

HP Service Manager

para sistemas operacionais Windows® e Unix® compatíveis

Versão do software: 9.30

Guia de Processos e Práticas Recomendadas

Data de lançamento do documento: Julho de 2011

Data de lançamento do software: Julho de 2011



Avisos Legais

Garantia

As únicas garantias para produtos e serviços HP estão estipuladas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhum conteúdo deste documento deve ser interpretado como parte de uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais ou por omissões presentes neste documento.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Legenda de Direitos Restritos

Software de computador confidencial. Uma licença válida da HP é necessária para posse, utilização ou cópia. Em consonância com a FAR 12.211 e 12.212, o Software de Computador Comercial, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais estão licenciados para o Governo dos EUA, sujeitos à licença comercial padrão do fornecedor.

Avisos de Direitos Autorais

© Copyright 1994–2011, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos de Marcas Comerciais

Java é marca registrada da Oracle e/ou seus afiliados.

Microsoft® e Windows® são marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA.

Oracle® é uma marca registrada da Oracle Corporation, Redwood City, Califórnia, nos EUA.

UNIX® é uma marca registrada do The Open Group.

Atualizações da Documentação

A página de título deste documento contém as seguintes informações de identificação:

- Número da versão do software.
- Data de lançamento do documento, alterada toda vez que o documento é atualizado.
- Data de lançamento do software, que indica a data de lançamento desta versão do software.

Para verificar as atualizações recentes ou confirmar se você está usando a edição mais recente de um documento, vá para:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Este site requer que você se cadastre para um HP Passport e faça logon. Para se cadastrar e receber um HP Passport ID, vá para:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Ou clique no link para **cadastro de novos usuários** (em inglês) na página de logon do HP Passport.

Você também receberá edições novas ou atualizadas se assinar o serviço de suporte ao produto apropriado. Contate seu representante de vendas HP para obter detalhes.

Suporte

Visite o site de Suporte Online da HP Software:

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Esse site fornece informações de contato e detalhes sobre os produtos, serviços e suporte oferecidos pela HP Software.

O suporte online da HP Software oferece recursos para o cliente resolver problemas por conta própria. Ele fornece uma maneira rápida e eficiente de acessar as ferramentas interativas de suporte técnico necessárias para você gerenciar seus negócios. Na qualidade de cliente de suporte, você pode se beneficiar usando o site de suporte para:

- Pesquisar documentos de conhecimento que sejam de seu interesse
- Enviar e acompanhar casos de suporte e solicitações de aprimoramento
- Baixar patches de software
- Gerenciar contratos de suporte
- Consultar contatos de suporte HP
- Consultar informações sobre serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes de software
- Pesquisar e registrar-se em treinamentos de software

A maioria das áreas de suporte exige que você se cadastre como um usuário do HP Passport e faça logon. Muitas também exigem um contrato de suporte. Para se cadastrar e obter um ID do HP Passport, vá para:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para encontrar mais informações sobre níveis de acesso, vá para:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Sumário

1	HP Service Manager Processos e Práticas Recomendadas	11
	Visão geral do Service Manager	12
	Arquitetura	12
	Ambiente de tempo de execução (RTE) do Service Manager	12
	Clientes do Service Manager	12
	Aplicativos do Service Manager	13
	Visão geral de práticas recomendadas do Service Manager	13
	Padrões do mercado de ITSM	13
	Organização de Gerenciamento de Serviços	16
	Processos de práticas recomendadas do Service Manager	18
	Relações entre aplicativos do Service Manager	20
	Central de Serviços	20
	Gerenciamento de Incidentes	20
	Gerenciamento de Requisições	20
	Gerenciamento de Problemas	21
	Gerenciamento de Mudanças	21
	Gerenciamento de Configurações	22
2	Visão geral de Gerenciamento de Interações com os Usuários	23
	A central de serviços dentro da estrutura ITIL	24
	O aplicativo Central de Serviços	24
	Visão geral dos processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários	25
	Funções de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários	28
	Entrada e saída para Gerenciamento de Interações com os Usuários	29
	Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Interações com os Usuários	30
	Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3	30
	Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1	30
	Matriz RACI para Gerenciamento de Interações com os Usuários	31
3	Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Interações com os Usuários	33
	Autoatendimento pelo Usuário (processo SO 0.1)	34
	Tratamento de Interações (processo SO 0.2)	37
	Escalação e Correspondência de Interações (processo SO 0.3)	40
	Fechamento da Interação (processo SO 0.4)	42
4	Detalhes de Gerenciamento de Interações com os Usuários	45
	Formulário de nova interação	46
	Formulário de interação após escalação	47
	Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários	48

Categorias de interação	55
Assistente para Escalar Interação	57
5 Visão geral de Gerenciamento de Incidentes	59
O Gerenciamento de Incidentes dentro da estrutura ITIL	60
Aplicativo Gerenciamento de Incidentes	60
Observações para a implementação do Gerenciamento de Incidentes	61
Visão geral de processos de Gerenciamento de Incidentes	61
Funções de usuário de Gerenciamento de Incidentes	62
Entrada e saída para Gerenciamento de Incidentes	64
Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Incidentes	65
Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3	65
Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1	66
Matriz RACI para Gerenciamento de Incidentes	66
6 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Incidentes	67
Registro em Log de Incidentes (processo SO 2.1)	68
Designação de Incidentes (processo SO 2.2)	72
Investigação e Diagnóstico de Incidentes (processo SO 2.3)	74
Resolução e Recuperação de Incidentes (processo SO 2.4)	78
Fechamento de Incidentes (processo SO 2.5)	81
Escalação de Incidentes (processo SO 2.6)	83
Monitoramento de ANS (processo SO 2.7)	86
Monitoramento de ANOs e CAs (processo SO 2.8)	89
Tratamento de Reclamações (processo SO 2.9)	92
7 Detalhes de Gerenciamento de Incidentes	95
Formulário de incidente após escalação da Central de Serviços	96
Atualizar formulário de incidente	97
Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes	98
8 Visão geral de Gerenciamento de Requisições	105
Gerenciamento de Requisições na estrutura da ITIL	106
Aplicativo Gerenciamento de Requisições	106
Diferenças entre Gerenciamento de Requisições e Gerenciamento de Mudanças	107
Principais elementos de Gerenciamento de Requisições	107
Visão geral dos processos de Gerenciamento de Requisições	110
Funções do usuário de Gerenciamento de Requisições	111
Entrada e saída para Gerenciamento de Requisições	112
Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Requisições	112
Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3	112
Matriz RACI para Gerenciamento de Requisições	113
9 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Requisições	115
Registro em Log de Requisições de Serviço (processo SO 3.1)	115
Aprovação de Requisições de Serviço (processo SO 3.2)	119
Provisionamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.3)	122

Validação e fechamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.4)	124
Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog) (processo SO 3.5)	127
Monitoramento de Requisições de Serviço (processo SO 3.6)	131
Escalação de Requisições de Serviço (processo SO 3.7)	133
10 Detalhes de Gerenciamento de Requisições	135
Categorias e fases de Gerenciamento de Requisições	136
Categorias de item de linha	136
Fases de Itens de Linha	137
Categorias principais	140
Categorias de cotação	141
Fases de cotação	142
Categorias de pedido	143
Fases de pedido	143
Fluxo do processo de Gerenciamento de Requisições	144
Fluxo de trabalho de requisições	144
Fluxo de trabalho de pedidos	144
Processo de geração de pedidos	145
Considerações para o campo Disponível para Pedido	145
Métodos de geração de pedidos	145
Formulário de Modelo	148
Detalhes do formulário de Modelo	149
Formulário de Resumo de Itens de Linha	156
Detalhes do formulário de Resumo de Itens de Linha	157
Formulário de Cotação	160
Detalhes do formulário de Cotação	161
Formulário de Pedido	164
Detalhes do formulário de Pedido	165
11 Visão geral de Gerenciamento de Problemas	167
O Gerenciamento de Problemas dentro da estrutura ITIL	168
Diferenças entre Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes	168
Aplicativo Gerenciamento de Problemas	168
Categorias de Gerenciamento de Problemas	169
Tarefas de problema e erro conhecido	169
Alertas do Gerenciamento de Problemas	169
Visão geral dos processos de Gerenciamento de Problemas	169
Fases do Gerenciamento de Problemas	171
Funções de usuário de Gerenciamento de Problemas	172
Entrada e saída para Gerenciamento de Problemas	174
Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Problemas	175
Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3	175
Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1	176
Matriz RACI para Gerenciamento de Problemas	177
12 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Problemas	179
Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (processo SO 4.1)	179

Priorização e Planejamento do Problema (processo SO 4.2)	184
Investigação e Diagnóstico de Problemas (processo SO 4.3)	187
Resolução de Problemas (processos de erro conhecido)	190
Registro em Log e Categorização de Erros Conhecidos (processo SO 4.4).	190
Investigação do Erro Conhecido (processo SO 4.5)	194
Aceitação de Solução do Erro Conhecido (processo SO 4.6)	197
Resolução de um Erro Conhecido (processo SO 4.7)	199
Fechamento e Revisão do Problema (processo SO 4.8)	202
Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos (processo SO 4.9).	205
13 Detalhes de Gerenciamento de Problemas.	209
Formulário de problema após escalação do incidente	210
Detalhes do formulário de Controle de Problemas.	211
Formulário do Gerenciamento de Problemas após escalação a um erro conhecido	216
Detalhes do formulário de Controle de Erros.	217
14 Visão geral de Gerenciamento de Mudanças.	221
O Gerenciamento de Mudanças dentro da estrutura ITIL	222
O aplicativo Gerenciamento de Mudanças	222
Diferenças entre o Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Requisições	222
Visão geral dos processos de Gerenciamento de Mudanças.	223
Categorias e fases da mudança	223
Categorias do Gerenciamento de Mudanças	225
Fases do Gerenciamento de Mudanças	226
Aprovação de Mudanças	228
Tarefas de Gerenciamento de Mudanças.	232
Funções do Gerenciamento de Mudanças	233
Entrada e saída para Gerenciamento de Mudanças	234
Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Mudanças	234
Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3	235
Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1	236
Matriz RACI para Gerenciamento de Mudanças	237
15 Fluxos de trabalho do Gerenciamento de Mudanças	239
Registro em Log de Mudanças (processo ST 2.1)	239
Revisão da Mudança (processo ST 2.2)	244
Avaliação e Planejamento da Mudança (processo ST 2.3)	247
Aprovação da Mudança (processo ST 2.4)	250
Implementação da Mudança Coordenada (processo ST 2.5)	253
Avaliação e Fechamento da Mudança (processo ST 2.6)	258
Tratamento de Mudanças de Emergência (processo ST 2.7)	262
16 Detalhes de Gerenciamento de Mudanças	267
Formulário de Gerenciamento de Mudanças após escalação de um erro conhecido	268
Detalhes de formulários de Gerenciamento de Mudanças	269
17 Visão geral de Gerenciamento de Configurações	275
O Gerenciamento de Configurações dentro da estrutura ITIL	276

O aplicativo Gerenciamento de Configurações	277
HP Universal Configuration Management Database	278
Referências	278
Estado gerenciado	279
Estado real	280
Relação com ICs	281
Visão geral dos processos de Gerenciamento de Configurações	281
Funções de usuário de Gerenciamento de Configurações	284
Entrada e saída para Gerenciamento de Configurações	285
Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Configurações	285
Indicadores principais de desempenho da ITIL V3	286
Indicadores principais de desempenho do COBIT 4.1	286
Matriz RACI para Gerenciamento de Configurações	287
18 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Configurações	289
Planejamento de Gerenciamento de Configurações (processo ST 3.1)	290
Identificação de Configurações (processo ST 3.2)	294
Controle de Configurações (processo ST 3.3)	298
Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração (processo ST 3.4)	300
Verificação e Auditoria de Configurações (processo ST 3.5)	305
Gerenciamento de dados principais (processo ST 3.6)	310
19 Detalhes de Gerenciamento de Configurações	313
Formulário do item de configuração MeusDispositivos	314
Detalhes de formulários do Gerenciamento de Configurações	315
Tipos e subtipos de Itens de Configuração	322
Subseções do Estado Gerenciado	325
A Conformidade com os padrões do mercado	327
Conformidade do Service Manager com ISO 20000	327
Conformidade do Service Manager com COBIT 4.1	331
B Tabelas do Service Manager	335
Tabelas e campos do aplicativo Central de Serviços	335
Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Incidentes	336
Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Requisições	338
Requisição (Cotação)	338
Pedido	339
Item de Linha	339
Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Problemas	341
Controle de Problemas	341
Controle de Erros	343
Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Mudanças	344
Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Configurações	345
Index	347

1 HP Service Manager

Processos e Práticas Recomendadas

Bem-vindo ao Guia de Processos e Práticas Recomendadas do HP Service Manager®. O HP Service Manager permite que as organizações gerenciem suas infraestruturas de TI com eficiência e eficácia. Este guia documenta os fluxos de trabalho de práticas recomendadas que são padrão com os aplicativos pré-configurados do Service Manager. Ele inclui diagramas genéricos de fluxo de trabalho e também diretrizes detalhadas passo a passo.

Os fluxos de trabalho de práticas recomendadas do Service Manager são baseados no padrão ITIL (Information Technology Infrastructure Library), uma fonte amplamente reconhecida de diretrizes para Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM).

Este guia descreve como os aplicativos do Service Manager implementam as diretrizes da ITIL.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Visão geral do Service Manager](#) , na página 12
- [Visão geral de práticas recomendadas do Service Manager](#) , na página 13
- [Processos de práticas recomendadas do Service Manager](#) , na página 18
- [Organização de Gerenciamento de Serviços](#) , na página 16
- [Relações entre aplicativos do Service Manager](#) , na página 20

Visão geral do Service Manager

O Service Manager é a solução de gerenciamento de serviços empresariais da HP. Seus aplicativos integrados foram desenvolvidos para implementação pré-configurada, com fluxos de trabalho de práticas recomendadas que ajudam as organizações a fornecer suporte para sua infraestrutura e aumentar a vantagem competitiva em seus negócios centrais.

O Service Manager permite que as empresas gerenciem suas operações de serviço e suporte. Ele fornece as ferramentas e fluxos de trabalho necessários para gerenciar ativos corporativos: as pessoas, conhecimento, informações, processos, equipamentos, documentação, software e todos os recursos tangíveis coletivamente conhecidos como *infraestrutura*.

Arquitetura

O Service Manager possui uma arquitetura cliente/servidor em três camadas:

- A camada de apresentação exibe informações ao usuário através de um cliente (cliente Web ou cliente Windows). O Service Manager exibe informações ao usuário em formulários.
- A camada de aplicativo consiste nos vários aplicativos e no ambiente de tempo de execução (RTE). O servidor de aplicativos executa o código do fluxo de trabalho.
- A camada de banco de dados é um sistema de gerenciamento de banco de dados relacional (RDBMS) externo ao qual o Service Manager foi mapeado. O banco de dados armazena o código do fluxo de trabalho do aplicativo e as descrições de formato.

Um administrador define parâmetros no arquivo de inicialização (sm.ini) do Service Manager para selecionar idioma, esquema de cores de exibição dos formulários, parâmetros de conexão com o sistema de gerenciamento de banco de dados relacional (RDBMS) e assim por diante.

Ambiente de tempo de execução (RTE) do Service Manager

A base da arquitetura do Service Manager é o RTE. O RTE é a coleção de programas executáveis que interpreta os aplicativos e converte as solicitações dos aplicativos em ações apropriadas para uma plataforma específica.

As funções do RTE incluem:

- Processar o código do aplicativo.
- Gerenciar a interface gráfica do usuário (GUI) de front-end.
- Lidar com transações do banco de dados.
- Aceitar conexões de clientes.
- Iniciar o processamento do aplicativo.

Cientes do Service Manager

Os clientes do Service Manager permitem que os usuários façam a interface com os aplicativos do Service Manager. O servidor de aplicativos recupera um formulário do banco de dados e o passa como um cliente. O cliente interpreta e compila o formulário e o apresenta ao usuário.

Cliente Windows

O cliente Windows é executado em plataformas Microsoft Windows, mas pode se conectar a um servidor executado em qualquer plataforma com suporte.

Cliente Web

O cliente Web é executado de um navegador da Web e se conecta à camada da Web (um sistema onde um servidor de aplicativos da Web e um servidor Web com suporte estejam instalados). A camada da Web, por sua vez, se conecta ao servidor do Service Manager, que pode ser executado em qualquer plataforma com suporte.

Aplicativos do Service Manager

Os aplicativos integrados do Service Manager foram desenvolvidos para proporcionar facilidade de uso e gerenciamento de eventos inter-relacionados que ocorrem ao longo do ciclo de vida de serviço de um ativo. Os aplicativos centrais habilitam um fluxo de trabalho pré-configurado para Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). Aplicativos adicionais otimizam a produtividade e melhoram os controles dos custos. Por exemplo, o Service Manager pode processar um incidente relatado através da restauração do serviço, de análises e, quando necessário, de mudanças na infraestrutura de TI.

Visão geral de práticas recomendadas do Service Manager

Para ajudá-lo a utilizar da maneira mais eficiente possível a funcionalidade do Service Manager, a HP criou práticas recomendadas com base em padrões de mercado e em sua experiência prática adquirida com implementações do Service Manager para uma ampla seleção de clientes de vários portes.

Os aplicativos do Service Manager incorporam fluxos de trabalho de práticas recomendadas em uma solução pré-configurada para agilizar a implementação. O uso dos fluxos de trabalho pré-configurados resulta em menos tempo despendido com o projeto e desenvolvimento de ferramentas, e mais tempo no suporte às operações de negócios. Dados de amostra e uma documentação de práticas recomendadas do Service Manager fornecem diretrizes adicionais para implementação.

Padrões do mercado de ITSM

As práticas recomendadas do Service Manager são baseadas na teoria da ITIL V3. O Service Manager embute e incorpora as práticas recomendadas da ITIL que são usadas por organizações do mundo inteiro para estabelecer e melhorar suas habilitações em gerenciamento de serviços.

Controles aplicáveis do COBIT (Control Objectives and IT Process Framework) 4.1 e ISO(International Organization for Standardization) 20000 também são incorporados nos processos.

- O COBIT 4.1 e as práticas recomendadas do Service Manager descrevem o mapeamento entre os controles do COBIT 4.1 e a referência aplicável de práticas recomendadas do Service Manager.

- O ISO 20000 e as práticas recomendadas do Service Manager descrevem o mapeamento entre os controles do ISO 20000 e a referência aplicável de práticas recomendadas do Service Manager.

Ao fazer o melhor uso possível da funcionalidade que o Service Manager oferece, você pode implementar os mais modernos processos de gerenciamento de serviços.

ITIL V3

Os processos da ITIL fornecem uma metodologia com a qual você pode identificar, registrar e controlar todos os objetos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação (TI). Ela se tornou a abordagem mais amplamente aceita do mundo para ITSM. Um conceito importante da ITIL é o de *serviços*. Um serviço é um meio de fornecer valor aos clientes, facilitando a obtenção dos resultados que eles querem sem envolver custos e riscos específicos. ITIL V3 é uma abordagem baseada em ciclo de vida com cinco estágios, com o objetivo de prestar um conjunto de serviços para atingir resultados de negócios definidos.

A ITIL consiste em uma série de manuais que fornecem orientação sobre a provisão de serviços de TI de qualidade e sobre a acomodação e os recursos ambientais necessários para suporte à TI. A ITIL foi desenvolvida em reconhecimento à dependência crescente da TI por parte das organizações, incorporando práticas recomendadas para Gerenciamento de Serviços de TI. Para obter informações completas sobre a ITIL, consulte seu site em **www.itsm-officialsite.com**.

Os processos do HP Service Manager se baseiam na teoria da ITIL V3 e são referenciados no ITIL V3 Core. O ITIL core consiste nos cinco documentos a seguir, cada qual descrevendo um aspecto diferente do fornecimento de Gerenciamento de Serviços:

- *Estratégia de Serviço (Service Strategy)* concentra-se em como desenhar, desenvolver e implementar o Gerenciamento de Serviços como um serviço e como um ativo estratégico. Fornece orientação sobre como melhorar o alinhamento entre suas habilitações de Gerenciamento de Serviços e suas estratégias de negócios. Dentre os tópicos importantes estão o Gerenciamento de Portfólio de Serviços e o Gerenciamento Financeiro.
- *Design de Serviços* concentra-se em como projetar, desenvolver, aprimorar e manter o valor sobre o ciclo de vida dos serviços e os processos de Gerenciamento de Serviços. Fornece orientação sobre como converter objetivos estratégicos em serviços e ativos de serviço. Dentre os tópicos importantes estão o Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade e Gerenciamento de Segurança.
- *Transição de Serviços (Service Transition)* concentra-se em como fazer a transição de serviços novos ou atualizados para a operação. Fornece orientação sobre como controlar os riscos de falha e interrupção, e evitar consequências indesejadas, ao mesmo tempo possibilitando a inovação. Dentre os tópicos importantes estão o Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Conhecimento de Serviços.
- *Operação de Serviço (Service Operation)* concentra-se nas atividades necessárias para gerenciar a operação de serviço e alcançar eficácia na prestação e suporte de serviços, conforme definido nos Acordos de Nível de Serviço com os clientes. Os tópicos importantes incluem Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Consumação de Requisições.
- *Melhoria de Serviço Contínua (Continual Service Improvement)* concentra-se em como criar e manter valor com a melhoria contínua na qualidade dos serviços que uma organização de TI fornece a uma empresa ou cliente. Dentre os tópicos importantes estão a Geração de Relatórios de Serviço, Medição de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviço.

As práticas recomendadas do Service Manager implementam os processos a seguir, encontrados nos documentos de *Transição de Serviços* e *Operação de Serviço* da ITIL. Esses processos são descritos nos capítulos que se seguem.

Tabela 1-1 Processos da ITIL referenciados neste documento

Volume do ITIL V3 Core	Nome do capítulo da ITIL	ID do Processo de GS
<i>Operações de Serviço</i>	Gerenciamento de Incidentes	SO 2
<i>Operações de Serviço</i>	Gerenciamento de Problemas	SO 4
<i>Operações de Serviços</i>	Gerenciamento da Consumo de Requisições	SO 3
<i>Transição de Serviços</i>	Gerenciamento de Mudanças	ST 2
<i>Transição de Serviços</i>	Gerenciamento de Configurações	ST 3

ISO 20000

O ISO/IEC 20000 consiste em duas partes sob o título geral, Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação: código de prática ISO 20000-1. A Parte 1 “promove a adoção de uma abordagem de processo integrada para prestar serviços gerenciados de forma eficaz e atender aos requisitos de empresas e clientes”.

Compreende dez seções:

- 1 Escopo
- 2 Termos e definições
- 3 Requisitos para um sistema de gerenciamento
- 4 Planejando e implementando o gerenciamento de serviços
- 5 Planejando e implementando serviços novos ou modificados
- 6 Processo de prestação de serviços
- 7 Processos de relacionamento
- 8 Processos de controle
- 9 Processos de resolução
- 10 Processo de liberação

O ISO 20000-2 é um "Código de Prática" e descreve as recomendações para o gerenciamento de serviços no escopo do ISO 20000-1. Ele compreende as mesmas seções da Parte 1, exceto por excluir os Requisitos para um Sistema de Gerenciamento, já que nenhum requisito é imposto pela Parte 2. A cobertura de práticas recomendadas do Service Manager dos itens do código de práticas ISO 20000-2 é apresentada em [Conformidade do Service Manager com ISO 20000](#) , na página 327.

COBIT 4.1

O COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) foi desenvolvido pelo IT Governance Institute (www.ITGI.org) para promover um avanço do pensamento internacional e dos padrões no direcionamento e controle da tecnologia da informação

empresarial. O COBIT dá suporte à Governança de TI por meio de sua metodologia de 34 processos de TI. Essa metodologia assegura o alinhamento entre negócios e TI, maximiza a viabilização de processos de negócios pela TI, otimiza recursos de TI e gerencia o risco.

O COBIT agrupa seus 34 processos em quatro domínios:

- Planejar e organizar
- Adquirir e implementar
- Fornecer e dar suporte
- Monitorar e avaliar

Cada processo tem um objetivo de controle geral (o resultado desejado) e um ou mais objetivos de controle detalhados que abordam os requisitos das atividades reais que ele realiza.

O COBIT assegura:

- Alinhamento entre TI e negócios
- Processos de negócios viabilizados pela TI
- Otimização dos recursos de TI
- Gerenciamento dos riscos pela TI

A metodologia do COBIT cumpre essas metas concentrando-se na necessidade de informações por parte dos negócios e na utilização estruturada (processo) dos recursos de TI. A metodologia do COBIT estabelece o que precisa ser feito para fornecer as informações de que a empresa necessita para atingir suas metas. Os objetivos de controle de TI fornecem um conjunto completo de requisitos gerais a serem considerados pela gerência para controle eficaz de cada processo de TI.

Estes requisitos:

- Fornecem declarações de ações gerenciais para aumentar o valor ou reduzir o risco
- Consistem em políticas, procedimentos, práticas e estruturas organizacionais
- Fornecem uma garantia razoável de que os objetivos de negócios serão atingidos e eventos indesejados serão evitados ou detectados e corrigidos

A cobertura de práticas recomendadas do Service Manager para o COBIT é apresentada em [Conformidade do Service Manager com COBIT 4.1](#), na página 331.

Organização de Gerenciamento de Serviços

As práticas recomendadas do Service Manager incluem processos, descrições da função do usuário envolvida em cada processo e fluxos de tarefas para cada área de gerenciamento de serviços. O processo pode aderir a práticas recomendadas quando os funcionários envolvidos nesse processo são designados com funções de usuário na sua organização de TI.

A maioria das funções de processo distintas são designadas de acordo com o grupo de suporte aplicável. A central de serviços é seu próprio grupo de suporte e tem funções de usuário específicas que são designadas aos funcionários dentro da sua organização de TI. Todos os demais grupos de suporte (por exemplo, suporte e fornecedores de segunda e terceira linha) devem ter um conjunto similar de funções do processo designadas.

Modelo organizacional e funções do usuário

Para garantir que todas as ações e responsabilidades possam ser facilmente designadas a usuários individuais ou a grupos de usuários, cada processo do HP Service Manager está incluído em um modelo organizacional detalhado com descrições de funções do usuário bem definidas, tipos de atividade e responsabilidades. Para usar o modelo organizacional do Service Manager no ambiente de TI específico da sua organização, primeiro designe cada função do processo à pessoa apropriada. O modelo organizacional do Service Manager fornece as áreas de processo a seguir, cada qual com funções do usuário definidas.

As responsabilidades relacionadas a cada uma dessas funções estão localizadas nestas seções:

- Funções de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 28
- Funções de usuário de Gerenciamento de Incidentes , na página 62
- Funções do usuário de Gerenciamento de Requisições , na página 111
- Funções de usuário de Gerenciamento de Problemas , na página 172
- Funções do Gerenciamento de Mudanças , na página 233
- Funções de usuário de Gerenciamento de Configurações , na página 284

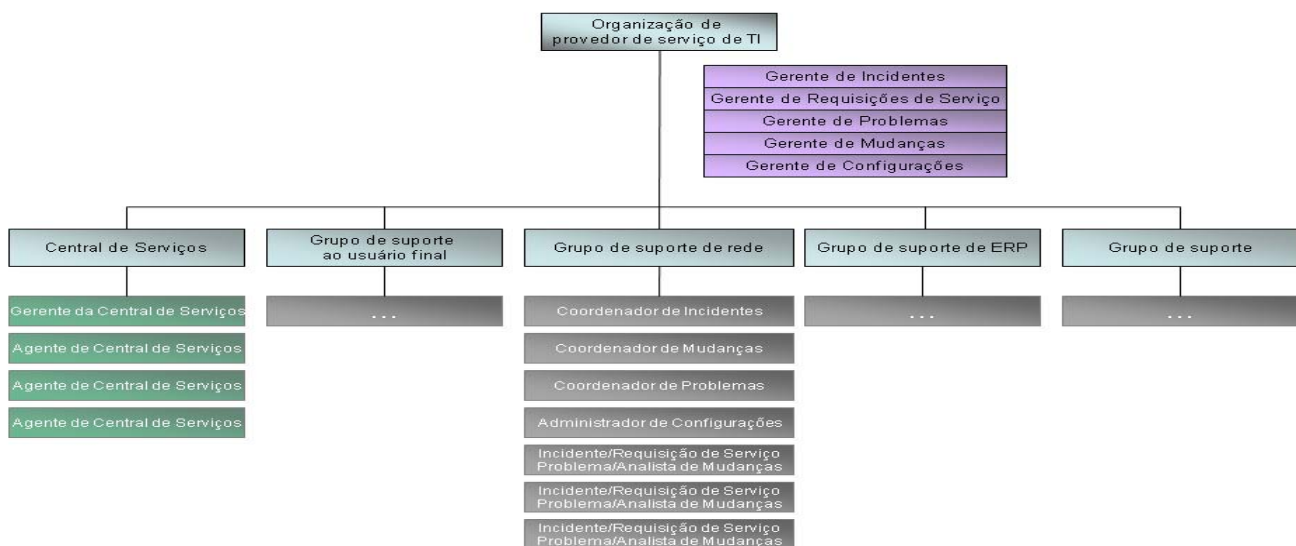


Figura 1-1 Exemplo de uma organização de TI

Processos de práticas recomendadas do Service Manager

O fluxo de processos do Service Manager na [Figura 1-2](#), na página 19 descreve os processos ITSM implementados nos seguintes aplicativos:

- *Central de Serviços* — O aplicativo Central de Serviços inclui toda interação direta entre um usuário e a central de serviços por telefone ou email. Inclui também todas as atividades do usuário que ocorrem com o uso do portal da Web de autoatendimento (por exemplo, pesquisar a base de conhecimento, verificar atualizações de status ou registrar uma interação em log). Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 2, Visão geral de Gerenciamento de Interações com os Usuários](#).
- *Gerenciamento de Incidentes* — O aplicativo Gerenciamento de Incidentes assegura que os incidentes sejam resolvidos dentro das metas de nível de serviço acordadas e automatiza a geração de relatórios e rastreamento de um ou vários incidentes associados a uma organização. Permite também que você categorize e rastreie vários tipos de incidentes (como indisponibilidade de serviços, problemas de desempenho, falhas de hardware ou software etc.) e acompanhe a resolução desses incidentes. Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 5, Visão geral de Gerenciamento de Incidentes](#).
- *Gerenciamento de Requisições* — o aplicativo Gerenciamento de Requisições permite que os usuários solicitem Itens ou Serviços específicos em um catálogo predefinido, além de controlar o processo de geração de pedidos, aprovação e rastreamento de itens. Ele também pode melhorar a eficácia de distribuição, programando itens e serviços com base na necessidade. Se o serviço solicitado pelos usuários não existir temporariamente, ele será escalado e adicionado ao Catálogo de Serviços depois de passar por aprovações financeiras e outras aprovações gerais de negócios. Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 8, Visão geral de Gerenciamento de Requisições](#).
- *Gerenciamento de Problemas* — O aplicativo Gerenciamento de Problemas ajuda a minimizar os efeitos de incidentes causados por erros na infraestrutura de TI e a impedir sua recorrência, permitindo que você identifique o motivo subjacente de um ou mais incidentes, implemente soluções de contorno, identifique erros conhecidos e forneça soluções permanentes. Sua finalidade é evitar problemas e incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados. Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 11, Visão geral de Gerenciamento de Problemas](#).



Embora estreitamente vinculados, o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Problemas são processos separados. O Gerenciamento de Incidentes abrange expressamente a restauração dos serviços para os usuários, enquanto o Gerenciamento de Problemas abrange identificar e remover as causas de incidentes.

- *Gerenciamento de Mudanças* — O aplicativo Gerenciamento de Mudanças controla o processo de requisitar, gerenciar, aprovar e controlar mudanças que modificam a infraestrutura da sua organização de TI. Este processo inclui mudanças em todos os ativos e itens de configuração, como ambientes de rede, instalações, telefonia e recursos. Ele abrange mudanças em ativos de serviços de referência e itens de configuração ao longo de todo o ciclo de vida do serviço. Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 14, Visão geral de Gerenciamento de Mudanças](#).
- *Gerenciamento de Configurações* — O aplicativo Gerenciamento de Configurações garante que os componentes selecionados de um serviço de TI, sistema ou produto completo (o item de configuração) sejam identificados, referenciados e mantidos, e que as mudanças feitas nesses componentes sejam devidamente controladas. Também garante que liberações para ambientes controlados e para uso operacional sejam finalizadas de acordo com aprovações formais. Para obter mais informações sobre esse aplicativo e os processos associados, acesse o [Capítulo 17, Visão geral de Gerenciamento de Configurações](#).

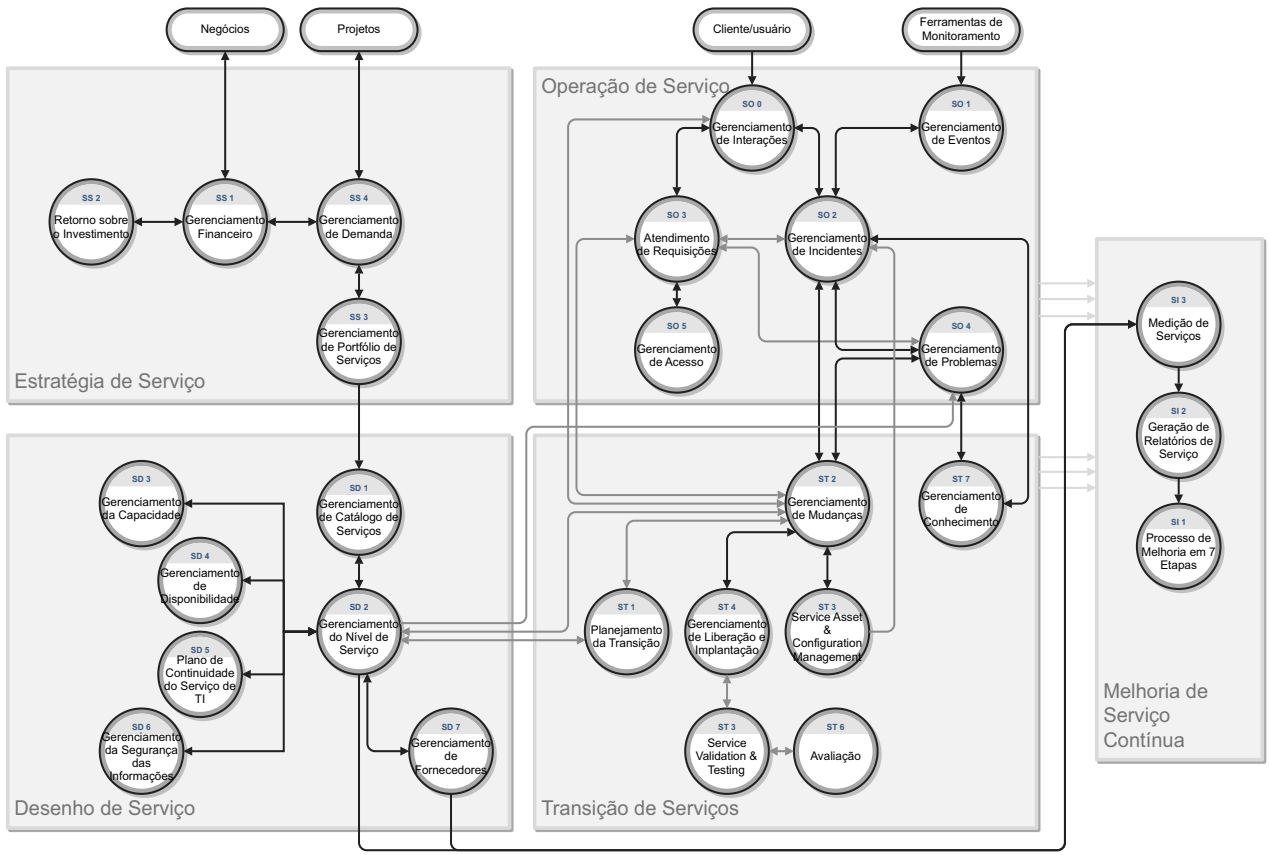


Figura 1-2 fluxograma de processos do Service Manager

Relações entre aplicativos do Service Manager

Cada aplicativo do Service Manager interage estreitamente com vários outros e dá suporte para diversos processos de gerenciamento de serviços.

Central de Serviços

Muitos incidentes começam como problemas comunicados por usuários finais à central de serviços. Quando um Agente de Central de Serviços não consegue resolver e fechar um problema no primeiro contato, ele o escala a um incidente. Se o Agente de Central de Serviços encontra um incidente existente que afetou o mesmo IC ou um dos ICs relacionados, o incidente é associado ao registro de interação. Se um ticket de incidente existente não for encontrado, um novo ticket de incidente será aberto, com base na interação da Central de Serviços. Quando o incidente é resolvido e fechado, a Central de Serviços comunica o fechamento ao usuário final e fecha a interação que iniciou o incidente. Se o motivo da chamada for uma interrupção no serviço e o Agente de Central de Serviços não puder resolver o problema, ele será escalado ao Gerenciamento de Incidentes até que o serviço seja restaurado.

Gerenciamento de Incidentes

O Gerenciamento de Incidentes fornece um procedimento eficiente de classificação e rastreamento de incidentes para oferecer dados satisfatórios para análise. A Base de Conhecimento que é construída e mantida pelo Service Manager é um repositório de soluções para novos incidentes. A correspondência de incidentes a problemas e erros conhecidos é a primeira etapa na identificação de tendências. Em etapas posteriores, a análise de tendências ajuda a eliminar erros antes que eles afetem um segmento muito grande de usuários. Como parte do processo de Investigação e Diagnóstico de Incidentes, um Analista de Incidentes pode abrir novas mudanças de emergência necessárias para resolução imediata do incidente. Isso só acontece se não há uma solução de contorno eficaz ou útil disponível.

No processo de Tratamento de Mudanças de Emergência, o Analista de Mudanças informa o Gerente de Incidentes sobre mudanças de emergência implementadas com êxito e, se o Gerente de Incidentes concorda, ele fecha o ticket de incidente relacionado.

O Gerenciamento de Incidentes contribui para a melhoria dos níveis de serviço. Quando um incidente é aberto, o Acordo de Nível de Serviço (ANS) de Monitoramento de Base padrão dos serviços de TI é acionado. Esse ANS especifica os objetivos de resposta (o tempo máximo permitido antes de um incidente alcançar o estado de resolvido), mas não define objetivos de disponibilidade. Tanto os problemas quanto os incidentes afetam a prestação de serviços.

Gerenciamento de Requisições

O aplicativo Gerenciamento de Requisições permite que os usuários solicitem itens ou serviços específicos em um catálogo predefinido de produtos e serviços. O catálogo de Gerenciamento de Requisições define o hardware, o software e os serviços para cada item de requisição. O catálogo oferece suporte definições serializadas/não serializadas e inventariadas/não inventariadas. Quando os usuários finais enviam requisições de serviço via Autoatendimento ou Central de Serviços, são criados registros de interação. Esses registros de interação passarão por um conjunto de aprovações predefinidas. Após a revisão e a aprovação dos registros de interação por parte dos Aprovadores de Requisições de Serviço, são criadas cotações (requisições) para esses registros. As requisições podem então ser consumadas por grupos internos ou adquiridas através de fornecedores externos. Os custos dos serviços e do hardware de cada requisição são rastreados. Durante a fase de pedido e recebimento, são gerados pedidos para consumir os itens de linha solicitados de uma ou mais cotações.

Gerenciamento de Problemas

O processo de Gerenciamento de Incidentes faz parte do processo geral de tratamento de problemas na organização. Incidentes são frequentemente causados por problemas subjacentes que devem ser resolvidos para evitar que o incidente se torne recorrente. O Service Manager permite que você habilite determinados usuários do Gerenciamento de Incidentes para indicar candidatos a problemas. O ticket de incidente inclui um campo que indica se o que provocou o incidente é mais provavelmente um problema e deve ter um ticket de problema criado para si. Além disso, como parte do processo de Investigação e Diagnóstico de Incidentes, o operador precisa considerar se o incidente está relacionado a um problema aberto ou erro conhecido. Se estiver, ele deverá relacionar o ticket de incidente ao ticket de problema ou registro de erro conhecido. O incidente então permanecerá aberto até uma solução de contorno para o problema tornar-se disponível. Se estiver relacionado a um erro conhecido, sempre haverá uma solução de contorno.

