



MAPA DOS BENEFÍCIOS DO PROJETO

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

ID	201
Nome do Projeto	Implantação do novo sistema de Service Desk
Gerente do Projeto	Ricardo Krause Kurilenko
Representante do Negócio	Denilson Ribeiro de Quadros

2. MAPEAMENTO DOS BENEFÍCIOS

Benefício	Início Validação	Término Validação	Previsto	Real	Resultado
Agilidade na busca de soluções para problemas que envolvam ativos de TIC (rastreamento).	janeiro/2016	março/2016	Idem descrição do benefício	Solução que existe para isso não está sendo utilizada. Hoje é possível identificar itens recorrentes sobre um item de serviço. Será implementado no futuro.	Não Alcançado
Maior eficiência na gestão de serviços de TIC (acesso a monitores, relatórios gerenciais).	janeiro/2016	março/2016	Idem descrição do benefício	Há vários tipos de relatórios já implementados e outros possíveis de serem implementados sem o apoio de consultoria.	Alcançado
Redução dos tempos internos entre as coordenadorias da SETIC.	janeiro/2016	março/2016	Idem descrição do benefício	A ferramenta possibilita o controle dos ANO's, porém não há como comparar pois os acordos não existiam antes desta implantação. Os acordos serão configurados futuramente.	Alcançado Parcialmente
Eficiência no controle de contratos com terceirizados (em tempo real), possibilitando a rápida intervenção quando necessário.	janeiro/2016	março/2016	Idem descrição do benefício	Os chamados atendidos pelos terceirizados (help desk) são controlados em tempo real, por meio dos sla's. O acompanhamento do	Alcançado



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

				cumprimento dos sla's é feito através de relatórios.	
Melhor gestão de contratos de terceiros.	janeiro/2016	março/2016	Idem descrição do benefício	O envio da OS para a atendimento de chamados de manutenção de equipamentos (atualmente empresa CDS) ficou mais ágil, claro e de fácil controle.	Alcançado