

O CONHECIMENTO COLETIVO FAZ A DIFERENÇA

*Reinvente-se*  
**INOVA** 2021  
**4ª SEMANA DE INOVAÇÃO**

Realização



Correalização



# O CONHECIMENTO COLETIVO FAZ A DIFERENÇA



# Conhecimento Individual



**A muito tempo, tudo foi ficando mais complexo.  
O atendimento a TIC também!**

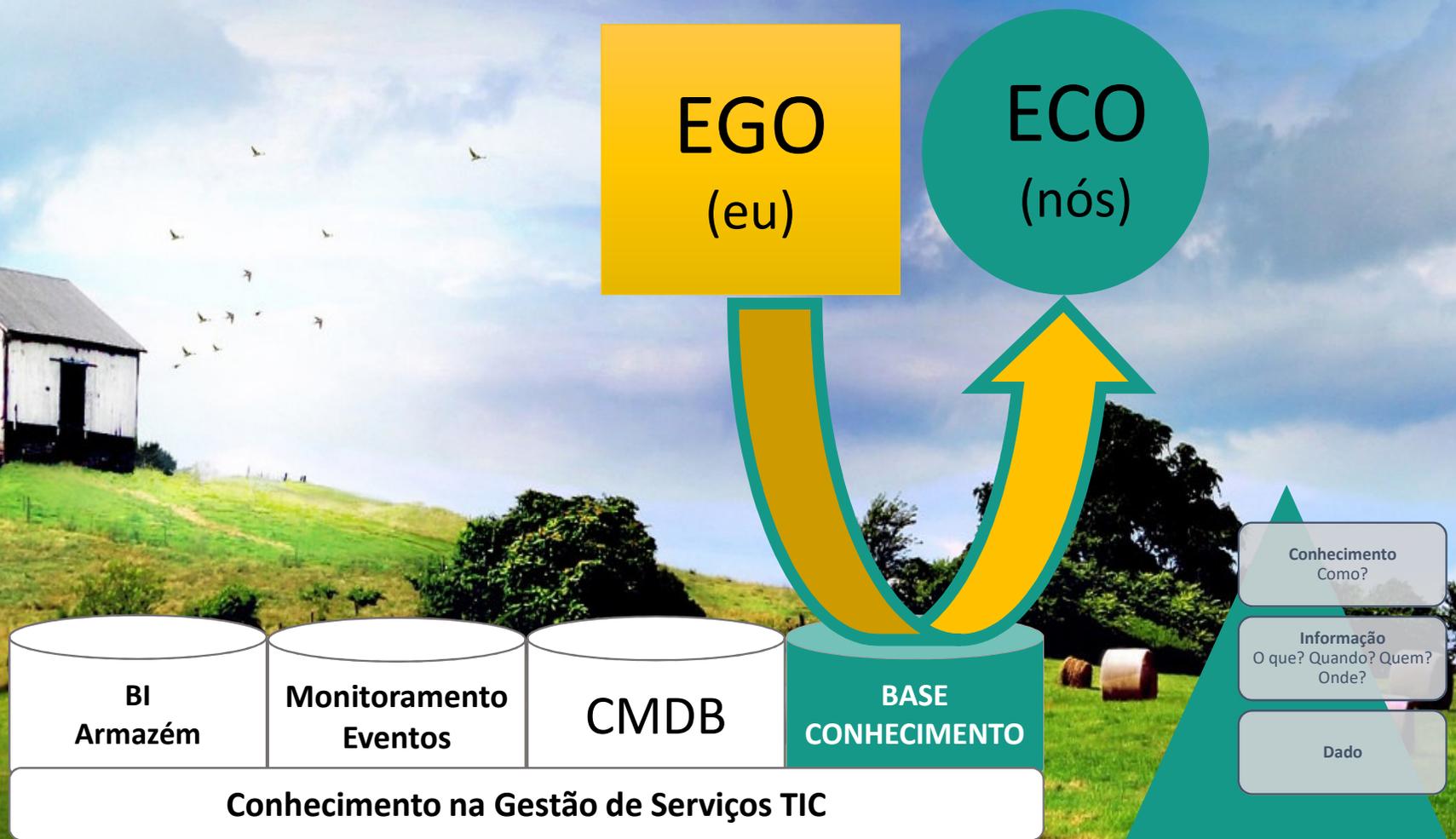


A large flock of birds, likely terns, is perched on several power lines that stretch diagonally across the frame. The birds are silhouetted against a hazy, greyish-blue background. In the distance, a mountain range is visible under a cloudy sky. Some birds are also shown in flight, scattered throughout the scene.

