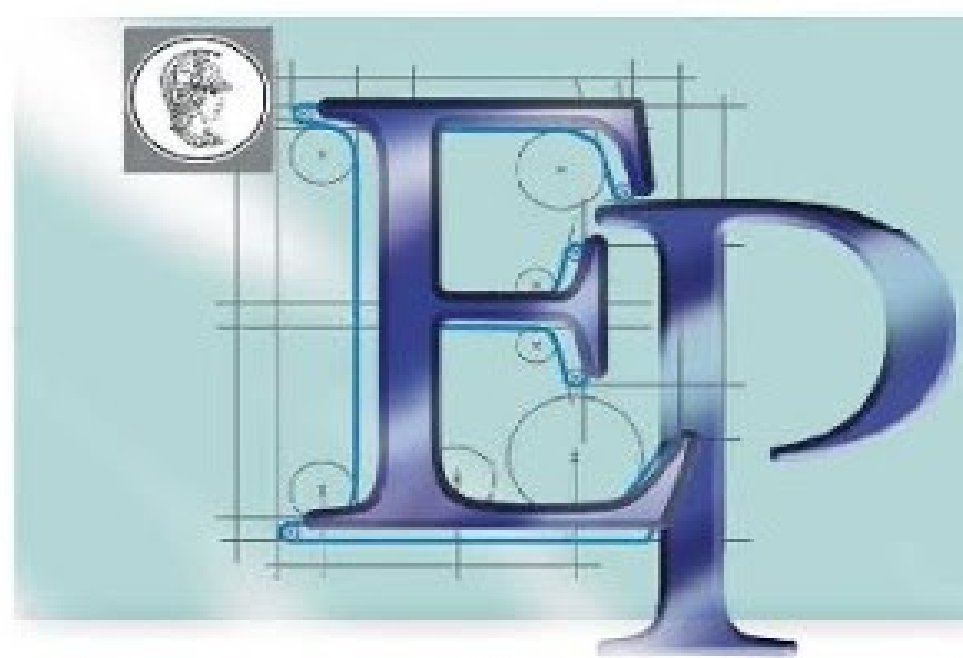




Motivação

Garantir a eficiência do gerenciamento de incidentes através de um processo que siga as melhores práticas e do uso de ferramentas tecnológicas que auxiliem tanto na coordenação dos esforços do time que realiza o atendimento, como no acompanhamento do status do atendimento.

Objetivo

Este trabalho visa a especificação e implementação de um sistema que seja capaz de orquestrar o processo de negócio de atendimento de incidentes, utilizando as definições de melhores práticas disponíveis e o estado da arte da tecnologia de software, de forma a tornar intervenção de seres humanos mínima e ampliar a eficiência e a transparência do processo.

