

## Exercício 2 - Módulo 3

### Estudo de caso Xing Ling London

O gerente do suporte local está muito orgulhoso do processo logística de sua unidade de negócios. Se um usuário pede uma nova estação de trabalho, monitor ou impressora, o Service Desk enviará um e-mail para o responsável de logística. O atendente então liga de volta para o usuário para assegurar que a necessidade do usuário foi bem entendida:

- Quais ferramentas regional devem ser instaladas no PC?
- Quais aplicativos especiais são necessários?
- Quais são os requisitos do sistema e quaisquer periféricos adicionais?

Uma mensagem é enviada para o gerente do solicitante, que deve aprovar um orçamento de valor padronizado. Se o gerente concorda, a requisição é efetivada e planejada. Então, verifica-se localmente se existem PCs em estoque. A alocação de recursos é de responsabilidade do gerente do suporte local. Se não houver disponibilidade no estoque da região, uma requisição é submetida ao gerente de TIC para aprovação. As requisições são coletadas todas as segundas-feiras e assinadas, a menos que existam questões pendentes com relação ao pedido.

O pedido é então encaminhado para o departamento de Compras que irá negociar com o fornecedor as questões de preço e possivelmente solicitar cotações de outros fornecedores. Se os componentes necessários estiverem disponíveis, então um especialista de suporte é agendado para preparar a estação de trabalho e o cliente é contatado para agendar a troca de sua estação antiga pela nova.

O estoque de componentes e equipamentos nas regiões também é usado pelas pessoas durante a troca de componentes com defeito. O requisito principal é um serviço rápido, portanto pode acontecer que um funcionário de suporte local dirija entre duas mesmas cidades na região duas vezes no mesmo dia, para atender requisições de serviço diferentes. Geralmente, o analista acaba permanecendo mais tempo que o previsto na localidade do cliente para resolver outras falhas e questões de outras pessoas do departamento atendido.

Se um usuário precisa, urgentemente, de uma nova estação de trabalho, algumas vezes ele pede diretamente para o estoque local com a promessa de que essa transação será informada para o responsável de logística.

O gerente de logística ainda não é capaz de rastrear o que está sendo gasto e ele não tem uma visão geral do progresso dos pedidos atuais. O gerente de suporte local, por sua vez, gostaria de implantar um sistema com APP Móvel



Cursos e-learning para gestão de TI & Negócio

[www.tiexames.com.br](http://www.tiexames.com.br)

---

para organizar o trabalho. Se toda a equipe local tiver um smartphone com o app, então os pedidos serão atendidos muito melhor.

### **Exercício**

1. Fazer um (ou mais) diagrama SIPOC com base nas informações relatadas