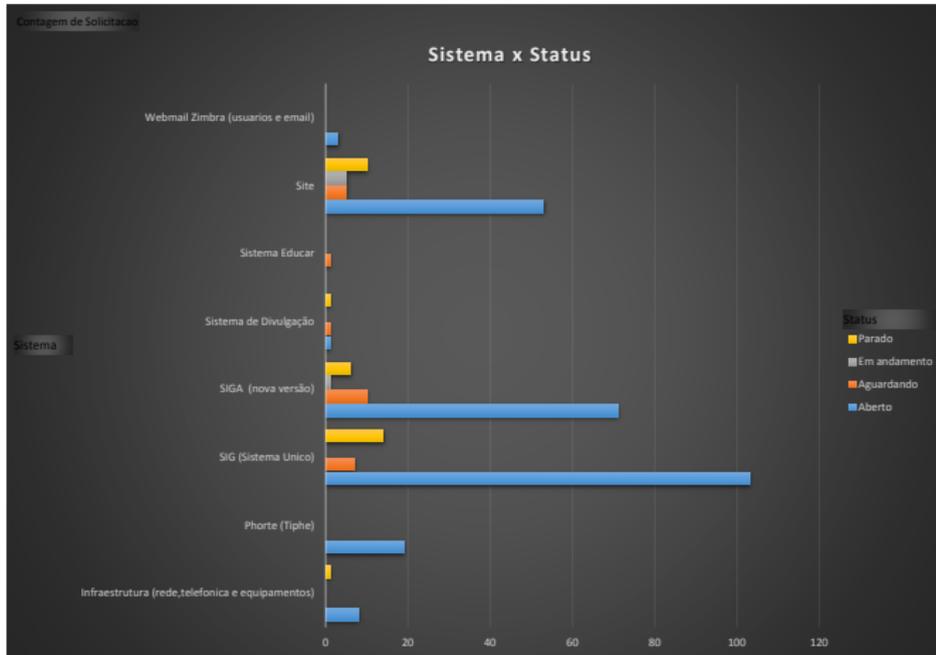
Sumário

- 1 Introdução
- 2 **Cenário Observado**
 - Help Desk
 - Demanda
- 3 Plano de ação

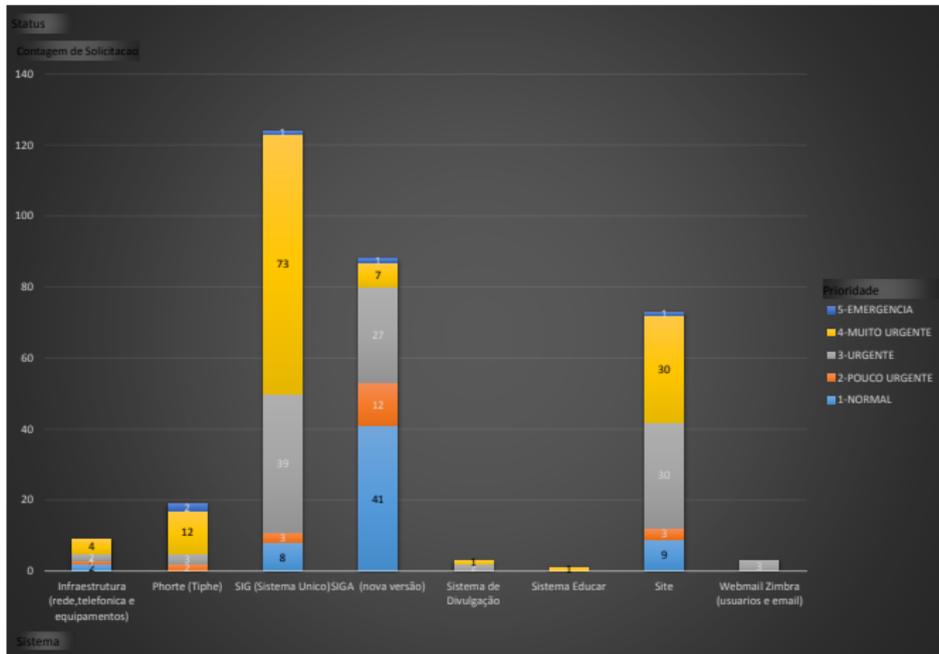
Chamados Gerais

- Estatísticas 06/08/2014:
 - Infraestrutura: 9
 - Phorte (Tiphe): 19
 - SIG: 124
 - SIGA: 88
 - Sistema de Divulgação: 3
 - Sistema Educar: 1
 - Site: 73
 - Webmail: 3