Arquitetura

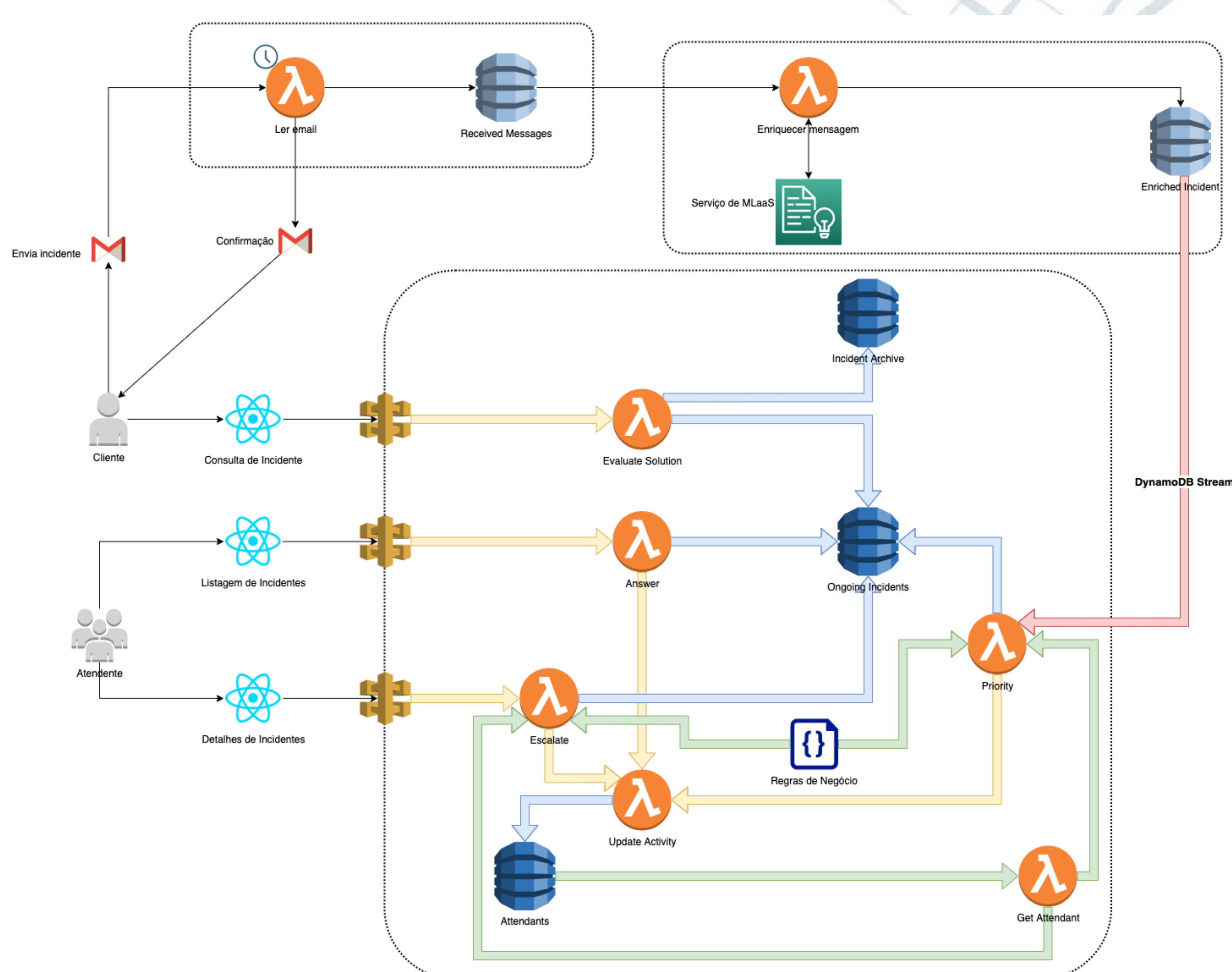


Figura 1 - Arquitetura dos módulos de computação

Metodologia

Para a execução do projeto, seguiu-se a metodologia para pesquisa de Ciência de Design. Na qual definiu-se a seguinte pergunta de *design*: "**Melhorar** o atendimento de clientes **Através** do projeto de um sistema automatizado **Que satisfaz requisitos de** corretude **Para** aumentar a satisfação de clientes e melhorar a percepção pública da empresa".

Assim, partindo de um modelo base de atendimento e tendo como diretriz as práticas ITIL de gestão de incidente, aplicou-se as técnicas de hiperautomação visando atingir o objetivo desejado.