O Gerenciamento de Problemas informações sobre problemas, soluções de contorno e resoluções apropriadas, o que ajuda a organização a reduzir o número e o impacto de incidentes com o passar do tempo. O Gerenciamento de Problemas tem uma forte interface com o Gerenciamento de Conhecimento, e ferramentas como o Banco de Dados de Erros Conhecidos são usadas para ambos. Isso dá aos operadores a capacidade de pesquisar informações úteis na base de conhecimento e contribuir com ela, beneficiando quem está investigando, diagnosticando e resolvendo incidentes e interações. Os operadores do Gerenciamento de Incidentes podem pesquisar a base de conhecimento e criar um artigo de conhecimento com base no incidente em mãos.

Gerenciamento de Mudanças

Interações do tipo Aberto-Ocioso em Central de Serviços com uma categoria de Requisição de Mudança podem ser escaladas para Gerenciamento de Mudanças. Essas requisições de mudança são revisadas por um Coordenador de Mudanças que designa a mudança ao grupo de suporte aplicável para torná-la parte do processo de Revisão da Mudança ou rejeita a requisição de mudança. Mudanças rejeitadas por informações insuficientes são retornadas ao Agente de Central de Serviços para que mais informações sejam coletadas. Outras são rejeitadas porque a mudança não é mais válida.

Quando os operadores determinam que um incidente foi provocado por uma mudança, eles pesquisam o banco de dados de mudanças para ver se uma mudança recente pode ter causado a interrupção do serviço. Se tal mudança existir, eles poderão vincular os dois registros. Se tal mudança não existir, mas uma nova mudança dever ser registrada, eles poderão abrir uma nova mudança. O operador também pode ver as mudanças que foram realizadas recentemente para o Item de Configuração relatado.

O Gerenciamento de Problemas envia resoluções e soluções de contorno que exigem uma mudança para o Gerenciamento de Mudanças. O Gerenciamento de Mudanças rastreia e implementa uma RDM (Requisição de Mudança), que modifica permanentemente a infraestrutura e evita incidentes futuros. Assim que a RDM é concluída, o processo de Gerenciamento de Problemas revisa essa mudança antes do fechamento do registro de erro conhecido.

Uma integração ao HP Universal CMDB adiciona e atualiza registros de itens de configuração (ICs) que podem disparar uma mudança não planejada ou uma ação de verificação de mudança no Gerenciamento de Mudanças. Se a integração detectar atualizações em um IC que não correspondem a uma requisição de mudança existente, o Service Manager criará uma nova requisição de mudança com a categoria de mudança não planejada. Em seguida, o Coordenador de Mudanças pode revisar a mudança e aprová-la ou negá-la. Se a integração encontrar uma requisição de mudança correspondente, ela poderá verificar os atributos do IC em relação aos valores esperados e fechar automaticamente a mudança se houver correspondência.

Gerenciamento de Configurações

O Gerenciamento de Configurações é usado em todo o sistema para ajudar a identificar e rastrear itens de configuração (ICs) conforme necessário. O rastreamento preciso de incidentes e mudanças começa com o controle dos recursos e suas relações. Por exemplo, quando os operadores escalam uma interação ou abrem um incidente diretamente, podem especificar o item de configuração afetado. Quando um item de configuração é identificado, o processo de Gerenciamento de Incidentes investiga e tenta resolver o problema do item. A resolução final pode exigir que um ticket de problema seja criado para reparar a origem do problema e gerar uma requisição de mudança no Gerenciamento de Mudanças. A manutenção programada usa o gerenciamento de configurações para possibilitar a criação automática de tickets de incidente e requisições de mudança para manutenção proativa regular. O Analista de Incidentes também pode exibir a árvore de itens de configuração para descobrir se itens de configuração relacionados poderiam ter provocado o incidente.

2 Visão geral de Gerenciamento de Interações com os Usuários

O aplicativo Central de Serviços do HP Service Manager, chamado de Central de Serviços ao longo deste capítulo, oferece suporte à função de central de serviços da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) com seus processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários para o serviço de TI e a base de clientes. Ele fornece um ponto de entrada único para os outros aplicativos do Service Manager e permite que você documente e rastreie todas as chamadas recebidas pela sua central de serviços.

A Central de Serviços incorpora os conceitos essenciais da ITIL para garantir que as práticas recomendadas do gerenciamento de serviços de TI sejam aplicadas à central de serviços para auxiliar os clientes finais, assegurar a integridade dos dados e simplificar os canais de comunicação da organização.

Esta seção descreve como a Central de Serviços implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários.

Os tópicos desta seção incluem:

- [A central de serviços dentro da estrutura ITIL](#) , na página 24
- [O aplicativo Central de Serviços](#) , na página 24
- [Visão geral dos processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários](#) , na página 25
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Interações com os Usuários](#) , na página 29
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Interações com os Usuários](#) , na página 30
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Interações com os Usuários](#) , na página 31

A central de serviços dentro da estrutura ITIL

Operação de Serviço é uma das cinco publicações centrais da ITIL que abrange o ciclo de vida do serviço. A finalidade da operação de serviço é entregar níveis de serviço acordados para usuários e clientes, e gerenciar os aplicativos, tecnologia e infraestrutura que fornecem suporte para a prestação desses serviços.

A *central de serviços* é uma função importante da operação de serviço. Ela oferece um único ponto de contato central para todos os usuários de TI. O objetivo da central de serviços é restaurar o serviço normal aos usuários o mais rápido possível. A restauração do serviço normal pode envolver o reparo de uma falha técnica, a consumação de uma requisição de serviço ou a resposta a uma consulta — o que for necessário para possibilitar que os usuários voltem a trabalhar. A central de serviços registra em log e gerencia as interações com o cliente, além de fornecer uma interface com outros processos e atividades da operação de serviço.

A ITIL V3 observa estas responsabilidades específicas de uma central de serviços:

- Registrar em log, categorizar e priorizar todas as chamadas
- Fornecer investigação de primeira linha e diagnóstico do problema
- Resolver incidentes ou requisições de serviço a serem atendidos no nível da central de serviços
- Escalar incidentes e requisições de serviço que não podem ser resolvidos dentro do prazo estabelecido
- Fechar incidentes, requisições e outras chamadas que tenham sido resolvidos
- Comunicar-se com os usuários para mantê-los informados sobre o andamento, mudanças iminentes, interrupções acordadas e outras notificações semelhantes.

O aplicativo Central de Serviços

O aplicativo Central de Serviços do HP Service Manager incorpora as práticas recomendadas da ITIL, utilizadas por organizações do mundo inteiro para estabelecer e melhorar suas habilitações em gerenciamento de serviços.

Ele oferece uma função de *Operação de Serviço* central, coordenando o fornecimento dos serviços aos usuários finais com eficiência e eficácia, e possibilitando vários aprimoramentos, inclusive os seguintes:

- Melhora no atendimento ao cliente e na satisfação deste
- Maior acessibilidade por meio de um único ponto de contato e informações
- Melhor qualidade e retorno mais rápido para requisições de clientes ou usuários
- Melhora na comunicação e no trabalho em equipe
- Foco aprimorado e uma abordagem proativa para a prestação de serviços
- Melhora no uso dos recursos de TI e aumento da produtividade de todos os usuários

O aplicativo Central de Serviços permite que um agente da Central de Serviços documente e rastreie as interações com usuários. Central de Serviços fornece acesso com um único clique a outros aplicativos do Service Manager para a inserção automática das informações recebidas.

O aplicativo Central de Serviços abrange:

- Interações diretas entre um usuário e a central de serviços por telefone ou email.
- Atividades do usuário que ocorrem com o uso do portal da Web de autoatendimento (por exemplo, pesquisar a base de conhecimento, verificar atualizações de status ou registrar uma interação em log).

Uma das práticas recomendadas derivadas da função de central de serviços da ITIL é que as interações com usuários não devem ser salvas e atualizadas mais tarde. Portanto, o aplicativo Central de Serviços requer que qualquer nova interação seja resolvida dentro do limite de tempo acordado e depois fechada, ou seja escalada se não puder ser resolvida. As informações reunidas durante a interação com o cliente podem ser usadas para abrir um ticket de incidente nos casos em que um problema comunicado requer ações adicionais. Elas também podem ser adicionadas a um registro em outro aplicativo do Service Manager, como o Gerenciamento de Mudanças.

Visão geral dos processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários

Todo contato que o usuário faz com a central de serviços é registrada como interação. Gerenciamento de Interações com os Usuários é o processo de tratamento de todas as interações com a central de serviços que são recebidas das páginas da Web de autoatendimento ou diretamente pelo pessoal encarregado. Essas interações podem incluir interrupções do serviço, requisições de serviço, requisições de informações (RDI) ou reclamações relatadas por usuários que se comunicam com a central de serviços usando mensagens instantâneas, telefone, email ou por meio de páginas da Web de autoatendimento. O processo de Gerenciamento de Interações com os Usuários permite registrar em log facilmente e resolver requisições simples do usuário, bem como escalar outras para incidentes que exijam mais ação.

Várias interações podem ser vinculadas a um único ticket de incidente na ferramenta. O Gerenciamento de Interações com os Usuários descreve todas as atividades que um agente da Central de Serviços precisa seguir ao registrar um novo incidente ou mudança. O agente de Central de Serviços segue as etapas necessárias e pesquisa registros de conhecimento relacionados, registros de erros conhecidos e incidentes ou mudanças existentes. Esse processo simplifica as atividades da central de serviços e, com isso, diminui a carga de trabalho para equipes de suporte de segundo nível.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Interações com os Usuários é representada na [Figura 2-1](#) abaixo. Eles são descritos com detalhes no [Capítulo 3, Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Interações com os Usuários](#).

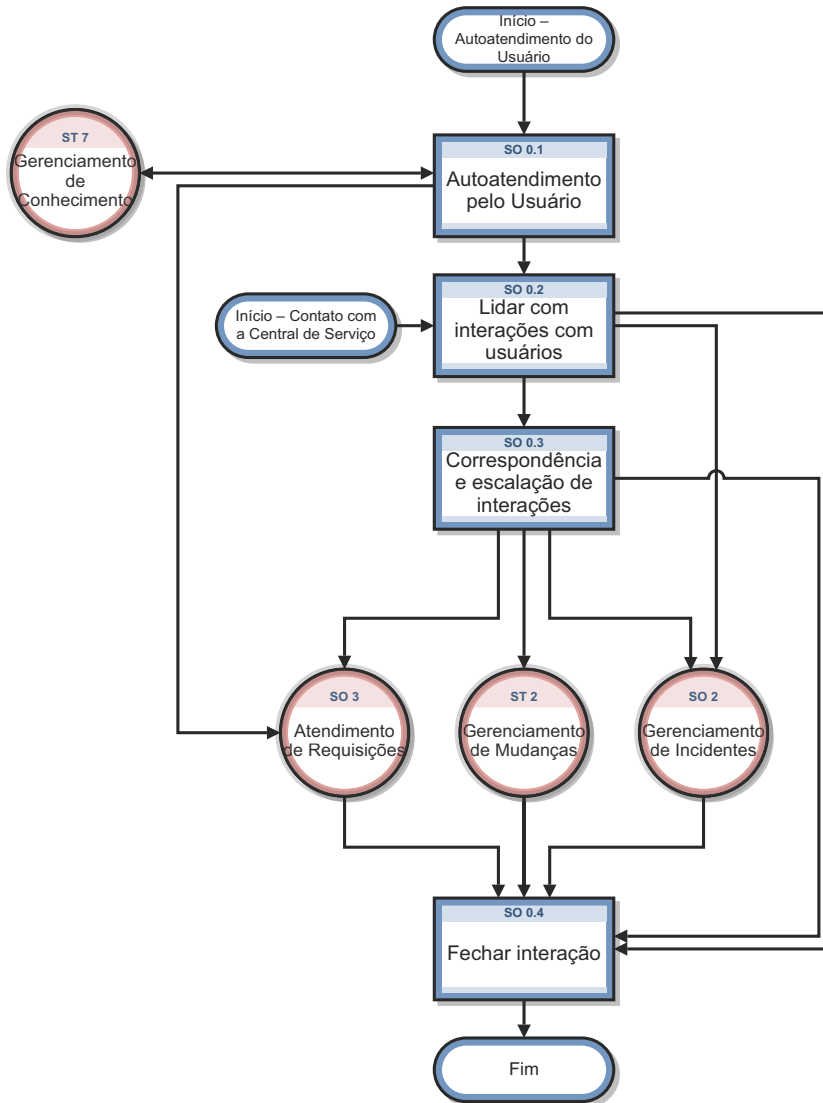


Figura 2-1 Diagrama do processo de Gerenciamento de Interações com os Usuários

Quando um usuário contata a central de serviços, o agente usa o aplicativo Central de Serviços para criar um registro de interação. O agente de Central de Serviços registra o nome do usuário, o nome do componente a respeito do qual esse usuário está telefonando e uma descrição da requisição de serviço. Depois de coletar essas informações, o Agente de Central de Serviços realiza as ações necessárias para resolver a requisição do usuário.

- Se a requisição de serviço for resolvida sem ser escalada para um incidente, o agente de Central de Serviços poderá fechar o registro de interação.
- Se a requisição de serviço não puder ser resolvida sem ser escalada para um incidente, o agente de Central de Serviços procurará incidentes existentes que afetem o mesmo componente ou um dos ativos pai desse componente.
 - Se um incidente existente for encontrado, o agente de Central de Serviços poderá associar a interação atual com o ticket de incidente existente.
 - Se um ticket de incidente existente não for encontrado, o agente de Central de Serviços poderá registrar um novo incidente com base na interação da Central de Serviços. O aplicativo Central de Serviços copia informações do registro de interação para o ticket de incidente recém-criado.

Por exemplo, suponha que um usuário não consegue imprimir em uma impressora de rede:

- 1 O usuário contata a central de serviços para obter assistência.
- 2 O agente de Central de Serviços preenche um registro de interação com as informações relevantes.
- 3 Como o problema não pode ser resolvido imediatamente, o agente de Central de Serviços abre um incidente, que é designado a um técnico.
- 4 O técnico descobre que a conexão de rede da impressora foi interrompida.
- 5 O técnico restabelece a conexão e fecha o incidente.
- 6 O agente de Central de Serviços entra em contato com o usuário e o instrui a tentar imprimir na impressora de rede.
- 7 Se o usuário conseguir imprimir, o agente de Central de Serviços poderá fechar a interação. Se mesmo assim o usuário não conseguir imprimir, o agente de Central de Serviços poderá reabrir o ticket de incidente relacionado existente ou criar um novo incidente e depois relacionar a interação não resolvida.
- 8 Se o usuário desejar relatar um problema novo ou não resolvido, o agente de Central de Serviços fechará a interação (pois o problema original foi resolvido) e abrirá uma nova interação detalhando o novo problema que o usuário precisa relatar.

Funções de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários

A Tabela 2-1 descreve as responsabilidades das funções de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários.

Tabela 2-1 Funções de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários

Função	Responsabilidades
Usuário	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar todas as requisições relacionadas a TI à central de serviços ou usar as páginas da Web de autoatendimento.• Validar soluções e respostas fornecidas pelo departamento de TI para uma requisição de serviço registrada.
Agente de Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Registrar interações com base no contato com o usuário.• Corresponder uma interação do usuário com incidentes, problemas, erros conhecidos ou documento de conhecimento.• Solucionar e fechar interações.• Fornecer atualizações de status para os usuários mediante solicitação.• Registrar um incidente com base em uma interação de usuário e designar ao grupo de suporte correto.• Registrar uma requisição de mudança com base em uma interação de usuário.• Registrar uma requisição de serviço com base em uma interação de usuário.• Validar uma solução fornecida por um grupo de suporte.• Comunicar e verificar uma solução para um usuário.• Monitorar metas de ANS (Acordo de Nível de Serviço) de todos os incidentes registrados e escalar, se necessário.• Comunicar interrupções de serviços a todos os usuários.

Entrada e saída para Gerenciamento de Interações com os Usuários

As interações podem ser acionadas e solucionadas de diversas maneiras. A [Tabela 2-2](#) descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Interações com os Usuários.

Tabela 2-2 Entrada e saída para Gerenciamento de Interações com os Usuários

Entrada em Gerenciamento de Interações com os Usuários	Saída de Gerenciamento de Interações com os Usuários
Um usuário pode contatar a central de serviços e dar entrada usando mensagens instantâneas, telefone, email, páginas da Web de autoatendimento ou outro meio.	O pessoal da central de serviços pode lidar com a interação das seguintes maneiras: <ul style="list-style-type: none">• Se a interação estiver relacionada a um incidente novo ou existente, ela será tratada usando o processo de Gerenciamento de Incidentes.• Se a interação envolver uma requisição, ela será enviada para o processo de consumação de requisições.• Se a interação exigir uma mudança, ela será enviada para o processo de Gerenciamento de Mudanças.

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Interações com os Usuários

Os Indicadores Principais de Desempenho (KPIs) da [Tabela 2-3](#) são úteis para avaliar seus processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI periodicamente. Além dos dados fornecidos pelo Service Manager, você pode precisar de ferramentas adicionais para relatar sobre todos os seus requisitos de KPI.

Tabela 2-3 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Interações com os Usuários

Título	Descrição
Solução na primeira vez	Porcentagem de interações fechadas pelo agente de Central de Serviços no primeiro contato, sem referência a outros níveis de suporte
Solução de primeiro nível	Porcentagem de interações fechadas pelo agente de Central de Serviços sem referência a outros níveis de suporte
Satisfação do cliente	Satisfação do cliente medida por pesquisas respondidas por clientes

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3

Estes são os KPIs da ITIL V3 para o Gerenciamento de Interações com os Usuários:

- Porcentagem de incidentes fechados pela central de serviços sem referência a outros níveis de suporte (ou seja, fechados pelo primeiro ponto de contato).
- Número e porcentagem de incidentes processados por cada agente de Central de Serviços.

Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1

Estes são os KPIs do COBIT 4.1 para o Gerenciamento de Interações com os Usuários:

- Nível de satisfação do usuário com o suporte de primeiro nível (central de serviços ou base de conhecimento)
- Porcentagem de resoluções no primeiro nível com base no número total de requisições
- Índice de abandono de chamadas
- Velocidade média de resposta a requisições feitas por telefone e email ou Web
- Porcentagem de incidentes e requisições de serviço relatadas e registradas em log usando ferramentas automatizadas
- Número de dias de treinamento por membro da equipe da central de serviços por ano
- Número de chamadas atendidas por membro da equipe de serviço por hora
- Número de consultas não resolvidas

Matriz RACI para Gerenciamento de Interações com os Usuários

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI do Gerenciamento de Interações com os Usuários é mostrada na [Tabela 2-4](#).

Tabela 2-4 Matriz RACI para Gerenciamento de Interações com os Usuários

ID do Processo	Atividade	Usuário	Agente de Central de Serviços	Gerente de Central de Serviços
SO 0.1	Autoatendimento pelo usuário	R	I	A
SO 0.2	Tratamento das interações	R	R	A
SO 0.3	Fechamento das interações	R/I	R	A

3 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Interações com os Usuários

Toda vez que um usuário contata a central de serviços é registrada como uma interação. O gerenciamento de interações com os usuários é o processo de tratamento de todas as interações com a central de serviços que são recebidas das páginas da Web de autoatendimento ou diretamente pelo pessoal encarregado. Essas interações podem incluir interrupções do serviço, requisições de serviço, requisições de informações (RDI) e reclamações relatadas por usuários que se comunicam com a central de serviços usando mensagens instantâneas, telefone, email ou por meio de páginas da Web de autoatendimento.

O agente de Central de Serviços segue as etapas necessárias e pesquisa registros de conhecimento relacionados, registros de erros conhecidos e incidentes ou mudanças existentes. O processo permite aos agentes de Central de Serviços registrar em log facilmente e resolver requisições simples do usuário, bem como escalar outras para incidentes que exijam mais ação. O processo simplifica as atividades da central de serviços e diminui a carga de trabalho para equipes de suporte de segunda linha.

O processo de Gerenciamento de Interações com os Usuários consiste nos seguintes processos, incluídos neste capítulo:

- [Autoatendimento pelo Usuário \(processo SO 0.1\)](#) , na página 34
- [Tratamento de Interações \(processo SO 0.2\)](#) , na página 37
- [Escalação e Correspondência de Interações \(processo SO 0.3\)](#) , na página 40

Autoatendimento pelo Usuário (processo SO 0.1)

Usando o ambiente da Web de autoatendimento, os usuários podem realizar as seguintes atividades sem entrarem em contato com a Central de Serviços:

- Pesquisar a base de conhecimento para encontrar uma resposta a uma pergunta ou problema
- Monitorar o status de interações relatadas anteriormente
- Registrar novas interações
- Encomendar itens do catálogo de serviços

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

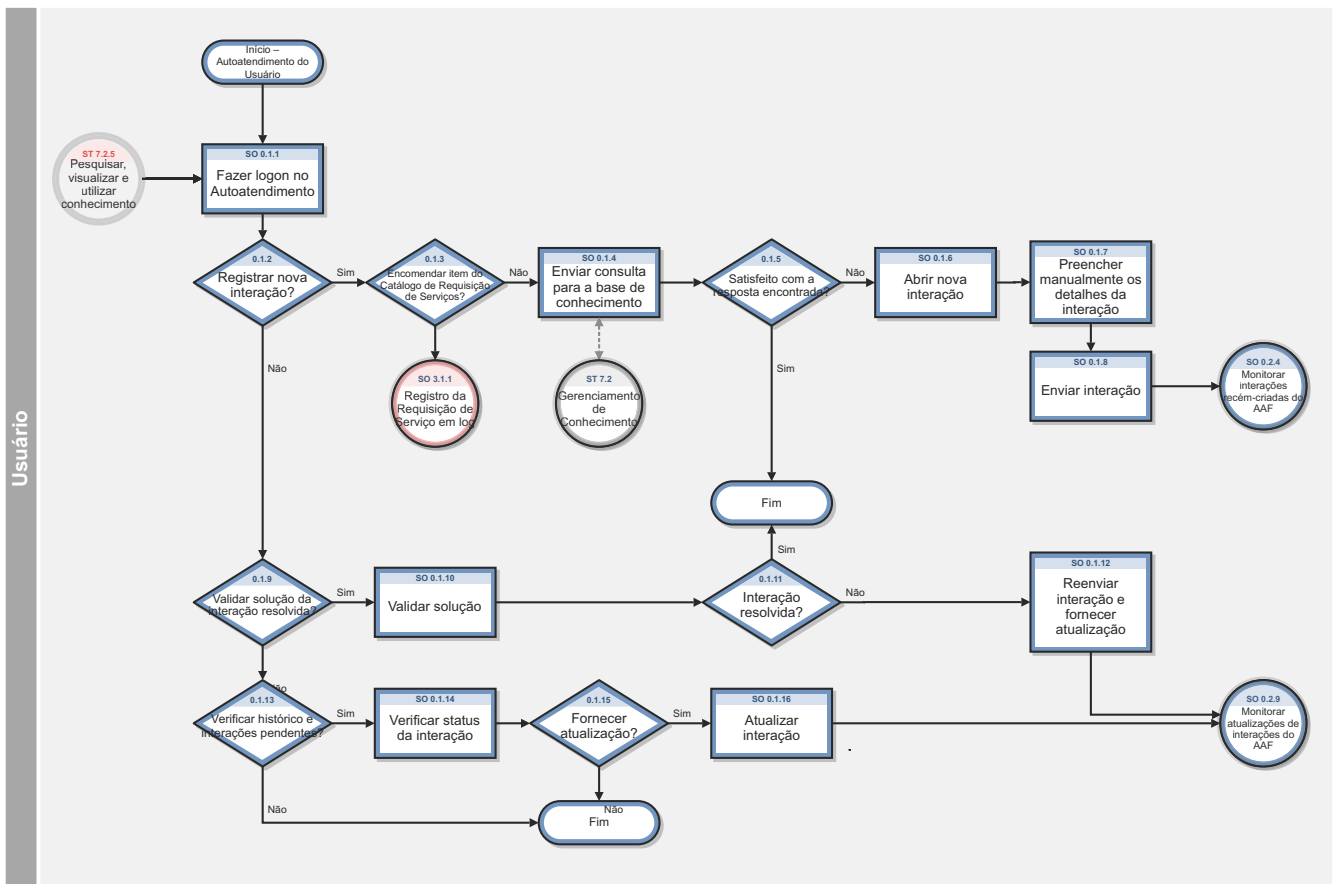


Figura 3-1 Autoatendimento pelo Usuário (SO 0.1)

Tabela 3-1 Processo de Autoatendimento pelo Usuário (SO 0.1)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 0.1.1	Fazer logon no Autoatendimento	Para obter acesso à interface da Web de Autoatendimento, os usuários devem fazer logon usando suas credenciais.	Usuário
SO 0.1.2	Registrar nova interação?	Se sim, continue com o SO 0.1.3. Se não, vá para o SO 0.1.9.	Usuário
SO 0.1.3	Item de pedido do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, registre uma requisição de serviço. Se não, envie uma consulta para a Base de Conhecimento.	Usuário
SO 0.1.4	Enviar uma consulta à Base de Conhecimento	Para pesquisar um documento de conhecimento, os usuários devem completar uma pesquisa.	Usuário
SO 0.1.5	Satisfeito com a resposta encontrada?	Se sim, pare. Em caso negativo, vá para o SO 0.1.6.	Usuário
SO 0.1.6	Abrir uma nova interação	Para abrirem uma nova interação na tela de pesquisa de conhecimento, os usuários devem criar uma Nova Interação.	Usuário
SO 0.1.7	Preencher manualmente os detalhes da interação	Para registrar uma nova interação, os usuários devem fornecer uma descrição da requisição; selecionar a urgência, o serviço afetado e o método de contato preferencial; e podem opcionalmente adicionar um anexo.	Usuário
SO 0.1.8	Enviar interação	Quando todos os campos obrigatórios estiverem preenchidos, submeta o formulário para enviar a requisição à central de serviços.	Usuário
SO 0.1.9	Validar solução da interação resolvida?	Para validar a solução para uma interação relatada anteriormente, vá para o SO 0.1.10. Se não, vá para o SO 0.1.13.	Usuário
SO 0.1.10	Validar solução	Use Exibir Requisições Abertas para obter uma visão geral de todas as interações resolvidas. Selecione a interação aplicável e valide a solução fornecida.	Usuário
SO 0.1.11	Interação resolvida?	Se sim, pare. Em caso negativo, vá para o SO 0.1.12.	Usuário
SO 0.1.12	Reenviar interação e fornecer atualização	Quando um usuário discorda da solução proposta, ele pode reenviar a interação e apresentar um motivo para a discordância. A interação recém-criada é automaticamente vinculada à interação antiga e enviado à central de serviços para diagnóstico adicional.	Usuário
SO 0.1.13	Verificar o histórico e Interações pendentes?	Se um usuário desejar verificar o status ou histórico de interações registradas anteriormente, vá para o SO 2.4.4. Se não, pare.	Usuário

Tabela 3-1 Processo de Autoatendimento pelo Usuário (SO 0.1) (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 0.1.14	Verificar o status da Interação	Use Exibir Requisições Abertas para obter uma visão geral de todas as interações abertas ou fechadas. Selecione a interação e exiba o status com as últimas atualizações.	Usuário
SO 0.1.15	Fornecer atualização?	Se um usuário tiver detalhes adicionais para acrescentar à interação registrada anteriormente que possam ser úteis ao especialista, vá para o SO 0.1.16. Se não, pare.	Usuário
SO 0.1.16	Atualizar a Interação	<p>Existem dois cenários: atualizar uma interação e clicar no botão Salvar para salvar as informações atualizadas.</p> <ul style="list-style-type: none">• O botão Salvar aparece quando um usuário de autoatendimento seleciona a opção Exibir Requisições Abertas, seleciona uma interação e clica no botão Atualizar. Assim que as informações são atualizadas, o usuário de autoatendimento clica em Salvar para salvar essas informações na requisição.• Quando você escala uma interação, pode voltar a ela para adicionar mais informações ou realizar mudanças nela. Você então terá um botão Salvar quando selecionar uma interação existente. A interação também é um status de Aberto - Vinculado ou Aberto - Retorno de Chamada. Quando você tiver adicionado mais informações à requisição ou realizado as mudanças, pode clicar em Salvar.	Usuário

Tratamento de Interações (processo SO 0.2)

A Central de Serviços é responsável pelo tratamento de todas as interações com os usuários que são recebidas pelo portal da Web de autoatendimento, por email ou por telefone. Ela tenta resolver uma interação logo no primeiro contato do usuário. O Tratamento de Interações inclui o registro e a investigação preliminar de interações, incluindo a correspondência com incidentes abertos, problemas, erros conhecidos e a base de conhecimento, a fim de maximizar o índice de resoluções de primeira linha.

Quando a central de serviços não consegue fechar uma interação no primeiro contato, o Agente de Central de Serviços a escala ao processo de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças ou consumação de requisições.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

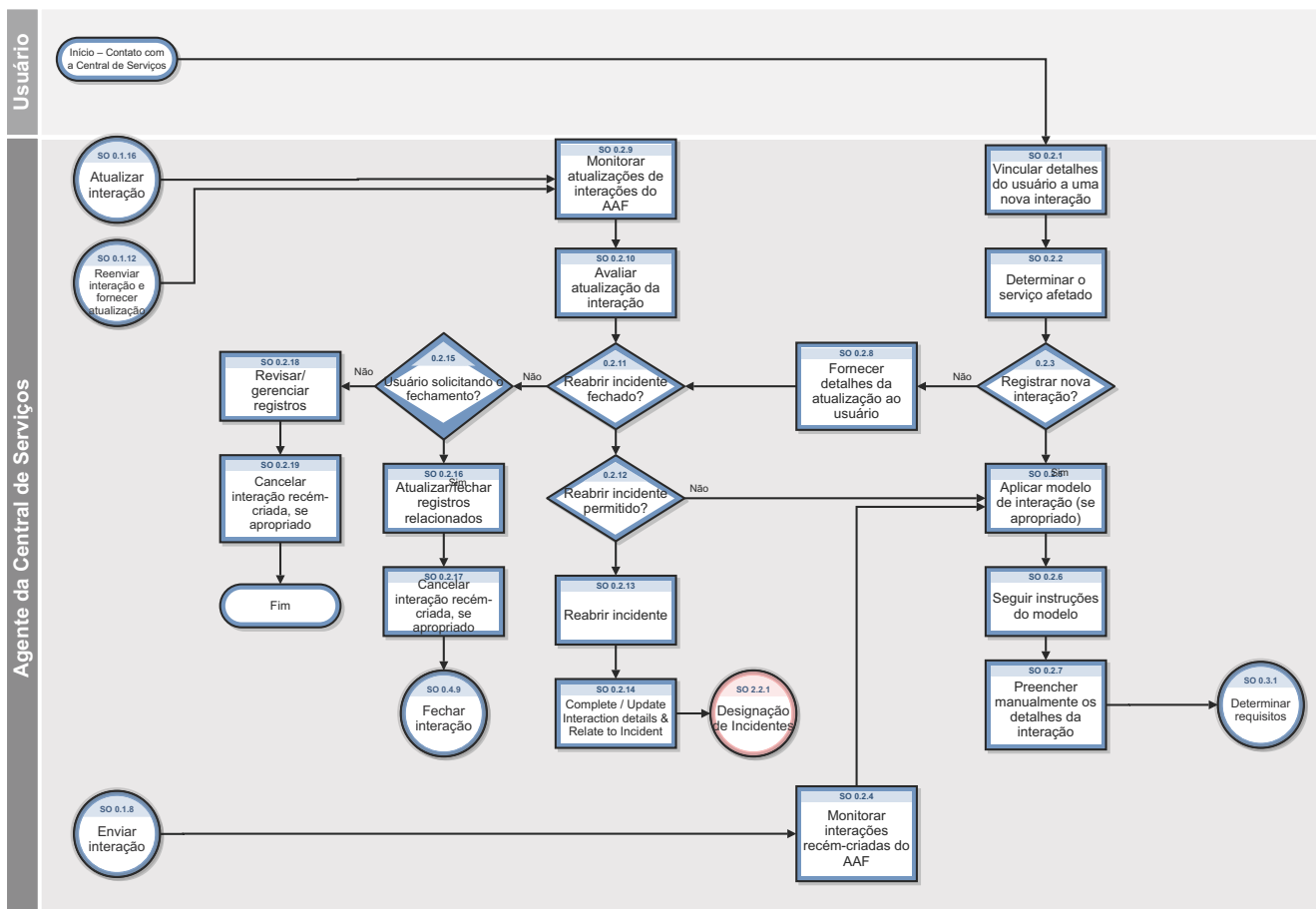


Figura 3-2 Tratamento de Interações (SO 0.2)

Tabela 3-2 Processo de Tratamento de Interações (SO 0.2)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 0.2.1	Vincular Detalhes do Usuário a uma nova Interação	Preencha o nome do chamador no campo Pessoa para Contato e o nome do usuário no campo Destinatário do Serviço (se forem diferentes).	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.2	Determinar o serviço afetado	No campo Serviço Afetado, selecione o serviço que corresponde à requisição do usuário.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.3	Registrar Nova Interação?	Se a interação for inédita, vá para o SO 0.2.5. Caso contrário, vá para o SO 0.2.8.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.4	Monitorar para Interações de AAF recém-criadas	Se houver novas Interações, siga o mesmo processo de registro de Interação.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.5	Aplicar um Modelo de Interação (se apropriado)	Se houver um modelo de interação disponível, aplique o modelo para definir rapidamente a interação. Se não existe nenhum modelo, as configurações padrão da interação são exibidas.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.6	Seguir as instruções do modelo	Os campos predefinidos são preenchidos a partir do modelo. Quando houver um script anexado ao modelo, siga as perguntas e preencha as respostas.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.7	Preencher manualmente detalhes da Interação	Preencha os detalhes da interação necessários, como título curto, uma descrição completa, tipo de interação e categorização. Além disso, selecione o impacto e a urgência aplicáveis. O grupo designado é preenchido automaticamente, com base no serviço e na categorização selecionados.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.8	Fornecer detalhes de atualização para o Usuário	Informe o usuário sobre atualizações recentes feitas por Analistas e depois atualize a interação declarando que o usuário solicitou uma atualização.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.9	Monitorar para Atualizações de Interações de AAF	Se as Interações forem atualizadas, será necessário avaliá-las novamente, e talvez o Incidente relacionado precise ser reaberto.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.10	Avaliar a Atualização da Interação	Avalia as interações que foram atualizadas ou reenviadas.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.11	Reabrir o incidente fechado?	Se o usuário não estiver satisfeito com uma solução fornecida e o incidente tiver que se reaberto, vá para o SO 0.2.12. Caso contrário, vá para o SO 0.2.15.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.12	É permitido Reabrir o Incidente?	Se for permitido reabrir o incidente devido a uma requisição do usuário durante o período de duas semanas após a notificação da solução, vá para o SO 0.2.13. Caso contrário, vá para o SO 0.2.5.	Agente de Central de Serviços

Tabela 3-2 Processo de Tratamento de Interações (SO 0.2) (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 0.2.13	Reabrir incidente	Reabra o incidente registrado anteriormente que foi resolvido incorretamente alterando o status para Aberto e fornecendo uma atualização que declara o motivo pelo qual o incidente foi reaberto.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.14	Completar/atualizar detalhes da interação e relacioná-la com um incidente	Relacione a interação ao incidente aberto.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.15	O usuário está solicitando o fechamento?	Se o usuário estiver solicitando o fechamento do incidente, vá para o SO 0.2.16. Caso contrário, vá para o SO 0.2.18.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.16	Atualizar/fechar registros relacionados	Atualize o registro conforme necessário e feche-o.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.17	Cancelar a Interação recém-criada, se apropriado	Cancele a interação recém-criada, se esse registro não for mais necessário.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.18	Analisar/gerenciar registros	Analise os registros e tome as devidas medidas.	Agente de Central de Serviços
SO 0.2.19	Cancelar a Interação recém-criada, se apropriado	Cancele a interação recém-criada, se esse registro não for mais necessário.	Agente de Central de Serviços

Escalção e Correspondência de Interações (processo SO 0.3)

Quando uma interação é recebida, primeiro o Agente de Central de Serviços determina se ela é uma requisição de serviço ou uma requisição de mudança e, em caso positivo, registra essa requisição. Se esse agente não conseguir resolver o problema, será possível relacionar o Incidente a um Incidente existente ou registrá-lo como um novo Incidente.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

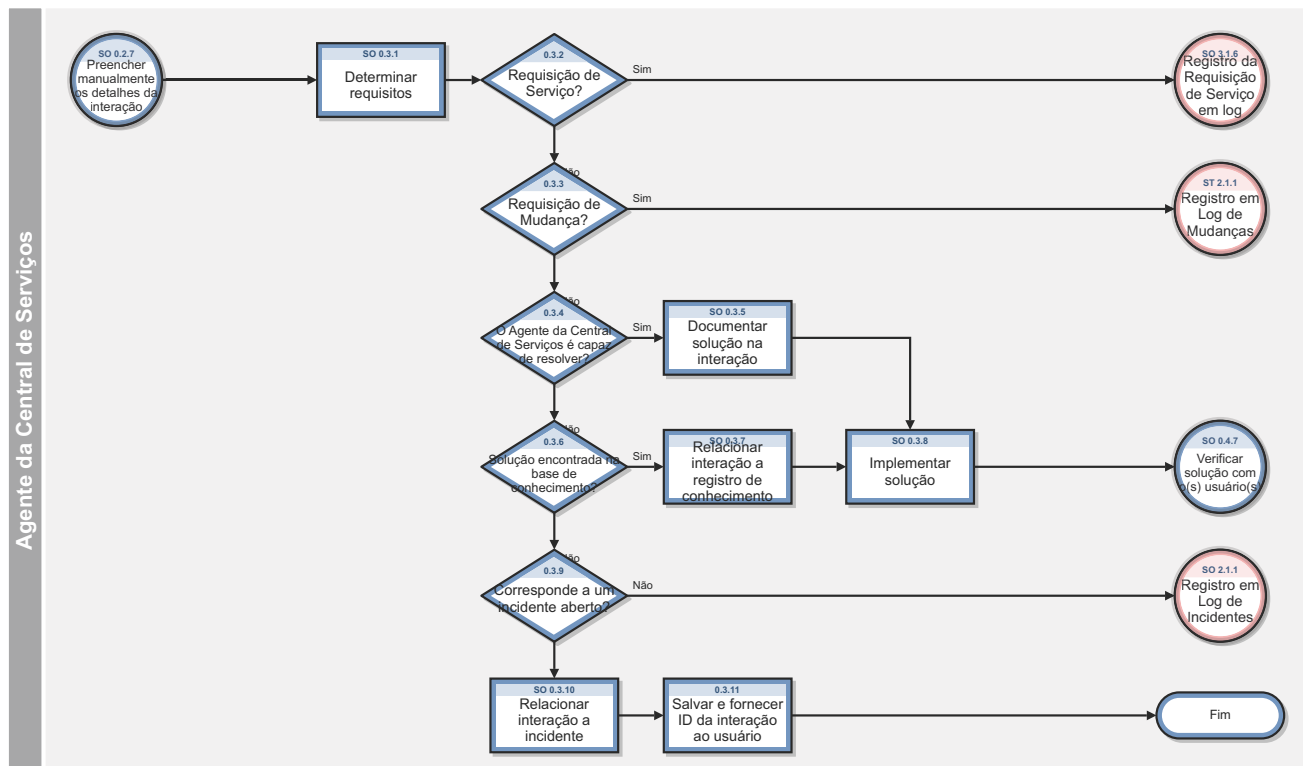


Figura 3-3 Escalção e Correspondência de Interações (SO 0.3)

Tabela 3-3 Processo de Escalação e Correspondência de Interações (SO 0.3)