## Conhecimento Coletivo

**“Todos nós somos mais inteligentes que cada um de nós.” - Tim Brown**

# Necessário Implementar uma Nova Cultura



# Fazer diferente usando o Conhecimento Coletivo, com o uso de uma Base de Conhecimento de TIC

## Onde queremos chegar

- Visão: O conhecimento de TIC sendo compartilhado no atendimento
- Missão: Promover a publicação e compartilhamento na TIC do conhecimento, principalmente no 1º e 2º nível do atendimento

## Onde estamos agora

- Efetuar levantamento da situação atual utilizando método de análise de lacunas (GAP Analysis) em relação as melhores praticas da Gestão do Conhecimento ITIL® e KCS®

## Como chegaremos lá

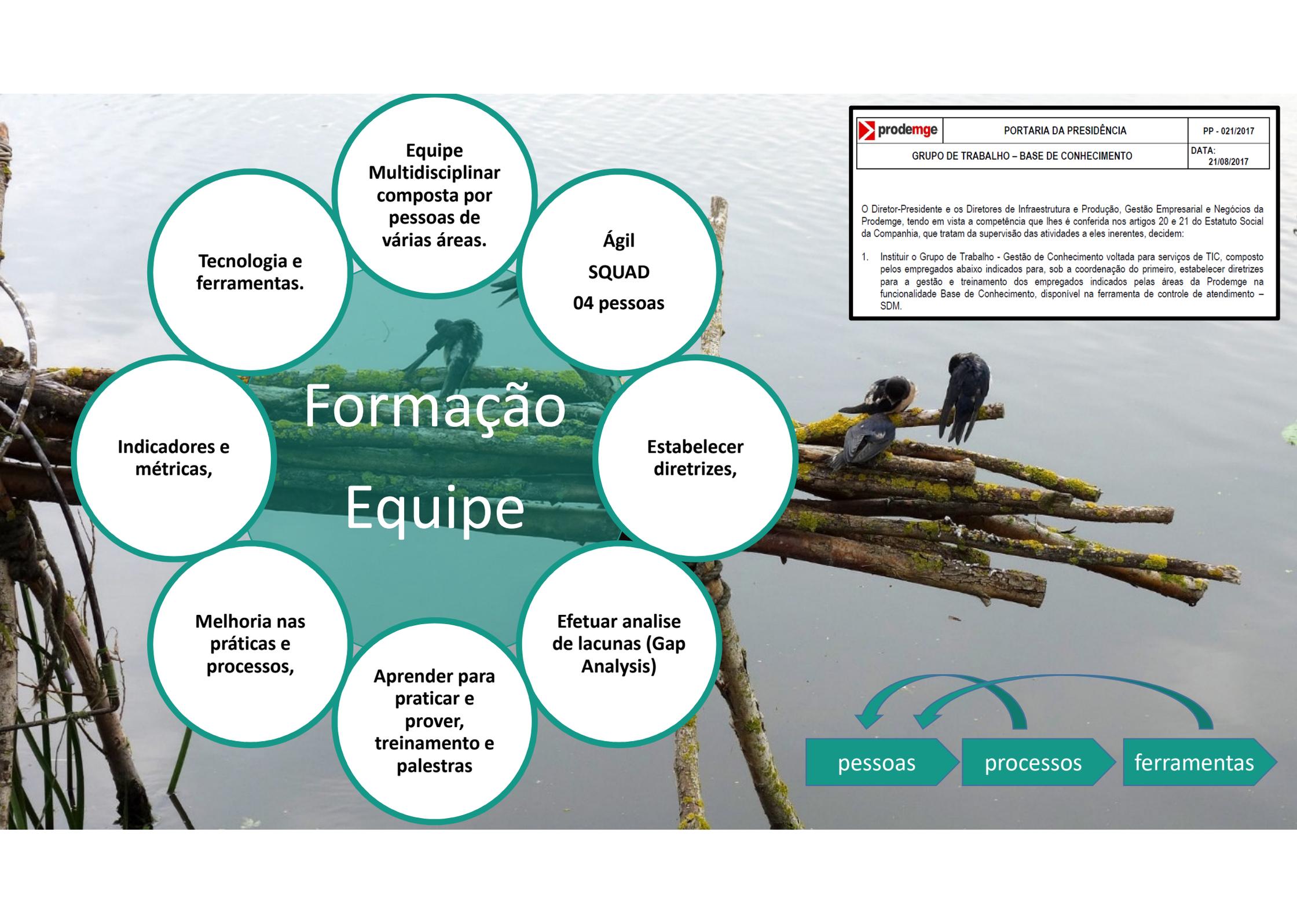
- Plano de Ação
  - Sensibilizar
  - Criar Equipe
  - Ponto Focal
  - Treinamento
  - Processo
  - Fluxo
  - Instrução Normativa
  - Indicadores
  - Metas
  - Implementar Ferramenta