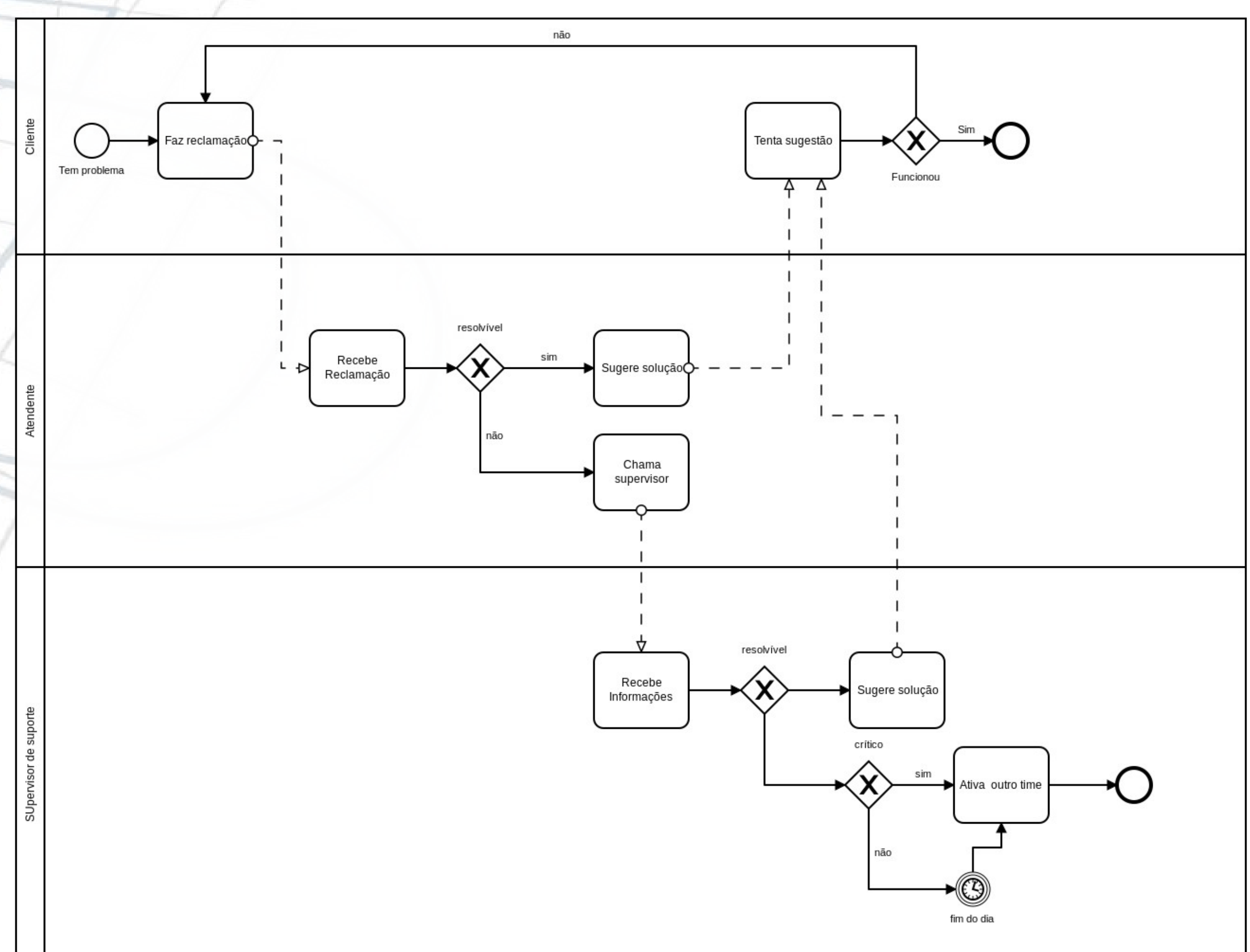


Figura 2 - Modelagem em BPMN do atendimento base

Conclusões

Com o desenvolvimento do projeto foi possível atingir o objetivo inicial de implementar os conceitos de hiperautomação em um sistema de gestão de incidentes tendo como diretriz as práticas do ITIL. Essa junção se mostrou muito interessante, pois as vezes em meio a imensidão de soluções tecnológicas a disposição dos desenvolvedores o valor de negócio pode acabar ficando em segundo plano, e o ITIL vem no sentido de trazer um alinhamento estratégico entre a área de tecnologia e negócios.