SO 0.3.1	Determinar os Requisitos	Depois de preencher os detalhes da Interação, o Agente de Central de Serviços determina quais são os requisitos da requisição.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.2	Requisição de Serviço?	Se uma requisição de serviço for necessário, o agente de Central de Serviços registrará essa requisição. Em caso negativo, continue com o SO 0.3.3.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.3	Requisição de Mudança?	Se uma mudança for necessária, registre a requisição de mudança. Em caso negativo, continue com o SO 0.3.4.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.4	O Agente de Central de Serviços é capaz de resolver?	Se o agente de Central de Serviços conseguir resolver a requisição de mudança, continue com o SO 0.3.5. Caso contrário, vá para o SO 0.3.6.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.5	Documentar a solução na Interação	O agente de Central de Serviços documenta a solução implementada.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.6	Solução encontrada na Base de Conhecimento?	Se a solução já estiver documentada na Base de Conhecimento, continue com o SO 0.3.7. Caso contrário, continue com o SO 0.3.9.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.7	Relacionar a Interação com o registro de Conhecimento	O Agente de Central de Serviços selecionar "Usar Seleção" no registro de conhecimento para registrá-la como a fonte de conhecimento e preencher automaticamente os detalhes da solução no campo de solução do registro de Interação.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.8	Implementar a Solução	O Agente de Central de Serviços implementa a solução para o Usuário.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.9	Corresponder a um Incidente aberto?	O Agente de Central de Serviços verifica se outro Incidente aberto é semelhante à nova requisição e se uma é possível estabelecer uma correspondência. Se essa correspondência for possível, continue com o SO 0.3.10. Caso contrário, registre o Incidente.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.10	Relacionar a Interação com o Incidente	Se um Incidente aberto corresponder à nova requisição, o Agente de Central de Serviços irá relacionar os dois.	Agente de Central de Serviços
SO 0.3.11	Salvar e Fornecer uma ID de Interação para o Usuário	O Agente de Central de Serviços salva o incidente e fornece a ID da Interação ao usuário.	Agente de Central de Serviços

Fechamento da Interação (processo SO 0.4)

Quando uma interação é resolvida pela Central de Serviços no primeiro contato ou por meio de um incidente relacionado, mudança ou requisição resolvida, a interação é fechada. Com base nas preferências do usuário, a Central de Serviços comunica a solução ao usuário por telefone ou email.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

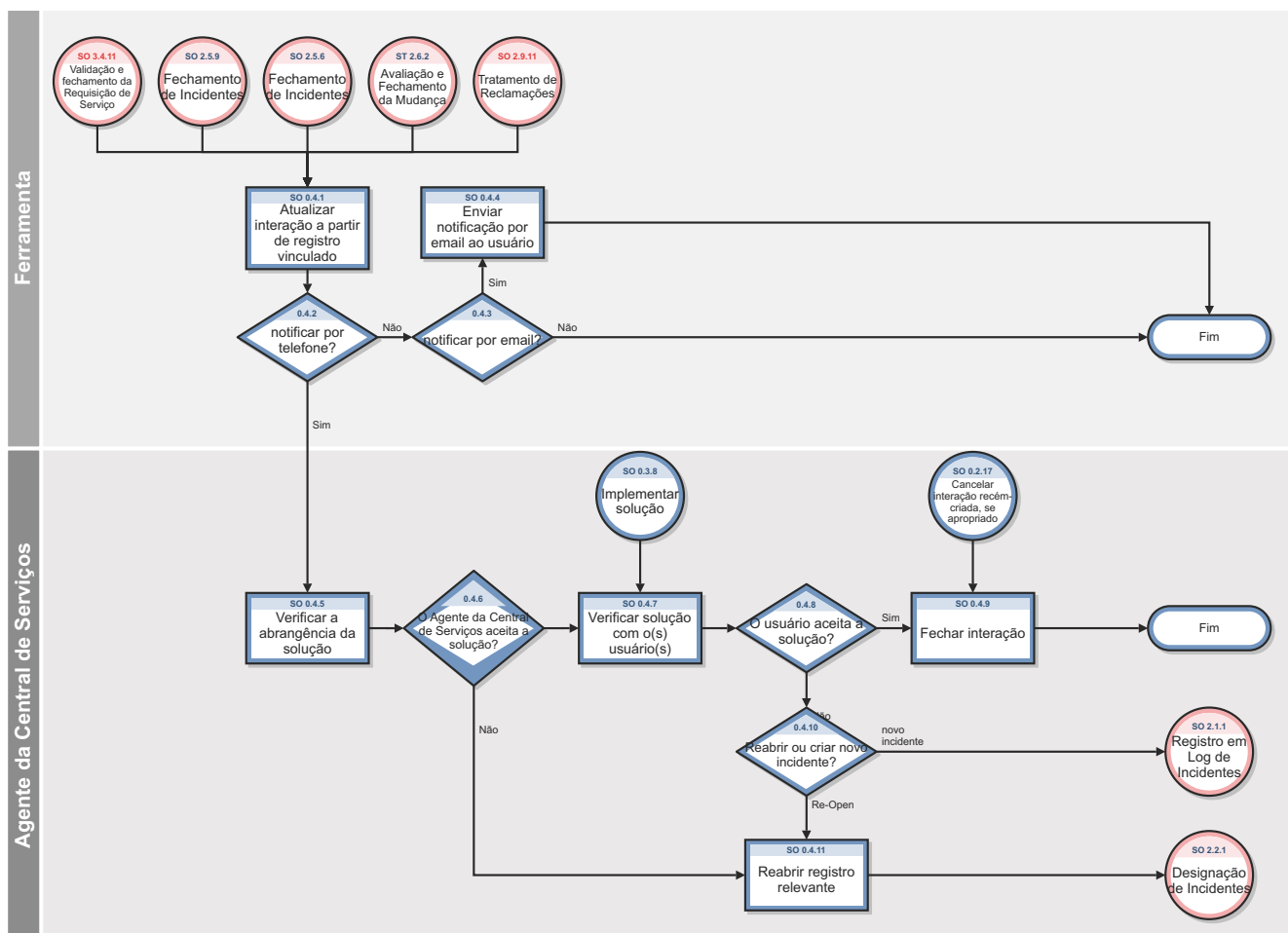


Figura 3-4 Fechamento da Interação (SO 0.4)

Tabela 3-4 Processo de Fechamento da Interação (SO 0.4)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 0.4.1	Atualizar a Interação a partir de um registro vinculado	A Interação poderia envolver o fechamento de um incidente, uma requisição de mudança, uma requisição de serviço ou até mesmo o envio de uma reclamação.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.2	Notificar por telefone?	Se o método Notificar for indicar que o usuário deseja ser notificado por telefone, vá para o SO 0.4.5. Caso contrário, vá para o SO 0.4.3.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.3	Notificar por email?	Se o método Notificar for indicar que o usuário deseja ser notificado por email, vá para o SO 0.4.4. Caso contrário, não será necessário notificar esse usuário.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.4	Enviar notificação por email para o Usuário	Envie a notificação por email.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.5	Verificar a abrangência da solução	O Agente de Central de Serviços verifica a solução fornecida para todas as interações Aberto-Retorno de Chamada.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.6	O Agente de Central de Serviços aceita a solução?	Em caso positivo, vá para o SO 0.4.7. Em caso negativo, vá para o SO 0.4.11.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.7	Confirmar a solução com os usuários	O Agente de Central de Serviços entra em contato com o usuário e comunica a resolução. O usuário deve verificar a solução e confirmar que o incidente foi resolvido e que a dúvida ou reclamação foi respondida, ou a Requisição de Serviço foi consumada.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.8	O usuário aceita a solução?	Em caso positivo, vá para o SO 0.4.9. Em caso negativo, vá para o SO 0.4.10.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.9	Fechar interação	O Agente de Central de Serviços fecha a interação.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.10	Reabrir ou criar um novo Incidente	A solução fornecida pode não resolver o problema para todos os usuários. Se a solução não resolver o problema para todos os usuários, o Agente de Central de Serviços deverá reabrir o registro existente ou registrar o incidente.	Agente de Central de Serviços
SO 0.4.11	Reabrir um registro relevante	O Agente da Central de Serviços reabre o ticket de incidente para investigação e diagnóstico adicionais.	Agente de Central de Serviços

4 Detalhes de Gerenciamento de Interações com os Usuários

O HP Service Manager usa o aplicativo Central de Serviços para habilitar o processo de Gerenciamento de Interações com os Usuários. A principal função de Gerenciamento de Interações com os Usuários é monitorar, acompanhar e registrar chamadas e abrir incidentes conforme necessário.

Em Gerenciamento de Interações com os Usuários, um Agente de Central de Serviços recebe uma chamada e abre uma nova interação. O Agente de Central de Serviços preenche os campos necessários e escolhe fechar a interação ou escalá-la a um incidente.

Esta seção descreve campos selecionados de Gerenciamento de Interações com os Usuários no sistema do Service Manager pré-configurado.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Formulário de nova interação](#) , na página 46
- [Formulário de interação após escalção](#) , na página 47
- [Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários](#) , na página 48
- [Categorias de interação](#) , na página 55

Formulário de nova interação

Quando um Agente de Central de Serviços clica em Registrar uma Nova Interação, a Central de Serviços exibe o formulário de nova interação. Os campos obrigatórios desse formulário devem ser preenchidos para registrar a nova interação. A Central de Serviços preenche alguns deles automaticamente. O Agente de Central de Serviços deve preencher os demais.

Detalhes da Interação

ID da Interação	SD10099	<input type="checkbox"/> Comunicado via Autoatendimento
Status	Open - Linked	
Status de Aprovação		
Contato	BREEDLOVE, SILVESTER	Categoria: incident
Destinatário do Serviço	BREEDLOVE, SILVESTER	Área: hardware
		Subárea: hardware failure
Notificar por	Email	Impacto: 4 - Usuário
		Urgência: 3 - Médio
		Prioridade: 3 - Médio
Serviço Afetado	MyDevices	
IC Afetado	adv-nam-desk-134	
Data Pretendida pelo ANS		
Título	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature critical	
Descrição	After working a few hours the computer reboots due to critical CPU temperature	
Código de Fechamento		
Fonte de Conhecimento		
Solução		

Figura 4-1 Uma nova interação que foi preenchida no

Formulário de interação após escalação

Depois que o Agente de Central de Serviços escala a interação, a Central de Serviços exibe novas seções e campos.

Atividades

Novo Tipo de Atualização Visível para Cliente

Nova Atualização

Atualizações do Diário

Tipo de Atividade

Tipo	Operador	
Open	falcon	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature

Registros Relacionados

ID	Tipo
M10023	Incident
M10034	Incident

Anexos

Figura 4-2 A mesma interação após a escalação

Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos nos formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários para Central de Serviços.

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
ID da Interação	O Service Manager preenche este campo com uma ID exclusiva quando um Agente de Central de Serviços registra uma nova interação.
Status	<p>O Service Manager preenche este campo com um status predeterminado quando um Agente de Central de Serviços fecha ou escala uma interação.</p> <p>As opções deste campo foram revisadas para se alinharem com nossas novas práticas recomendadas.</p> <p>Dica: convém adaptar essas opções às suas necessidades de negócios.</p> <p>Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aberto-Ocioso — A interação não tem incidentes, mudanças ou outros registros relacionados a si. A chamada foi aberta, mas não escalada nem fechada. Por exemplo, quando o Agente de Central de Serviços ainda está ao telefone com o cliente ou quando um usuário de autoatendimento criou uma requisição.• Aberto-Vinculado — A chamada foi escalada ou a requisição de catálogo foi aprovada e a interação agora está relacionada a outro registro, como um incidente, mudança ou requisição.• Aberto-Retorno de Chamada — Há uma ação pendente para a interação. O Agente de Central de Serviços agora deve ligar para o contato. Quando o registro relacionado é fechado, a interação é automaticamente definida como aberto-retorno de chamada se o campo Notificar por está definido para telefonar para esse usuário.• Fechado — A interação foi fechada pela central de atendimento ou automaticamente depois que o registro relacionado foi fechado.
Contato	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com o nome do contato relacionado à empresa da qual esta chamada foi recebida para esta interação. A pessoa para contato não é necessariamente a mesma pessoa destinatária do serviço. Este campo garante que a pessoa correta seja notificada sobre as atualizações da interação.</p> <p>Após preencher o nome do contato, o Agente de Central de Serviços pode usar o Indicador Inteligente posicionado no fim do campo para exibir interações abertas ou fechadas para este contato. Este campo inclui um formulário de focalização que exibe o nome completo, telefone e endereço de email (se disponíveis) do contato.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
Destinatário do Serviço	<p>A pessoa que tem o problema e precisa que ele seja resolvido. Não é necessariamente a pessoa que está ligando para relatar o problema. O preenchimento deste campo preenche automaticamente o nome do registro de contato de quem deve ser notificado sobre a resolução.</p> <p>O Agente da Central de Serviços preenche este campo com o nome da pessoa para quem este problema foi registrado. Quando o contato principal também é o destinatário do serviço, o Service Manager preenche este campo depois que o serviço é selecionado. Este campo inclui um formulário de focalização que exibe o nome completo, telefone e endereço de email (se disponíveis) do destinatário do serviço.</p> <p>Após preencher o destinatário do serviço, o Agente de Central de Serviços pode usar o Indicador Inteligente posicionado no fim do campo para exibir interações abertas ou fechadas para este contato.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Localização	<p>O local para o qual a interação foi relatada. O campo é apenas para fins informativos.</p> <p>Os dados de localização são específicos do cliente e da implementação.</p>
Notificar por	<p>Para notificar o cliente quando o problema foi resolvido, o Service Manager preenche este campo com Email. O Agente de Central de Serviços pode mudá-lo para Nenhum ou Telefone, se aplicável.</p> <p>Quando o incidente relacionado ou mudança é fechado(a):</p> <ul style="list-style-type: none">• A seleção de Email envia um email para o contato e fecha a interação• A seleção de Nenhum fecha a interação sem notificar o contato• A seleção de Telefone define a interação com o status Aberto-Retorno de Chamada, que diz ao Agente de Central de Serviços para ligar para o contato. O Agente de Central de Serviços pergunta ao contato se a solução é satisfatória e indica a resposta na guia Ações Necessárias. Se a solução é aceita pelo cliente, você fecha a interação. Se não é aceita, você deve reabrir o incidente. <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
Serviço Afetado	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com o serviço de negócios afetado pelo problema registrado. Só podem ser selecionados os serviços de negócios nos quais o destinatário do serviço está inscrito. Como prática recomendada, os usuários devem selecionar o serviço afetado antes de selecionar o IC Afetado, pois a seleção do IC Afetado é limitada pelo serviço selecionado pelo usuário. A seleção do serviço primeiro evita que haja incompatibilidade entre o serviço e o IC. A ITIL V3 é centrada em serviços, portanto, a construção de um serviço sempre deve ser definida, para práticas recomendadas. Se você ainda não criou uma construção de serviço, comece com um serviço guarda-chuva, como Meus Dispositivos.</p> <p>Observação: as opções pré-configuradas deste campo baseiam-se em implementações passadas do Service Manager. Você deve adaptar essas opções às suas necessidades de negócios.</p> <p>Os seguintes serviços de negócios pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativos • Email/Webmail • PDA Portátil e Telefonia • Intranet • Internet • Meus Dispositivos (O serviço Meus Dispositivos representa todos os dispositivos pessoais que o usuário utilizaria.) • Impressão <p>A seleção do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pode limitar a lista de ICs afetados. • Válida que se trata de um serviço válido <p>Um usuário final tem maior probabilidade de saber que o serviço de email não funciona do que saber que parte do serviço de email não funciona.</p> <p>Este é um campo necessário.</p> <p>Dica: você pode usar o Indicador Inteligente, posicionado no fim do campo, para pesquisar incidentes relacionados ou problemas.</p>
IC Afetado	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com o item de configuração (IC). Clique em Preencher para selecionar de uma lista de ICs físicos que se relacionam ao serviço. Outros ICs podem ser inseridos manualmente.</p> <p>Se o serviço de negócios não contém nenhum IC, a lista mostra apenas os ICs nos quais o destinatário do serviço está inscrito e os ICs que estão designados ao destinatário do serviço. Se você escolhe um aplicativo, é apresentada uma lista de ICs no serviço, bem como aqueles que você possui. Este campo inclui um formulário de focalização que exibe caixas de seleção para IC Crítico e Mudança Pendente, indicando se esses atributos aplicam-se ou não ao IC.</p> <p>Após preencher o IC afetado, o Agente de Central de Serviços pode usar o Indicador Inteligente posicionado no fim do campo para pesquisar incidentes abertos e fechados para este IC e exibir os detalhes.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
Título	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com uma breve descrição que identifica a interação.</p> <p>Observação: o Service Manager pesquisa este campo quando você faz uma pesquisa de texto avançada ou especializada.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Descrição	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com uma descrição detalhada da interação. Quando o local e o número do telefone diferem dos detalhes de contato, o Agente de Central de Serviços pode registrar as informações corretas no campo de descrição.</p> <p>Ao clicar em Pesquisar Conhecimento, é possível fazer pesquisas do texto inserido em campos de descrição de várias bases de conhecimento do Service Manager. Dependendo das permissões do usuário, o Service Manager pode procurar em interações, incidentes, problemas, erros conhecidos e documentos de conhecimento. O Agente de Central de Serviços pode usar a solução de qualquer documento retornado como solução para a interação.</p> <p>Observação: o Service Manager pesquisa este campo quando você faz uma pesquisa de texto avançada ou especializada.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Código de Fechamento	<p>Este campo contém um código de fechamento predefinido, descrevendo a maneira como este problema foi resolvido. As opções pré-configuradas neste campo baseiam-se em dados de referência do cliente do Service Manager. Dica: convém adaptar essas opções às suas necessidades de negócios.</p> <p>Os seguintes códigos de fechamento pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Não Reproduzível• Fora de Escopo• Requisição Rejeitada• Resolvido por Requisição de Mudança/Serviço• Resolvido por Instrução do Usuário• Resolvido por Solução Alternativa• Impossível Resolver• Retirado pelo Usuário
Fonte de Conhecimento	<p>Este campo contém o número de referência do documento da base de conhecimento que foi usado para resolver o problema.</p> <p>Se você encontrar um artigo de conhecimento usando Pesquisar Conhecimento e depois clicar em Usar Conhecimento nesse artigo para fornecer a solução ao seu cliente, este campo será preenchido com a ID do documento que você usou.</p> <p>Se você não usar um documento de conhecimento ou se não clicar em Usar Conhecimento no documento, este campo ficará em branco.</p>
Solução	<p>Este campo contém uma descrição da solução usada para esta interação.</p> <p>Observação: o Service Manager pesquisa este campo quando você faz uma pesquisa de texto avançada ou especializada.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
Categoria	<p>Este campo descreve o tipo de interação. O tipo de interação determina o processo ao qual escalar quando a interação não pode ser resolvida no primeiro contato.</p> <p>As categorias são baseadas em processos centrados em serviços da ITIL e, portanto, concentram-se em possibilitar designação de tickets, geração de relatórios e análise operacional para fins de gerenciamento de conhecimento.</p> <p>A partir da lista suspensa de categoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamação > Escalar — O Service Manager cria um novo incidente. • Incidente > Escalar — Você pode relacionar a interação a um incidente existente, a um erro conhecido existente ou criar um novo incidente. • Requisição de Mudança > Escalar — O Service Manager cria uma nova requisição de mudança. • Requisição de Informações > Escalar — O Service Manager cria um novo incidente. • Mais ou ícone Mais Ações > Encomendar por Catálogo — O Catálogo de Serviços é aberto, permitindo que você faça um pedido. A interação recebe o catálogo de serviços da categoria. Interações do Catálogo de Serviços não são escaladas. Quando você aprova a interação, ela abre o registro relacionado conforme definido no conector do catálogo de serviços. <p>Para obter mais informações sobre Categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação, na página 55.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Área	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com a área de interesse.</p> <p>O Service Manager exibe diferentes listas de áreas, dependendo da categoria selecionada. Para obter mais informações sobre categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação, na página 55.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Subárea	<p>O terceiro nível de classificação de uma interação, usado principalmente para fins de geração de relatórios.</p> <p>O Service Manager exibe diferentes listas de subáreas, dependendo da área selecionada. Para obter mais informações sobre categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação, na página 55.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Impacto	<p>O Agente de Central de Serviços preenche este campo com o impacto que a interação tem sobre os negócios. O impacto e a urgência são usados para calcular a prioridade. O impacto é baseado em quanto dos negócios é afetado pelo problema.</p> <p>O valor armazenado pode ser de 1 a 4, como se segue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Local/Dept • 3 - Diversos Usuários • 4 - Usuário <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
Urgência	<p>A urgência indica o nível de emergência do problema para o destinatário do serviço. A urgência e o impacto são usados para calcular a prioridade.</p> <p>O valor armazenado pode ser de 1 a 4, como se segue.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Crítica• 2 - Alta• 3 - Média• 4 - Baixa <p>Este é um campo necessário.</p>
Prioridade	<p>Este campo descreve a ordem na qual esta interação será abordada em relação a outras. Ele contém um valor de prioridade calculado por $(\text{impacto} + \text{urgência})/2$. As casas decimais são desprezadas.</p> <p>O valor armazenado baseado nesse cálculo pode ser de 1 a 4, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Crítica• 2 - Alta• 3 - Média• 4 - Baixa
Status de Aprovação	<p>Este campo só é usado quando você solicita algo do catálogo.</p> <p>Quando você envia um pedido do catálogo, o Service Manager cria automaticamente uma interação que, com base nos requisitos de aprovação, pode ter de ser aprovada antes de ser consumada. O Service Manager preenche esse campo com o status de aprovação atual dessa interação.</p> <p>Os seguintes status de aprovação pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pendente — A requisição não foi aprovada, ou uma aprovação ou negação anterior foi revogada.• Aprovado — Todos os requisitos foram aprovados ou não é necessária aprovação• Negado — A requisição foi negada.
Atividades	<p>A seção Atividades registra informações que o Agente de Central de Serviços insere durante o ciclo de vida do ticket. Toda vez que você atualiza uma interação, deve preencher uma atualização da seção Atividades (Nova Atualização). Um log de todas as atualizações é armazenado nas Atualizações do Diário e na lista de atividades. Atividades de registros relacionados sinalizadas como visíveis ao cliente também são exibidas aqui.</p>
Registros Relacionados	<p>A seção Registros Relacionados contém uma lista de todos os registros relacionados da interação. Estes podem incluir incidentes relacionados, erros conhecidos, mudanças e cotações.</p>

Tabela 4-1 Gerenciamento de Interações com os Usuários detalhes de formulários

Rótulo	Descrição
ANS	<p>A seção ANS (Acordo de Nível de Serviço) exibe ANSs relacionados à interação. ANSs em interações são relacionados ao cliente e são selecionados com base no contato com o cliente ou no departamento e serviço relacionados ao problema. O Objetivo de Nível de Serviço (ONS) define os detalhes, como o estado inicial e final, e o tempo permitido entre esses estados. A seleção de ANS ocorre quando um Agente de Central de Serviços escala a interação. A prática recomendada é o Agente de Central de Serviços comunicar a hora da próxima violação ao cliente nesse momento. Se os ANSs estiverem configurados para serem tratados em segundo plano, as informações desta seção poderão não ser exibidas imediatamente.</p> <p>Observação: o sistema está pré-configurado para executar ANSs em primeiro plano. Adaptar o sistema para executar ANSs em segundo plano complica a comunicação com o cliente e deve ser evitado.</p>
Botão Escalar	<p>O Agente de Central de Serviços clica neste botão para criar um incidente a partir desta interação. Não foi possível resolver o problema do cliente imediatamente.</p> <p>Quando um tempo de pesquisa é necessário, o ticket deve ser escalado para um incidente ou uma mudança, não salvo como uma interação. Não há monitoramento nas interações salvas além das interações de autoatendimento. Se a Central de Serviços tiver uma função no processo de Gerenciamento de Incidentes, este incidente poderá ser designado à Central de Serviços, e o Agente de Central de Serviços ainda poderá trabalhar nele.</p> <p>Clicar em Escalar inicia o Assistente para Escalar Interação.</p> <p>Dica: convém adaptar o Assistente para Escalar Interação - Incidente para preencher as informações desejadas.</p> <p>Para obter mais informações sobre o assistente para Escalar Interação, consulte Assistente para Escalar Interação, na página 57</p>
Reverter	<p>O Agente de Central de Serviços seleciona esta ação para recarregar a última versão salva de um ticket de autoatendimento enviado ou para limpar todos os dados da tela.</p> <p>Observação: todas as alterações após você salvar pela última vez serão perdidas.</p>
Botão Fechar Interação	<p>O Agente de Central de Serviços clica neste botão para fechar a interação. O problema do cliente foi resolvido e não requer ação adicional.</p>

Categorias de interação

A hierarquia de categorias foi criada para fornecer suporte ao modelo da ITIL V3 de suporte centrado no serviço. Trata-se de uma hierarquia baseada em linguagem natural, feita para possibilitar que o Agente de Central de Serviços classifique o ticket facilmente. A hierarquia em três níveis (categoria, área e subárea) cria uma “sentença” que define de forma clara e exclusiva o problema, sem ambiguidade.

A categoria determina a qual processo o registro pertence. Combinada com a área e a subárea, também é usada para relatar resultados e determinar a designação da base de conhecimento para o evento.



Como os valores da categoria representam práticas recomendadas, não se espera que esses dados sejam personalizados. Os campos de área e subárea podem ser personalizados; porém, devem cobrir o escopo do provisionamento do Serviço de TI em uma definição com linguagem natural e devem permanecer inalterados. Se você optar por personalizar as áreas e subáreas, certifique-se de configurá-las em uma hierarquia natural, fácil de seguir.

As categorias, áreas e subáreas que vêm pré-configuradas com a Central de Serviços estão representadas nesta tabela.

Tabela 4-2 Categorias, áreas e subáreas

Categoria	Área	Subárea
reclamação	prestação de serviços	disponibilidade
reclamação	prestação de serviços	funcionalidade
reclamação	prestação de serviços	desempenho
reclamação	suporte	qualidade da resolução de incidentes
reclamação	suporte	tempo de resolução de incidentes
reclamação	suporte	pessoa
incidente	acesso	erro de autorização
incidente	acesso	falha de logon
incidente	dados	dados ou arquivo corrompido(s)
incidente	dados	dados ou arquivo incorreto(s)
incidente	dados	dados ou arquivo ausente(s)
incidente	dados	limite de armazenamento excedido
incidente	falha	mensagem de erro
incidente	falha	função ou recurso fora de operação
incidente	falha	falha no trabalho
incidente	falha	sistema inoperante

Tabela 4-2 Categorias, áreas e subáreas (continuação)

Categoria	Área	Subárea
incidente	hardware	falha de hardware
incidente	hardware	ausente ou roubado
incidente	desempenho	degradação de desempenho
incidente	desempenho	sistema ou aplicativo trava
incidente	segurança	violação de segurança
incidente	segurança	mensagem/evento de segurança
incidente	segurança	alerta de vírus
problema	acesso	erro de autorização
problema	acesso	falha de logon
problema	dados	dados ou arquivo corrompido(s)
problema	dados	dados ou arquivo incorreto(s)
problema	dados	dados ou arquivo ausente(s)
problema	dados	limite de armazenamento excedido
problema	falha	mensagem de erro
problema	falha	função ou recurso fora de operação
problema	falha	falha no trabalho
problema	falha	sistema inoperante
problema	hardware	falha de hardware
problema	hardware	ausente ou roubado
problema	desempenho	degradação de desempenho
problema	desempenho	sistema ou aplicativo trava
problema	segurança	violação de segurança
problema	segurança	mensagem/evento de segurança
problema	segurança	alerta de vírus
requisição de mudança	portfólio de serviços	novo serviço
requisição de mudança	portfólio de serviços	upgrade/nova versão
requisição de informações	informações gerais	informações gerais
requisição de informações	como	como
requisição de informações	status	status
catálogo de serviços	catálogo de serviços	catálogo de serviços

Assistente para Escalar Interação

Dependendo da sua seleção, o Assistente para Escalar Interação abre um dos seguintes assistentes:

- **Assistente para Escalar Interação - Reclamação**
O Assistente para Escalar Interação - Reclamação cria um novo ticket de incidente em segundo plano e o designa ao Gerente da Central de Serviços.
- **Assistente para Escalar Interação - Incidente**
O Assistente para Escalar Interação - Incidente solicita informações adicionais, incluindo localização e designação, e cria um ticket de incidente.

Cada IC tem um código de localização designado a ele, e cada dispositivo tem um grupo designado como padrão. Se o IC estiver em um local diferente de seu padrão, as informações de localização serão importantes para a pessoa designada ao incidente. O sistema gera uma lista de todos os grupos designados para o serviço ou IC selecionado. O Analista da Central de Serviços só pode designar a interação a um serviço ou IC listado.

As informações de localização são usadas para grupos designados globais dispersos. Elas podem ser usadas em caixas de entrada para mostrar apenas incidentes locais ou próximos ao local do técnico.

Quando você relaciona o incidente a um erro conhecido (EC), pode chamar o Assistente para Escalar Interação - Incidente-EC. Se o Analista da Central de Serviços seleciona um EC, o sistema apresenta a solução de contorno desse EC ao Analista da Central de Serviços para validar e adicionar informações específicas da interação. O texto da solução de contorno é subsequentemente usado como texto da solução da interação.
- **Assistente para Escalar Interação - RDI**
O Assistente para Escalar Interação - RDI cria um novo ticket de incidente em segundo plano com a categoria padrão Requisição de Informações (RDI). O ticket de incidente de RDI é designado ao grupo designado da Central de Serviços.
- **Assistente para Escalar Interação - RDM**
O Assistente para Escalar Interação - RDM cria uma nova requisição de mudança em segundo plano, na fase de revisão, com a categoria “padrão”.

5 Visão geral de Gerenciamento de Incidentes

O aplicativo Gerenciamento de Incidentes do HP Service Manager, chamado de Gerenciamento de Incidentes ao longo do capítulo, fornece suporte para o processo de Gerenciamento de Incidentes. Ele fornece um Gerenciamento de Incidentes abrangente que lhe permite restaurar a operação normal de um serviço o mais rápido possível, além de minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócios.

O Gerenciamento de Incidentes permite que você categorize e rastreie vários tipos de incidentes (como indisponibilidade de serviços, problemas de desempenho e falhas de hardware ou software), além de garantir que esses incidentes sejam resolvidos dentro das metas de nível de serviço estipuladas.

Esta seção descreve como o Gerenciamento de Incidentes implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Incidentes.

Os tópicos desta seção incluem:

- [O Gerenciamento de Incidentes dentro da estrutura ITIL](#) , na página 60
- [Aplicativo Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 60
- [Visão geral de processos de Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 61
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 64
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 65
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 66

O Gerenciamento de Incidentes dentro da estrutura ITIL

O Gerenciamento de Incidentes é abordado na publicação *Operação de Serviço* da ITIL. O documento descreve o Gerenciamento de Incidentes como o processo responsável por restaurar a operação do serviço o mais rapidamente possível.

A publicação da ITIL aponta que o Gerenciamento de Incidentes é altamente visível para os negócios e, portanto, é muitas vezes mais fácil demonstrar seu valor em comparação com outras áreas da Operação de Serviço. Esses valores incluem:

- a capacidade de detectar e resolver incidentes, resultando em menor inoperância e maior disponibilidade de serviços
- a capacidade de alinhar a atividade de TI às prioridades dos negócios em tempo real
- a capacidade de identificar possíveis aprimoramentos nos serviços e requisitos adicionais de serviços ou treinamento

Aplicativo Gerenciamento de Incidentes

O aplicativo Gerenciamento de Incidentes automatiza o processo de geração de relatórios e rastreamento de um ou vários incidentes associados a uma empresa. Ele permite categorizar tipos de incidentes e acompanhar sua resolução.

Com o Gerenciamento de Incidentes, as pessoas apropriadas podem escalar e redesignar incidentes. O Gerenciamento de Incidentes pode também emitir alertas automaticamente ou escalar um incidente para cumprir adequadamente os termos acordados do contrato de serviço. Por exemplo, se uma impressora de rede estiver desabilitada, um técnico ou gerente poderá escalar o incidente a uma prioridade mais alta, para garantir que ele seja corrigido rapidamente.

O Gerenciamento de Incidentes restaura a operação normal do serviço o mais rápido possível, além de minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócios, garantindo assim a preservação dos melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e disponibilidade. Ele inclui eventos que são comunicados diretamente pelos usuários, seja através da Central de Serviços ou de uma interface automatizada entre as ferramentas Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Incidentes.

O Gerenciamento de Incidentes define uma operação de serviço normal como o desempenho de serviço que atende às metas de um ANS (Acordo de Nível de Serviço), de um ANO (Acordo de Nível Operacional) e de um CA (Contrato de Apoio).

Incidentes podem ser comunicados e registrados em log pela equipe de suporte, que, por sua vez, poderá notificar a Central de Serviços se perceber um problema. Nem todos os eventos são registrados em log como incidentes. Muitas classes de eventos não estão relacionadas a interrupções, atuando como indicadores de uma operação normal ou com funções meramente informativas.

Observações para a implementação do Gerenciamento de Incidentes

As novas práticas recomendadas de Gerenciamento de Incidentes fazem algumas alterações que convém levar em consideração quando você implementar seu sistema atualizado.

Processo de Fechamento de Incidente

O Service Manager inclui o aplicativo Central de Serviços para executar atividades de interação. O Service Manager vem pré-configurado para usar um processo de Fechamento de Incidente em uma única etapa. Portanto, a equipe de incidentes pode fechar o incidente diretamente após resolvê-lo. A Central de Serviços cuida de notificar o usuário final e fechar a interação que iniciou o incidente.

Clientes legados do Service Manager que não ativaram a Central de Serviços e usavam um processo de fechamento de incidentes em duas etapas constatarão que isso não é mais necessário, pois o aplicativo Central de Serviços agora está incluso.

Informações do ticket de incidente

O ticket de incidente inclui as informações essenciais para designar e resolver o incidente. Ele não inclui informações de contato da pessoa que iniciou o incidente, por diversos motivos. Primeiro, diversos contatos podem estar diretamente relacionados a um único incidente. Se apenas as informações do primeiro contato foram registradas, o analista pode se concentrar apenas nesse cliente e não verificar interações relacionadas. Além disso, dados de contato e relacionados ao cliente são armazenados no registro de interação, pois o processo de Gerenciamento de Interações define o ponto de transição entre o usuário final e a TI.

Embora o ticket de incidente não exiba diretamente as informações sobre a pessoa que iniciou o incidente, essas informações podem ser facilmente recuperadas clicando em **Mais** ou no ícone Mais Ações para exibir todos os registros de interação relacionados ao incidente.

Visão geral de processos de Gerenciamento de Incidentes

O processo de Gerenciamento de Incidentes inclui todas as etapas necessárias para registrar e resolver um incidente, incluindo todas as escalações ou redesignações necessárias. O monitoramento dos ANSs (Acordos de Nível de Serviço), ANOs (Acordos de Nível Operacional) e CAs (Contratos de Apoio) também faz parte do processo geral.

Quando um ticket de incidente é aberto, o ANS associado começa a acompanhar o tempo decorrido. O Coordenador de Incidentes designa o ticket a um Analista de Incidentes para investigação e diagnóstico. Se necessário, o ticket pode ser redesignado a um grupo designado diferente.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Incidentes é representada na [Figura 5-1](#) abaixo. Eles são descritos com detalhes no [Capítulo 6, Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Incidentes](#).

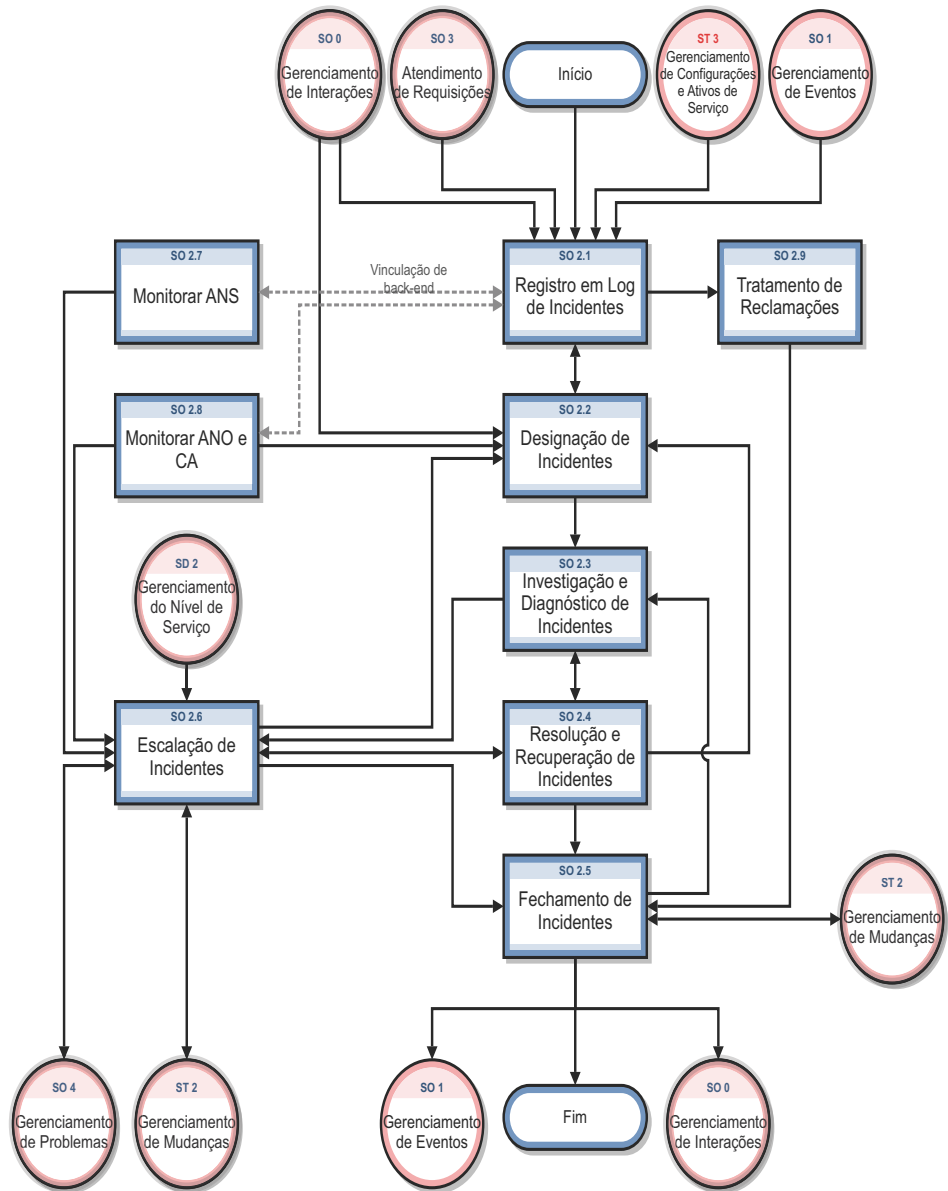


Figura 5-1 Gerenciamento de Incidentes diagrama de processos

Funções de usuário de Gerenciamento de Incidentes

A Tabela 5-1 descreve as responsabilidades das funções de usuário de Gerenciamento de Incidentes.

Tabela 5-1 Gerenciamento de Incidentes Funções e responsabilidades do usuário

Função	Responsabilidades
Operador	Registra incidentes com base em um evento e os designa ao grupo de suporte correto.
Agente de Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Registrar interações com base no contato com o usuário.• Corresponder uma interação do usuário com incidentes, problemas, erros conhecidos ou documento de conhecimento.• Solucionar e fechar interações.• Fornecer atualizações de status para os usuários mediante solicitação.• Registrar um incidente com base em uma interação de usuário e designar ao grupo de suporte correto.• Registrar uma requisição de mudança com base em uma interação de usuário.• Registrar uma requisição de serviço com base em uma interação de usuário.• Validar uma solução fornecida por um grupo de suporte.• Comunicar e verificar uma solução para um usuário.• Monitorar metas de ANS (Acordo de Nível de Serviço) de todos os incidentes registrados e escalar, se necessário.• Comunicar interrupções de serviços a todos os usuários.
Analista de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Revisa e aceita ou rejeita incidentes designados.• Investiga e diagnostica incidentes.• Documenta as resoluções ou soluções de contorno do incidente no aplicativo Gerenciamento de Serviço.• Implementa resoluções de incidentes.• Verifica se os incidentes foram resolvidos e os fecha.
Coordenador de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Revisa e aceita ou rejeita incidentes designados ao grupo de suporte.• Lida com incidentes escalados por um Analista de Incidentes do grupo de suporte.• Monitora metas de ANOs (Acordos de Nível Operacional) e CAs (Contratos de Apoio) do grupo de suporte.
Gerente de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Lida com incidentes escalados pelo Coordenador de Incidentes ou pelo Agente de Central de Serviços.• Determina e executa as ações de escalação apropriadas.• Solicita uma Mudança de Emergência, se necessário.

Entrada e saída para Gerenciamento de Incidentes

Os incidentes podem ser acionados e solucionados de diversas maneiras. A [Tabela 5-2](#) descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Incidentes.