## Como saberemos que chegamos

- Avaliar e Comunicar resultados
- Analise dos indicadores em relação as metas
- Implementação da Base de Conhecimento de TIC (%)
- Métricas de atendimento da base

## Como manteremos o impulso

- Monitoramento dos indicadores do processo
- Avaliar o desempenho do atendimento
- Efetuar o levantamento periódico das analise de lacunas
- Melhoria Continua



# Formação Equipe

Tecnologia e ferramentas.

Equipe Multidisciplinar composta por pessoas de várias áreas.

Ágil SQUAD  
04 pessoas

Indicadores e métricas,

Estabelecer diretrizes,

Melhoria nas práticas e processos,

Aprender para praticar e prover, treinamento e palestras

Efetuar análise de lacunas (Gap Analysis)



PORTARIA DA PRESIDÊNCIA

PP - 021/2017

GRUPO DE TRABALHO – BASE DE CONHECIMENTO

DATA:  
21/08/2017

O Diretor-Presidente e os Diretores de Infraestrutura e Produção, Gestão Empresarial e Negócios da Prodemge, tendo em vista a competência que lhes é conferida nos artigos 20 e 21 do Estatuto Social da Companhia, que tratam da supervisão das atividades a eles inerentes, decidem:

1. Instituir o Grupo de Trabalho - Gestão de Conhecimento voltada para serviços de TIC, composto pelos empregados abaixo indicados para, sob a coordenação do primeiro, estabelecer diretrizes para a gestão e treinamento dos empregados indicados pelas áreas da Prodemge na funcionalidade Base de Conhecimento, disponível na ferramenta de controle de atendimento – SDM.



Apresentação da  
Proposta para a Diretoria,  
Superintendentes e  
Gerências.

Treinamento e estudo  
das práticas de Gestão  
Da Base de  
Conhecimento do ITIL® e  
do KCS®.

Tutoriais orientando a  
publicação dos  
documentos de  
conhecimento em  
ferramentas.

Palestras pontuais nas  
áreas sobre o uso da  
base de conhecimento de  
TIC.

Divulgação periódica da  
quantidade e qualidade  
dos documentos  
publicados na base de  
conhecimento.

Treinamento em  
processos e  
ferramentas  
implementadas.

