

## **Anexo VII**

### **Informações Técnicas, Históricas e de Volumetria.**

#### **1 Descrição Básica do Ambiente Atual**

Segue descrição sucinta do ambiente das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.

##### **1.1 Usuários:**

1200 usuários

##### **1.2 Hardware**

Estações: 1200

Notebook: 230

Netbooks: 10

Mini Mac: 19

Ultrabook: 86

Macbook: 5

Impressoras: 75

##### **1.3 Software**

De acordo com a Norma de Utilização de Recursos Computacionais das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, os softwares são definidos como:

##### **1.3.1 Software padrão:**

São softwares homologados que compõe o ambiente padrão dos usuários:

- Adobe Acrobat Reader
- Antivírus McAfee;
- CutePDF;

- Izarc – Compactador;
- Java;
- Lotus Notes;
- Google Gmail for business
- Microsoft - Pacote Office ST (Word, Excel, PowerPoint);
- Microsoft - Pacote Office Pro (Word, Excel, PowerPoint, Access);
- UltraVNC;

### **1.3.2 Software homologado:**

São softwares autorizados que recebem serviço de suporte técnico, exemplos:

- Ferramentas da Adobe (Acrobat Pro, Illustrator, InDesign, Flash Pro, Photoshop, Premier Pro e etc).
- Corel Draw
- Microsoft Project
- Microsoft Visio
- WBS
- Google Chrome;

### **1.3.3 Software autorizado:**

São softwares avaliados pela área de Tecnologia da Informação, considerados compatíveis com o ambiente das Entidades Nacionais do Sistema Indústria, porém sem receber serviço de suporte técnico interno, face à especificidade de uso, exemplos:

- Auto desk Autocad
- Enterprise Architect
- Skype;
- IBM SPSS
- SgtMicro;

- Declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física – IRPF e Receita Net
- Mozilla Firefox;
- FotoStation;
- Bizagi;
- Sollus ABM
- Wondershare – PDF Converter;

#### **1.4 Telefonia**

Abaixo descrição das Centrais telefônicas para o caso de haver necessidade de alguma integração.

##### **Edifício Roberto Simonsen**

1 - PABX: NEC, 4.2, Modelo: NEAX 2400 IPX, 1376 ramais DDR, 560 ramais digitais, 816 ramais analógicos, 06 E1's em funcionamento (5 para telefonia local, VC1, DDD e DDI com a Embratel e 1 para ligações corporativas VoIP), Sistema de correio de voz, Sistema Mat,, 52 licenças para Softphone, Modem para telemanutenção, Não possui URA, Não existe integração do software aplicativo com os recursos de telefonia (CTI), Não possui equipamento de gravação de chamadas."

##### **Edifício Armando Monteiro Neto**

2 - PABX: NEC, Modelo: SV8500, 224 ramais DDR, 112 ramais digitais, 112 ramais analógicos, 02 E1's desativados, Sistema Mat, Modem para telemanutenção, Não possui URA, Não existe integração do software aplicativo com os recursos de telefonia (CTI), Não possui equipamento de gravação de chamadas.

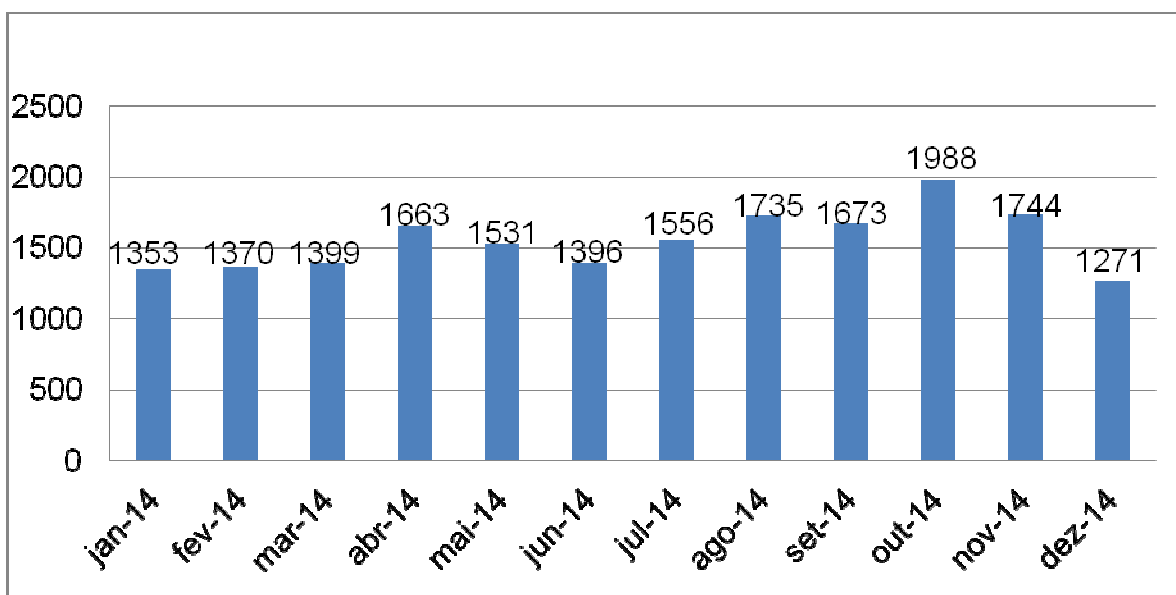
3- **No Edifício CNC** a integração é feita através da central telefônica do Ed. Roberto Simonsem