Tabela 5-2 Entrada e saída para Gerenciamento de Incidentes

Entrada em Gerenciamento de Incidentes	Saída de Gerenciamento de Incidentes
<ul style="list-style-type: none">• Interações do cliente com a Central de Serviços, que podem ser escaladas para incidentes• Ferramenta de gerenciamento de eventos, que abre incidentes automaticamente• Equipe de suporte. *	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes resolvidos• Soluções de contorno documentadas, soluções ou artigos de conhecimento• Novos problemas, mudanças ou incidentes <p>Os incidentes também podem acionar diversos outros processos do Service Manager, conforme descrito na próxima seção.</p>
<p>* Funções de usuário do Service Manager designadas à equipe que podem abrir incidentes diretamente incluem Gerentes de Incidentes, Coordenadores de Incidentes, Auditores de Configurações, Operadores, Administradores de Requisições, Gerentes de Compras de Requisições e Administradores de Sistemas.</p>	

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Incidentes

Os KPIs (Indicadores de Desempenho Chave) na [Tabela 5-3](#) são úteis para avaliar os seus processos de Gerenciamento de Incidentes. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI periodicamente. Além dos dados fornecidos pelo Service Manager, você pode precisar de ferramentas adicionais para relatar sobre todos os seus requisitos de KPI.

Tabela 5-3 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Incidentes

Título	Descrição
% de incidentes fechados dentro do tempo alvo do ANS	O número de incidentes fechados dentro do tempo alvo do ANS, em relação à quantidade de todos os incidentes fechados, em um determinado período.
% de incidentes reabertos	O número de incidentes fechados que foram reabertos porque a solução não foi aceita pelo cliente, em relação à quantidade de todos os incidentes fechados, em um determinado período.
Acúmulo de incidentes	O número de incidentes que ainda não estão fechados em um determinado período.
Número total de incidentes	Número total de novos incidentes relatados em um determinado período.

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3

Veja a seguir os KPIs do ITIL V3 para Gerenciamento de Incidentes:

- Número total de incidentes (como medida de controle)
- Divisão de incidentes em cada estágio (por exemplo, registrados em log, trabalho em andamento e fechado)
- Tamanho do acúmulo de incidentes atual
- Número e porcentagem de incidentes importantes
- Tempo médio decorrido para obter resolução ou alternativa para o incidente, separado por código de impacto
- Porcentagem de incidentes atendidos dentro do tempo de resposta alvo; os alvos do tempo de resposta de incidente podem ser especificados em ANSs, por exemplo, por códigos de impacto e urgência.
- Custo médio por incidente
- Número de incidentes reabertos e como porcentagem do total
- Número e porcentagem de incidentes designados incorretamente
- Número e porcentagem de incidentes categorizados incorretamente
- Número e porcentagem de incidentes resolvidos remotamente, sem a necessidade de uma visita
- Número de incidentes atendidos por cada modelo de incidente
- Divisão de incidentes por hora do dia, o que ajuda a apontar picos e garantir correspondência de recursos

Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1

Veja a seguir os KPIs do COBIT 4.1 para Gerenciamento de Incidentes:

- Porcentagem de incidentes resolvidos dentro do período especificado
- Porcentagem de incidentes reabertos
- Duração média dos incidentes por gravidade
- Porcentagem de incidentes que requerem suporte local (ou seja, suporte de campo ou uma visita pessoal)

Matriz RACI para Gerenciamento de Incidentes

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI do Gerenciamento de Incidentes é mostrada na [Tabela 5-4](#).

Tabela 5-4 Matriz RACI para Gerenciamento de Incidentes

ID do Processo	Atividade	Gerente de Incidentes	Coordenador de Incidentes	Analista de Incidentes	Operador de Incidentes	Agente de Central de Serviços	Gerente da Central de Serviços	Usuário
SO 2.1	Registro em Log de Incidentes	A	I		R	R		
SO 2.2	Designação de Incidentes	A	R	R				
SO 2.3	Investigação e Diagnóstico de Incidentes	A	C/I	R				C/I
SO 2.4	Resolução e Recuperação de Incidentes	A	C/I	R				C/I
SO 2.5	Fechamento de Incidentes	A	C/I	R	I	I		I
SO 2.6	Escalação de Incidentes	R/A	R	I				
SO 2.7	Monitoramento de ANSs	A/I	I	I		R		
SO 2.8	Monitoramento de ANOs e CAs	A/I	R	I				
SO 2.9	Tratamento de Reclamações	A/I					R	C/I

6 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Incidentes

O processo de Gerenciamento de Incidentes registra em log, investiga, diagnostica e resolve incidentes. Os incidentes podem ser iniciados pela escalção de interações da Central de Serviços ou detectados e relatados automaticamente por ferramentas de monitoramento de eventos. O processo inclui todas as etapas necessárias para registrar e resolver um incidente, incluindo todas as escalções ou redesignações necessárias.

O processo de Gerenciamento de Incidentes consiste nos seguintes processos, incluídos neste capítulo:

- [Registro em Log de Incidentes \(processo SO 2.1\)](#) , na página 68
- [Designação de Incidentes \(processo SO 2.2\)](#) , na página 72
- [Investigação e Diagnóstico de Incidentes \(processo SO 2.3\)](#) , na página 74
- [Resolução e Recuperação de Incidentes \(processo SO 2.4\)](#) , na página 78
- [Fechamento de Incidentes \(processo SO 2.5\)](#) , na página 81
- [Escalção de Incidentes \(processo SO 2.6\)](#) , na página 83
- [Monitoramento de ANS \(processo SO 2.7\)](#) , na página 86
- [Monitoramento de ANOs e CAs \(processo SO 2.8\)](#) , na página 89
- [Tratamento de Reclamações \(processo SO 2.9\)](#) , na página 92

Registro em Log de Incidentes (processo SO 2.1)

Incidentes são iniciados e registrados em log como parte do processo de Gerenciamento de Interações ou de Gerenciamento de Eventos, dependendo da origem e da natureza do incidente. Todas as informações relevantes relacionadas a incidentes devem ser registradas em log, para que um registro histórico completo possa ser mantido. Com a manutenção de tickets de incidente completos e precisos, os futuros membros designados de um grupo de suporte serão capazes de resolver incidentes registrados com muito mais eficiência.

- Se o incidente é registrado em log pelo Agente de Central de Serviços, a maioria dos detalhes já é fornecida pelo registro de interação. O Agente de Central de Serviços verifica o Grupo Designado para se certificar de que o grupo selecionado seja o mais adequado para resolver o incidente. Se um incidente é categorizado como reclamação, o processo de Tratamento de Reclamações é acionado.
- Se um incidente é registrado em log por um Operador, geralmente usando uma ferramenta de gerenciamento de sistema, o incidente deve ser baseado no modelo de incidente aplicável.

Operadores e Agentes de Central de Serviços podem realizar as seguintes tarefas de Registro em Log de Incidentes:

- Criar um novo incidente a partir do monitoramento de notificações do sistema (Operador)
- Criar um novo incidente a partir da interação com o usuário (Agente de Central de Serviços)
- Revisar e atualizar informações de incidentes (Agente de Central de Serviços)

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

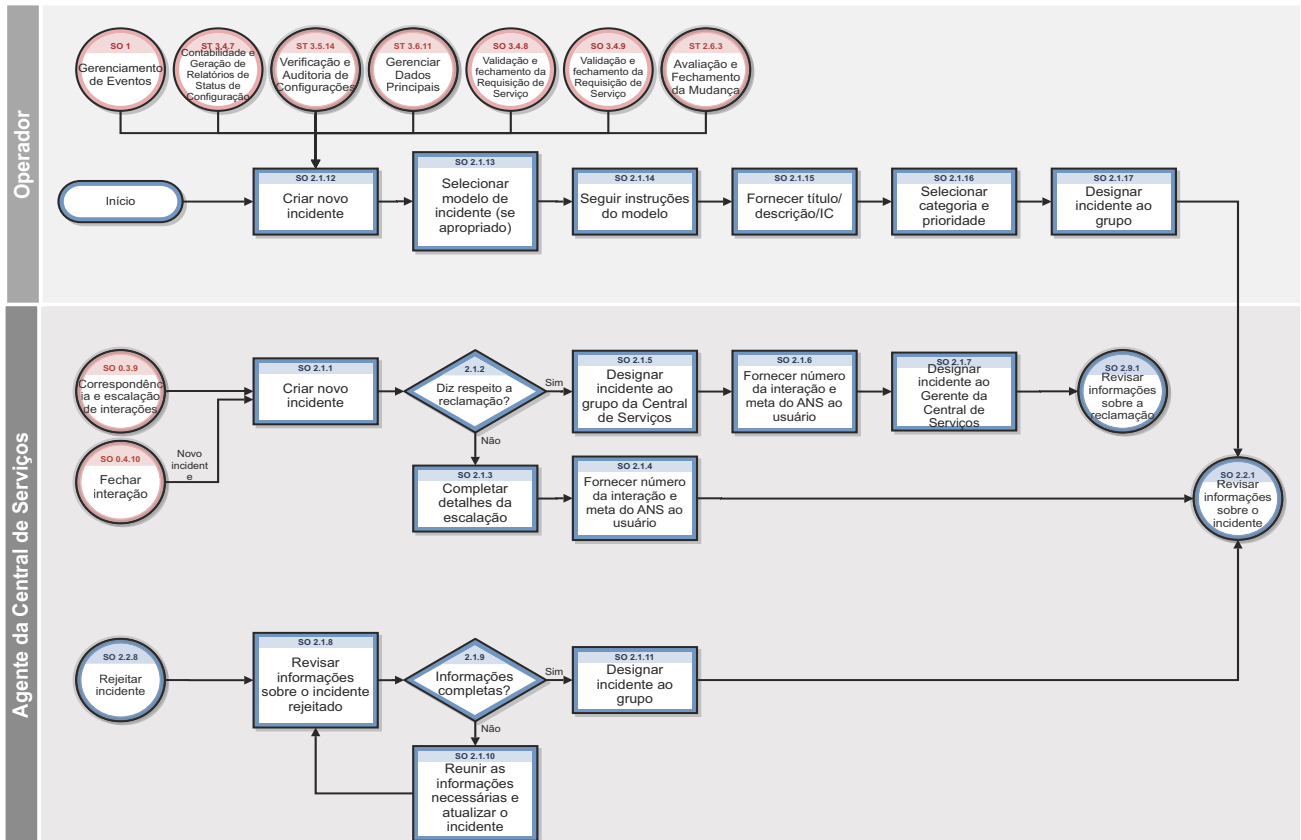


Figura 6-1 Fluxo de trabalho de Registro em Log de Incidentes

Tabela 6-1 Processo de Registro em Log de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.1.1	Criar novo incidente	Uma interação com o Usuário não pode ser resolvida no primeiro contato e é escalada para o processo de Gerenciamento de Incidentes. A interação é automaticamente relacionada ao incidente recém-criado. O Analista da Central de Serviços cria um incidente de uma interação.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.2	Diz respeito a uma reclamação?	O incidente diz respeito a uma reclamação? Se sim, vá para o SO 2.1.5. Se não, vá para o SO 2.1.3.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.3	Designar o Incidente ao grupo de Central de Serviços	Com base na categorização e nos serviços afetados, o incidente é automaticamente designado para o grupo de suporte responsável. O Analista da Central de Serviços verifica se a designação está correta.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.4	Fornecer número da interação e meta do ANS ao Usuário	O Analista da Central de Serviços fornece o número da interação ao Usuário. O Usuário guarda o número da interação como referência do incidente. O Analista da Central de Serviços também fornece uma data alvo de solução com base no ANS.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.5	Designar o incidente ao grupo de Central de Serviços	Incidentes categorizados como reclamações são inicialmente designados ao Grupo da Central de Serviços.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.6	Fornecer número da interação e meta do ANS ao Usuário	O Analista da Central de Serviços fornece o número da interação ao Usuário. O Usuário guarda o número da interação como referência do incidente. O Analista da Central de Serviços também fornece uma data alvo de solução com base no ANS.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.7	Designar incidente ao Gerente da Central de Serviços	Depois de salvo, o incidente é designado ao Gerente da Central de Serviços (consulte SO 2.9.1).	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.8	Rever informações de incidentes rejeitados	Um incidente pode ser rejeitado por um grupo designado devido a designação incorreta ou informações incompletas. Se esse é o caso, o Analista da Central de Serviços revisa os comentários registrados em log e corrige as informações ou a designação.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.9	Informações completas?	Em caso negativo, vá para o SO 2.1.10. Em caso positivo, vá para o SO 2.1.11. Todos os erros conhecidos terão uma solução de contorno. O Incidente pode apenas permanecer aberto para tickets de problema. Além disso, o processo de Gerenciamento de Incidentes permanece responsável.	Agente de Central de Serviços

Tabela 6-1 Processo de Registro em Log de Incidentes (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.1.10	Coletar as informações necessárias e atualizar o Incidente	Reúna as informações necessárias que estão faltando e atualize o incidente com elas. Contate o Usuário, se necessário.	Agente de Central de Serviços
SO 2.1.11	Designar o Incidente a um grupo	O Agente de Central de Serviços atualiza o status para Aberto e atribui o registro ao grupo designado apropriado. Vá para o SO 2.2.1 para que o Coordenador de Incidentes analise as informações sobre o incidente.	Operador
SO 2.1.12	Criar um novo Incidente	Um Incidente é detectado durante o monitoramento da infraestrutura de TI. O Operador (ou Iniciador) decide criar um Incidente manualmente, ou um Incidente é gerado automaticamente, dependendo das configurações de ferramentas. Vá para o SO 2.1.13 para selecionar um modelo de Incidente (se apropriado).	Operador
SO 2.1.13	Selecionar um modelo de Incidente (se apropriado)	O Operador (ou Iniciador) seleciona um modelo de incidente de uma lista, ou um modelo é selecionado automaticamente, dependendo das configurações.	Operador
SO 2.1.14	Seguir instruções do modelo	O Operador (ou Iniciador) fornece e registra os detalhes do incidente com base nas instruções fornecidas pelo modelo de incidente. As instruções do modelo podem ser preenchidas por scripts predefinidos.	Operador
SO 2.1.15	Fornecer Título/ Descrição/IC	Forneça um título adequado e uma descrição para o incidente. Pode ser baseado no texto do evento. Se possível, o Item de Configuração afetado deve ser selecionado.	Operador
SO 2.1.16	Selecionar Categoria e Prioridade	Selecione a Categoria e a Prioridade adequadas selecionando o nível de impacto e a urgência aplicáveis.	Operador
SO 2.1.17	Designar incidente ao grupo	O incidente é automaticamente designado ao grupo de suporte responsável, com base na categorização do incidente e nos serviços afetados associados.	Operador

Designação de Incidentes (processo SO 2.2)

Tickets de incidente são registrados em log a partir de uma interação por um Agente de Central de Serviços ou a partir de um evento por um Operador. O Coordenador de Incidentes monitora a fila de incidentes, revisa incidentes com status aberto e determina, a partir das informações fornecidas, se os tickets de incidente devem ser aceitos ou rejeitados. Quando um ticket de incidente é aceito, ele é designado a um Analista de Incidentes para investigação e diagnóstico adicionais.

O Analista de Incidentes recebe um incidente designado e determina se ele pode ser resolvido com as ferramentas e o conhecimento disponíveis. Se não pode ser resolvido, o Analista de Incidentes rejeita o incidente e o redesigna ao Coordenador de Incidentes.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

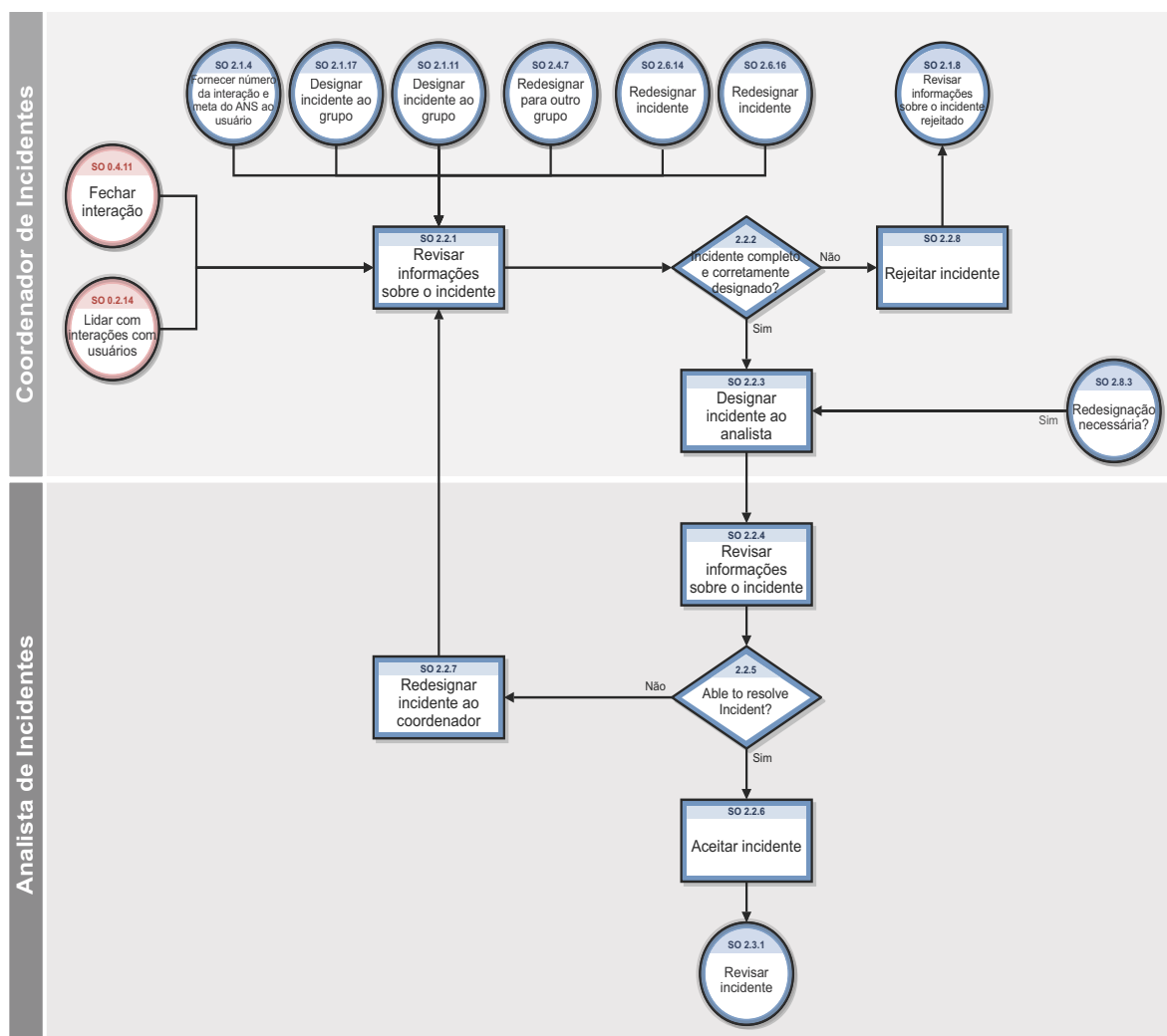


Figura 6-2 Fluxo de trabalho de Designação de Incidentes

Tabela 6-2 Processo de Designação de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.2.1	Rever informações de incidentes	O Coordenador de Incidentes monitora a fila de incidentes e revisa todos os Incidentes recebidos.	Coordenador de Incidentes
SO 2.2.2	Incidente completo e corretamente designado?	O Coordenador de Incidentes verifica se há informações suficientes disponíveis no ticket de incidente para diagnosticar o incidente e verifica se o incidente foi designado ao grupo de suporte correto. Se sim, continue com o SO 2.2.3. Se não, vá para o SO 2.2.8.	Coordenador de Incidentes
SO 2.2.3	Designar o Incidente a um analista	O Coordenador de Incidentes aceita o incidente e o designa a um Analista de Incidentes de seu grupo para investigação e diagnóstico adicionais.	Coordenador de Incidentes
SO 2.2.4	Rever informações de incidentes	O Analista de Incidentes monitora a fila de incidentes designados a ele e revisa os incidentes recebidos.	Analista de Incidentes
SO 2.2.5	Capaz de resolver o Incidente?	O Analista de Incidentes revisa o incidente designado para ver se pode resolvê-lo. Se sim, continue com o SO 2.2.6. Se não, vá para o SO 2.2.7.	Analista de Incidentes
SO 2.2.6	Aceitar o Incidente	O Analista de Incidentes aceita o incidente mudando o status para Aceito.	Analista de Incidentes
SO 2.2.7	Redesignar o Incidente a um coordenador	Um Incidente é detectado durante o monitoramento da infraestrutura de TI. O Operador (ou Iniciador) decide criar um Incidente manualmente, ou um Incidente é gerado automaticamente, dependendo das configurações de ferramentas. Vá para o SO 2.1.13 para selecionar um modelo de Incidente (se apropriado).	Analista de Incidentes
SO 2.2.8	Rejeitar o Incidente	O Coordenador de Incidentes rejeita o incidente e o redesigna à Central de Serviços.	Coordenador de Incidentes

Investigação e Diagnóstico de Incidentes (processo SO 2.3)

Cada grupo de suporte envolvido no processo de tratamento de incidentes deve realizar tarefas de investigação e diagnóstico para determinar a categorização e a solução do incidente. Todas as ações desempenhadas pelos membros do grupo de suporte são documentadas no ticket de incidente, para que um registro histórico completo de todas as atividades seja mantido em todas as ocasiões.

A Investigação e Diagnóstico de Incidentes inclui as seguintes ações:

- Estabelecer a causa exata do incidente
- Documentar requisições feitas pelo usuários para informações ou determinadas ações ou resultados
- Compreender a ordem cronológica dos eventos
- Confirmar o impacto total do incidente, incluindo o número e gama de usuários afetados
- Identificar eventos que poderiam ter provocado o incidente (por exemplo, uma mudança ou ação do usuário recente)
- Pesquisar erros conhecidos ou a base de conhecimento em busca de uma solução de contorno ou resolução
- Descobrir ocorrências anteriores, incluindo tickets de incidente ou problema registrados em log e erros conhecidos, a base de conhecimento, e logs de erro e bases de conhecimento de fabricantes e fornecedores associados
- Identificar e registrar uma possível resolução para o incidente

O Analista de Incidentes faz as seguintes perguntas para determinar como resolver um incidente:

- Existe um problema ou eu preciso fornecer informações para uma requisição de informações (RFI) do usuário?
- Eu possuo o conhecimento e ferramentas para resolver este problema?
- O incidente pode ser reproduzido?
- O incidente pode ser relacionado a um problema aberto ou erro conhecido?
- O incidente foi causado pela implementação de uma mudança?
- É possível encontrar uma solução para este incidente?

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

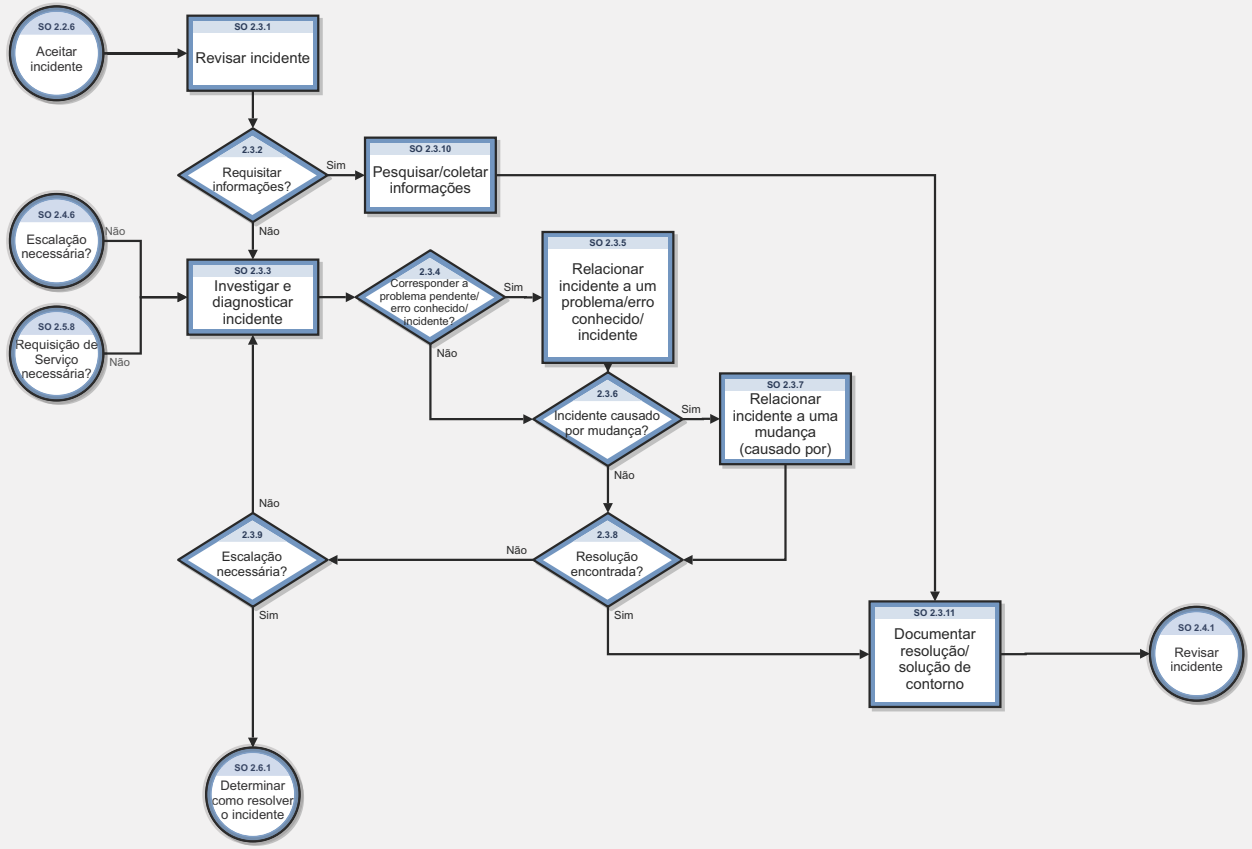


Figura 6-3 Fluxo de trabalho de Investigação e Diagnóstico de Incidentes

Tabela 6-3 Processo de Investigação e Diagnóstico de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.3.1	Revisar o Incidente	O Analista de Incidentes monitora a fila de incidentes designados a ele e revisa os incidentes recebidos.	Analista de Incidentes
SO 2.3.2	Requisitar informações?	O Analista de Incidentes avalia o incidente para ver se está categorizado como uma Requisição de Informações (RFI) ou se é uma interrupção do serviço. Em caso positivo, continue com o SO 2.3.10. Em caso negativo, vá para o SO 2.3.3.	Analista de Incidentes
SO 2.3.3	Investigar e diagnosticar o Incidente	O Analista de Incidentes começa a investigar e diagnosticar a causa do incidente. O status do incidente é definido como Trabalho em Andamento.	Analista de Incidentes
SO 2.3.4	Corresponder a um Problema/Erro Conhecido/ Incidente existente?	O Analista de Incidentes pesquisa o banco de dados de problemas para ver se já há um problema ou erro conhecido definido para este incidente. Em caso positivo, continue com o SO 2.3.5. Em caso negativo, vá para o SO 2.3.6.	Analista de Incidentes
SO 2.3.5	Relacionar o incidente a um Problema/Erro Conhecido/ Incidente	Quando um incidente corresponde a um problema pendente ou erro conhecido, o ticket de incidente é relacionado ao ticket de problema ou registro de erro conhecido.	Analista de Incidentes
SO 2.3.6	Incidente causado por mudança?	O Analista de Incidentes pesquisa o banco de dados de mudanças para ver se uma mudança recente pode ter causado a interrupção do serviço. Se o item de configuração associado ao incidente estiver listado, o Analista de Incidentes poderá também ver as mudanças que foram realizadas recentemente para esse item de configuração. O Analista de Incidentes também pode exibir a árvore de itens de configuração para descobrir se itens de configuração relacionados poderiam ter provocado o incidente. Em caso positivo, continue com o SO 2.3.7. Em caso negativo, vá para o SO 2.3.8.	Analista de Incidentes
SO 2.3.7	Relacionar o incidente a uma Mudança (causada por)	Quando o incidente é provocado por uma mudança anterior, o ticket de incidente é relacionado à requisição de mudança. Ainda é necessário encontrar uma solução para o incidente.	Analista de Incidentes
SO 2.3.8	Resolução encontrada?	O Analista de Incidentes verifica o erro conhecido/base de conhecimento em busca de uma solução de contorno ou resolução para este incidente, ou tenta encontrar uma solução. Se sim, continue com o SO 2.3.8. Se não, volte para o SO 2.3.3.	Analista de Incidentes

Tabela 6-3 Processo de Investigação e Diagnóstico de Incidentes (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.3.9	Escalção necessária	Se uma solução não tiver sido identificada, analise se o Incidente deve ser escalado ao Coordenador de Incidentes. Em caso positivo, vá para o SO 2.6.1 para determinar como resolver o Incidente. Em caso negativo, vá para o SO 2.3.3 para continuar a investigação e o diagnóstico do Incidente.	Analista de Incidentes
SO 2.3.10	Pesquisar e coletar informações	O Analista de Incidentes pesquisa informações para fornecer as informações requisitadas ao Usuário.	Analista de Incidentes
SO 2.3.11	Documentar a resolução/solução de contorno	O Analista de Incidentes documenta a solução ou solução de contorno no ticket de incidente.	Analista de Incidentes

Resolução e Recuperação de Incidentes (processo SO 2.4)

Como parte do processo de Resolução e Recuperação de Incidentes, o Analista de Incidentes identifica e avalia possíveis resoluções antes que estas sejam aplicadas, além de escalar os incidentes conforme necessário. Ele pode escalar um incidente ao Coordenador de Incidentes, inclusive aqueles que exigem mudanças. Se o Analista de Incidentes não tiver o nível necessário de permissões para implementar uma mudança, ele redesignará o incidente a outro grupo que possa implementar a resolução. Assim que ficar claro que o grupo de suporte designado não consegue resolver o incidente ou se o período alvo para a resolução no primeiro ponto for excedido, o incidente deverá ser imediatamente escalado.

Os objetivos do processo de Resolução e Recuperação de Incidentes são garantir que:

- Os incidentes registrados incluam uma resolução ou solução de contorno e as informações estejam completas.
- Incidentes que exigem mudanças sejam escalados para o Coordenador de Incidentes.
- Incidentes para os quais o Analista de Incidentes tem o nível necessário de permissões sejam testados e implementados por ele em um ambiente de produção.
- Os incidentes que o Analista de Incidentes não tem permissão para implementar sejam redesignados ao grupo aplicável para implementação da resolução.
- Todos os erros de implementação que ocorrerem durante a resolução do incidente disparem a reversão da resolução corretamente, bem como uma reinvestigação e diagnóstico do incidente.
- O Analista de Incidentes inicie todas as escalações necessárias.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

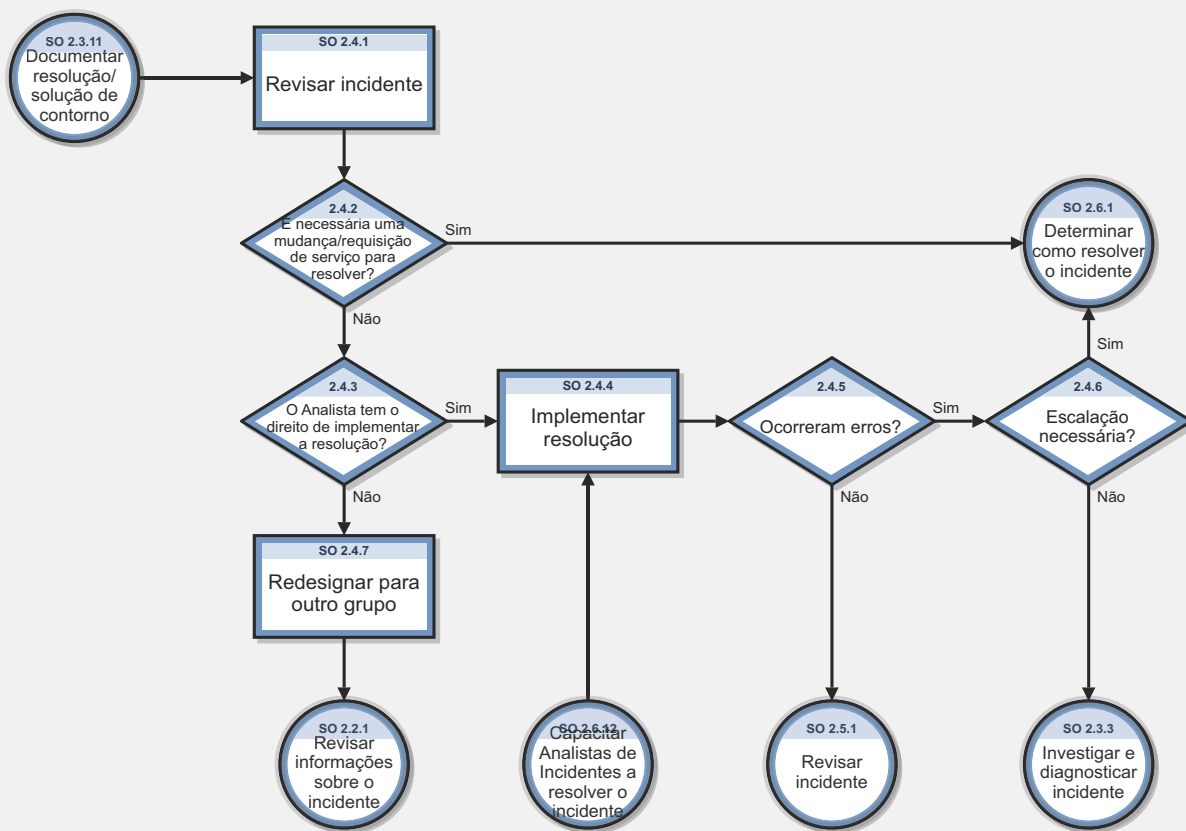


Figura 6-4 Fluxo de trabalho de Resolução e Recuperação de Incidentes

Tabela 6-4 Processo de Resolução e Recuperação de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.4.1	Revisar o Incidente	O Analista de Incidentes revisa as informações do incidente em busca da resolução ou solução de contorno fornecida.	Analista de Incidentes
SO 2.4.2	Mudança/ Requisição de Serviço necessária para resolução?	O Analista de Incidentes determina se a resolução fornecida precisa ou não ser implementada com o uso de uma Mudança ou de uma Requisição de Serviço. Em caso positivo, vá para o SO 2.6.1 para que o Coordenador de Incidentes determine como resolver o Incidente. Em caso negativo, vá para o SO 2.4.3 para determinar se o Analista tem ou não o direito de implementar a resolução.	Analista de Incidentes
SO 2.4.3	O Analista tem o direito de implementar a resolução?	O Analista de Incidentes deve julgar se ele tem as permissões para implementar a resolução. Se sim, continue com o SO 2.4.4. Se não, vá para o SO 2.4.7.	Analista de Incidentes
SO 2.4.4	Implementar resolução	O Analista de Incidentes testa a resolução e a implementa no ambiente de produção.	Analista de Incidentes
SO 2.4.5	Ocorreram erros?	Quando há erros durante a implementação de uma resolução, o Analista de Incidentes reverte a solução e o incidente retorna à fase de investigação e diagnóstico. Em caso positivo, vá para o SO 2.4.6. Em caso negativo, vá para o SO 2.5.1.	Analista de Incidentes
SO 2.4.6	Escalação necessária?	Determine se a escalação para o Coordenador de Incidentes é necessária neste ponto do processo de resolução. Se sim, vá para o processo de Escalação de Incidentes. Se não, vá para o SO 2.3.3.	Analista de Incidentes
SO 2.4.7	Redesignar para outro grupo	Quando o Analista de Incidentes não tem o direito de implementar a solução, o analista deve redesignar o incidente a um grupo de suporte que possa implementar a solução.	Analista de Incidentes

Fechamento de Incidentes (processo SO 2.5)

O processo de Fechamento de Incidentes inclui diversas etapas para verificar o êxito das soluções implementadas e para confirmar se os tickets de incidente estão precisos e completos.

Depois que uma solução é implementada para um incidente, ela deve ser verificada, geralmente pelo grupo que a implementou. Se necessário, o usuário pode ser contatado para verificar a solução. O grupo solucionador fecha o incidente e notifica a Central de Serviços para fechar a interação relacionada. No fechamento de um incidente, ele deve ser verificado para confirmar se a categorização inicial do incidente está correta. Se a categoria estiver incorreta, o registro deverá ser atualizado com a categoria de fechamento correta. Se estiverem faltando informações do ticket de incidente, as informações ausentes deverão ser adicionadas para que o ticket de incidente fique completo. A etapa final no processo de Fechamento de Incidentes é determinar a probabilidade de recorrência do incidente e escolher a categoria de fechamento de acordo. A categoria de fechamento aciona o processo de Gerenciamento de Problemas quando aplicável.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

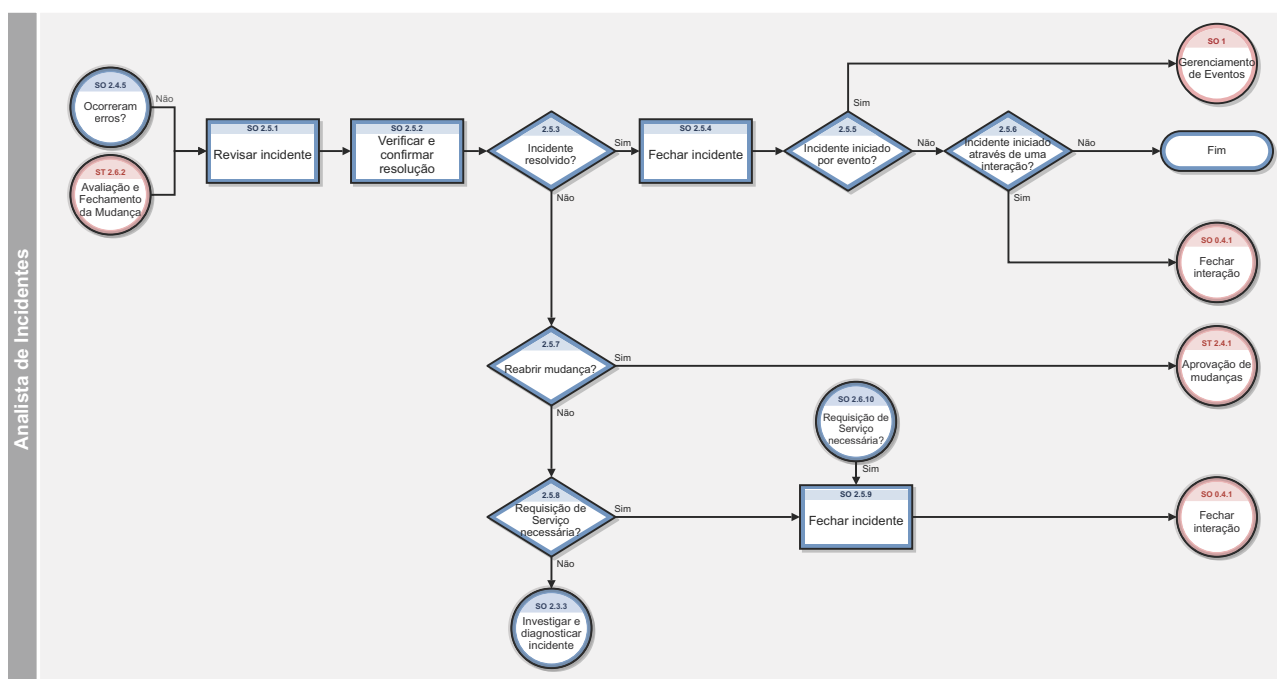


Figura 6-5 Fluxo de trabalho de Fechamento de Incidentes

Tabela 6-5 Processo de Fechamento de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.5.1	Revisar incidente	O Analista de Incidentes revisa a descrição da resolução do incidente.	Analista de Incidentes
SO 2.5.2	Verificar e confirmar a Resolução	O Analista de Incidentes verifica se a resolução está correta e completa, e confirma a resolução. Se necessário, o Analista de Incidentes tem direito de contatar o Usuário (veja o SO 2.7.3) para validar a resolução.	Analista de Incidentes
SO 2.5.3	Incidente resolvido?	O incidente foi resolvido com a solução oferecida? Se sim, continue com o SO 2.5.4. Se não, vá para o SO 2.5.7.	Analista de Incidentes
SO 2.5.4	Fechar o Incidente	O Analista de Incidentes fecha o ticket de incidente e seleciona o código de resolução aplicável.	Analista de Incidentes
SO 2.5.5	Incidente iniciado por um evento?	O incidente foi iniciado por um evento? Se sim, o evento deve ser confirmado usando o processo de gerenciamento de eventos. Se não, vá para o SO 2.5.6.	Analista de Incidentes
SO 2.5.6	Incidente iniciado através de uma Interação?	O incidente foi iniciado por uma interação? Se sim, continue com o processo de Fechamento de Interações. Se não, pare.	Analista de Incidentes
SO 2.5.7	Reabrir mudança?	A resolução foi implementada usando uma mudança que deve ser reaberta? Se sim, continue com o processo de reabertura da mudança. Se não, vá para o SO 2.5.8.	Analista de Incidentes
SO 2.5.8	Requisição de serviço necessária?	Determine se uma Requisição de Serviço precisa ser aberta para resolver o Incidente. Em caso positivo, vá para o SO 2.5.9 para fechar o Incidente. Em caso negativo, vá para o SO 2.3.3 para investigar e diagnosticar o Incidente.	Analista de Incidentes
SO 2.5.8	Fechar o Incidente	O Analista de Incidentes fecha o ticket de incidente e seleciona o código de resolução aplicável.	Analista de Incidentes

Escalção de Incidentes (processo SO 2.6)

Quando um Analista de Incidentes não é capaz de resolver um incidente designado dentro da meta de tempo, ele escala esse incidente ao Coordenador de Incidentes. Por sua vez, o Coordenador de Incidentes determina qual é a melhor maneira de resolver esse incidente, consultando o Analista de Incidentes e, se necessário, outros analistas de incidentes. Se um incidente for grave (por exemplo, designado como Prioridade 1), será necessário notificar os gerentes de TI apropriados para que eles possam antecipar uma escalção e fazer os devidos preparativos.