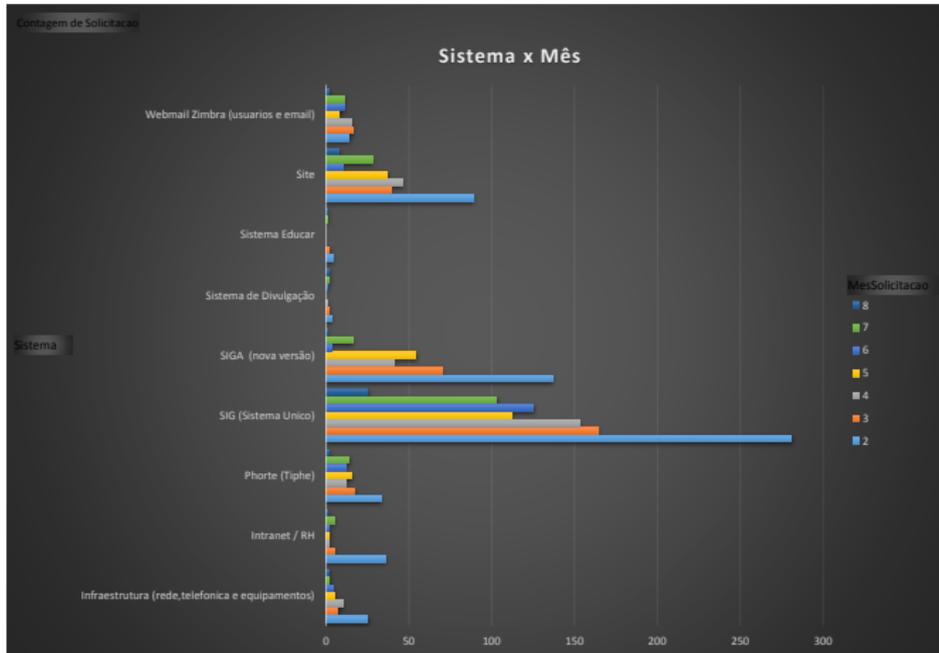
Sistema x Status



Sistema x Prioridade



Sistema x Mês



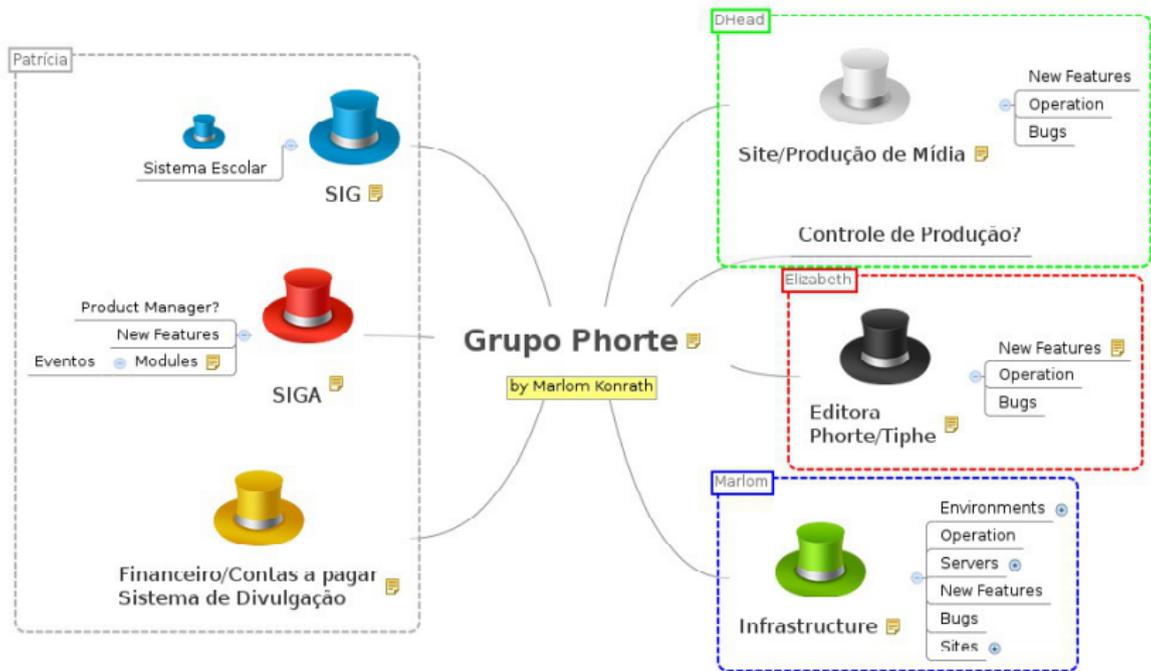
Incidentes/Demanda

- Descompasso entre demanda e oferta
- Soluções para apagar incêndio
- Processo não estabelecido (Paulo - 1723, 1596).
- Sistema interno precisa ser revisto

Sumário

- 1 Introdução
- 2 Cenário Observado
- 3 Plano de ação**
 - Principais Áreas do Grupo Phorte
 - Re-estruturação de Processos
 - Gerenciamento de Demanda

Principais Áreas do Grupo Phorte



Re-estruturação de Processos

- **Necessário:** definir serviços e prioridades.
- **Proposta:**
 - 1 Editora (Elizabeth)
 - 1 Produção de mídia (Dhead)
 - 3 SIG/SIGA (Patrícia)
 - Joca
 - Re-estruturação da Infra
 - Operações
 - Apagar incêndios (com aprovação do Marlom)

Gerenciamento de Demanda

- Segunda-feira:
 - Reunião de alinhamento com a área
 - Feedback e apresentação do desenvolvimento atual
 - Revisão da demanda
 - Definição dos próximos entregáveis
- Quarta-feira:
 - Subida em produção das funcionalidades da semana anterior

Data	Agosto																		
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Reunião de Alinhamento	Amarelo					cinza	cinza	Amarelo					cinza	cinza	Amarelo				
Desenvolvimento (TI)	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	cinza	cinza	Azul	Azul	Azul	Azul	cinza	cinza	cinza	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Homologação (Área)						cinza	cinza	Verde	Verde				cinza	cinza	cinza	Verde	Verde		
Subida em Produção						cinza	cinza			Verde			cinza	cinza			Verde		

Vantagens

- Entregas periódicas.
- Priorização com as áreas de negócio.
- Re-avaliação constante do processo.
- Diminuição de desperdício: tempo, dinheiro, motivação.
- Foco no negócio.
- Aumento da satisfação.

Necessidades

- Suporte das áreas de negócio.
- Comprometimento com o processo.
- Organização e planejamento.
- Melhoria na comunicação.

Planos de ação

- Definição do horário da reunião semanal.
- Definição dos stakeholders na área.
- Agenda de compromissos da área.

Pauta livre!!