## 2 Volumetria

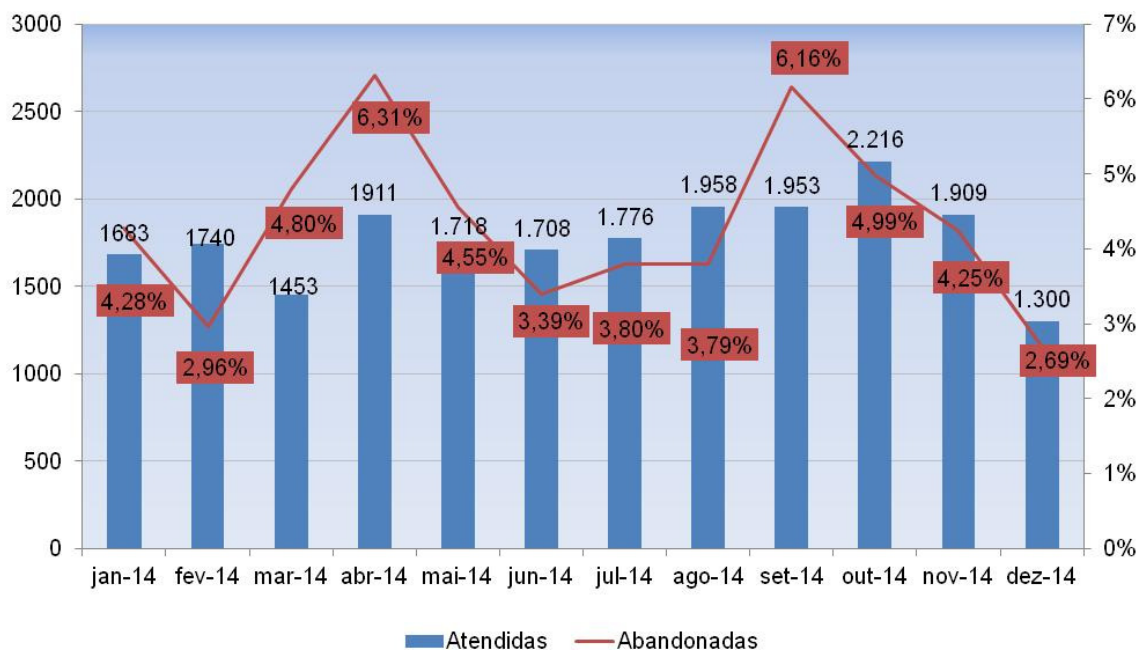
2.1 Abaixo os gráficos das chamadas recebidas e abandonadas e dos atendimentos realizados no decorrer do ano de 2014:

- Considerando que o limite máximo de abandono é de 5%, pode-se constatar que existe uma média de 1800 ligações que poderia se transformar em chamados.

Chamados Gerados comparativos mensal:



## Comparativo de Telefonia:



### 2.2 Atendimentos Internos à ATI

- São abertos cerca de 400 chamados internos mês que deverão ser absorvidos pelo novo contrato, ou seja, esses chamados, atualmente são geridos, através de outra ferramenta.

### 2.3 Atendimento a Eventos

- São feitos em média cinco solicitações de acompanhamento a eventos por mês, ocupando o atendente o dia inteiro.

### 2.4 Atendimento a Sistemas

- A média atual é de 30 chamados/mês por sistema
- A média de novos sistemas é de 15 sistemas/ano.