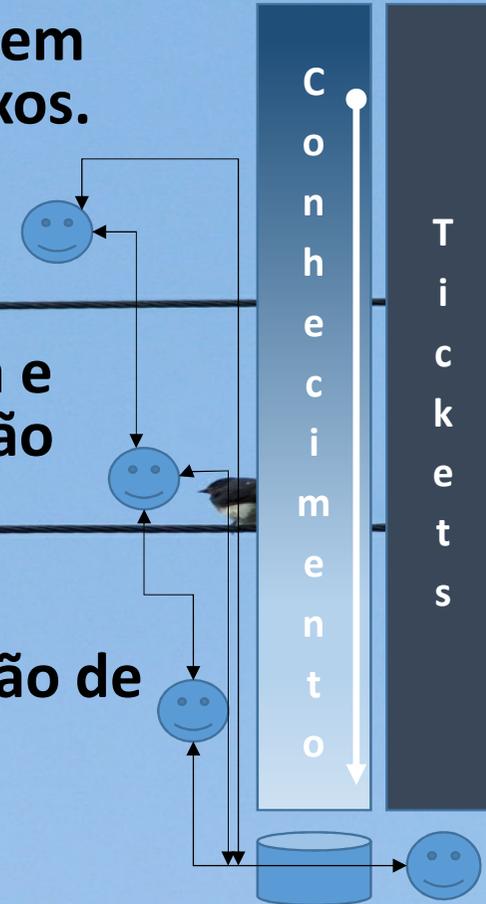
**Sensibilizando e  
Capacitando as Pessoas**

# Entendendo o Atendimento e seus Níveis

**Nível 3** – Resolve tickets, com o atendimento por especialistas em segmentos específicos para resolução dos tickets mais complexos.

**Nível 2** - Efetua triagem, revisão, resolução de tickets de média e baixa complexidade, escalonamento de alta complexidade e não resolvidas.

**Nível 1** - Registro, categorização, priorização, repasse. Resolução de tickets de baixa complexidade - suporte básico.



# Objetivos

- Implementar base de conhecimento única que fosse utilizada por todos.
- Desenvolver documentos técnicos para serem publicados na base.
- Classificar os documentos pertinentes ao nível 1, 2 e 3.
- Repasse e publicação do conhecimento aos níveis adequados.
- Treinar atendentes de todos os níveis no uso da base de conhecimento.
- Promover a contínua evolução de uso, revisão e publicação de documentos de conhecimento.

# Desafios

Diminuir o tempo consumido na criação, aprovação e publicação de documento de conhecimento para os atendentes.

Capturar o conhecimento no processo de solução de problemas, incidentes e requisição de serviços.

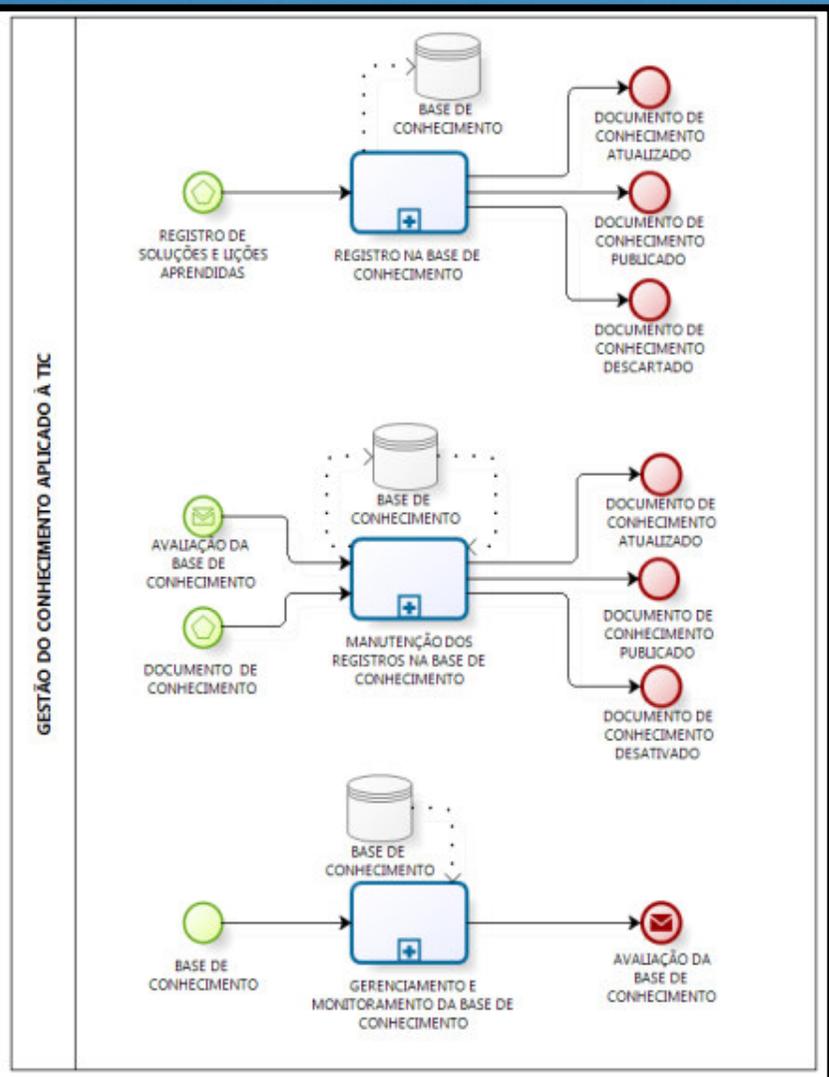
Delegar o processo de aprovação de documentos para os pontos focais das gerências.

