

a.15 Implantação de novo Service Desk

BREVE DESCRIÇÃO

A ação objetiva a implantação de novo Service Desk contemplando a ampliação de facilidades no atendimento ao usuário interno (chatbot, WhatsApp, web...), agregando, ainda, outras funcionalidades, como gestão de ativos consolidada, base de conhecimento, automação, entre outras aplicabilidades.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Perspectiva do Mapa Estratégico APRENDIZADO E CRESCIMENTO (TICs)	
Objetivo estratégico	Entregas
Promover a melhoria contínua da Governança e da Gestão de TIC	Entrega 1 Levantamento das necessidades do TRE-BA.
	Entrega 2 Estudo de ferramentas/tecnologias disponíveis no mercado.
	Entrega 3 Aquisição (assinatura).
	Entrega 4 Adequações que se fizerem necessárias.
	Entrega 5 Realização de Testes.
	Entrega 6 Desenvolvimento de treinamentos.
	Entrega 7 Implantação da ferramenta.

Unidade Responsável – **STI/COSUP**

Indicador – **Taxa de execução do cronograma da iniciativa**