Incidentes são escalados quando o processo de Investigação e Diagnóstico de Incidentes ou o processo de Resolução e Recuperação de Incidentes excede as metas de ANS ou se essas metas têm probabilidade de não serem cumpridas. Se as etapas para resolver um incidente estão demorando muito ou apresentam muita dificuldade, o Coordenador de Incidentes determina o seguinte:

- Se um Analista de Incidentes pode receber os recursos necessários para resolver o incidente
- Se uma mudança precisa ser implementada
- Se uma requisição de serviço é necessária

Quando um incidente é escalado, a escalção deve continuar por toda a cadeia gerencial. Os gerentes sênior são notificados sobre a situação, para que possam se preparar para adotar qualquer ação necessária, como alocar recursos adicionais ou envolver fornecedores.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

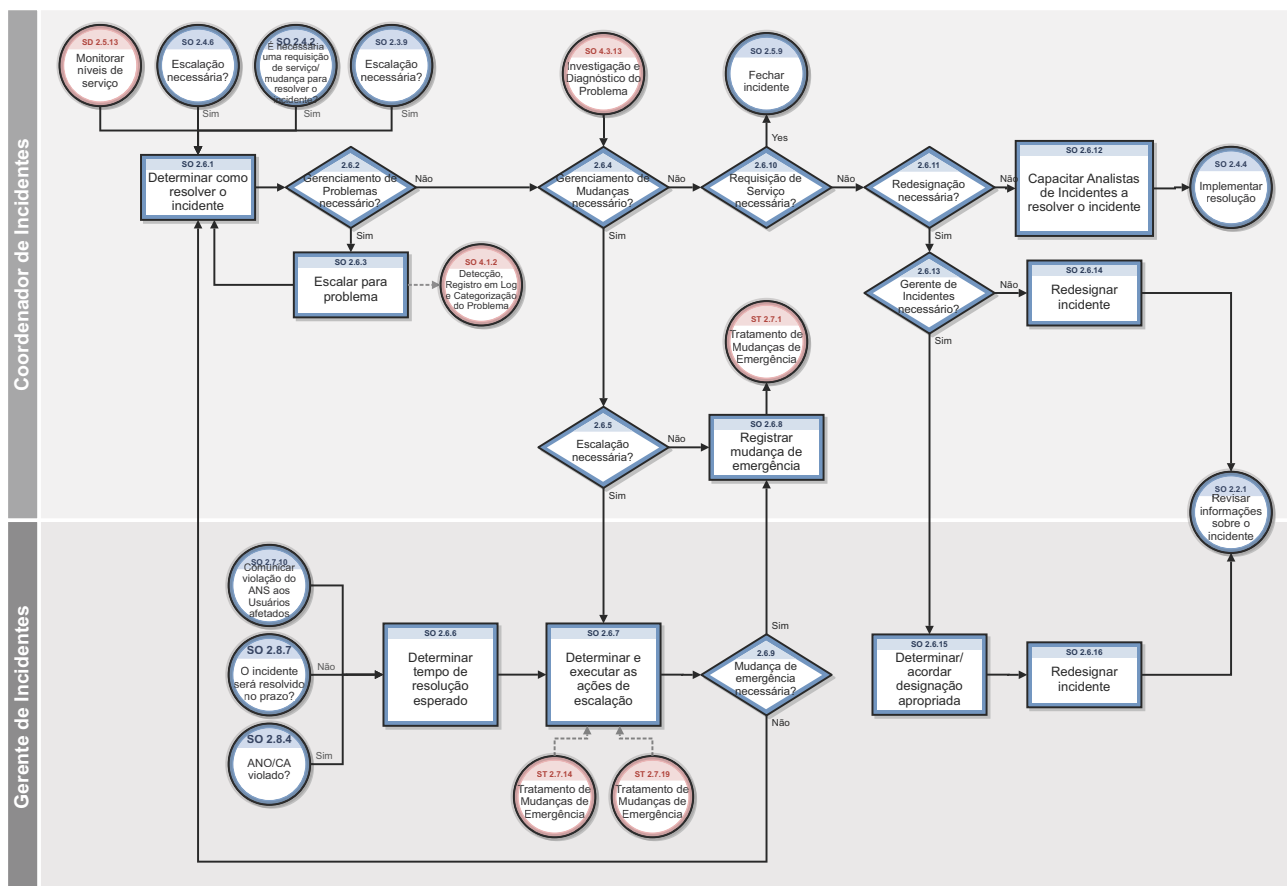


Figura 6-6 Fluxo de trabalho de Escalção de Incidentes

Tabela 6-6 Processo de Escalação de Incidentes

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.6.1	Determinar como resolver o incidente	O Coordenador de Incidentes reúne informações do(s) Analista(s) de Incidentes sobre o status da resolução do incidente e determina qual é a melhor maneira de resolvê-lo. O Coordenador de Incidentes verifica se a resolução esperada corresponde a algum nível acordado, como o especificado em um ANS.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.2	Gerenciamento de Problemas necessário?	O gerenciamento de problemas é necessário para resolver o incidente? Em caso positivo, continue com o SO 2.6.3. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.4.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.3	Escalar como Problema?	Vá para o SO 2.6.1 para determinar como resolver o Incidente.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.4	Gerenciamento de Mudanças necessário?	Uma mudança é necessária para resolver o incidente? Em caso positivo, continue com o SO 2.6.5. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.10.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.5	Escalação necessária?	Determine se uma escalação é necessária para que o Gerente de Incidentes analise qual ação deve ser realizada com a Requisição de Mudanças. Em caso positivo, vá para o SO 2.6.7 para determinar e executar ações de escalação. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.8 para registrar uma mudança de emergência.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.6	Determinar tempo de resolução esperado	O Gerente de Incidentes verifica se o tempo de resolução esperado atende às metas de ANS.	Gerente de Incidentes
SO 2.6.7	Determinar e executar as ações de escalação	O Gerente de Incidentes determina as ações a serem executadas para resolver o incidente dentro das metas de tempo e designa uma equipe para contato em caso de escalação. Isso pode incluir a determinação se a Central de Serviços deve enviar um boletim informativo aos usuários e participantes afetados.	Gerente de Incidentes
SO 2.6.8	Registrar mudança de emergência	Com base na requisição do Gerente de Incidentes, o Coordenador de Incidentes registra uma requisição de mudança de emergência e contata o Gerente de Mudanças para informá-lo sobre a requisição, iniciando assim o processo de Tratamento de Mudanças de Emergência.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.9	Mudança de emergência necessária?	Em caso positivo, vá para o SO 2.6.8. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.1.	Gerente de Incidentes
SO 2.6.10	Requisição de Serviço necessária?	Em caso positivo, feche o Incidente. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.11.	Coordenador de Incidentes

Tabela 6-6 Processo de Escalação de Incidentes (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.6.11	Redesignação necessária?	É necessário redesignar o incidente para um grupo de suporte diferente com mais conhecimento (ou seja, uma escalação funcional)? Em caso positivo, continue com o SO 2.6.13. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.12.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.12	Capacitar Analistas de Incidentes a resolver o incidente	O Coordenador de Incidentes capacita o(s) Analista(s) de Incidentes a se concentrar unicamente na resolução do incidente e fornece todos os meios necessários para acelerar a resolução. Vá para o SO 2.4.4.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.13	Gerente de Incidentes necessário?	Uma escalação pode ser necessária para que o Gerente de Incidentes concorde com a designação apropriada do Incidente. Isso pode ser necessário quando existe uma disputa sobre qual grupo deve se encarregar do Incidente. Se o envolvimento do Gerente de Incidentes for necessário, vá para o SO 2.6.15. Caso contrário, vá para o SO 2.6.14.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.14	Redesignar incidente	O Gerente de Incidentes redesigna o incidente a outro grupo de suporte de segunda ou terceira linha.	Coordenador de Incidentes
SO 2.6.15	Determinar/chegar a um acordo quanto à designação apropriada	O Gerente de Incidentes analisa o Incidente para determinar o Grupo Designado apropriado com base nas qualificações/experiência ou permissões necessárias para resolver esse Incidente.	Gerente de Incidentes
SO 2.6.16	Redesignar o incidente	O Gerente de Incidentes redesigna o incidente a outro grupo de suporte de segunda ou terceira linha.	Gerente de Incidentes

Monitoramento de ANS (processo SO 2.7)

ANSs (acordos de nível de serviço) contêm padrões para o desempenho da resolução de incidentes. Esse processo descreve as atividades para monitorar todas as interações relacionadas a incidentes, desde a inicialização até a resolução. O Monitoramento de ANSs também determina se as metas de tempo para a resolução de incidentes estão sendo atendidas, além de indicar se uma escalacão é necessária para cumprir a data alvo de resolução de acordo com o ANS associado. O Monitoramento de ANSs é um processo contínuo desempenhado pela Central de Serviços.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

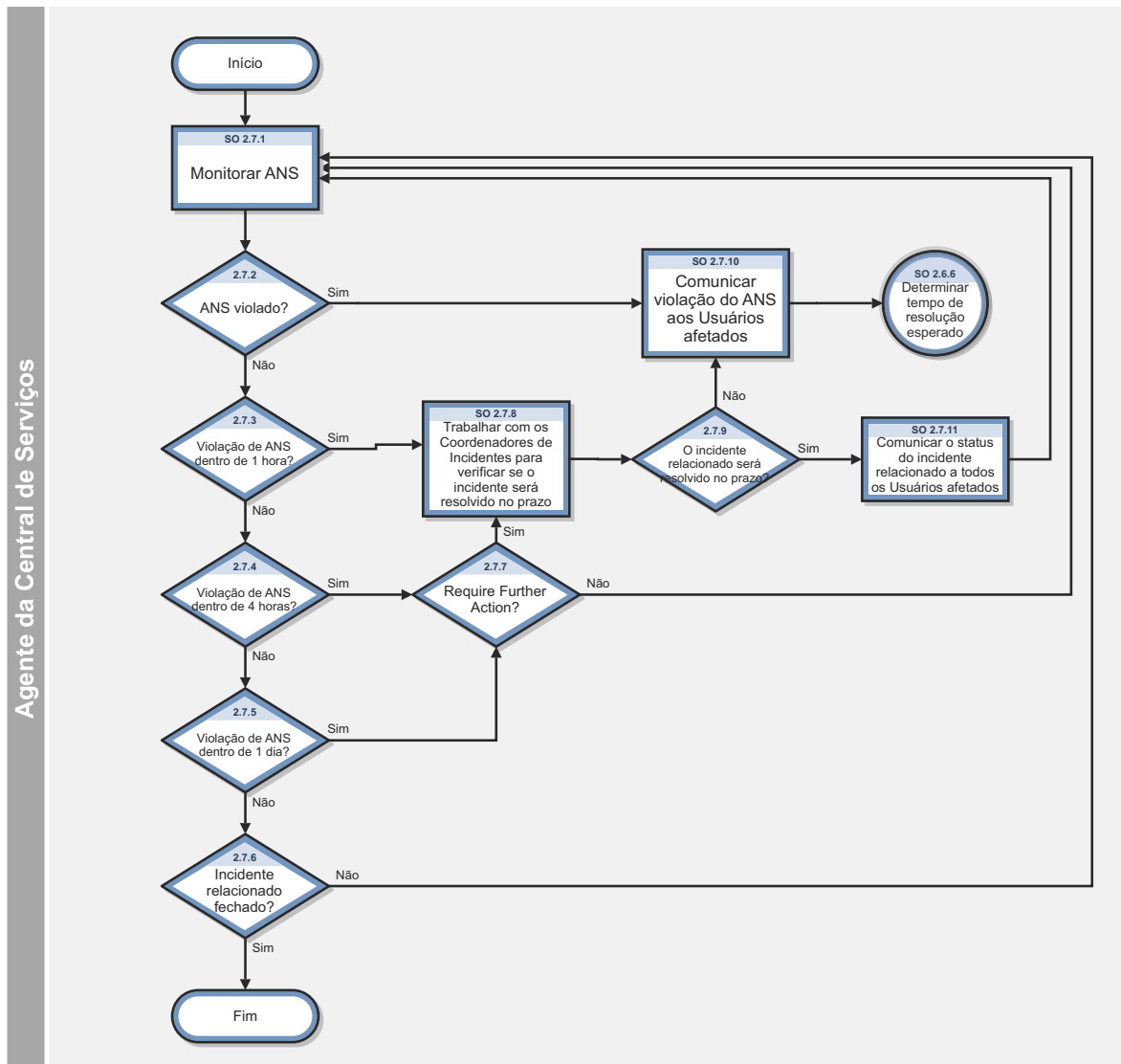


Figura 6-7 Fluxo de trabalho de Monitoramento de ANS

Tabela 6-7 Processo de Monitoramento de ANSs

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.7.1	Monitorar o ANS	O Agente de Central de Serviços monitora o ANS.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.2	ANS violado?	A meta de data/hora do ANS foi excedida para esta interação? Em caso positivo, inicie o processo de Escalação de Incidentes (SO 2.6.10). Em caso negativo, vá para o SO 2.7.3.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.3	Violação de ANS dentro de 1 hora	A interação precisa ser resolvida dentro de 1 hora para atingir a meta de data/hora do ANS? Em caso positivo, vá para o SO 2.7.8. Em caso negativo, vá para o SO 2.7.4.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.4	Violação de ANS dentro de 4 horas?	A interação precisa ser resolvida dentro de 4 horas para atingir a meta de data/hora do ANS? Em caso positivo, vá para o SO 2.7.7. Em caso negativo, vá para o SO 2.7.5.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.5	Violação de ANS dentro de 1 dia?	A interação precisa ser resolvida dentro de 1 dia para atingir a meta de data/hora do ANS? Em caso positivo, vá para o SO 2.7.7. Em caso negativo, vá para o SO 2.7.6.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.6	Incidente relacionado fechado?	Se sim, nenhuma ação adicional é necessária. Em caso negativo, vá para o SO 2.7.1.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.7	Solicitar ações adicionais?	Analise o Incidente e determine se é necessário tomar medidas adicionais para garantir que ele será resolvido dentro da data/hora da meta do ANS. Em caso positivo, vá para o SO 2.7.8 para trabalhar com os Coordenadores do Incidente e verificar se ele será resolvido em tempo. Em caso negativo, vá para o SO 2.7.1 para continuar a monitorar o ANS.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.8	Trabalhar com o(s) Coordenador(es) de Incidentes para ver se o incidente ainda pode ser resolvido no prazo	Contate o Coordenador de Incidentes com o incidente relacionado designado ao grupo dele. Determine se o grupo é capaz de resolver o incidente dentro do prazo sem suporte adicional.	Agente de Central de Serviços

Tabela 6-7 Processo de Monitoramento de ANSs (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.7.9	O incidente relacionado será resolvido no prazo?	Em caso positivo, o Coordenador de Incidentes do grupo designado faz uma estimativa de que o incidente relacionado ainda pode ser resolvido dentro do prazo. Vá para o SO 2.7.11. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.10 para escalar o incidente imediatamente.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.10	Comunicar a violação do ANS aos usuários afetados	Identificar quais usuários ou grupos de usuários são afetados pela violação do ANS. Envia um informativo de comunicação para informar todos os usuários afetados.	Agente de Central de Serviços
SO 2.7.11	Comunicar o status do incidente relacionado a todos os Usuários afetados	Identifique quais Usuários ou grupos de usuários são afetados pelo incidente relacionado. Envie um boletim de comunicação para informar todos os Usuários afetados sobre o status do incidente e o tempo de resolução esperado.	Agente de Central de Serviços

Monitoramento de ANOs e CAs (processo SO 2.8)

Uma medida da resolução bem-sucedida de incidentes é o desempenho dos grupos de suporte individuais e dos fornecedores aplicáveis. O desempenho dos grupos de suporte é medido por metas definidas em ANOs (Acordos de Nível Operacional). O desempenho dos fornecedores é medido por metas definidas em CAs (Contratos de Apoio).

O Coordenador de Incidentes monitora todos os incidentes designados ao grupo de suporte e aos fornecedores aplicáveis. O desempenho é acompanhado até os incidentes serem resolvidos ou escalados para cumprirem as metas de data e hora do acordo. A data alvo de um ANO e CA geralmente depende da prioridade e categoria do incidente. O Coordenador de Incidentes poderá escalar um incidente ao Gerente de Incidentes se o tempo estipulado tiver acabado ou estiver prestes a acabar.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

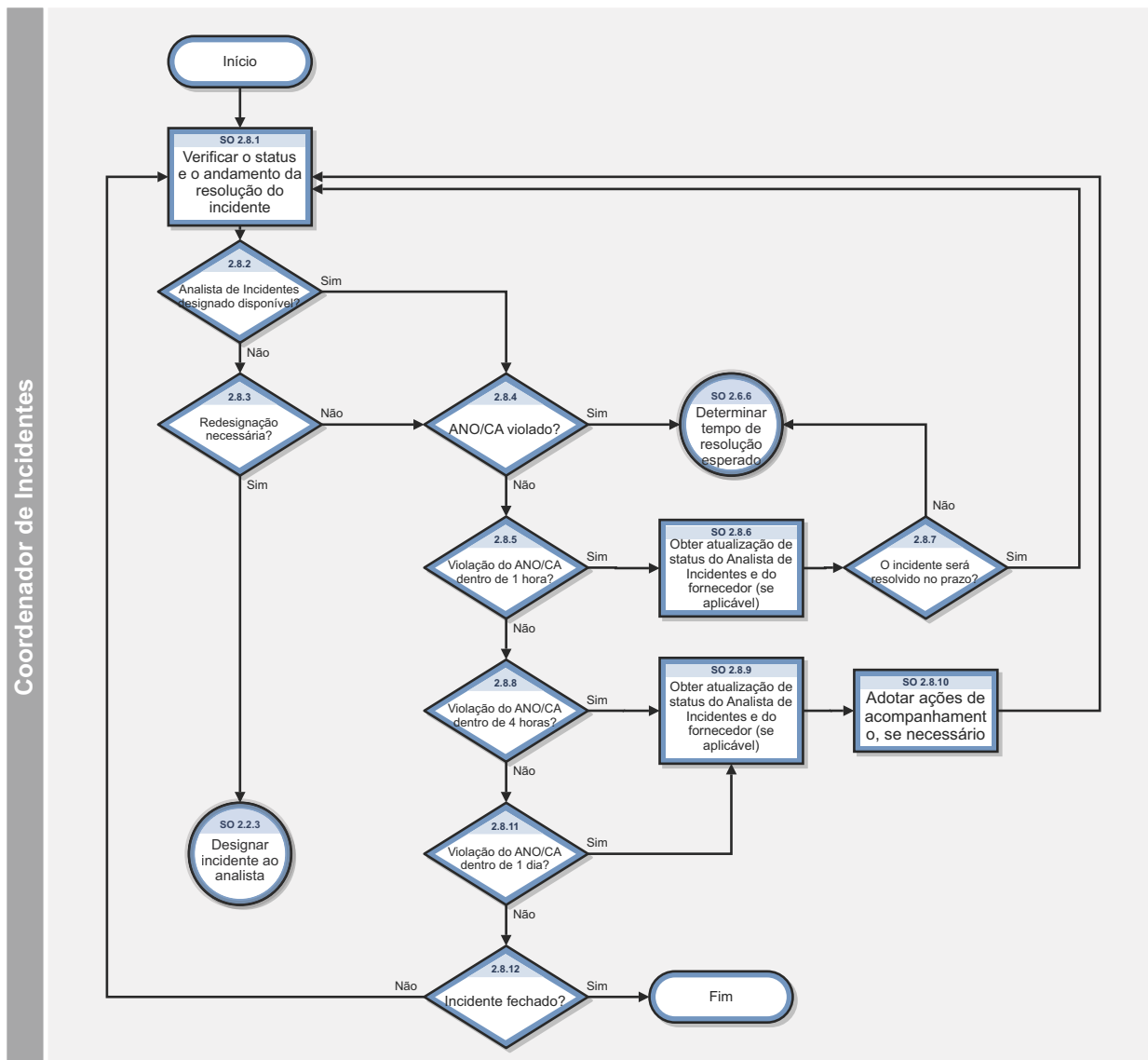


Figura 6-8 Fluxo de trabalho de Monitoramento de ANOs e CAs

Tabela 6-8 Processo de Monitoramento de ANOs e CAs

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.8.1	Verifique o status e o andamento da resolução do Incidente	Verifique o status e o andamento da resolução do incidente. Verifique se o incidente será resolvido antes da meta de data e hora especificada no Acordo de Nível Operacional (ANO) e no Contrato de Apoio (CA) aplicáveis.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.2	Analista de Incidentes designado disponível?	Circunstâncias externas (por exemplo, fim do turno de trabalho, doença ou férias) podem fazer com que um Analista de Incidentes designado fique indisponível. Se for necessário designar o Incidente, vá para o SO 2.8.4. Em caso negativo, vá para o SO 2.8.3.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.3	Redesignação necessária?	Se sim, vá para o SO 2.2.3. Se não, vá para o SO 2.8.4.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.4	ANO ou CA violado?	Em caso positivo, inicie o processo de Escalação de Incidentes (SO 2.6.6). Se não, vá para o SO 2.8.5.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.5	Violação do ANO/CA dentro de 1 hora?	Se sim, vá para o SO 2.8.6. Se não, vá para o SO 2.8.8.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.6	Obter a atualização de status do Analista de Incidentes e do Fornecedor (se aplicável)	Contate o Analista de Incidentes designado para receber uma atualização de status do incidente. Se o incidente for relatado a um fornecedor, contate-o para obter uma atualização de status.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.7	O incidente será resolvido no prazo?	O Coordenador de Incidentes estima se o incidente ainda pode ou não ser resolvido no prazo. Em caso positivo, vá para o SO 2.8.1. Em caso negativo, vá para o SO 2.6.6 para determinar o tempo de resolução esperado.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.8	Violação do ANO/CA dentro de 4 horas?	O incidente precisa ser resolvido dentro de 4 horas para atingir a meta de data/hora do ANO/CA? Se sim, vá para o SO 2.8.9. Se não, vá para o SO 2.8.11.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.9	Obter atualização de status do Analista de Incidentes e do fornecedor (se aplicável)	Contate o Analista de Incidentes designado para receber uma atualização de status do incidente. Se o incidente for relatado a um fornecedor, contate-o para obter uma atualização de status.	Coordenador de Incidentes

Tabela 6-8 Processo de Monitoramento de ANOs e CAs (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.8.10	Adotar ações de acompanhamento, se necessário	O Coordenador de Incidentes determina se ações de acompanhamento são necessárias para resolver o incidente de acordo com o ANO/CA. Se necessário, o Coordenador de Incidentes executa as ações devidas.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.11	Violação dentro de 1 dia	Em caso positivo, vá para o SO 2.8.9. Em caso negativo, vá para o SO 2.8.12.	Coordenador de Incidentes
SO 2.8.12	Incidente fechado?	Se sim, nenhuma ação adicional é necessária. Em caso negativo, vá para o SO 2.8.1.	Coordenador de Incidentes

Tratamento de Reclamações (processo SO 2.9)

O Tratamento de Reclamações é o processo pelo qual o Gerente da Central de Serviços lida com reclamações. A categoria de Reclamação costuma ser usada para indicar um nível de serviço abaixo do satisfatório recebido por um usuário nas categorias de prestação de suporte ou serviços.

Quando o Gerente da Central de Serviços recebe incidentes designados na fila de Incidentes ou de de Tarefas Pendentes, o gerente aceita o incidente. O gerente investiga a causa da reclamação avaliando as informações relevantes e conversando com as pessoas envolvidas. O gerente pesquisa uma resposta ou solução para satisfazer o usuário que protocolou a reclamação, atualiza o ticket de incidente com os detalhes acordados e então fecha o ticket de incidente. Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

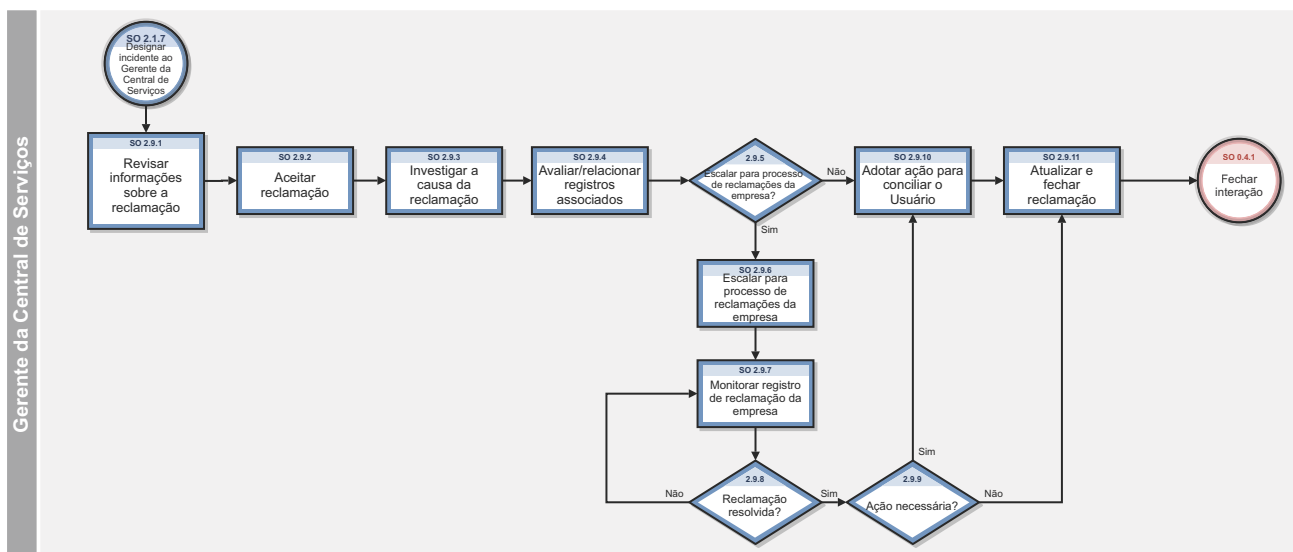


Figura 6-9 Fluxo de trabalho de Tratamento de Reclamações

Tabela 6-9 Processo de Tratamento de Reclamações

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.9.1	Revisar informações sobre a reclamação	O Gerente da Central de Serviços monitora a fila de incidentes e revisa os incidentes designados. O Gerente da Central de Serviços verifica o conteúdo da reclamação.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.2	Aceitar reclamação	O Gerente da Central de Serviços aceita o ticket de incidente para investigara causa da reclamação.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.3	Investigar a causa da reclamação	O Gerente da Central de Serviços investiga a causa da reclamação avaliando as informações relevantes e conversando com as pessoas envolvidas. O Gerente da Central de Serviços também pesquisa uma resposta ou solução para satisfazer o usuário que protocolou a reclamação.	Gerente da Central de Serviços

Tabela 6-9 Processo de Tratamento de Reclamações (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 2.9.4	Avaliar/relacionar registros relacionados	O Gerente da Central de Serviços avalia os registros associados e os relaciona a registros existentes, se necessário.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.5	Escalar para o processo de reclamações da empresa?	O Gerente da Central de Serviços avalia a reclamação e determina se ela está dentro do escopo do Processo de Reclamações da Empresa. Se uma escalção for necessária, vá para o SO 2.9.6. Caso contrário, vá para o SO 2.9.10.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.6	Processo de reclamações da empresa	O Gerente da Central de Serviços faz a escalção para que a reclamação seja registrada no processo de Reclamações da Empresa e atualiza o registro de Incidente.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.7	Monitorar o registro de reclamação da empresa	O Gerente da Central de Serviços monitora a reclamação no decorrer do processo de reclamações da empresa.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.8	Reclamação resolvida?	Se a reclamação estiver resolvida, continue no SO 2.9.9. Caso contrário, vá para o SO 2.9.8.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.9	Ação necessária?	Se a reclamação tiver sido resolvida, mas for necessário tomar medidas adicionais, vá para o SO 2.9.10. Se nenhuma ação adicional for necessária, vá para o SO 2.9.11.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.10	Tomar medidas para conciliar o usuário	O Gerente da Central de Serviços contata o usuário para resolver o problema e tenta chegar a um acordo.	Gerente da Central de Serviços
SO 2.9.11	Atualizar e fechar reclamação	O Gerente da Central de Serviços atualiza o ticket de incidente com os detalhes acordados e fecha o ticket de incidente.	Gerente da Central de Serviços

7 Detalhes de Gerenciamento de Incidentes

HP O Service Manager usa o aplicativo Gerenciamento de Incidentes para habilitar o processo de Gerenciamento de Incidentes. A principal função de Gerenciamento de Incidentes é monitorar, acompanhar e registrar chamadas e abrir incidentes conforme necessário.

Em Gerenciamento de Incidentes, um Analista de Incidentes investiga, diagnostica e propõe soluções para os incidentes. O Analista de Incidentes escala os incidentes que exigem mudança ao Coordenador de Incidentes.

Esta seção descreve campos selecionados de Gerenciamento de Incidentes no sistema do Service Manager pré-configurado.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Formulário de incidente após escalação da Central de Serviços](#) , na página 96
- [Atualizar formulário de incidente](#) , na página 97
- [Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes](#) , na página 98

Formulário de incidente após escalção da Central de Serviços

O Coordenador de Incidentes revisa os incidentes escalados da Central de Serviços e aceita ou rejeita cada incidente. O Coordenador de Incidentes então designa o incidente a um Analista de Incidentes para investigação e diagnóstico.

Detalhes do Incidente

ID do Incidente	IM10034	Grupo Designado	Hardware
Status	Work In Progress	Designado	Incident.Analyst
Contato		Fornecedor	
Localização	advantage/North America	Ticket do Fornecedor	
Serviço Afetado	MyDevices	Categoria	incident
IC Afetado	adv-nam-desk-116	Área	performance
	<input type="checkbox"/> O IC está operacional (nenhuma interrupção)	Subárea	performance degradation
Início da Interrupção	11/13/07 18:11:00	Impacto	4 - Usuário
Término da Interrupção		Urgência	2 - Alto

Registros Relacionados

ID	Tipo
SD10083	Interaction
SD10317	Interaction
SD10318	Interaction

Anexos

Figura 7-1 Incidente escalado da Central de Serviços

Atualizar formulário de incidente

O Coordenador de Incidentes usa o formulário de atualização de incidente para revisar as informações e então designa o incidente a um Analista de Incidentes no grupo de suporte apropriado. O Analista de Incidentes usa o formulário de atualização de incidente para analisar o problema e determinar se o incidente pode ser resolvido, e então atualiza o formulário de acordo. O Gerente de Incidentes usa o formulário de atualização de incidente para monitorar a conformidade com o Acordo de Nível de Serviço (ANS), iniciar ações de escalada ou registrar uma requisição de mudança de emergência. Os campos e guias disponíveis para atualizar dependem da função do usuário designado, do grupo designado e do status do incidente.

Atividades

Novo Tipo de Atualização: Incident reproduction Visível para Cliente

Nova Atualização:

Atualizações do Diário

07/23/08 17:48:44 U5/Mountain (prietke):
test

07/23/08 14:58:36 U5/Mountain (prietke):
test

Tipo de Atividade: Analysis/Research

Data/Hora	Tipo	Operador	Descrição
11/14/07 08:15:00	Open	Jaco.Staple	Critical CPU temperature causes frequent reboots
11/14/07 08:15:00	Status Change	Jaco.Staple	Incident Status Changed to Work in Progress from Open

Figura 7-2 Atualizar um formulário de incidente

Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos nos formulários de Gerenciamento de Incidentes.



Ao configurar eventos ou serviços Web para criar incidentes automaticamente, você deve se certificar de incluir todos os campos obrigatórios do incidente.

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes

Rótulo	Descrição
ID do Incidente	A ID exclusiva gerada pelo sistema para esse incidente.
Status	<p>Exibe o status do incidente.</p> <p>Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aberto — O incidente foi aberto, mas não está sendo tratado no momento.• Fechado — O incidente foi resolvido e o cliente está de acordo.• Outro pendente — Você precisa de algo de uma fonte externa diferente do cliente ou do fornecedor.• Resolvido — Existe uma resolução, mas ela ainda não foi verificada pelo cliente.• Aceito — Você concordou em se responsabilizar pelo ticket.• Rejeitado — Outra pessoa é responsável pelo ticket.• Trabalho em Andamento — O incidente está sendo resolvido.• Pendente Cliente — Você precisa de mais informações do cliente• Pendente Fornecedor — Você precisa de algo do fornecedor• Mudança Pendente — Há uma mudança de emergência relacionada aberta; aguardando o fechamento dessa mudança.• Suspenso — O cliente concordou em suspender o incidente por algum tempo; o ticket não aparecerá na sua Caixa de Entrada durante esse período.
Contato	<p>Este campo contém o nome do contato relacionado à empresa para esta interação. A pessoa para contato não é necessariamente a mesma pessoa destinatária do serviço. Este campo garante que a pessoa correta seja notificada sobre as atualizações da interação.</p> <p>Este campo inclui um formulário de focalização que exibe o nome completo, telefone e endereço de email (se disponíveis) do contato.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Designado	O nome da pessoa designada para trabalhar nesse incidente. Essa pessoa é um membro do grupo de suporte designado. Os designados podem pertencer a um ou vários grupos designados, com base nas necessidades da sua empresa.
Fornecedor	O nome do fornecedor ao qual o incidente está designado. Usado quando um fornecedor precisa ser envolvido na correção do incidente.
Ticket do Fornecedor	Este é o número do incidente do sistema de registro em log do fornecedor. Trata-se de um campo informativo apenas para referência.

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
Grupo Designado	<p>O grupo de suporte designado para trabalhar nesse incidente. O serviço especificado no formulário de interação determina qual grupo designado padrão o sistema designa aos incidentes que foram escalados de interações. Um administrador designa o grupo designado padrão de um serviço no formulário de detalhes do Item de Configuração (IC). Quando você procura o serviço em Gerenciamento de Configurações (Gerenciamento de Configurações >Recursos >Pesquisar ECs), você vê o grupo designado padrão do serviço especificado no campo Grupo de admin da config. Quando você escala uma interação para um incidente, o grupo designado é pré-preenchido com base no serviço selecionado na interação. Você pode mudar o grupo designado, se necessário.</p> <p>Se você usar o assistente de escalação, a designação terá grupos padrão e permitidos conforme definido para o serviço, bem como o grupo padrão do IC, se tiver sido registrado.</p> <p>Os dados pré-configurados consistem em grupos designados padrão para uso como exemplos de tipos de grupos designados.</p> <p>Dica: convém adaptar os grupos designados de amostra para atender às suas próprias necessidades.</p> <p>Os seguintes grupos designados pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo • Email/Webmail • Suporte de Campo • Hardware • Suporte de Intranet/Internet • Rede • Suprimentos de Escritório • Suporte do Office • Suporte de Sistema Operacional • Suporte do SAP • Central de Serviços • Service Manager <p>Este é um campo necessário.</p>
Serviço Afetado	<p>O serviço afetado por este incidente. Este campo é preenchido com dados do registro da interação. Consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48 para obter informações adicionais.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
IC Afetado	<p>O item de configuração (IC) que está afetando o serviço negativamente. Este campo é preenchido com dados do registro da interação. Consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48 para obter informações adicionais. Este campo inclui um formulário de focalização que exibe caixas de seleção para IC Crítico e Mudança Pendente, indicando se esses atributos aplicam-se ou não ao IC.</p>

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
O IC está operacional (nenhuma interrupção)	Se selecionado (definido como verdadeiro), indica que o item está operacional e que não há interrupções. Por padrão, quando você abre um incidente para um IC, o IC fica sinalizado como inoperante. Se o IC ainda estiver funcionando, esse campo deverá ser marcado.
Início da Interrupção	A data e hora em que a interrupção começou. As horas de início e término da interrupção são usadas para medir a disponibilidade para os ANSs (Acordos de Nível de Serviço). Se o IC está marcado como inoperante, os ANSs de disponibilidade começam a contar para o IC. Por padrão, o valor da disponibilidade é exibido como os horários de abertura e fechamento do incidente, mas você deve mudar isso para relatar os horários reais de início e término da interrupção, pois podem-se passar vários minutos ou horas até que o incidente seja aberto ou fechado. Por exemplo, o dispositivo pode ter ficado inoperante durante a noite e o incidente só ser aberto depois que alguém relatar o problema. Nesse caso, a hora de abertura padrão não reflete a hora de interrupção com precisão.
Término da Interrupção	A data e hora em que a interrupção terminou. As horas de início e término da interrupção são usadas para medir a disponibilidade para os ANSs. Se o IC está marcado como inoperante, os ANSs de disponibilidade começam a contar para o IC. Por padrão, o valor da disponibilidade é exibido como os horários de abertura e fechamento do incidente, mas você deve mudar isso para relatar os horários reais de início e término da interrupção. Por exemplo, o IC pode se tornar operacional após ser reiniciado, mas pode demorar vários minutos ou horas até alguém atualizar o registro para relatar que o incidente foi fechado. Nesse caso, a hora de fechamento padrão não reflete a hora de interrupção real com precisão.
Localização	O local para o qual o incidente foi relatado. Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. O campo é apenas para fins informativos. Os dados de localização são específicos do cliente e da implementação.
Título	Uma descrição resumida do incidente. Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. Este é um campo necessário.
Descrição	Uma descrição detalhada do incidente. Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. Este é um campo necessário.
Categoria	Este campo descreve o tipo de incidente, com base em processos centrados em serviços da ITIL. Este campo é pré-preenchido com dados da interação escalada. Para incidentes designados a eles, o Coordenador de Incidentes, o Gerente de Incidentes e o Analista de Incidentes podem atualizar este campo e os campos relacionados de área e subárea, se necessário. Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48 e Categorias de interação , na página 55.

