

Gestão de Incidentes

Incidentes

Ocorrências que impactam negativamente a experiência dos clientes Tecnospeed.



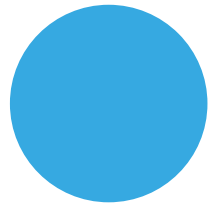
Bugs

Defeito, falha ou erro no código de dos produtos que provoca mau funcionamento. Via de regra, segue os processos padrão de gerenciamento de tickets.



Crise

A crise consiste em um momento de instabilidade, anormalidade, onde nossos produtos e serviços não estão se comportando como esperado. São situações agudas que exigem ações enérgicas e mobilização das equipes internas.



Gestão de Bugs

Gestão de Bugs

Os bugs seguem o processo padrão de gestão de solicitações/tickets:

- Recepção pela equipe de Consultoria Técnica;
- Classificação de bug;
- Definição de prioridade;
- Planejamento e desenvolvimento;
- Entrega.

Mais informações disponíveis em [SLA Tecnospeed](#).

Prioridades:



Urgente (18h úteis)

Falhas que causam paralisação de todo o sistema ou em processos críticos, com risco de perdas imediatas e/ou prejuízo financeiro ao cliente, sem alternativa ou contorno viável.



Alto (64h úteis)

Falhas que causam paralisação parcial aos processos essenciais do sistema, com risco de perdas imediatas e prejuízo financeiro ao cliente, sem alternativa ou contorno viável.



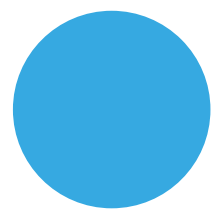
Normal (144h úteis)

Falhas que causam paralisação parcial dos processos essenciais do sistema, mas que podem ser tratados temporariamente por paliativos, desde que viáveis na operação de negócio do cliente.



Baixo (320h úteis)

Falhas que causam impactos pouco expressivos aos processos, permitindo que o cliente continue operando até a liberação da correção. Incluem nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.



Gestão de Crise

Gestão de Crise

O processo de **Gestão de Crise** se resume em seis etapas. O objetivo primário do processo é garantir a **resolução rápida** de situações que se enquadram como uma crise, garantindo **transparência** para os clientes e gerando **melhorias nos produtos** e processos internos.

Etapas:

- ☐ Abertura de Registro de Problema
- ☐ Confirmação do Problema
- ☐ Execução e Report
- ☐ Resolução
- ☐ Parecer Interno
- ☐ Parecer Externo

Abertura de Registro de Problema

- **Indícios de crise/problemas são percebidos:**
 - Ativos: indicadores de desempenho, alertas automatizados.
 - Reativos: elevação repentina da demanda por atendimentos, reincidência de motivos de atendimento, relatos diretos de clientes.
- Internamente, um coordenador (da área de Tecnologia, ou Experiência) aciona o canal de crise através da abertura de um ticket de **Registro de Problema**.
- O ticket é direcionado, internamente, para a respectiva equipe técnica - definida conforme o produto em questão - para avaliação.
- Desde a percepção dos primeiros indícios, há um tempo limite de **30 minutos** para que o processo de Crise seja iniciado através do ticket de **Registro de Problema**.

Confirmação do Problema

- **Demanda recepcionada** pela equipe técnica responsável.
- **Avaliação** da situação para identificar se trata-se de um problema/crise e a responsabilidade do problema (interno/externo).
- Nesta etapa, o processo pode ser **encerrado** (não ser classificado como crise), ou **declarado estado de crise**.
- Declarado o estado de crise, **são notificados**, além das equipe de experiência e tecnologia, os **diretores e gerentes**.
- Declarado o estado de crise, deve-se **definir o nível de gravidade** (são analisados a severidade e o alcance do problema).
- Desde a recepção do Registro de Problema, há um tempo limite de **30 minutos** para que se declare o estado de crise, ou que o processo seja encerrado.