Facilitar a publicação e acesso aos documentos de conhecimento.

Publicar documentos de conhecimentos para os atendentes com a devida qualidade.

Publicar documentos de conhecimento para clientes, esclarecimentos de dúvidas.

# Artefatos do Processo



		MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO			
BASE DE CONHECIMENTO TÉCNICO – MATRIZ RACI				VÁLIDO A PARTIR DE:	
MACRO ATIVIDADES	ATIVIDADES	PAPÉIS			
		GESTOR PRINCIPAL	GESTOR DAS ÁREAS	ANALISTAS / TÉCNICOS	USUÁRIOS/CLIENTES
1. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO GERAL	1.1 – Revisar e validar a inclusão de dados na Base de Conhecimento	A	R	C	I
	1.2 – Reunir periodicamente com os gestores das áreas para pontuar as informações incluídas na base de conhecimento, em relação a qualidade das soluções	A/R	C	I	I
	1.3 – Propor melhorias na Base de Conhecimento	A/R	R	R	R
2. CADASTRAR AS INFORMAÇÕES NA BASE DE CONHECIMENTO – Criar – rever – melhorar.	2.1 – Registrar por e-mail ou em decorrência da solução do incidente/problema automatizado pela Ferramenta	I	A/I	R	I
	2.2 – Analisar Propostas, adequar padrões, classificar, armazenar, indexar, publicar, gerenciar, monitorar, sugerir melhoras, aplicar melhorias, limpar e atualizar.				

FINALIDADE	PARÂMETROS	MARCO ZERO (SITUAÇÃO ATUAL)	PERÍODO - CIDADE-DA ANÁLISE
MEDIR A QUANTIDADE DE TÓPICOS REGISTRADOS NA BASE DE CONHECIMENTO	NÚMERO		Mensal
MEDIR A QUANTIDADE DE INCIDENTES (ENTRE OS INCIDENTES REGISTRADOS) SOLUCIONADOS PELO SERVICE DESK UTILIZANDO A BASE DE CONHECIMENTO	PERCENTUAL		Mensal

	<b>INSTRUÇÃO NORMATIVA</b> <b>GESTÃO DA BASE DO CONHECIMENTO APLICADA À TIC</b>	<b>IN-089</b>
<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Estabelecer diretrizes para uso e proteção dos documentos de conhecimento aplicados à solução de Incidentes, Ocorrência, Problemas e solicitações no contexto da Gestão de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação.</p>		

# Papéis

## Gestor da Base de Conhecimento

- Empregado responsável por treinar e orientar os Pontos Focais do Conhecimento na administração das bases de conhecimento, para garantir a qualidade dos documentos de conhecimento e promover a eficácia da sua utilização.

## Ponto Focal da Base de Conhecimento

- empregado responsável pela gestão da Base de Conhecimento de sua unidade organizacional.

## Perfil de Primeiro Nível

- Atendente terceirizado, responsável por registrar todos os incidentes/solicitações dos clientes, dirimir dúvidas e encaminhar os registros para o segundo nível.

## Perfil de Segundo Nível

- Empregado da área de Atendimento que utiliza documento de conhecimento para executar atividade de rotina, atender, solucionar e/ou encaminhar solicitação/incidente, além de criar documento de conhecimento.