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
Área	<p>Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. As seleções da área dependem da categoria.</p> <p>Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48 e Categorias de interação , na página 55.</p>
Subárea	<p>O terceiro nível de classificação de uma interação, usado principalmente para fins de geração de relatórios. Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada.</p> <p>O Service Manager exibe diferentes listas de subáreas, dependendo da área selecionada. Para obter mais informações sobre categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação , na página 55.</p> <p>Este é um campo necessário.</p> <p>Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.</p>
Impacto	<p>Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. Ele especifica o impacto que o incidente causou na empresa. O impacto e a urgência são usados para calcular a prioridade.</p> <p>Os seguintes impactos pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Empresa• 2 - Local/Dept• 3 - Diversos Usuários• 4 - Usuário
Urgência	<p>Este campo é pré-preenchido com dados de uma interação escalada. A urgência indica o nível de emergência do incidente para a organização. A urgência e o impacto são usados para calcular a prioridade. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.</p>
Prioridade	<p>A ordem na qual este incidente será abordado em relação aos outros. O valor da prioridade é calculado com o uso do impacto e da urgência iniciais. Este campo só aparece para incidentes que estão sendo atualizados ou escalados a partir de interações.</p>

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
Contrato de Serviço	<p>Especifica o contrato que cobre o equipamento afetado. Este campo é preenchido com base nas informações do ANS (Acordo de Nível de Serviço). Os registros de ANS contêm informações sobre o contrato de serviço; portanto, quando um ANS se aplica a um incidente, o contrato de serviço também é preenchido de acordo com o ANS.</p> <p>Observação: no sistema pré-configurado atual, nenhum ANS é definido com um Contrato de Serviço. Portanto, nenhum valor pré-configurado está disponível para este campo.</p> <p>Contratos de serviço são acordos financeiros que definem os serviços a serem fornecidos e as implicações financeiras do uso desses serviços. Essas informações são usadas para:</p> <p>Cobrar do cliente os custos contraídos durante o trabalho com incidentes, o tratamento de interações de central de serviços ou a implementação de mudanças em um contrato de serviço específico.</p> <p>Vincular incidentes e interações distintos a contratos de serviço para fornecer informações atualizadas sobre o estado de cada contrato, incluindo suas alocações orçadas e o número real de interações e incidentes aplicados a cada contrato.</p> <p>Associar contratos de serviço com o tempo e os materiais consumidos nos aplicativos Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Mudanças para calcular o custo real do tratamento de cada incidente e interação de central de serviços, além de calcular o custo do gerenciamento de cada contrato de serviço.</p>
Data Prevista do ANS	<p>A data e a hora em que o próximo ONS (Objetivo de Nível de Serviço) expirará. Este campo é preenchido com base nos ONSs que correspondem às informações do incidente. A data usada é o ONS mais próximo de uma violação antes de o acordo ser violado. Por exemplo, se há dois ONSs para esse incidente e um expira em uma hora e o outro expira em uma semana, este campo contém o valor da hora atual + 1 hora.</p> <p>Este campo é igual ao campo Próxima Expiração que aparece na seção ANS.</p>
Candidato a Problema	<p>Se selecionado (definido como verdadeiro), este campo indica que o que provocou o incidente é mais provavelmente um problema. Quando selecionado, um ticket de problema devia ter sido criado ou o incidente devia ter sido associado a outros problemas ou erros conhecidos. Este campo só é habilitado para usuários que têm direitos de marcar incidentes como candidatos a problemas. Essa habilitação é especificada no formulário Perfil de Segurança de Gerenciamento de Incidentes. Para o sistema pré-configurado, esses perfis incluem Analista de Incidentes, Coordenador de Incidentes, Gerente de Incidentes e Operador. Quando o campo Candidato a Gerenciamento de Problemas está marcado para o incidente, o ticket de incidente aparece na exibição padrão do Gerente de Problemas para incidentes. O Gerente de Problemas pode então revisar o incidente para decidir se um problema relacionado deve ou não ser aberto. Exemplos de candidatos a problemas incluem os casos em que diversos clientes relatam o mesmo problema ou em que um problema ocorre repetidamente.</p>

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
Candidato à Base de Conhecimento	<p>Este campo destina-se aos clientes que não possuem o módulo Gerenciamento de Conhecimento (GC).</p> <p>Se selecionado (definido como verdadeiro), este campo indica que a solução é útil para outros incidentes e deve ser armazenada na base de conhecimento.</p> <p>Este campo é usado para Recuperação de Informações (as tabelas core e protcore do IR Expert). Quando você fecha os incidentes marcados como candidatos a solução, o arquivo de candidatos (protcore) é preenchido. Os engenheiros de conhecimento examinam as soluções propostas, promovendo-as à base de conhecimento central (core), se elas forem aplicáveis. O IR Expert vem desabilitado para as instalações que possuem o módulo GC.</p> <p>Clientes que possuem o módulo GC podem pesquisar um incidente na biblioteca de incidentes. Se você possuir os direitos, poderá criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente existente.</p>
Código de Fechamento	<p>Especifica um código de fechamento predefinido para descrever como o incidente foi resolvido. As opções pré-configuradas neste campo baseiam-se em dados de referência do cliente.</p> <p>Dica: convém adaptar essas opções às suas necessidades de negócios.</p> <p>Os seguintes códigos de fechamento pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não Reproduzível • Fora de Escopo • Requisição Rejeitada • Resolvido por Requisição de Mudança/Serviço • Resolvido por Instrução do Usuário • Resolvido por Solução Alternativa • Impossível Resolver • Retirado pelo Usuário
Solução	<p>Fornece uma descrição da solução para o incidente.</p>
Serviços Afetados	<p>Esta seção fornece uma lista de serviços afetados para o ticket de incidente. Quando um item de configuração do incidente é adicionado ou atualizado, um registro de programação é criado e executa uma rotina para atualizar a lista de serviços afetados. Se o ticket de incidente está bloqueado, a rotina reprograma o registro de programação para 5 minutos mais tarde.</p>
ANS > Objetivos de Tempo de Resposta	<p>Esta subseção fornece uma lista de ONSs de resposta relacionados ao incidente. As informações incluem título do ANS, status, nome do ONS, especificações De e Para do ANS e Expiração. Informações semelhantes estão disponíveis para interações, problemas e mudanças.</p>

Tabela 7-1 Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes (continuação)

Rótulo	Descrição
ANS > Objetivos de Tempo de Operação	<p>Esta subseção exibe informações de disponibilidade de tempo de operação dos ONSs relacionados ao incidente.</p> <p>Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Status• Nome do ONS• Tempo de Operação Mensal Obrigatório (%)• Retirado pelo Usuário• Tempo de Operação Atual Este Mês (%)• Próxima Expiração• IC Afetado• ID do ONS <p>Informações semelhantes estão disponíveis para interações, problemas e mudanças.</p>
ANS > Objetivos de Duração Máxima	<p>Esta subseção exibe informações de disponibilidade de duração dos ONSs relacionados ao incidente.</p> <p>Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Status• Nome do ONS• Total de interrupções este mês• Duração média da interrupção• Próxima expiração• IC Afetado• ID do ONS <p>Informações semelhantes estão disponíveis para interações, problemas e mudanças.</p>
ANS > Futuros Alertas	<p>Esta subseção exibe todos os alertas de ANS futuros para ajudar os usuários a priorizar os incidentes que precisam de atenção.</p> <p>Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do alerta• Nome do ONS• Hora do alerta <p>Observação: para obter informações adicionais, consulte o tópico da Ajuda online sobre alertas de Acordo de Nível de Serviço.</p>

8 Visão geral de Gerenciamento de Requisições

O aplicativo Gerenciamento de Requisições do HP Service Manager, chamado simplesmente de Gerenciamento de Requisições neste capítulo, oferece suporte ao processo de Gerenciamento de Requisições. Ele permite uma sequência efetiva de roteamento e suporte para todas as requisições referentes a serviços operacionais não padrão, garantindo que essas requisições não comprometam as atividades operacionais de rotina.

Esta seção descreve como o Gerenciamento de Requisições implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Requisições.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Gerenciamento de Requisições na estrutura da ITIL](#) , na página 106
- [Aplicativo Gerenciamento de Requisições](#) , na página 106
- [Visão geral dos processos de Gerenciamento de Requisições](#) , na página 110
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Requisições](#) , na página 112
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Requisições](#) , na página 112
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Requisições](#) , na página 113

Gerenciamento de Requisições na estrutura da ITIL

O processo de Gerenciamento de Requisições é abordado na publicação *Service Operation* da ITIL. Esse documento descreve o processo de Gerenciamento de Requisições como sendo responsável pelo tratamento de Requisições de Serviço. Muitas dessas requisições são na verdade mudanças de baixo risco e pequeno porte que ocorrem frequentemente, utilizando um processo semelhante ao de Gerenciamento de Incidentes.

O processo de Gerenciamento de Requisições permite o cumprimento dos seguintes objetivos de negócios:

- Fornecer um canal para os usuários solicitarem e receberem serviços padrão para os quais existe um processo predefinido de aprovação e qualificação.
- Fornecer aos usuários informações sobre a disponibilidade de serviços e os procedimentos necessários para a sua obtenção.
- Providenciar e distribuir os componentes para serviços padrão solicitados.
- Prestar assistência no que diz respeito a algumas informações, reclamações ou comentários gerais.

O processo de Gerenciamento de Requisições inclui os seguintes recursos principais:

- Cotação automatizada, aprovação por gerentes e rastreamento do processamento de pedidos para produtos e serviços.
- Um catálogo detalhado e personalizável de produtos e serviços, incluindo peças e serviços em pacote e em sequência.
- Programação e integração de requisições de serviço e ordens de serviço com requisições de compra.
- Combinação de várias cotações em um ou vários pedidos com base no fornecedor.
- Provisão para fornecedores externos e grupos de trabalho internos.
- Integração com outros aplicativos do Service Manager, como Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.
- Aprovações e entrada de cotações sequenciais e condicionais.
- Alertas e notificações por email automatizados para eventos normais e excepcionais.
- Controle de clientes, consolidação de aquisições e gerenciamento do ciclo de vida.
- Processo de Cotação - Pedido - Recebimento - Postagem.

Aplicativo Gerenciamento de Requisições

O aplicativo Gerenciamento de Requisições do HP Service Manager é usado para gerenciar requisições de produtos e serviços feitas pelos usuários. Requisições afetam apenas a pessoa responsável pela sua criação ou um grupo subordinado de funcionários. Exemplos incluem redefinições de senhas, upgrades de computadores individuais e configurações de novos funcionários.

O aplicativo Gerenciamento de Requisições permite que a equipe da empresa melhore sua produtividade ou a qualidade de seus produtos e serviços. Ele também pode ajudar a reduzir o custo relacionado à prestação de serviços, além de reduzir o esforço das pessoas envolvidas na solicitação e no recebimento do acesso a serviços. Além disso, o uso do aplicativo Gerenciamento de Requisições pode aumentar o nível de controle dos serviços de uma organização e o número de requisições consumadas.

Diferenças entre Gerenciamento de Requisições e Gerenciamento de Mudanças

Gerenciamento de Requisições e Gerenciamento de Mudanças são processos separados, mas estreitamente relacionados. Gerenciamento de Requisições lida com requisições comuns de produtos e serviços feitas pelos usuários. Em geral, essas requisições afetam apenas a pessoa responsável pela sua criação ou um grupo subordinado de funcionários. O processo de Gerenciamento de Mudanças lida com mudanças na sua empresa que modificam ou interrompem o estado atual do ambiente. Em geral, essas modificações ou interrupções afetam vários usuários ou unidades de negócios.

- Gerenciamento de Requisições
 - Lida com solicitações comuns de produtos e serviços.
 - Afeta um número pequeno ou limitado de usuários.
 - O escopo é limitado.
- Gerenciamento de Mudanças
 - Gerencia mudanças (implementações) que modificam um ambiente de negócios.
 - Afeta vários usuários.
 - O escopo é geralmente amplo, incluindo grupos grandes ou várias unidades de negócios.

Principais elementos de Gerenciamento de Requisições

O processo de Gerenciamento de Requisições inclui os seguintes elementos principais:

Catálogo

O catálogo de Gerenciamento de Requisições é um catálogo predefinido de peças e serviços. Ele define os Modelos de itens que podem ser solicitados e/ou encomendados. As peças e os serviços podem ser simples ou detalhados de acordo com as necessidades de implementação, além de poderem estar em pacotes ou em sequência.

O catálogo de Gerenciamento de Requisições oferece suporte para definições serializadas/não serializadas e inventariadas/não inventariadas. Requisições podem ser consumidas por grupos internos ou adquiridas através de fornecedores externos. Os custos das peças e dos serviços para cada requisição são rastreados.

Itens de catálogo são representados como registros na tabela `model`.

Fornecedores

Fornecedores são provedores internos ou externos de peças ou serviços. Eles mantêm uma relação de muitos para muitos com itens de Catálogo e podem ou não interagir diretamente com o Service Manager. Por meio da criação de seleções de catálogo de itens "em pacote" e de fornecedores preferenciais, é possível estabelecer padrões de compra e controlar os custos.

Fornecedores são representados como registros na tabela `vendor`. As condições segundo as quais um fornecedor específico fornecerá um determinado item de catálogo são armazenadas na tabela `modelvendor`.

Itens de Linha

Itens de linha são instâncias específicas de um item de catálogo. Cada item é um registro separado, podendo estar relacionado a cotações ou pedidos. Registros de item de linha são gerados com novas cotações ou pedidos e associados a essas cotações ou pedidos.

Itens de linha são armazenados na tabela `ocml`.

Requisições (Cotações)

Uma cotação é um registro de alto nível que define informações básicas de requisição, como o requisitante, as datas necessárias, o coordenador e a descrição. Um registro de cotação não contém informações detalhadas sobre peças. Registros de requisição (também conhecidos como registros de cotação) são os "tickets" que rastreiam o fluxo de trabalho de uma requisição sob o ponto de vista do usuário, desde o processo de entrada de dados e inclusão de itens de linha e seguindo a sequência de aprovações, geração de pedidos e acompanhamento.

Registros de cotação são armazenados na tabela `ocmq`.

Pedidos

Registros de pedido são os "tickets" que rastreiam o fluxo de trabalho do pedido real de um item de linha ou de vários itens de linhas, sob o ponto de vista do processamento e recebimento de pedidos. Eles podem consumir itens de linha de uma ou mais cotações. Pedidos são criados manualmente por usuários autorizados ou por processos automatizados em segundo plano. Itens de Linha solicitados, depois de se tornarem qualificados para a geração de pedidos, podem resultar na criação imediata de novos Pedidos (com seus próprios Itens de Linha relacionados). Um processo automático em segundo plano também pode periodicamente criar pedidos para lotes de itens relacionados.

Registros de pedido são armazenados na tabela `ocmo`.

Grupos

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham um conjunto comum de responsabilidades. Grupos são recomendados para proporcionar maior flexibilidade na definição dos tipos de participantes do processo de Gerenciamento de Requisições do que seria possível com a simples especificação de usuários individuais nos vários fluxos de processos (como aprovações).

Operadores não podem ser diretamente adicionais a grupos de Gerenciamento de Requisições. Perfis de Gerenciamento de Requisições definem os grupos associados a eles. Quando você especifica um perfil de Gerenciamento de Requisições (por exemplo, um aprovador de requisições) no registro de Operador de um usuário, o nome de logon desse usuário é automaticamente adicionado aos grupos correspondentes. Se o registro de Perfil listado na matriz do registro de Operador do usuário for alterado, os registros de grupo correspondentes atualizarão automaticamente as matrizes de Membros e Aprovadores com o nome de logon desse usuário. Grupos são calculados sempre que registros de operador são atualizados ou sempre que a opção Reconstruir Grupo é selecionada.

Definições de grupo resumem quais operadores são membros e aprovadores de cada grupo. Definições de grupo afetam o seguinte:

- Segurança/Aprovações
- Mensagens/Notificações

Durante a configuração de perfis de grupo, registros de grupo têm duas finalidades:

- Representar os membros e os aprovadores do grupo.
- Designar destinatários de mensagens.

Se usuários pertencentes a Grupos de Membros (revisores) ou Grupos de Aprovação (aprovadores) não estiverem listados no registro de grupo, eles não receberão mensagens nem farão parte do processo de aprovação de seus respectivos grupos.

Grupos são armazenados na tabela **ocmggroups**.

Processamento de aprovações

O processo de aprovação automatiza e formaliza a avaliação técnica e de negócios pelos níveis apropriados de gerenciamento de cotações, pedidos e itens de linha. O controle de aprovações aceita o risco, o custo e a responsabilidade de uma cotação ou um pedido e de seus itens de linha associados. Quando um item ou problema requer uma atividade de revisão e avaliação por parte de um tomador de decisões, um requisito de aprovação é designado. Aprovações criam "cadeias" de grupos que talvez precisem aprovar cotações, pedidos ou itens de linha para que estes possam avançar em seus ciclos de vida útil. Aprovações podem ter condições anexadas, como custo total, requisitos de prazo de entrega e impacto.

Um requisito de aprovação é definido para os seguintes tipos de registros:

- Cotações e Pedidos
- Itens de Linha
- Números de peça

Cada fase de cotação, fase de pedido ou fase de item de linha define aprovações.

Definições de aprovação são armazenadas na tabela **ApprovalDef**, que especifica as aprovações usadas por todas as fases. A tabela **ApprovalLog** rastreia todas as ações de aprovação e todas as aprovações necessárias e concluídas.

O número de sequência, definido nos arquivos **ApprovalDef** e **ApprovalLog**, controla a ordem dos requisitos de aprovação. As opções de sequenciamento incluem:

- Um por vez, em uma ordem específica.
- Simultaneamente
- Uma combinação de ambos

Alertas e notificações

Definições de alerta definem testes a serem realizados em horários específicos, geralmente em relação a campos ou eventos em cotações, pedidos ou itens de linha. Se os testes corresponderem a condições nos horários especificados, os alertas desencadearão ações, entre elas o envio de notificações. Alertas e notificações se baseiam em eventos ou em horários e são dinamicamente calculados.

Definições de alertas são armazenadas na tabela **AlertDef**.

Visão geral dos processos de Gerenciamento de Requisições

O processo de Gerenciamento de Requisições inclui as atividades necessárias para selecionar itens do menu e enviar uma solicitação de serviço, fazer aprovações financeiras e de negócios, além de provisionar e consumir requisições de serviço. Ele é responsável por garantir a oferta de suporte de TI para práticas de autoajuda e por assegurar que as requisições possam ser consumidas efetivamente após as aprovações necessárias.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Requisições está ilustrada na **Figura 8-1**, na página 110 abaixo. Esses processos e fluxos de trabalho estão descritos detalhadamente nos fluxos de trabalho de Gerenciamento de Requisições.

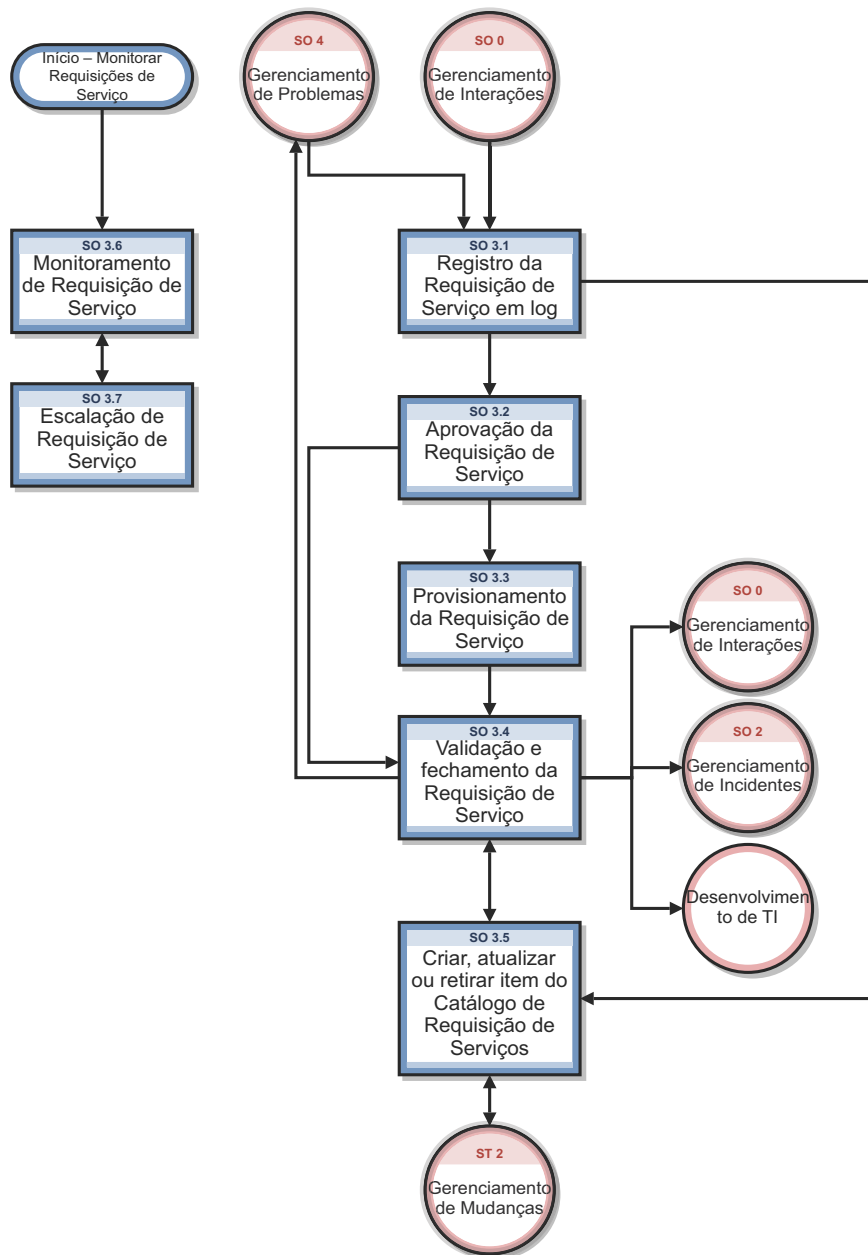


Figura 8-1 Diagrama de processos de Gerenciamento de Requisições

Funções do usuário de Gerenciamento de Requisições

A Tabela 8-1 descreve as responsabilidades das funções de usuário de Gerenciamento de Requisições.

Tabela 8-1 Gerenciamento de Requisições funções do usuário

Função	Responsabilidades
Proprietário do Processo de Consumo de Requisições	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável por atividades de definição, gerenciamento, governança e aprimoramento do Processo de Consumo de Requisições. • Garante que o processo e as práticas de trabalho de Consumo de Requisições sejam efetivos e eficientes. • Garante que todos os interessados sejam suficientemente envolvidos no processo de Consumo de Requisições. • Garante que a gerência (da empresa) seja suficientemente informada a respeito do volume, do impacto e do custo das Requisições de Serviço. • Garante uma vinculação estreita entre o processo de Requisição de Serviço e outros processos relacionados.
Requisitante	<ul style="list-style-type: none"> • Usa o Autoatendimento ou a Central de Serviços para registrar Requisições de Serviço apropriadas.
Analista de Requisições de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Registra Requisições de Serviço com base em Interações do usuário e as designa ao grupo de suporte correto. • Fornece atualizações de status para os usuários mediante solicitação. • Analisa o andamento de Requisições de Serviço. • Monitora ANSs de todas as Requisições de Serviço e determina se uma escalção é necessária.
Aprovador de Requisições de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa os detalhes da Requisição de Serviço. • Confirma se os detalhes da Requisição de Serviço estão corretos. • Aprova/rejeita Requisições de Serviço.
Grupo de Consumo de Requisições de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelo provisionamento de Requisições de Serviço no ANS combinado.
Gerente de Requisições de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Valida propostas de Requisição de Serviço. • Notifica a comunidade apropriada sobre qualquer mudança em Itens do SRC (Service Request Catalog). • Envolvido na escalção de Requisições de Serviço.
Proprietário do SRC (Service Request Catalog)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável por produzir e manter Itens precisos do SRC (Service Request Catalog). • Cria planos de retirada para Itens do SRC (Service Request Catalog). • Coleta detalhes para novos Itens do SRC (Service Request Catalog). • Identifica proprietários e o impacto para Itens do SRC (Service Request Catalog). • Confirma se ANSs podem ser cumpridos. • Identifica custos e mecanismos de cobrança para Itens do SRC (Service Request Catalog). • Define o uso e as localizações de Itens do SRC (Service Request Catalog).

Entrada e saída para Gerenciamento de Requisições

Requisições podem ser disparadas e resolvidas de várias maneiras. A [Tabela 8-2](#) descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Requisições.

Tabela 8-2 Entrada e saída para Gerenciamento de Requisições

Entrada em Gerenciamento de Requisições	Saída de Gerenciamento de Requisições
<ul style="list-style-type: none">• Chamada da central de atendimento ou requisição de autoatendimento• SGC (Sistema de Gerenciamento de Configurações)	<ul style="list-style-type: none">• Requisição consumada (ex: hardware despachado, senha redefinida)• Relatórios de satisfação do usuário

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Requisições

Os KPIs (Indicadores de Desempenho Chave) na [Tabela 8-3](#) são úteis para avaliar os seus processos de Gerenciamento de Requisições. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI periodicamente. Além dos dados fornecidos pelo Service Manager, você pode precisar de ferramentas adicionais para relatar sobre todos os seus requisitos de KPI.

Tabela 8-3 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Requisições

A titularidade	Descrição
Número de requisições de serviço	O número total de Requisições de Serviço. O indicador é usado como medida de controle.
Tamanho do acúmulo	O tamanho atual do acúmulo de serviços pendentes.
Tempo decorrido	O tempo decorrido para tratamento de cada tipo de Requisição de Serviço.
Custo médio	O custo médio por tipo de Requisição de Serviço.
Satisfação do cliente	O nível de satisfação do cliente com o tratamento de Requisições de Serviço (medido em uma forma específica de pesquisa de satisfação).

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3

Veja a seguir os KPIs da ITIL V3 para Gerenciamento de Requisições:

- O número total de requisições de serviço
- Decomposição de requisições de serviço em cada estágio

- O tamanho do acúmulo atual de Requisições de Serviço pendentes
- O tempo médio decorrido para tratamento de cada tipo de Requisição de Serviço
- O número e a porcentagem de Requisições de Serviço concluídas dentro dos tempos previstos combinados
- O custo médio por tipo de Requisição de Serviço
- Nível de satisfação do cliente com o tratamento de Requisições de Serviço

Matriz RACI para Gerenciamento de Requisições

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI de Gerenciamento de Requisições está representada na [Tabela 8-4](#).

Tabela 8-4 Matriz RACI para Gerenciamento de Mudanças

ID do Processo	Atividade	Requisitante	Requisição de Serviço Analista	Requisição de Serviço Aprovador	Requisição de Serviço Consumação	Requisição de Serviço Gerente	Requisição de Serviço Proprietário do Catálogo
SO 3.1	Registro em Log de Requisições de Serviço	R	R			A	
SO 3.2	Aprovação de Requisições de Serviço	C	R	R		A	
SO 3.3	Provisionamento de Requisições de Serviço		R		R	A	
SO 3.4	Validação e Fechamento de Requisições de Serviço	I	R			A	
SO 3.5	Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)	I	R			A/R	R
SO 3.6	Monitoramento de Requisições de Serviço		R			A/R	
SO 3.7	Escalação de Requisições de Serviço		R			A/R	

9 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Requisições

O processo de Gerenciamento de Requisições inclui as atividades necessárias para selecionar itens do menu e enviar uma solicitação de serviço, fazer aprovações financeiras e de negócios, além de provisionar e consumir requisições de serviço. Ele é responsável por garantir a oferta de suporte de TI para práticas de autoajuda e por assegurar que as requisições possam ser consumidas efetivamente após as aprovações necessárias.

O processo de Gerenciamento de Requisições consiste nos seguintes processos, que estão incluídos neste capítulo:

- Registro em Log de Requisições de Serviço (processo SO 3.1) , na página 115
- Aprovação de Requisições de Serviço (processo SO 3.2) , na página 119
- Provisionamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.3) , na página 122
- Validação e fechamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.4) , na página 124
- Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog) (processo SO 3.5) , na página 127
- Monitoramento de Requisições de Serviço (processo SO 3.6) , na página 131
- Escalação de Requisições de Serviço (processo SO 3.7) , na página 133

Registro em Log de Requisições de Serviço (processo SO 3.1)

O processo de Registro em Log de Requisições de Serviço começa quando um Requisitante usa o Autoatendimento ou a Central de Serviços para registrar Requisições de Serviço apropriadas. Uma requisição de serviço enviada pelo Requisitante pode ser para um Item existente do SCR (Service Request Catalog), uma requisição de novo serviço ou uma correção no SCR. O Analista de Requisições de Serviço precisa vincular Detalhes de Usuário à nova Requisição de Serviço, analisar a requisição e depois decidir o que fazer em seguida. Como resultado do processo de Registro em Log de Requisições de Serviço, uma Requisição de Serviço será enviada. Se necessário, uma interação resultante pode ser cancelada.

As seguintes funções de usuário podem realizar o Registro em Log de Requisições de Serviço:

- Requisitante
- Analista de Requisições de Serviço

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

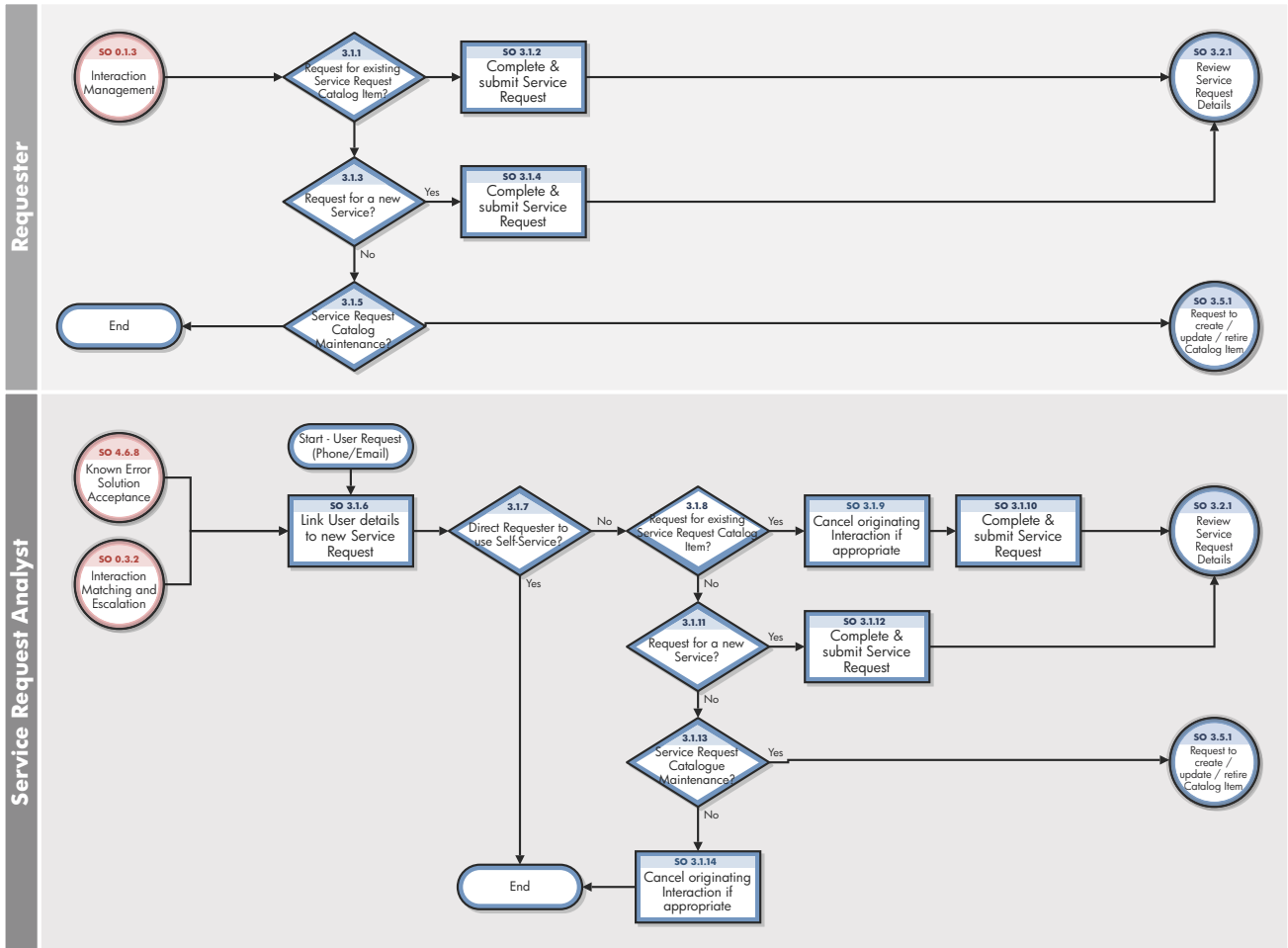


Figura 9-1 Fluxo de trabalho de Registro em Log de Requisições de Serviço

Tabela 9-1 Processo de Registro em Log de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.1.1	Requisição de item existente do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, vá para o SO 3.1.2. Caso contrário, vá para o SO 3.1.3 para determinar se a Requisição de Serviço diz respeito a um novo Serviço.	Requisitante
SO 3.1.2	Preencher e enviar a Requisição de Serviço	Insira os detalhes necessários no registro de Requisição de Serviço e envie o conteúdo. Vá para o SO 3.2.1 para que o Aprovador da Requisição de Serviço reveja os detalhes da Requisição de Serviço dentro do processo de Aprovação de Requisições de Serviço.	Requisitante
SO 3.1.3	Requisição de novo Serviço?	Um exemplo de novo serviço seria um novo email criptografado ou um novo sistema de telefonia. Em essência, uma nova oferta na qual os usuários possam se inscrever. Em caso positivo, vá para o SO 3.1.4. Caso contrário, vá para o SO 3.1.5 para determinar se a Requisição de Serviço diz respeito a uma correção no SCR (Service Request Catalog).	Requisitante
SO 3.1.4	Preencher e enviar a Requisição de Serviço	Insira os detalhes necessários no registro de Requisição de Serviço e envie o conteúdo. Vá para o SO 3.2.1 para que o Aprovador da Requisição de Serviço reveja os detalhes da Requisição de Serviço dentro do processo de Aprovação de Requisições de Serviço.	Requisitante
SO 3.1.5	Requisição para criar/atualizar/retirar Item do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, vá para o SO 3.5.1 para que o Analista de Requisições de Serviço reveja o conteúdo dentro do processo de Criar, Atualizar ou Retirar item do SRC (Service Request Catalog). Caso contrário, o processo de Registro em Log de Requisições de Serviços será encerrado.	Requisitante
SO 3.1.6	Vincular Detalhes do Usuário a uma nova Requisição de Serviço	Preencha o nome do chamador no campo Pessoa de Contato e o nome do Usuário no campo Destinatário do Serviço (se forem diferentes). Vá para o SO 3.1.7 para direcionar o Requisitante ao Autoatendimento, se aplicável.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.7	Direcionar o Requisitante para usar o Autoatendimento?	Se o Requisitante concordar em usar a ferramenta de Autoatendimento, o processo de Registro em Log de Requisições de Serviço será encerrado. Caso contrário, vá para o SO 3.1.8 para determinar se a requisição diz respeito a um Item existente do SCR (Service Request Catalog).	Analista de Requisições de Serviço

Tabela 9-1 Processo de Registro em Log de Requisições de Serviço (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.1.8	Requisição de item existente do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, vá para o SO 3.1.9. Caso contrário, vá para o SO 3.1.11 para determinar se a Requisição de Serviço diz respeito a um novo Serviço.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.9	Cancelar a Interação de origem, se apropriado	Se uma Interação tiver sido aberto, cancele-a.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.10	Preencher e enviar a Requisição de Serviço	Insira os detalhes necessários no registro de Requisição de Serviço e envie o conteúdo. Vá para o SO 3.2.1 para que o Aprovador da Requisição de Serviço reveja os detalhes da Requisição de Serviço dentro do processo de Aprovação de Requisições de Serviço.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.11	Requisição de novo Serviço?	Um exemplo de novo serviço seria um novo email criptografado ou um novo sistema de telefonia. Em essência, uma nova oferta na qual os usuários possam se inscrever. Em caso positivo, vá para o SO 3.1.12. Caso contrário, vá para o SO 3.1.13 para determinar se a Requisição de Serviço diz respeito a uma correção no SCR (Service Request Catalog).	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.12	Preencher e enviar a Requisição de Serviço	Insira os detalhes necessários no registro de Requisição de Serviço e envie o conteúdo. Vá para o SO 3.2.1 para que o Aprovador da Requisição de Serviço reveja os detalhes da Requisição de Serviço dentro do processo de Aprovação de Requisições de Serviço.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.13	Requisição para criar/atualizar/retirar Item do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, vá para o SO 3.5.1 para que o Analista de Requisições de Serviço reveja o conteúdo dentro do processo de Criar, Atualizar ou Retirar Item do SRC (Service Request Catalog). Caso contrário, vá para p SO 3.1.14 para cancelar a Interação de origem, se apropriado.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.1.14	Cancelar a Interação de origem, se apropriado	Se uma Interação tiver sido aberto, cancele-a.	Analista de Requisições de Serviço

Aprovação de Requisições de Serviço (processo SO 3.2)

Uma requisição de serviço iniciada pelo Requisitante tem a requisição propriamente dita e as informações do usuário automaticamente incluídas. Após o registro em log de uma Requisição de Serviço, o Aprovador analisa seus detalhes relacionados. Se nenhuma outra informação adicional for necessária, o Aprovador de Requisições de Serviço entrará em contato com o Requisitante e depois aprovará ou rejeitará a solicitação. Depois que todas as aprovações tiverem sido recebidas, o Analista atualizará a Requisição de Serviços e garantirá que todas as informações relacionadas estejam atualizadas.

As seguintes funções de usuário podem se encarregar da Aprovação da Requisição de Serviço:

- Analista de Requisições de Serviço
- Aprovador de Requisições de Serviço

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

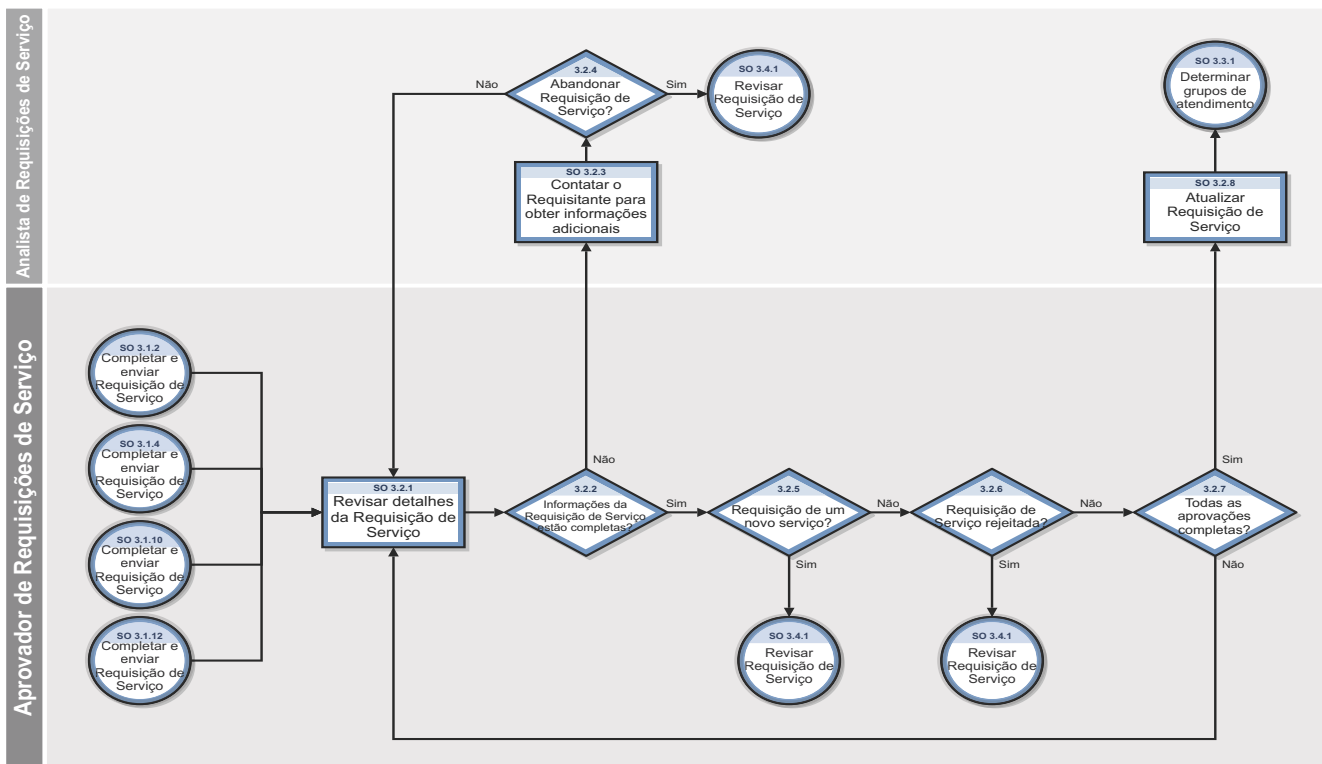


Figura 9-2 Fluxo de trabalho da Aprovação de Requisições de Serviço

Tabela 9-2 Processo de Aprovação de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.2.1	Analisar os detalhes da Requisição de Serviço	O Aprovador analisa a Requisição de Serviço e avalia se existem informações suficientes e se não há discrepâncias ou requisitos adicionais que estejam sendo feitos. Vá para o SO 3.2.2 para determinar se as informações da Requisição de Serviço estão completas.	Serviço Aprovador de Requisições
SO 3.2.2	Informações da Requisição de Serviço completas?	Em caso positivo, vá para o SO 3.2.5 para determinar se a Requisição de Serviço diz respeito a um novo Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.2.3 para contatar o Requisitante e obter informações adicionais.	Serviço Aprovador de Requisições
SO 3.2.3	Contatar o requisitante para obter informações adicionais	Contate o requisitante para obter informações adicionais. É possível que, após uma discussão, o Requisitante decida que não é mais necessário consumir uma Requisição de Serviço. Vá para o SO 3.2.4 para determinar se convém abandonar a Requisição de Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.2.4	Abandonar Requisição de Serviço?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.1 para analisar o status de andamento da Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.2.1 para analisar os detalhes e o andamento da Requisição de Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.2.5	Requisição de Serviço para um novo Serviço?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.1 para analisar o status de andamento da Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.2.6 para determinar se a Requisição de Serviço deve ser rejeitada.	Serviço Aprovador de Requisições

Tabela 9-2 Processo de Aprovação de Requisições de Serviço (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.2.6	Requisição de Serviço rejeitada?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.1 para analisar o status de andamento da Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.2.7 para determinar se todas as aprovações estão completas.	Serviço Aprovador de Requisições
SO 3.2.7	Todas as aprovações completas?	Em caso positivo, vá para o SO 3.2.8 para atualizar a Requisição de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.2.1 para analisar os detalhes da Requisição de Serviço.	Serviço Aprovador de Requisições
SO 3.2.8	Atualizar a Requisição de Serviço	Depois que todas as aprovações tiverem sido recebidas, certifique-se de que todas as informações da Requisição de Serviço estejam atualizadas. Vá para o SO 3.3.1 para determinar os Grupos de Requisição de Serviço no processo de Provisionamento de Requisições de Serviço.	Serviço Analista de Requisições

Provisionamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.3)

No processo de Provisionamento de Requisições de Serviço, o Analista identifica quais Grupos de Requisição de Serviço estão mais aptos a consumir a Requisição de Serviço. Essa etapa também pode ser realizada pelo Service Manager. A ferramenta pode designar automaticamente registros ao grupo apropriado com base na categorização desses registros. Depois disso, são criadas as tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço que serão consumadas pelo grupo.