Execução e Report

- **Mobilização** interna para resolução.
- **Resolução** em andamento.
- **Report constante:**
 - Internamente, a equipe de tecnologia responsável deve oferecer uma atualização com **causa, linha de atuação/resolução, previsão de conclusão**
 - Utilizando-se das comunicações internas, o respectivo coordenador de experiência deve responsabilizar-se pela comunicação externa:
 - inserir mensagem automática no início de atendimentos via chat online,
 - inserir mensagem na página inicial da Central de Ajuda,
 - comunicar clientes que tenham estabelecido contato direto (WhatsApp, por exemplo),
 - atualizar status page, quando disponível.
- O tempo de resolução pode sofrer variações conforme a natureza da crise.

Resolução

- Disponibilizar **solução**.
- **Informar os clientes** sobre a resolução do problema.

Parecer Interno

- A **Equipe Técnica** que atuou na resolução se responsabiliza por **compilar** informações pertinentes sobre o ocorrido:
 - Causa raíz;
 - Impacto;
 - Estratégias de resolução;
 - Levantamentos e planejamento de ações/implementações que podem evitar novas ocorrências de mesma natureza.
- **Registrar**, associado ao ticket de Registro de Problema e seguindo template, o parecer interno.
- O **prazo** limite para a formalização das informações é de **2 dias úteis** após a resolução da crise.
- Através de automação, o parecer interno é compartilhado internamente: diretoria, gerentes, equipes de experiência afetadas.

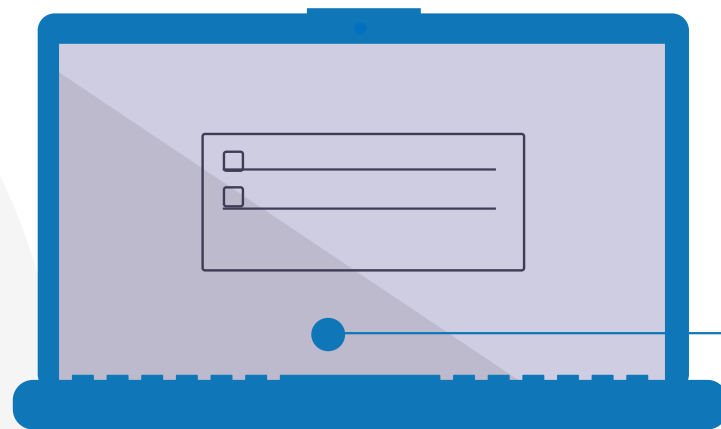
Parecer Externo

- A **Equipe de Experiência** se responsabiliza por traduzir as informações excessivamente técnicas em linguagem pertinente para os clientes.
- O parecer deve conter:
 - Causa raíz;
 - Impacto;
 - Estratégias de resolução;
 - Levantamentos e planejamento de ações/implementações que podem evitar novas ocorrências de mesma natureza.
- A **forma de envio** do parecer sofre **variações conforme o nível de gravidade** definido na etapa de Confirmação do Problema.

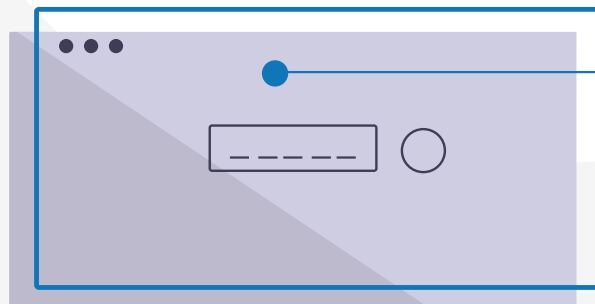
Ex.: em caso de maior gravidade possível, o parecer é enviado formalmente via e-mail, para toda a carteira de clientes. Em casos brandos, ou de menor alcance, o parecer formal é enviado, via e-mail, somente para os clientes afetados.
- O **prazo** limite para a formalização das informações é de **2 dias úteis** a recepção do parecer interno.

Links úteis

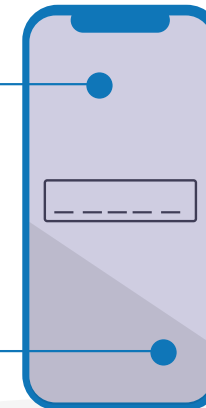
Canais de atendimento



Documentação Técnica



SLA



Relacionamento com o Negócio