## Perfil de Terceiro Nível

- Empregado da Prodemge que utiliza documento de conhecimento em atividade de rotina, para atender à solicitação/incidente mais complexos e cuja solução necessita de intervenção nos sistemas além de criar documento de conhecimento.

# Automatização do Processo

Ferramentas adotadas para automatização:

Inicialmente: **Moodle (desativado)**

Atual: **Service Desk Manager - SDM**

Módulo do CA BROADCOM SERVICE MANAGEMENT

# Documento de Conhecimento

Os documentos de conhecimento são alocados em categorias.

- Na **Árvore de conhecimento**, muitas subcategorias podem existir. Essas subcategorias podem, por sua vez, ter outras subcategorias.

## Tipos

- Documentos de conhecimento
- Documentos da árvore de conhecimento

## Campos do documento

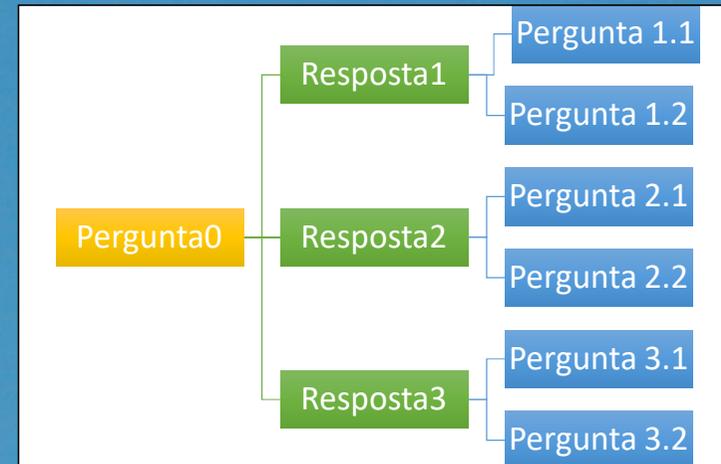
- **Título e Resumo** facilitam a busca do conteúdo quando exibido em uma lista de itens.
- **Problema** descreve características e contexto da ocorrência do problema.
- **Resolução** armazena o corpo da solução, na forma de texto comum, tabelas, imagens gráficas e muito mais.

## Links para outros documentos de conhecimento

- Permite que os documentos de conhecimento se liguem a outros documentos conhecimento.

# Árvore de Conhecimento (Árvore de Decisão)

O documento de árvore de conhecimento orienta os usuários por uma série de perguntas com uma lista de respostas de múltipla escolha. Ao responder às perguntas, os usuários são conduzidos à resposta correta ou às informações de que precisam.



Documentos de árvore de conhecimento podem ser ideais para as seguintes situações:

- Incidentes comuns que precisam de diagnóstico.
- Como atender uma requisição de serviço que necessite de decisões pré-estabelecidas em função de algumas características solicitadas.

## Como Funciona

O conhecimento é criado ou capturado nos processos de resolução de incidentes, problemas e requisição de serviços, posteriormente se aprovado é publicado na base de conhecimento, usando o SDM.

O compartilhamento do conhecimento é direto e imediato, após aprovação, com os atendentes usando SDM, capacita-os com conhecimento para resolver e evitar incidentes e atender a requisição de serviços.

Um documento de conhecimento no SDM, significa a solução de um incidente, problema ou atendimento a uma requisição de serviço .

O conhecimento compartilhado com os atendentes treinados em seu trabalho pela base de conhecimento, torna-os mais eficazes e eficientes usando SDM.

Conhecimento capturado e publicado na base de conhecimento com mais rapidez.

Melhoria nas habilidades e no dos profissionais.

Redução do tempo e do custo do atendimento e aprendizado.

Ferramenta permite a partir de uma solução eficaz a criação e aprovação de um documento de conhecimento na base de conhecimento.

Maior satisfação dos atendentes e clientes.

Armazenamento e reuso do conhecimento na empresa.