As seguintes funções de usuário podem se encarregar da Aprovação da Requisição de Serviço:

- Analista de Requisições de Serviço/Ferramenta
- Grupo de Consumo de Requisições de Serviço

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

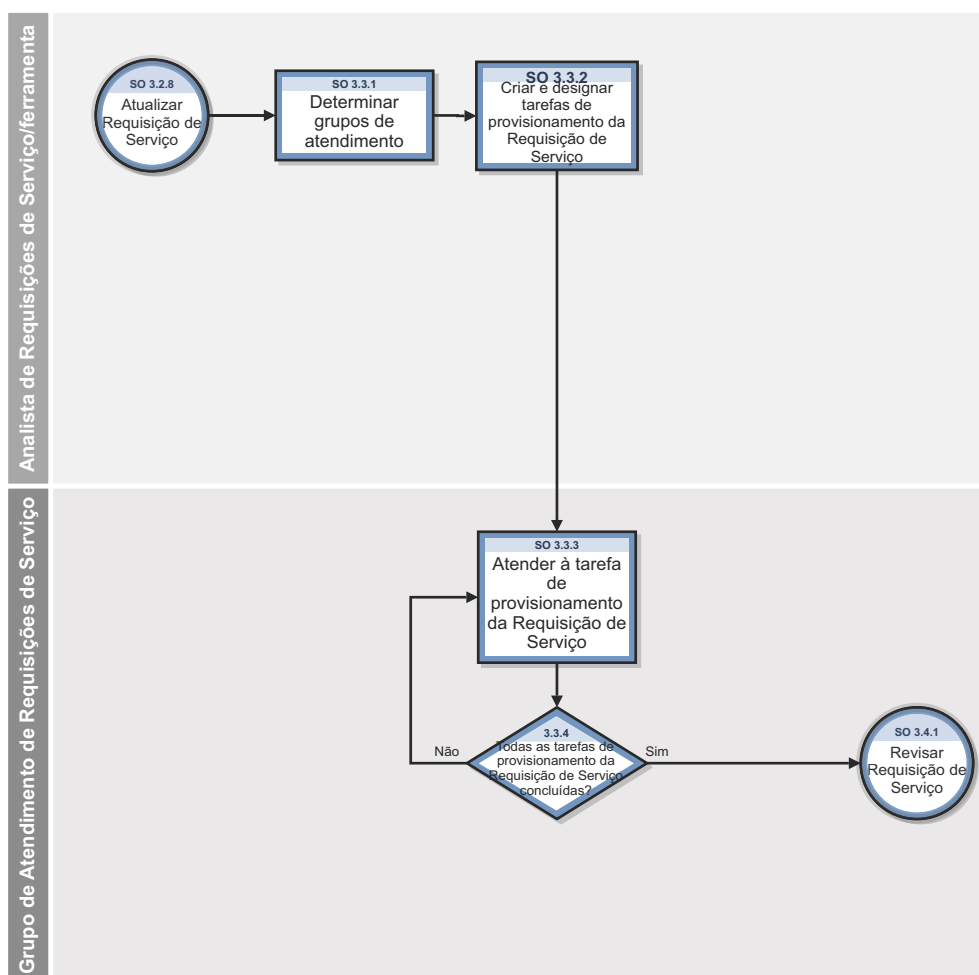


Figura 9-3 Fluxo de trabalho de Provisionamento de Requisições de Serviço

Tabela 9-3 Processo de Provisionamento de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.3.1	Determinar o Grupo de Consumo de Requisições de Serviço	Identifique qual é o Grupo de Consumo de Requisições de Serviço mais apto a consumir a Requisição de Serviço. O Service Manager pode designar automaticamente registros ao grupo apropriado com base na categorização desses registros. Vá para o SO 3.3.2 para criar e designar Tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço.	Serviço Analista de Requisições/ Ferramentas
SO 3.3.2	Criar e designar Tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço	Crie e designe uma Tarefa de Provisionamento de Requisições de Serviço para cada Grupo de Consumo de Requisições de Serviço. Vá para o SO 3.3.3 para consumir a Tarefa de Provisionamento de Requisições de Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.3.3	Consumar a Tarefa de Provisionamento de Requisições de Serviço	Conclua todas as ações necessárias para consumir a Tarefa de Provisionamento de Requisições de Serviço. Vá para o SO 3.3.4 para determinar se todas as Tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço foram concluídas.	Requisição de Serviço Grupo de Consumo
SO 3.3.4	Todas as Tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço estão concluídas?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.1 para analisar o andamento da Requisição de Serviço no processo de Provisionamento de Requisições de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.3.3 para continuar a consumação das Tarefas de Provisionamento de Requisições de Serviço.	Grupo de Consumo de Requisições de Serviço

Validação e fechamento de Requisições de Serviço (processo SO 3.4)

Após a aprovação e a consumação de uma Requisição de Serviço, o Analista de Requisições de Serviço inicia o processo de revisão, validação e fechamento dessa requisição. Uma Requisição de Serviço pode ser fechada quando o Analista responsável finaliza uma das seguintes tarefas:

- Notificar o Requiritante sobre o motivo da rejeição, caso a Requisição de Serviço seja abandonada e rejeitada.
- Notificar o Requiritante de que a Requisição de Serviço será tratada pela equipe de desenvolvimento de TI após a validação da Requisição de Serviço para um novo serviço.
- Conferir com o requiritante se a Requisição de Serviço foi consumada com sucesso.
- Registrar um ticket de incidente para o Requiritante se a Requisição de Serviço não tiver sido bem-sucedida.

Todas as tarefas do processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço são realizadas pelo Analista de Requisições de Serviço.

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

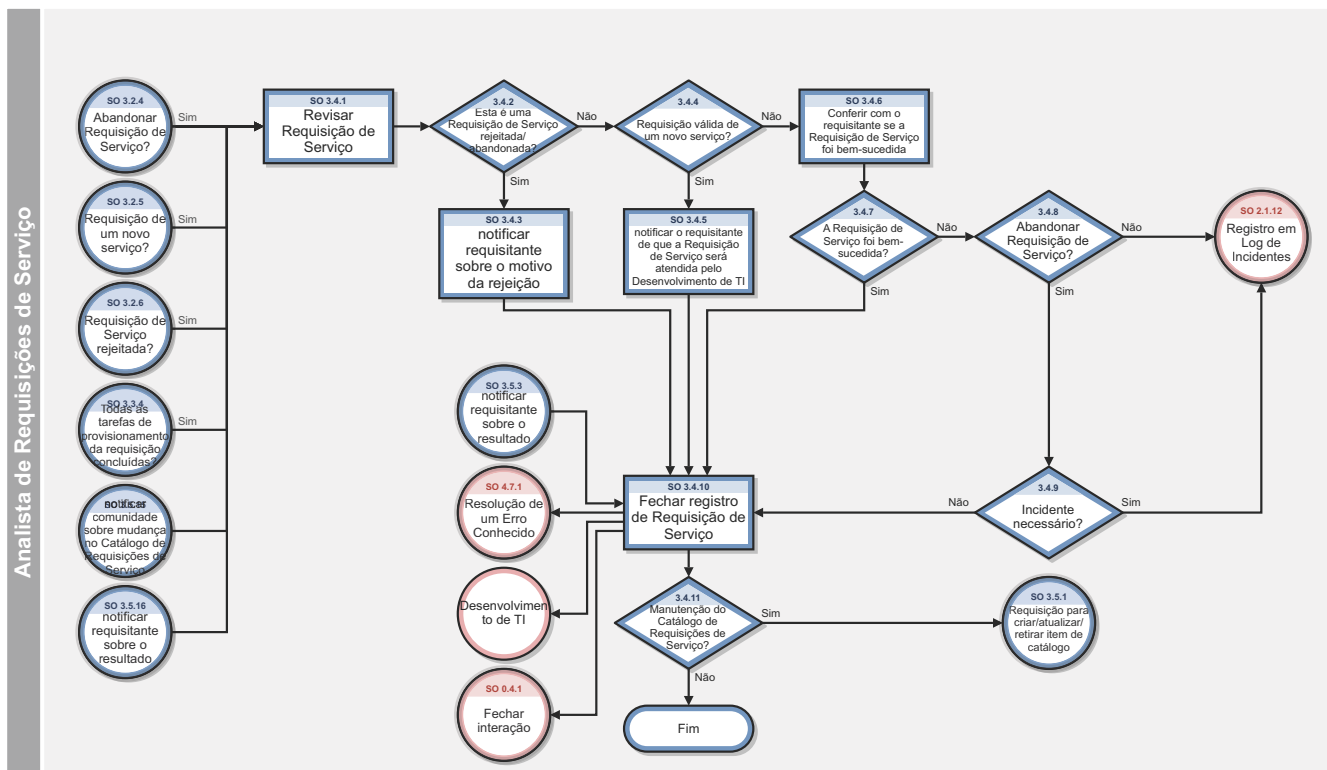


Figura 9-4 Fluxo de trabalho de validação e fechamento de Requisições de Serviço

Tabela 9-4 Processo de validação e fechamento de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.4.1	Analisar a Requisição de Serviço	A Requisição de Serviço é analisada para determinar o status do seu andamento. Vá para o SO 3.4.2 para determinar se a Requisição de Serviço foi rejeitada/abandonada.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.2	A Requisição de Serviço foi rejeitada/abandonada?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.3 para notificar o Requiritante sobre a rejeição. Em caso negativo, vá para o SO 3.4.4 para determinar se a Requisição de Serviço é válida para um novo Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.3	Notificar o Requiritante sobre o motivo da rejeição	Contate o Requiritante e informe por que a Requisição de Serviço foi rejeitada. Vá para o SO 3.4.10 para fechar a Requisição de Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.4	Requisição de Serviço válida para um novo Serviço?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.5 para notificar o Requiritante de que a Requisição de Serviço será tratada pela equipe de Desenvolvimento de TI. Em caso negativo, vá para o SO 3.4.6 para confirmar com o Requiritante se a Requisição de Serviço foi bem-sucedida.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.5	Notificar o Requiritante de que a Requisição de Serviço será tratada pela equipe de Desenvolvimento de TI	Notifique o Requiritante de que a Requisição de Serviço será tratada pela equipe de Desenvolvimento de TI. Vá para o SO 3.4.10 para fechar a Requisição de Serviço.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.6	Conferir com o Requiritante se a Requisição de Serviço foi bem-sucedida	Contate o Requiritante para confirmar se a Requisição de Serviço foi bem-sucedida. Vá para o SO 3.4.7 para determinar se a Requisição de Serviço foi bem-sucedida.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.7	A Requisição de Serviço foi bem-sucedida?	Em caso positivo, vá para o SO 3.4.10 para fechar a Requisição de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.4.8 para determinar se convém abandonar a Requisição de Serviço.	Serviço Analista de Requisições

Tabela 9-4 Processo de validação e fechamento de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.4.8	Abandonar Requisição de Serviço?	<p>Se uma Requisição de Serviço tiver falhado, será possível gerar um Incidente para investigar e resolver o problema. Se o Requiritante ainda exigir que a Requisição de Serviço seja consumada, um Incidente será gerado. Se o Requiritante não a exigir mais, talvez seja possível gerar um Incidente, dependendo da falha.</p> <p>Se a Requisição de Serviço tiver sido abandonada, vá para o SO 3.4.9 para determinar se um Incidente é necessário.</p> <p>Se não for, vá para Registro em Log de Incidentes (SO 2.1.12) para criar um novo Incidente.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.9	Incidente necessário?	<p>Em caso positivo, vá para Registro em Log de Incidentes (SO 2.1.12) para criar um novo Incidente.</p> <p>Em caso negativo, vá para o SO 3.4.10 para fechar a Requisição de Serviço.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.10	Fechar o Serviço Registro da Requisição	<p>Analise a Requisição de Serviço e verifique se todas as informações estão completas e se todas as atualizações nos ICs foram concluídas.</p> <p>Vá para o SO 3.4.11 para determinar se o SRC (Service Request Catalog) precisa ser atualizado.</p> <p>Se a Requisição de Serviço tiver falhado, e houver suspeitas de que isso tenha acontecido por causa de um Erro Conhecido, vá para Gerenciamento de Problemas (SO 4.7.1) para coordenar ações corretivas.</p> <p>Se a Requisição de Serviço tiver sido uma requisição válida para um novo Serviço, encaminhe-a à equipe Desenvolvimento de TI. A equipe Desenvolvimento de TI é responsável por lidar com a solução de novo Serviço, que deve ser gerenciada como uma Mudança.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.4.11	Manutenção do SRC (Service Request Catalog)?	<p>Em caso positivo, vá para o SO 3.5.1 para analisar a atualização do SRC (Service Request Catalog) no processo de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC. Em caso negativo, o processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço será finalizado.</p>	Serviço Analista de Requisições

Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog) (processo SO 3.5)

O Analista de Requisições de Serviço solicita a atualização do SRC (Service Request Catalog) quando a Manutenção do SRC é necessária. O Proprietário do SRC é responsável por criar um plano de retirada de Item do SRC ou um design atualizado do SRC depois de garantir que todos os requisitos possam ser atendidos. Depois de enviado para implementação, o plano ou design será gerenciado como parte do processo de Gerenciamento de Mudanças. O Requisitante que iniciou a Requisição e também todos os envolvidos apropriados serão notificados sobre os resultados da implementação da mudança.

O processo de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog) é realizado pelas seguintes funções:

- Analista de Requisições de Serviço
- Gerente de Requisições de Serviço
- Proprietário do SRC (Service Request Catalog)

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

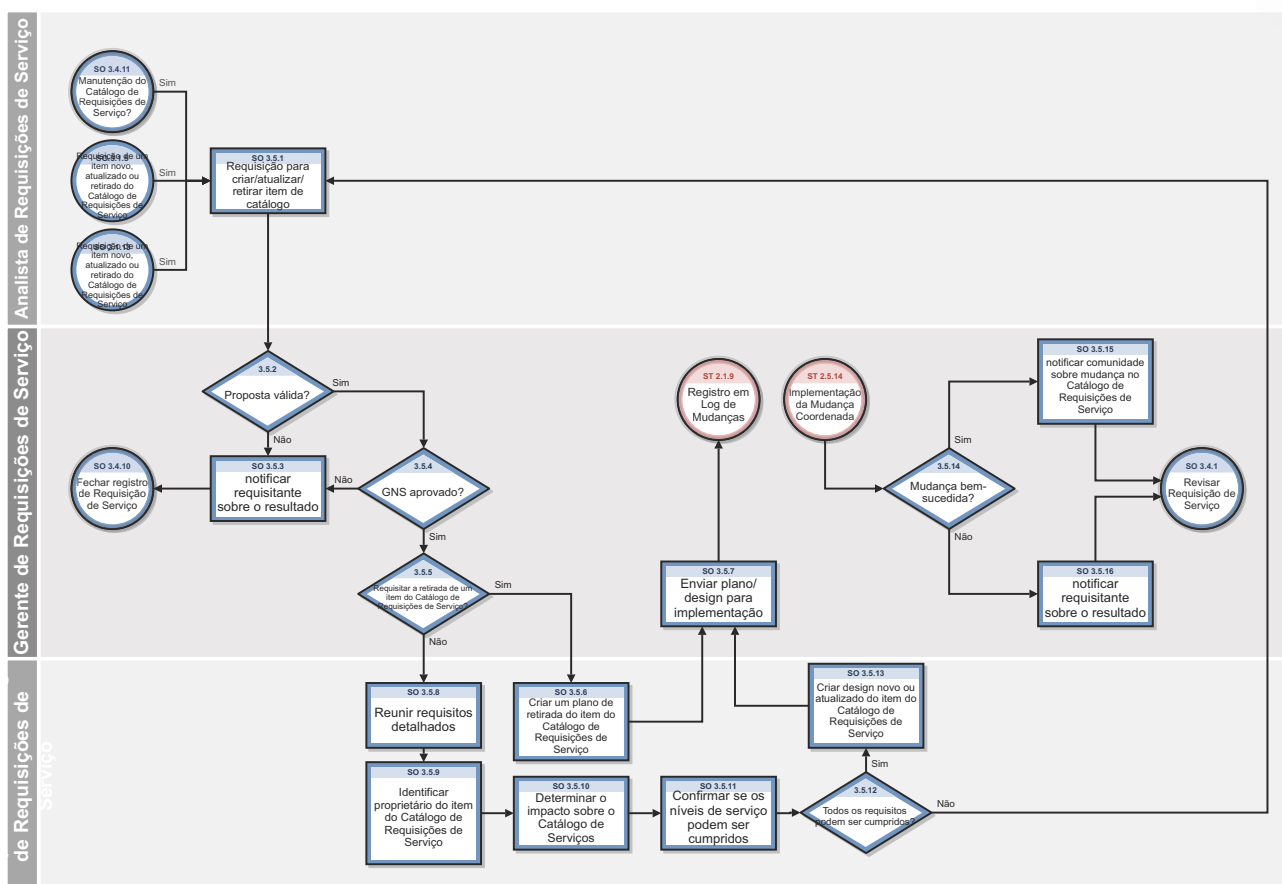


Figura 9-5 Fluxo de trabalho de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)

Tabela 9-5 Processo de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.5.1	Requisição para criar/atualizar/retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)	A requisição é analisada para verificar a sua validade e garantir que todas as informações sejam fornecidas. Vá para o SO 3.5.2 para determinar se a proposta é válida.	Analista de Requisições de Serviço
SO 3.5.2	Proposta válida?	Em caso positivo, vá para o SO 3.5.4 para determinar se a proposta foi aprovada pelo processo de GNS (Gerenciamento do Nível de Serviço). A aprovação pelo processo de GNS é necessária para garantir que as mudanças feitas no SRC (Service Request Catalog) não venham a comprometer a capacidade de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço combinados com o cliente (ou Acordos de Nível Operacional ou Contratos de Apoio). Em caso negativo, vá para o SO 3.5.3 para notificar o Requisitante.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.3	Notificar o Requisitante sobre o resultado	Avise ao Requisitante que a proposta é inválida ou não recebeu aprovação do processo de GNS. Vá para o SO 3.4.10 para fechar a Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.4	Aprovado pelo processo de GNS?	Em caso positivo, vá para o SO 3.5.5 para determinar se a requisição diz respeito a retirar um Item do SCR (Service Request Catalog). Em caso negativo, vá para o SO 3.5.3 para notificar o Requisitante.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.5	Requisição para retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)?	Em caso positivo, vá para o SO 3.5.6 para que o Proprietário do SRC (Service Request Catalog) crie um plano de retirada. Em caso negativo, vá para o SO 3.5.8 para que o Proprietário do SRC (Service Request Catalog) colete requisitos detalhados.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.6	Criar um Plano de Retirada	Crie um plano para desativar o Item do SRC (Service Request Catalog), removendo todas as entradas e integrações do sistema, bem como todas as integrações de processos, mecanismos de notificação e matrizes de aprovação. Vá para o SO 3.5.7 para enviar o plano para implementação.	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.7	Enviar plano/design para implementação	O novo Design ou Plano de Retirada do Item do SRC (Service Request Catalog) deve ser enviado para implementação e será gerenciado como parte do processo de Gerenciamento de Mudanças. Vá para Registro em Log de Mudanças (ST 2.1.9)	Gerente de Requisições de Serviço

Tabela 9-5 Processo de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.5.8	Coletar requisitos detalhados	<p>O Proprietário do SRC (Service Request Catalog) se envolve com os grupos de TI e negócios relevantes para coletar requisitos detalhados para o Item novo ou atualizado do SRC. Isso incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Escopo • Requisitos de Nível de Serviço • Modelo de Cobrança • Proprietário • Custo • Relações do Catálogo de Serviços • Tarefas de Consumo a serem realizadas <p>Vá para o SO 3.5.9 para identificar o Proprietário do Item do SRC (Service Request Catalog).</p>	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.9	Identificar o Proprietário do Item do SRC (Service Request Catalog)	<p>É identificado um Proprietário para o Item novo ou corrigido do SRC (Service Request Catalog), que será responsável pela qualidade e integridade desse item durante o seu ciclo de vida. O proprietário é responsável pela revisão periódica da validade, do alinhamento às necessidades de negócios e da precisão das Tarefas.</p> <p>Vá para o SO 3.5.10 para determinar o impacto do Item novo ou corrigido do SRC (Service Request Catalog) sobre o Catálogo de Serviços.</p>	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.10	Determinar o impacto sobre o Catálogo de Serviços	<p>O Item novo ou corrigido do SRC (Service Request Catalog) deve servir como apoio para o Catálogo de Serviços e não pode alterar nenhum atributo dos Serviços que ele contém. Por conta disso, é necessário determinar o impacto e todas as atualizações necessárias no Catálogo de Serviços.</p> <p>Vá para o SO 3.5.11 para confirmar se os Níveis de Serviço podem ser cumpridos.</p>	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.11	Confirmar se os Níveis de Serviço podem ser cumpridos	<p>Assegure-se de que os Requisitos de Nível de Serviço do Item novo ou corrigido do SRC (Service Request Catalog) possam ser cumpridos.</p> <p>Vá para o SO 3.5.12 para determinar se todos os requisitos podem ser cumpridos.</p>	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.12	É possível cumprir todos os requisitos?	<p>Em caso positivo, vá para o SO 3.5.13 para estabelecer o design do Item novo ou atualizado do SRC (Service Request Catalog).</p> <p>Em caso negativo, vá para o SO 3.5.1 para analisar novamente a proposta.</p>	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)

Tabela 9-5 Processo de Criar, Atualizar ou Retirar um Item do SRC (Service Request Catalog)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.5.13	Estabelecer o design do Item novo ou atualizado do SRC (Service Request Catalog)	O Item novo ou atualizado do SRC (Service Request Catalog) deve ser projetado na ferramenta. Isso incluirá entradas de Catálogo, um modelo de requisição, critérios de direitos e matrizes de aprovação. Vá para o SO 3.5.7 para enviar o Design do Item do SRC (Service Request Catalog) para implementação.	Proprietário do SRC (Service Request Catalog)
SO 3.5.14	Mudança bem-sucedida?	Assim que o Coordenador de Mudanças tiver determinado que a Mudança foi implementada com sucesso (ST 2.5.14), o Gerente de Requisições de Serviço será notificado. Em caso positivo, vá para o SO 3.5.15 para notificar a comunidade sobre a mudança no SRC (Service Request Catalog). Em caso negativo, vá para o SO 3.5.16 para notificar o Requiritante.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.15	Notificar a comunidade sobre a mudança no SRC (Service Request Catalog)	Assim que a mudança no SRC (Service Request Catalog) tiver sido implementada com sucesso, notifique os devidos usuários interessados. Vá para o SO 3.4.1 para analisar a Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.5.16	Notificar o Requiritante sobre o resultado	Se a mudança no SRC (Service Request Catalog) não tiver sido bem-sucedida, notifique o Requiritante sobre o resultado. Vá para o SO 3.4.1 para analisar a Requisição de Serviço no processo de Validação e Fechamento de Requisições de Serviço.	Gerente de Requisições de Serviço

Monitoramento de Requisições de Serviço (processo SO 3.6)

O processo de Monitoramento de Requisições de Serviço descreve as atividades para monitorar todas as Requisições de Serviço abertas, desde a inicialização até a resolução. O Monitoramento de Requisições de Serviço também determina se uma ação ou escalção é necessária para cumprir a resolução prevista de acordo com o ANS associado. Por exemplo, uma ação será necessária se as requisições ultrapassarem 50% do ANS expirado. O Monitoramento de Requisições de Serviço é um processo contínuo desempenhado pelo Analista e pelo Gerente de Requisições de Serviço.

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

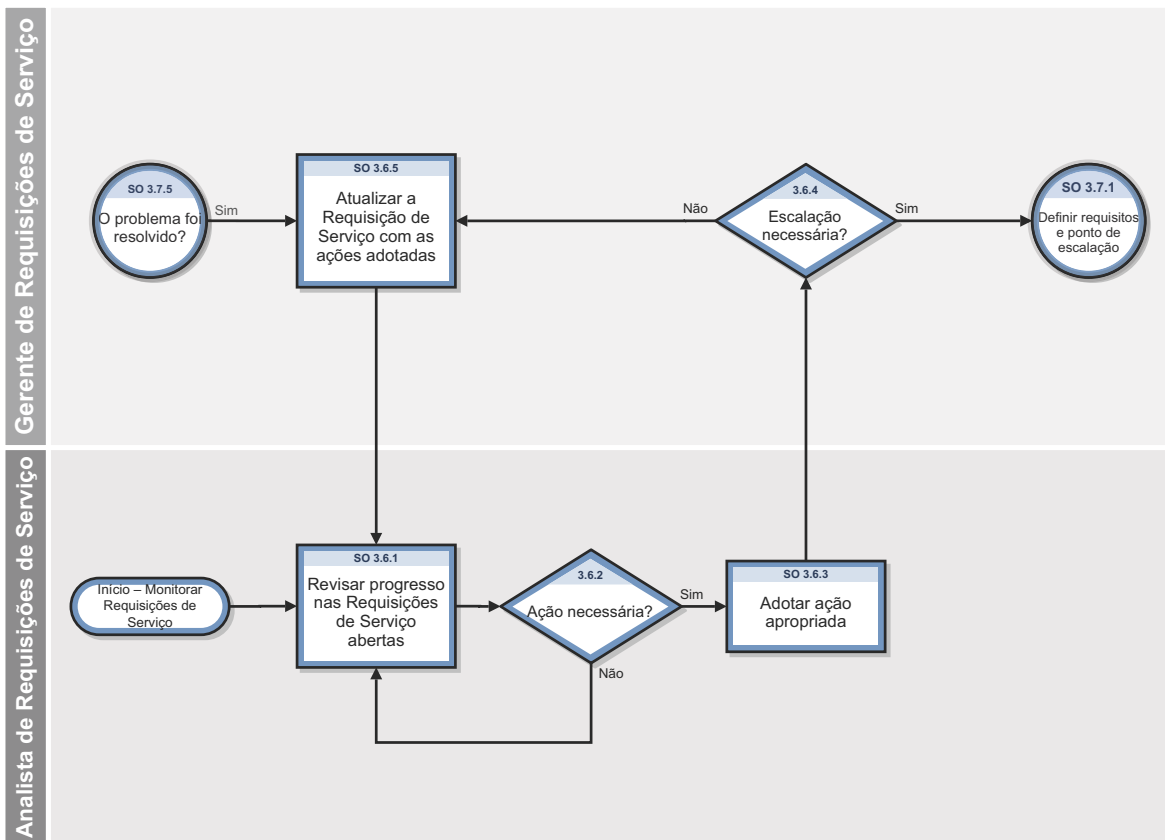


Figura 9-6 Fluxo de trabalho de Monitoramento de Requisições de Serviço

Tabela 9-6 Processo de Monitoramento de Requisições de Serviço (SO 3.6)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.6.1	Analisar o andamento em Requisições de Serviço abertas	Análise regularmente (várias vezes por dia) o andamento em Requisições de Serviço abertas. Exemplos de tipos de problemas a serem monitorados incluem: <ul style="list-style-type: none">• Requisições incorretamente compiladas• Requisições para usuários VIP• Requisições > 100% do ANS expirado (com escalação do cliente)• Requisições > 50% do ANS expirado• Requisições > 100% do ANS expirado (sem escalação do cliente)• Requisições < 50% do ANS expirado Vá para o SO 3.6.2 para determinar se uma ação é necessária.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.6.2	Ação necessária?	Em caso positivo, vá para o SO 3.6.3 para tomar a medida apropriada. Em caso negativo, vá para o SO 3.6.1 para analisar o andamento em Requisições de Serviço abertas.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.6.3	Tomar a medida apropriada	Implemente ações para resolver o problema com a Requisição de Serviço. Vá para o SO 3.6.4 para determinar se uma escalação é necessária para resolver o problema.	Serviço Analista de Requisições
SO 3.6.4	Escalação necessária?	Em caso positivo, acesse o SO 3.7.1 para definir requisitos e o ponto de escalação dentro do processo de Escalação de Requisições de Serviço. Em caso negativo, vá para o SO 3.6.5 para atualizar a Requisição de Serviço com as medidas tomadas.	Gerente de Requisições de Serviço
SO 3.6.5	Atualizar a Requisição de Serviço com as medidas tomadas	Certifique-se de que a Requisição de Serviço seja atualizada de forma a refletir todas as medidas tomadas. Vá para o SO 3.6.1 para o Analista de Requisições de Serviço analisar o andamento das Requisições de Serviço abertas.	Gerente de Requisições de Serviço

Escalção de Requisições de Serviço (processo SO 3.7)

Quando um Analista de Requisições de Serviço comunica o Gerente de Requisições de Serviço sobre as medidas tomadas para resolver o problema com a Requisição de Serviço, esse gerente determina se uma escalção é necessária. O processo de Escalção de Requisições de Serviço começa a partir dos requisitos e do ponto de escalção definidos pelo Gerente de Requisições de Serviço, e o analista se encarrega de definir as medidas que devem ser tomadas e a execuço das aoes apropriadas ate que o problema seja resolvido.

A Escalção de Requisições de Serviço e realizada pelo Analista e pelo Gerente de Requisioes de Serviço.

Os detalhes deste processo podem ser vistos na figura e na tabela a seguir.

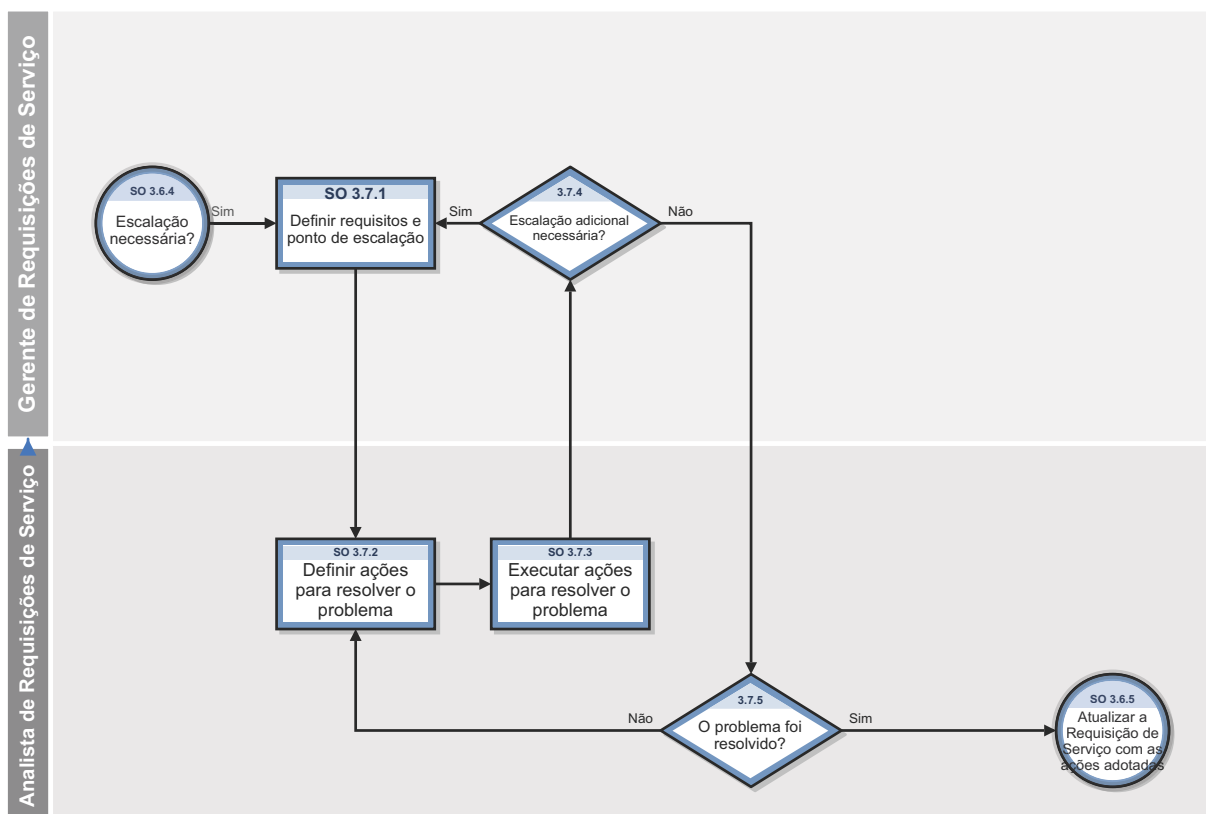


Figura 9-7 Fluxo de trabalho de Escalção de Requisições de Serviço

Tabela 9-7 Processo Escalação de Requisições de Serviço

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 3.7.1	Definir os requisitos e o ponto de escalação	<p>Certifique-se de que o motivo da escalação esteja claramente definido, incluindo o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uma descrição evidente do motivo da escalação• Uma avaliação dos riscos• Se possível, a ação necessária para resolver o problema. <p>Identifique o ponto de escalação mais adequado. Na maioria dos casos, esse ponto será o gerente de linha imediato. Em caso negativo, chegue a um acordo com o gerente de linha a respeito de que deve ser o ponto de escalação. Certifique-se de que a Requisição de Serviço seja atualizada com todas as informações/decisões.</p> <p>Vá para o SO 3.7.2 para o Analista de Requisições de Serviço definir as ações necessárias para resolver o problema.</p>	Serviço Gerente de Requisições
SO 3.7.2	Definir ações para resolver o problema	<p>O ponto de escalação estabelecido deve:</p> <ul style="list-style-type: none">• Avaliar o problema/motivo da escalação/risco• Determina a linha de ação mais apropriada• Tomar posse e direcionar a resolução <p>Caso não considere ser o ponto de escalação apropriado, ele deverá manter a posse do problema e se responsabilizar por garantir que o mesmo seja encaminhado ao ponto de escalação correto.</p> <p>Vá para o SO 3.7.3 para executar as ações necessárias para resolver o problema.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.7.3	Executar ações para resolver o problema	<p>O ponto de escalação deve desempenhar ou delegar todas as ações definidas dentro do escopo de sua autoridade. Todas as outras ações devem avançar através de uma sequência de escalação adicional.</p> <p>Vá para o SO 3.7.4 para determinar se uma escalação adicional é necessária.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.7.4	Escalação adicional necessária?	<p>Em caso positivo, acesse o SO 3.7.1 para definir requisitos e o ponto de escalação.</p> <p>Em caso negativo, vá para o SO 3.7.5 para determinar se o problema foi resolvido.</p>	Serviço Analista de Requisições
SO 3.7.5	O problema foi resolvido?	<p>Em caso positivo, vá para o SO 3.6.5 para atualizar a Requisição de Serviço com as medidas tomadas no processo de Monitoramento de Requisições de Serviço.</p> <p>Em caso negativo, vá para o SO 3.7.2 para definir as ações necessárias para resolver o problema.</p>	Gerente de Mudanças

10 Detalhes de Gerenciamento de Requisições

HP O Service Manager usa o aplicativo Gerenciamento de Requisições para habilitar o processo de Gerenciamento de Requisições. A principal função de Gerenciamento de Requisições é padronizar os métodos e processos utilizados por uma organização para registrar, aprovar, validar, monitorar e escalar solicitações de serviço conforme necessário.

No fluxo de trabalho de Gerenciamento de Requisições de Serviço, o Analista cria e designa registros de Tarefa de Provisionamento de Requisições de Serviço para os Grupos de Consumo de Requisições de Serviço apropriados, consome a Requisição de Serviço e verifica se o Requiritante está satisfeito com o resultado. No fluxo de trabalho de Manutenção do SRC (Service Request Catalog), o Gerente de Requisições de Serviço determina se a proposta é válida e garante que a aprovação de Gerenciamento do Nível de Serviço seja recebida. O Proprietário do SRC cria uma cotação nova ou atualizada do SRC e a envia ao Gerente de Requisições de Serviço. Após a implementação da Mudança criada pelo gerente, o Analista de Requisições de Serviço verifica se o Requiritante está satisfeito com o resultado e fecha a Requisição de Serviço.

Esta seção descreve os campos selecionados de Gerenciamento de Requisições no sistema pré-configurado do Service Manager.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Categorias e fases de Gerenciamento de Requisições](#) , na página 136
- [Fluxo do processo de Gerenciamento de Requisições](#) , na página 144
- [Processo de geração de pedidos](#) , na página 145
- [Formulário de Modelo](#) , na página 148
- [Detalhes do formulário de Modelo](#) , na página 149
- [Formulário de Resumo de Itens de Linha](#) , na página 156
- [Detalhes do formulário de Resumo de Itens de Linha](#) , na página 157
- [Formulário de Cotação](#) , na página 160
- [Detalhes do formulário de Cotação](#) , na página 161
- [Formulário de Pedido](#) , na página 164
- [Detalhes do formulário de Pedido](#) , na página 165

Categorias e fases de Gerenciamento de Requisições

Categoria é uma classificação de registros em cada uma destas três áreas funcionais: Cotações, Pedidos e Itens de Linha. Uma fase é uma etapa administrativa no ciclo de vida útil de um Registro.

Categorias de cotações e pedidos podem ser subdivididas em qualquer número de fases. Cada categoria de item de linha tem apenas uma fase. A definição da fase controla opções e comportamentos do sistema para cada fase.

Categorias de item de linha

Categorias de item de linha são os principais agrupamentos de diferentes produtos e serviços. Cada produto ou serviço deve ter uma categoria de item de linha. Os seguintes exemplos referem-se a categorias de Item de Linha:

- Computadores e Relacionados.
- Suprimentos de Escritório.
- Categorias de Software.
- Instalação.

Categorias de item de linha são armazenadas na tabela `ocmlcat`.

Campos de categoria de item de linha estão descritos na [Tabela 10-1](#).