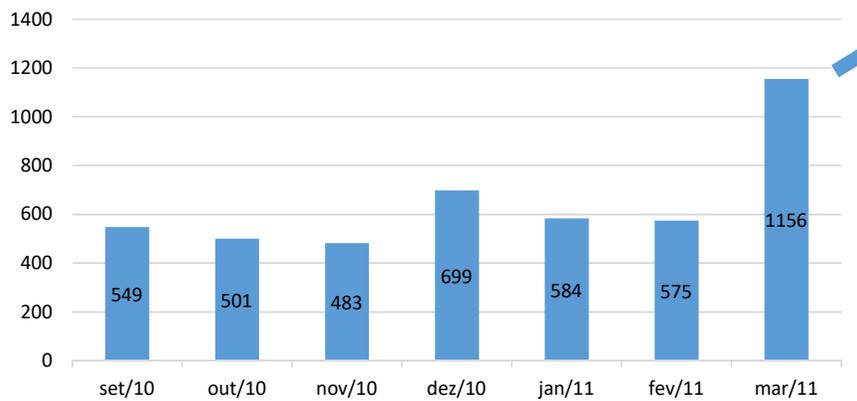
Sucesso no uso da base no nível 1 e 2 de atendimento.

## Principais Benefícios

# Métricas Mensais

Métricas - Gestão do Conhecimento (mês)		
Métricas	Número Total Documentos:	9.357
Total de Pesquisas:		7.489
Pesquisas sem Resultados:		806
Pesquisas com Resultados:		6.683
Documentos Criados:		36
Documentos Publicados:		31
Documentos Expirados:		13
Número de vezes que um documento foi aceito como solução de um Ticket:		1.898

# Documentos de Conhecimento publicados na Base de Conhecimento



# Resultados

**10.000**

- Documentos na base de conhecimento, cadastrados, em média.

**7.500**

- Pesquisas mensais em média (nos níveis 1, 2 e 3).

**90%**

- Das pesquisas realizadas obtém resultados, em média mês.

**25%**

- Das pesquisas, o documento encontrado foi aceito como solução, em média mês.

**81%**

- Dos atendimentos no Nível 1, realizados utilizando a base conhecimento, em média mês.

## Contribuição da Base de Conhecimento na migração do Provedor de Serviço Terceirizado - Atendimento Nível 1 - 24x7

Mudança do provedor terceirizado do Nível 1 do Service Desk, em janeiro 2021.

Além do treinamento realizado com a nova equipe de atendimento, a base de conhecimento foi fundamental para a realização dos atendimentos, reduzindo a curva de aprendizado.

A base contribuiu gerando mais confiança e segurança aos novos atendentes, possibilitando que em um prazo mais curto, pudessem efetuar os atendimentos, mesmo com toda a quantidade de serviços e complexidade do ambiente.

Garantiu eficácia ao atendimento possibilitando que os atendentes efetuassem as perguntas corretas para identificação, registro, solução ou repasse dos atendimentos.

**Manutenção da qualidade do atendimento: níveis de serviços, satisfação dos clientes e resolução dos atendimentos, que já vinham sendo obtidos. Em pesquisas de satisfação realizadas com os clientes, em média: (80% dos atendimentos receberam Ótimo) e (75% das solicitações foram atendidas e resolvidas no nível 1).**

# Próximos passos de melhoria



Uso de Chatbot e/ou Analista Virtual, integrado com a Base Conhecimento

Revisar os documentos armazenados na Base de Conhecimento.

Verificar e Atualizar os documentos .

Limpeza, eliminar documentos de conhecimentos sem uso ou desatualizados.

Engajar nível 3 na utilização da Base de Conhecimento.

Indicadores do Processo do Conhecimento Aplicado a TIC.

Busca e sugestão de conhecimento e analistas para resolução de chamados, a partir de textos digitados.

Revisar documentos e artefatos do Processo do Conhecimento Aplicado a TIC.

# O CONHECIMENTO COLETIVO FAZ A DIFERENÇA

*Andorinhas anunciam o verão, ao compartilharmos o conhecimento, anunciamos uma possível solução.*

Sérgio R. V. Motta

 PENSADOR

## Squad Base de Conhecimento

- Brunella
- Sandra
- Sérgio
- Walmir
- Juliana



O CONHECIMENTO COLETIVO FAZ A DIFERENÇA

Obrigado!

*Reinvente-se*  
**INOVA**<sub>2021</sub>  
4ª SEMANA DE INOVAÇÃO

Realização



Correalização