Tabela 10-1 Descrições de campos de Categoria do Item de Linha

Rótulo	Descrição
Nome	(Necessário) Um identificador exclusivo para a categoria do item de linha.
Descrição	Uma descrição resumida da categoria.
Disponibilidade	A condição avaliada ao se adicionar um processo de item de linha para determinar se o usuário pode selecionar itens na categoria. Ela também controla os itens de linha que os usuários podem visualizar ou atualizar. O valor será padronizado como False se ficar em branco.
Formato de QBE	Permite a designação de um formulário de lista de registros para uma categoria diferente daquela do formulário <code>ocml.qbe</code> padrão.
Bitmap da Lista	Esse campo permite adicionar um bitmap ao formulário do Service Manager.
Sequência	Este campo não é usado.
Designar Número Antes da Confirmação	Se esse campo estiver selecionado (definido como True), o sistema designará um número ao item de linha antes de exibir uma tela de confirmação se essa opção de exibição estiver ativada. Se não estiver selecionada (definida como NULL), esse campo será padronizado como False.
Categorias de Cotação, Categorias de Pedido	As categorias de pedidos/cotações que podem selecionar a categoria do item de linha. Se for NULL, a categoria do item de linha estará disponível para todas as categorias de cotação/pedido (com o uso pendente de categorias principais).
Fase do Item de Linha	(Necessário e somente exibição) O nome da fase dessa categoria é automaticamente padronizado (via Controle de Formato) para corresponder ao nome da categoria.

Fases de Itens de Linha

A definição de fase do item de linha determina quando e como os itens são solicitados. Itens de linha são associados a uma cotação ou a uma categoria de pedido, e não à fase. Uma fase de cotação ou pedido pode mudar, mas o status dos itens de linha na cotação ou pedido só poderá mudar quando a última fase da cotação/pedido primário tiver sido fechada.

Há apenas uma fase para cada item de linha. O nome do item de linha é padronizado como o Nome da Categoria do Item de Linha.

Observação: um registro de controle de formato exibe o nome da fase idêntico ao nome da categoria. É possível modificá-lo para que o nome da fase do item de linha seja diferente do nome da categoria.

Quando uma Categoria de Item de Linha é criada, a fase correspondente (com o mesmo nome) também deve ser criada na tabela de Definição de Fases (`ocmoptions`). Quando o processo de Criar Categoria de Item de Linha é usado para criar uma nova Categoria de Item de Linha, e o usuário clica em Adicionar, o sistema abre o formulário de Definição de Fase de Item de Linha para preenchimento.

Campos de fases de item de linha estão descritos na [Tabela 10-2](#).

Tabela 10-2 Descrições de campos de fases de item de linha

Rótulo	Descrição
Guia Definição	
Nome	(Necessário) O nome da fase.
Descrição	Um identificador exclusivo da fase (exibido nas guias de fluxo de trabalho).
Área	(Necessária) A área funcional à qual a fase se aplica (com código fixo em Itens de Linha).
Área Primária	(Exclusiva para itens de linha) Designa qual área primária (Pedidos ou Cotações) é válida para um item de linha nessa fase. Se esse campo estiver definido como NULL, ambos estarão disponíveis.
Risco Máximo	O valor máximo que será designado por cálculos de risco.
Cálculo de Risco	Se definido como True, o risco será automaticamente calculado.
Páginas de Histórico	Se definido como True, registros serão criados na tabela <code>ocmlpage</code> sempre que um item de linha dessa fase for atualizado.
Link de Páginas de Histórico	Registro de link usado para copiar campos do registro <code>ocml</code> para o registro <code>ocmlpage</code> (todos os campos serão copiados se esse campo estiver em branco).
Registros de Auditoria de Histórico	Se definido como True, registros de auditoria serão criados quando campos auditados de um item de linha nessa fase forem atualizados.
Atualizar	Se definido como True, os campos do item de linha poderão ser modificados.
Aprovação	Se definido como True, os operadores com autoridade de aprovação poderão realizar ações de aprovação (irrelevantes para fases do Item de Linha).
Fechar	Se definido como True, o item de linha poderá ser fechado (ou recebido).
Fechar ID Msg.	Identifica o rótulo do botão de fechamento de fase usando um registro <code>scmessage</code> . Deve ser uma ID de mensagem válida para uma mensagem definida na tabela <code>scmessage</code> com uma classe de mensagem <code>ocm</code> .

Tabela 10-2 Descrições de campos de fases de item de linha (continuação)

Rótulo	Descrição
Descr. de Fechamento	A descrição da opção usada para fechar a fase (por exemplo, Fechar ou Próxima Fase).
Reabrir	Se definido como True, um item de linha fechado poderá ser reaberto.
Msg./Eventos	Esse campo é obsoleto, tendo sido incluído apenas para compatibilidade com o ServiceCenter 3 e versões anteriores.
Confirmar Ação	Se definido como True, os operadores com a configuração Confirmar Ação em seus perfis serão solicitados a confirmar ações realizadas no item de linha.
Guia Alertas	
Alerta	Registros de alerta que se aplicam à fase do item de linha.
Controles de Alerta > Redefinir	Define como inativo o status de todos os registros de Alerta atuais associados à fase do item de linha atual e marca o último campo de ação como redefinido. Em seguida, programa um registro de cálculo de alerta para recalculer os alertas do item e reiniciar o processo de alertas.
Controles de Alerta > Reavaliar	Se definido como True, recupera cada Alerta associado à fase do item de linha e processa esse alerta recuperado. Se o status do alerta for ativo, o Service Manager reavaliará a condição do alerta e o atualizará para refletir o status correto. Se o status do alerta não for ativo, o Service Manager reavaliará a condição do alerta. Se a condição for True, o Service Manager fará o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Definirá o status como Programado. • Definirá a última ação como Recalcular. • Definirá o horário de ação como a data/hora atuais. • Reavaliará a Condição de Programação.
Guia Aprovações	
Nome de Aprovação	O nome de um registro de definição de aprovação que se aplica à fase do item de linha.
Controles de Aprovação > Redefinir	Se definido como True, redefine todas as aprovações e reavaliará as condições em todas as possíveis definições de aprovação.
Controles de Aprovação > Recalcular	Se definido como True, recalcula as definições para todas as aprovações atuais.
Controles de Aprovação > Retenção	Se definido como True, manterá as aprovações atuais se a fase mudar.
Guia Modelo/Itens de Linha	
Modelo	(Opcional) Número de um Item de Linha existente que será usado como "modelo" (os valores desse item de linha serão copiados para outros itens de linha que entrarem nessa fase).
Link	(Opcional) Registro de link usado para especificar quais campos são copiados do Item de Linha "modelo" para outros itens de linha que entrarem nessa fase (todos os campos serão copiados se esse valor ficar em banco).

Tabela 10-2 Descrições de campos de fases de item de linha (continuação)

Rótulo	Descrição
Modificar Datas	(Exclusivo para itens de linha) Se definido como True, as datas de um item de linha poderão ser alteradas por um operador.
Formato de Recebimento	(Exclusivo para itens de linha) O nome do formulário apresentado para o processo de recebimento do item de linha.
Guia Scripts/Exibições	
Scripts	Define scripts para execução na fase Abrir, Atualizar, Fechar, Reabrir ou Copiar e Abrir.
Exibição Padrão	Define o formulário usado para exibir Itens de Linha dessa fase.
Guia Relatórios	
Relatório, Formatar	A guia Relatórios está incluída para compatibilidade com implementações anteriores. Prática recomendada: remova todos os valores dessa guia (ou deixe tudo em branco). Isso evitará uma etapa extra de validação durante o salvamento ou a criação da definição de fase.

Categorias principais

Categorias principais permitem agrupamentos de itens de linha semelhantes. Use categorias principais para estruturar o processo de seleção de peças, criando agrupamentos de alto nível de categorias de item relacionadas e definindo a categoria de cotação para a qual essas categorias de item de linha são disponibilizadas.

Exemplo: se nenhuma categoria principal existisse para equipamentos de escritório e Recursos Humanos, todas as categorias de item de linha apareceriam para seleção: Cadeiras, Conversão de Contratantes, Mesas, Promoção de Funcionários, Demissão de Funcionários, Transferência de Funcionários, Lâmpadas, Configuração de Novo Funcionário e Acessórios para Escritório. Usando categorias principais, você pode agrupar categorias de item de linha em seleções lógicas, como as seguintes:

- Equipamentos para Escritório
 - Mesas.
 - Cadeiras.
 - Lâmpadas.
 - Acessórios.
- Recursos Humanos
 - Conversão de Contratantes.
 - Nova Contratação.
 - Redesignação.
 - Rescisão.
 - Transferência.

No catálogo, cada peça deve ter uma categoria de item de linha. A categoria principal não aparece em nenhum registro de catálogo de peças: ela simplesmente organiza itens de linha em grupos relevantes. As peças são selecionadas através da categoria de item de linha da peça. Categorias principais são agrupadas em categorias específicas de cotação ou pedido ou ficam disponíveis para todas as categorias de cotação ou pedido.

A hierarquia de organização de categorias principais é a seguinte:

- Categorias de Cotação/Pedido.
- Categorias Principais.
- Categorias de Item de Linha.

Campos de Categorias Principais são descritos na [Tabela 10-3](#).

Tabela 10-3 Descrições de campos de Categorias Principais

Rótulo	Descrição
Nome	(Necessário) Um identificador exclusivo para a categoria do item de linha principal.
Descrição	Uma descrição resumida e significativa da categoria exibida em listas de registros.
Disponibilidade	A condição avaliada para determinar se o usuário pode selecionar itens na categoria principal ao se adicionar um processo de item de linha. O valor será padronizado como False se ficar em branco.

Tabela 10-3 Descrições de campos de Categorias Principais (continuação)

Rótulo	Descrição
Exibir Categorias	A condição é avaliada depois que o usuário seleciona a categoria principal para determinar se a lista de categorias de item de linha abaixo dela é exibida. Se definido como False, a lista de categorias de item de linha não será exibida. Em vez disso, todas as peças (ou itens de linha) com uma categoria de item de linha correspondente a qualquer uma das categorias de item de linha dessa categoria principal serão exibidas. O valor será padronizado como False se ficar em branco.
Sequência	Este campo é obsoleto (não utilizado).
Categorias de Cotação, Categorias de Pedido	As categorias de cotação/pedido às quais a categoria de item de linha principal se ajusta. Se for definido como NULL, a categoria do item de linha estará disponível para todas as categorias de cotação/pedido.
Categorias de Item de Linha	As categorias de item de linha disponíveis na categoria do item de linha principal.

Categorias de cotação

Categorias de cotação são a classificação principal de requisições de entrada dos usuários. Cotações, também conhecidas como requisições, são a descrição de categoria de maior nível. As principais determinações para se estabelecer categorias de cotação são:

- O número de produtos e serviços oferecidos.
- As necessidades de geração de relatórios da organização.

Categorias de pedido incluem várias fases, entre elas:

- Fase inicial: entrada inicial e precificação da requisição.
- Fase de aprovações: aprovação do gerenciamento.
- Fase de geração de pedido: permite que peças e serviços sejam encomendados, recebidos e fechados.
- Fase de acompanhamento: o cliente verifica a consumação bem-sucedida.

Campos de Categorias de Cotação são descritos na [Tabela 10-4](#).

Tabela 10-4 Descrições de campos de Categorias de Cotação

Rótulo	Descrição
Nome	(Necessário) Um identificador exclusivo para a categoria da cotação.
Descrição	Uma descrição significativa da categoria exibida em listas de registros.
Disponibilidade	A condição avaliada na abertura de uma cotação ou na mudança de uma categoria para determinar se o usuário pode selecionar essa categoria. Se definido como False, a categoria não aparecerá na lista. Controla qual cotação os usuários podem visualizar ou atualizar. O valor será padronizado como False se ficar em branco.
Formato de QBE	Permite a designação de um formulário de lista de registros, diferente do formulário <code>ocmq.qbe</code> padrão, para essa categoria.

Tabela 10-4 Descrições de campos de Categorias de Cotação (continuação)

Rótulo	Descrição
Várias Seleções	Um campo lógico padronizado como True. Ele permite que o usuário acrescente itens adicionais, se necessários, antes que as cotações sejam criadas. Se o campo for definido como False, o usuário apenas poderá especificar um item de catálogo por cotação.
Designar Número Antes da Confirmação	Se esse campo estiver selecionado (definido como True), o sistema designará um número antes de exibir uma tela de confirmação (se essa opção de exibição estiver ativada). O valor será padronizado como False se ficar em branco.
Fases > Nome da Fase	(Uma é necessária) Define as fases seguidas em cotações dessa categoria, do início da matriz até o final.
Fases > Condição	(Necessária para cada nome de fase) A condição que deve ser avaliada como True para que a fase associada possa ser processada.

Fases de cotação

Quando uma Categoria de Cotação é criada, as fases listadas também devem existir na tabela de Definição de Fases (**ocmoptions**). Quando o processo de Criar Categoria de Cotação é usado para criar uma nova Categoria de Cotação, e o usuário clica em Adicionar, o sistema abre o formulário de Definição de Fase de Cotação para preenchimento. Cada categoria de cotação deve ter pelo menos uma fase de cotação e uma fase de geração de pedido.

Registros de fase de cotação são semelhantes a fases de Item de Linha. Registros de fase de cotação apresentam as seguintes diferenças quando comparados a fases de Item de Linha:

- Nenhum campo Área Primária.
- Novos campos Admin na guia Definição.
- Prazo de Entrega: o número de dias de aviso prévio necessário para entregar o produto ou serviço.
- Tempo de Acompanhamento: número de dias permitido para acompanhamento.
- Programação de Trabalho: o nome da Grade de Horários da Agenda para calcular o prazo de entrega e o tempo de acompanhamento para o cumprimento de uma data (padronizado como 24x7).
- Controla a divisão em sua própria guia.
- Nenhuma guia Relatórios.

O formulário padrão pré-configurado usado para exibir cotações é o formulário `ocmq.view.summary` (especificado na guia Scripts/Exibições).

Os seguintes campos específicos de cotações existem na guia Controles:

- Gerar Pedidos: se definido como True, permite a geração de pedidos a partir de itens de linha enquanto a cotação se encontra nessa fase.
- Fechar se Último Item for Fechado: se definido como True, as cotações nessa fase avançarão automaticamente para a fase seguinte quando o último item de linha relacionado for fechado (o avanço talvez não seja imediato devido ao processamento em segundo plano).

Observação: como as cotações avançam por várias fases, as referências para Fechar indicam o fechamento da fase e o avanço da cotação para a fase seguinte, e não necessariamente o fechamento da cotação.

Os seguintes campos específicos de cotações existem no grupo Controles de Item de Linha na guia Modelo/Itens de Linha:

- **Adicionar:** se definido como True, permite que operadores autorizados adicionem outros itens de linha a uma cotação nessa fase, passando por todo o processo de seleção de catálogo.
- **Fechar Automaticamente:** se definido como True, o fechamento de Itens de Linha de Pedido relacionados poderá resultar no fechamento automático de itens de linha relacionados à cotação nessa fase, sem nenhuma intervenção do usuário (só é válido na fase de geração de pedido).
- **Marcar Automaticamente Disponib. para Pedidos:** se definido como True, os itens de linha para a cotação nessa fase podem ter seus valores de Disponível para Pedido automaticamente definidos como True pelo sistema, dependendo do prazo de entrega e da programação (só é válido na fase de geração de pedido).
- **Marcar Manualmente Disponib. para Pedidos:** se definido como True, os operadores podem definir manualmente como True os valores de Disponível para Pedido de itens de linha relacionados, ignorando as tarefas automáticas de programação e processamento (só é válido em uma fase de geração de pedido).

Registros de Fase de Cotação são armazenados na tabela **ocmoptions**.

Categorias de pedido

Categorias de pedido são a classificação principal de Pedidos gerados. Elas contêm os mesmos campos e configurações de Categorias de cotação (exceto por não conterem a configuração Várias Seleções). Categorias de pedido são referenciadas em registros **modelvendedor** para determinar o tipo de Pedido gerado para um item de linha específico.

As principais determinações para se estabelecer categorias de pedido são:

- O número de produtos e serviços oferecidos.
- As necessidades de geração de relatórios da organização.

Algumas possibilidades de rastreamento de fornecedores em pedidos são:

- Permitir vários fornecedores em cada categoria de pedido.
- Classificar pedidos com base em fornecedores.
- Definir uma categoria exclusiva para cada fornecedor.

Uma implementação configura uma fase por categoria de pedido. As Categorias de Pedido pré-configuradas incluem: Leasing, Compra, Aluguel, Devolução e Trabalho.

Registros de Categoria de Pedido são armazenados na tabela **ocmocat**.

Fases de pedido

Fases de pedido são semelhantes a fases de Item de Linha. Há apenas uma fase por categoria de pedido. Fases de pedido são definidas como fechadas quando o último Item de Linha de Pedido é fechado.

O formulário padrão pré-configurado usado para exibir pedidos é o formulário **ocmo.view.summary** (especificado na guia Scripts/Exibições).

Registros de fase de pedido são armazenados na tabela **ocmoptions**.

Fluxo do processo de Gerenciamento de Requisições

O fluxo do processo de Gerenciamento de Requisições no Service Manager está especificado a seguir.

Fluxo de trabalho de requisições

A sequência abaixo descreve o fluxo de trabalho de Requisições (Cotações) no Service Manager:

- 1 Um usuário abre uma requisição referente a produtos e/ou serviços, selecionando itens do catálogo.
- 2 A cotação é criada, em sua primeira fase, com itens de linha de cotação relacionados. Quando apropriado, grupos de aprovação avaliam a requisição.
- 3 Dependendo da configuração, a cotação avança automaticamente para a fase de Geração do Pedido, ou o usuário a coloca nessa fase. Na fase de Geração do Pedido, os Itens de Linha associados à cotação são marcados automaticamente como "Disponíveis para Pedido", com dependências e prazos de entrega pendentes.
- 4 Os itens de linha são automaticamente fechados pelo sistema (com resultados pendentes do fluxo de trabalho de Pedidos) ou são manualmente fechados pelo usuário.
- 5 Se existirem dependências de itens de linha, esses itens se tornarão "Disponíveis para Pedido" com o fechamento dos demais.

Exemplo: após o recebimento de um novo PC, um item de linha de cotação específica que é necessário encomendar serviços de configuração. Depois que todos os itens de linha da cotação são marcados como fechados, a cotação avança automaticamente, saindo da fase de Geração do Pedido. Dependendo da configuração, a cotação é fechada automaticamente, ou é fechada pelo usuário.

Fluxo de trabalho de pedidos

A sequência abaixo descreve o fluxo de trabalho de Pedidos no Service Manager:

- 1 É criado um registro de pedido contendo os itens solicitados. Uma cotação pode criar vários itens de linha de pedido diferentes, e os itens de linha gerados de diferentes cotações podem ser agrupados e relacionados ao mesmo pedido. Para obter detalhes sobre o processo de geração de pedidos, consulte [Processo de geração de pedidos](#), na página 145.

Exemplo: um servidor pode ser adquirido de um fornecedor, e um roteador pode ser adquirido de outro fornecedor. Os usuários finais podem solicitar vários cartuchos de toner, que podem ser agrupados em um único pedido. Quando os itens de linha de um pedido são recebidos, o processo de recebimento é iniciado. Peças e materiais são recebidos, e os serviços são fechados.

- 2 À medida que itens de linha de pedido são fechados, seus itens de linha de cotação relacionados são automaticamente fechados pelo sistema. Quando todos os itens de linha de um pedido estiverem fechados, este último será automaticamente fechado.

Processo de geração de pedidos

Pedidos podem ser gerados manualmente, ou automaticamente através do processo em segundo plano de geração de pedidos.

Considerações para o campo Disponível para Pedido

A Geração de Pedido em Segundo Plano ocorre apenas para Itens de Linha cujo valor de Disponível para Pedido é **True**. Esse campo pode ser definido automaticamente de acordo com o Registro de Definição de Fase. Fatores como Sequência, Prazo de Entrega e relações entre elementos primários e secundários são avaliados para determinar quando o valor se tornará **True**.

Com base nas regras, nas dependências, no sequenciamento e no método de geração de pedidos definidos no catálogo, os itens de linha prontos para a geração de pedidos são marcados como True no campo Disponível para Pedido. É criado um registro de programação que, ao ser processado, cria um pedido para o item de linha.

Observação: o acesso às exibições de item de linha `ocml.view.default.g`, `ocml.view.control.g` ou `ocml.view.detail.g` fornece os controles de geração de pedidos que foram configurados no catálogo para a peça e copiados para o item de linha durante o processo de requisição.

A Geração de Pedido em Segundo Plano tem as seguintes características:

- Não é aplicável a Cotações com Itens adiados.
- Não é aplicável a Itens de Linha que são consolidados como um elemento primário.
- Não é aplicável a Itens de Linha que consomem o inventário disponível (campo Consumo Dispon. definido como True).

O campo Disponível para Pedido pode ser definido manualmente quando permitido pela Definição de Fase de Cotação e pelo Perfil do Usuário.

Métodos de geração de pedidos

O processo de Gerenciamento de Requisições oferece suporte aos seguintes métodos para geração de pedidos.

Geração de pedido manual

Use esse método para criar um pedido manualmente. O processo é semelhante a criar uma cotação com itens de linha. Porém, em vez de uma cotação, é gerado um pedido com itens de linha.

Geração de pedido manual usando a opção Gerar Pedidos

Use esse método para gerar um pedido diretamente de uma cotação através da opção Gerar Pedidos no menu Mais Ações. A opção Gerar Pedidos cria um registro de programação de processo em segundo plano. Por sua vez, isso cria um pedido para cada item de linha de cotação marcado como disponível para pedido, com um pedido para cada item de linha.

Se for necessário encomendar uma peça ou um serviço de item de linha imediatamente, e a definição de fase da cotação permitir a geração manual de pedidos, a opção Gerar Pedidos será usada. A opção Gerar Pedidos substitui o processo padrão de geração de pedidos e abre pedidos para itens de linha de uma cotação imediatamente. Essa opção só está disponível durante a visualização de pedidos.

Para gerar um pedido manualmente para itens de linha de cotação, selecione **Gerar Pedidos** no menu Mais Ações. O Registro de Programação de Geração de Pedidos em Segundo Plano para Gerenciamento de Requisições é exibido. Clique em **OK** para encomendar o item de linha ou em **Ignorar** para deixá-lo para processamento normal. Continue até que todos os itens desejados tenham sido encomendados.

Geração de pedidos imediata em lote

Quando um item de linha com o tipo de novo pedido "Imediato" é marcado como pronto para pedido, um registro de programação é criado. Isso cria um pedido para o item de linha. O pedido criado tem um item de linha que corresponde ao item de linha da cotação (um a um). Ele é encomendado independentemente da data de pedido planejada. Quando os itens de linha de pedido são fechados, os itens de linha de cotação correspondentes também são fechados.

Prática recomendada: use esse método para itens de trabalho, serviço ou de alta prioridade.

Geração de pedidos em lote sob demanda

Esse tipo de geração de pedidos faz periodicamente o agrupamento em lote de todos os itens de linha marcados como prontos para geração de pedidos nos tipos de novo pedido "Em Lote" ou em itens cuja data de pedido planejado já passou. Os pedidos criados usam os intervalos de níveis superior e inferior definidos no registro de programação para geração de pedidos em segundo plano. Nesse caso, os itens de linha podem ter vários itens de linha de cotação combinados para compras em alto volume. Quando os itens de linha de pedido são fechados, os itens de linha de cotação correspondentes também são fechados.

Os registros de Programação de Geração de Pedido em Segundo Plano para Gerenciamento de Requisições (também conhecidos como registros de Programação sob Demanda) são usados para o processo de geração de pedido em lote sob demanda.

Registros de Programação de Geração de Pedido em Segundo Plano

Registros de programação determinam quando e com que frequência gerar pedidos. Pode haver mais de um registro de programação sob demanda na tabela schedule ao mesmo tempo. Eles podem ser processados em diferentes intervalos e podem executar diferentes consultas. Eles também definem que valores de campos causam um intervalo para um novo pedido à medida que cotações são processadas.

Considere o seguinte:

- O que pode ser alterado para que cada pedido seja relacionado a uma única cotação, em vez de ter um pedido contendo várias cotações?
- O que pode ser alterado para que cada item de linha se aplique a apenas um código de orçamento?

Para acessar o registro de programação de geração de pedidos em segundo plano, vá para **Gerenciamento de Requisições > Manutenção > Administração** e clique duas vezes em **Programação de Criação de Pedido**.

Prática recomendada: o acesso administrativo aos registros de programação de geração de pedidos a partir do aplicativo Gerenciamento de Requisições proporciona maior flexibilidade no uso de campos de dados adicionais em comparação a visualizar esses registros na tabela schedule.

A [Tabela 10-5](#) descreve alguns dos campos do registro de programação de geração de pedidos.

Tabela 10-5 Campos de registros de programação de geração de pedidos em segundo plano

Rótulo	Descrição
Consulta de Item de Linha (opcional)	Se um valor for especificado, a consulta substituirá a consulta padrão executada com base na tabela ocml. Padrão: <code>avail.to.order=true and reorder.type="b" e open=true and quantity.balance>0 e target.order<=tod()</code> .
Categoria do Pedido (opcional)	Se um valor for especificado, a categoria de pedido usada quando o novo pedido for criado substituirá a categoria de pedido padrão, que é aquela associada ao item de linha segundo a definição no registro modelvendedor. No sistema base, o Service Manager fornece um registro de programação, Criar Pedido OCM . Se esse registro não for aberto, digite Criar padrão no campo Nome e depois clique em Adicionar . O registro é criado e salvo no sistema.
Intervalos de Pedido	Campos que causam um intervalo para um novo pedido. Os campos pré-configurados são: <code>vendedor</code> , <code>vendedor.contract.no</code> , <code>trans.type</code> , <code>bill.to.code</code> , <code>ship.to.code</code> , <code>tax.rate</code> , <code>payment.terms</code> e <code>shipping.terms</code> .
Intervalos de Item de Linha	Campos que causam um intervalo para um novo item de linha de pedido. Os campos pré-configurados são: <code>part.no</code> , <code>unit.cost</code> , <code>unit.of.measure</code> , <code>discount</code> , <code>payment.freq</code> e <code>no.of.payments</code> .

Para adaptar o processamento de pedidos, os campos de matriz Intervalos de Pedido e Intervalos de Item de Linha no registro de programação sob demanda permitem uma lista de nomes de campos de item de linha de cotação em uma sequência que coincide com uma chave no registro de Definição do Sistema ocml. À medida que cada registro é processado, o sistema verifica se existem diferenças nesses nomes de campos. Dessa maneira, é possível controlar o tempo de conclusão do pedido ou do item de linha atual e, em seguida, interrompê-lo e iniciar um novo.

Importante: em um cenário pré-configurado, o registro de Definição do Sistema ocml possui uma chave que contém os campos `avail.to.order`, `reorder.type`, `open`, `quantity.balance` e `target.order`. Não modifique essa chave.

Geração antecipada de pedidos em lote

A geração antecipada de pedidos em lote é um processo programado. Por padrão, esse processo analisa a tabela model em busca de itens de catálogo com o tipo de novo pedido "Em Lote", com um valor de novo pedido superior a zero ou com um ponto de novo pedido maior que a soma de itens disponíveis, em pedido e em espera. Esse processo cria pedidos para peças específicas.

Registros de Programação de Geração de Pedidos para Verificação de Disponibilidade

Registros de Programação de Geração de Pedidos para Verificação de Disponibilidade em Gerenciamento de Requisições são usados para o processo de geração antecipada de pedidos em lote. Você pode acessar os registros de programação em **Gerenciamento de Requisições > Manutenção > Administração > Verificar Programação Disponível**.

Esses registros de programação usam um campo de Controle de Processamento, conforme descrito na tabela a seguir.

Rótulo	Descrição
Consulta de Modelo	(Opcional) Se um valor for especificado, a consulta substituirá a consulta padrão executada com base na tabela model: <ul style="list-style-type: none">• <code>reorder.type="b"</code> e <code>reorder.amount>0</code>• <code>reorder.point>=available+on.order+ back.ord</code>

Prática recomendada: o acesso administrativo aos registros de programação de geração de pedidos a partir do aplicativo Gerenciamento de Requisições proporciona maior flexibilidade no uso de campos de dados em comparação a visualizar esses registros na tabela schedule.

Formulário de Modelo

Cada registro de Modelo define uma "peça" a ser solicitada ou encomendada. O formulário de Modelo permite fazer o seguinte:

- Especificar a Categoria de Item de Linha na qual a peça pode se enquadrar.
- Definir opções de seleção do usuário para a peça (se o usuário pode selecionar um dos vários fornecedores que oferecem o item).
- Determinar se registros de Item de Linha são criados pela seleção do usuário desse item e se esses Itens de Linha de Cotação irão gerar Itens de Linha de Pedido correspondentes.
- Definir regras para como os Itens de Linha de Pedido gerados pela peça devem ser tratados (Fechados, Recebidos ou Serializados).
- Visualizar informações de quantidade de itens.
- Definir regras para o pedido ou o novo pedido de um Item (geração imediata ou em lote, valores mínimo e máximo de pedidos).
- Definir informações de instalação e licenciamento para softwares.

Figura 10-1 - mostra o formulário de Modelo padrão.

Figura 10-1 Formulário de Modelo

Detalhes do formulário de Modelo

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos no formulário de Modelo.

Observação: a entrada **Catálogo**, em **Arquivos de Suporte**, também mostra registros da tabela model, usando um formulário alternativo que exibe um número menor de configurações para cada registro de modelo. O uso desse formulário foi substituído principalmente pelo uso da guia **Catálogo** no formulário de Modelo padrão.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo

Rótulo	Descrição
Guia Geral	
Nº da Peça	Um identificador exclusivo do item. Seu valor pode ser definido manualmente ou, se ficar em branco quando um registro for adicionado, terá um valor automaticamente designado com base no registro de peça de modelo na tabela number .
Descrição Resumida	Uma descrição resumida do item. Essa descrição aparecerá na lista de registros quando você selecionar itens do catálogo para inclusão em uma cotação.
Fabricante	O fabricante do item. Deve corresponder a um registro vendor existente.
Modelo	A identificação do modelo do fabricante para o item, copiada em itens de configuração se estes tiverem sido criados a partir do item de catálogo.
Ext. Modelo	A extensão da identificação de modelo do fabricante.
Disposto em Série	Determina se é necessário coletar informações de identificação exclusivas quando peças individuais desse item forem recebidas no processo do pedido.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Custo, Moeda	Substituído por informações de custo em registros <code>modelvendedor</code> .
Nº Livro-razão	O número do livro-razão para fins contábeis.
Prioridade Padrão	Este campo não é usado.
Quantidade Padrão	Quantidade do item a ser solicitada, a não ser que o usuário tenha permissão para modificar quantidades.
Arquivo de Configuração	Tabela para criar registros de IC (geralmente a tabela <code>device</code> , se usada).
Guia Quantidades Atuais	
Por Almoxarifado, Total	Mostra informações de almoxarifado e informações de estoque total do item. Observação: convém não modificar os campos nessa guia manualmente. Esses campos são atualizados automaticamente por processos existentes e concluídos de Cotação e Pedido. Você pode forçar atualizações selecionando a opção Obter Inventário no menu Mais Ações.
Guia Renovação de Pedido	
Valor Mínimo do Pedido	Se um operador solicitar um valor menor, o Service Manager aumentará o valor solicitado até esse limite.
Valor Máximo do Pedido	Se um operador solicitar um valor maior, o Service Manager diminuirá o valor solicitado até esse limite.
Tamanho do Lote (Ped.)	O tamanho de lote a ser usado ao solicitar o item de um fornecedor. O valor do pedido é um múltiplo desse número. Se não for, o Service Manager fará os ajustes necessários.
Unidade/Medida	A unidade de medida padrão desse item (com uma tabela <code>Validity</code>).
Tipo do Novo Pedido	O tipo de processamento a ser usado quando o novo pedido do item for feito: <ul style="list-style-type: none"> • Imediato: assim que uma cotação entrar na fase de geração de pedido, os itens de linha dessa peça criarão pedidos e itens de linha de pedido. • Em Lote: itens de linha de pedido para itens de linha de requisição desse tipo serão criados quando disponíveis para pedido em uma programação definida pela frequência do programador em segundo plano. • Fantasmas: nenhum item de linha de pedido será gerado para essa peça, mesmo que itens de linha de requisição sejam gerados (usados para pacotes).
Grupo de Compras	O grupo para encomendar essa peça. Um grupo de compras é responsável internamente pela aquisição de certos tipos de materiais.
Grupo de Materiais	O tipo de materiais ou serviços necessários. Esse campo rastreia as categorias de materiais que você definir.
Consumo Dispon.	Se selecionado, consome o estoque disponível ao processar itens de linha em um pedido (o padrão é <code>False</code>). Não selecione essa opção para equipamentos não inventariados.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Combinar	Se selecionado, combina as quantidades do Item de Linha de Cotação em um item de linha de Pedido ao processá-las. Se desmarcado, um pedido exclusivo e um item de linha de pedido são criados para cada item de linha de cotação (o padrão é False).
Rastrear Recebimento	<p>Quando essa opção é verdadeira (True), o Service Manager rastreia a chegada do item de linha solicitado para esse componente e registra informações no log de recebimento. Se desmarcada, os itens de linha serão fechados, mas não recebidos.</p> <p>Esse campo controla o processo de recebimento da peça e é independente do campo Disposto em Série. O campo Disposto em Série afeta o processo de recebimento, mas os itens podem ser recebidos sem ficarem sujeitos ao gerenciamento de configurações. Em outras palavras, a peça não precisa ser serializada para ser recebida.</p> <p>Exemplo: se três itens serializados forem recebidos, o número de série de cada um deverá ser especificado durante o recebimento. Três registros no log de recebimento serão criados.</p>

Guia Fornecedores

Fornecedor, Custo Unitário, Tipo de Transação, N° Pagamentos, Valor do Pgnto	Mostra relações do Item com os fornecedores que o distribuem. As informações são armazenadas na Tabela de Fornecedores de Modelos, sendo exibidas com o uso de uma Associação Virtual.
Mostrar Todos os Fornecedores	Esse botão mostra registros de Fornecedor de Modelo da peça em questão.
Adicionar Fornecedor	Esse botão cria um novo registro de Fornecedor de Modelo para a peça em questão, estabelecendo uma relação entre Item e Fornecedor.

Guia Catálogo

Informações de Catálogo > Categoria do IL	Define a Categoria do Item de Linha para agrupar o item de catálogo.
Informações de Catálogo > Sequência	Este campo não é usado.
Informações de Catálogo > Departamento Designado	Esse campo define um departamento padrão para tickets da peça em questão.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Informações de Catálogo > Componentes Informações de Catálogo > Dependências	<p>Usado ao criar pacotes de itens de catálogo. Um pacote é o elemento primário de itens de linha específicos. Para acessar peças específicas, é possível passar por um pacote de peças selecionado. Há duas maneiras de designar uma listagem como um pacote:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecionar Fantasmas no campo Tipo do Novo Pedido do formulário de Modelo. Observação: pacotes desse tipo podem ser listados como Itens diretamente abaixo de uma categoria de Item de Linha e podem ser selecionados como Itens de Catálogo. • Especificar uma categoria de Item de Linha de fantasma para uma entrada da tabela model. Observação: pacotes desse tipo apenas são usados para agrupar outros Itens de Catálogo e, por si só, sempre possuem pelo menos um nível de pacote primário "acima" deles. <p>Número da Peça, Quantidade e Tipo de Opção são os três campos que precisam ser preenchidos para cada linha de Componente de um pacote. Os tipos de opção para componentes são: padrão, necessário e opcional.</p> <p>Se os itens forem ter dependências programadas, será necessário inserir um rótulo no campo Grupo. Esse rótulo será então utilizado na matriz de Dependências para mostrar dependências de grupos, estabelecendo a ordem na qual o sistema tornará os itens de linha "Disponíveis para Pedido". Os tipos pré-configurados de dependências incluem: Em Estoque e Fechado.</p>
Condições da Peça > Selecionado pelo Usuário	Deve ser avaliado como True para que o usuário selecione esse item do catálogo.
Condições da Peça > Mostrar Resumo	Permite que o operador visualize os subcomponentes da peça antes de continuar com a seleção da peça e do fornecedor.
Condições da Peça > Copiar para Item	<p>Se selecionado (definido como True), a entrada do catálogo criará um item de linha associado à cotação.</p> <p>O campo Adiar Seleção anula esse campo. Se o campo Adiar Seleção for verdadeiro (True), o Service Manager copiará a entrada para o item de linha independentemente do valor do campo.</p> <p>Observação: como pacotes em si não são mercadorias ou serviços reais, eles não terão a opção Copiar para IL ou Gerar Pedido marcada.</p>
Condições da Peça > Gerar Pedido	<p>Se selecionado (definido como true), permite controlar quais itens de linha de cotação estão disponíveis para o processamento de pedidos.</p> <p>Observação: como pacotes em si não são mercadorias ou serviços reais, eles não terão a opção Copiar para IL ou Gerar Pedido marcada.</p>
Condições da Peça > Criar Exclusivo	Se selecionado (definido como true), cria vários itens de linha quando o usuário define a quantidade como superior a um.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Condições da Peça > Consolidar Primária	Se selecionado (definido como True), consolida essa peça como a Peça Primária. O campo do item de linha primário aponta para o número do item de linha que foi aberto, para atender aos requisitos do elemento primário dessa Peça. Quando esse campo está definido como True, o estoque referente à peça ou ao elemento primário não pode ser consumido.
Condições da Peça > Selecionar Fornecedor	Se selecionado (definido como true), permite que o operador escolha o fornecedor para distribuir esse item. Se esse campo estiver definido como False, um fornecedor padrão será usado (definido nos registros <code>modelvendedor</code>), ou outro usuário mais tarde deverá fazer a seleção manual do fornecedor para o item de linha.
Condições da Peça > Quantidade Modificada pelo Usuário	Se selecionado (definido como True), permite que o operador anule as quantidades de pedidos padrão durante o processo de abertura do item de linha (usado principalmente quando a peça é referenciada em um pacote maior). Se esse campo não estiver selecionado, o usuário não poderá alterar a quantidade do item dentro de um pacote.
Condições da Peça > Mostrar Confirmação	Se selecionado (definido como true), permite que o operador veja o resumo das peças selecionadas e a tela de confirmação depois de fazer seleções de peças e/ou fornecedores.
Condições do Componente > Mensagem de Prompt	A mensagem exibida durante o processo de seleção do item de pacote.
Condições do Componente > É Possível Selecionar Um	O usuário pode selecionar um componente do pacote durante o processo de seleção do item de pacote.
Condições do Componente > É Possível Selecionar Muitos	O usuário pode selecionar vários componentes do pacote durante o processo de seleção do item de pacote.
Condições do Componente > Não É Possível Selecionar	O usuário não pode selecionar componentes do pacote durante o processo de seleção do item de pacote.
Condições do Componente > Adiar Seleção	Permite a seleção de componentes para ocorrência no futuro.
Condições do Componente > Selecionar Automaticamente Todos os Padrões	Se selecionado, essa opção selecionará automaticamente os componentes padrão desse item. Isso pode impedir que o usuário remova componentes padrão ou inclua componentes adicionais.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Aprovações/Alertas	<p>Essa subguia fornece as seguintes informações para o item.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nomes de Aprovação: os grupos de aprovação ou indivíduos que devem aprovar a Cotação quando esse item (Peça) é aberto como uma definição de item de linha. Definir esse campo em nível de peça (em vez de em nível de fase dentro de uma categoria) fornece uma maneira de diferenciar itens de linha específicos para aprovação. Por exemplo, se duas peças estiverem na mesma categoria de item de linha, mas uma delas possuir um valor NULL nesse campo, e a outra possuir um grupo de Aprovação válido definido, esta última exigirá aprovação por aquele grupo.• Nomes de Alerta: a definição de alerta programada para processamento quando este item (peça) é aberto como um item de linha.
Formato de Recebimento > Formato de Recebimento	O nome do formulário apresentado para o processo de recebimento do item de linha.
Informações de Recebimento > Nome e N° da Marcação do Ativo	Um número de marca de item de configuração para identificar a peça.
Informações de Recebimento > Nome do Campo, Descrição do Campo, Necessário?, Valor Padrão, Tipo de Dados	As informações do campo no qual registrar as informações de recebimento dessa peça.
Guia Software	
Informações de Software	Nome do Aplicativo: O nome do produto de software licenciado.

Tabela 10-6 Descrições dos campos de Modelo (continuação)

Rótulo	Descrição
Informações da Licença	<p>Esta seção fornece as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Único Usuário: se selecionado (definido como True), indica uma licença que permite a instalação de softwares em uma única estação de trabalho para uso por apenas um usuário. • Vários Usuários: se selecionado (definido como True), indica uma licença que permite a instalação de softwares em diversas estações de trabalho para uso por vários usuários. Quando você seleciona Vários Usuários, o Service Manager mostra uma lista. Selecione um item nessa lista. <ul style="list-style-type: none"> — Por estação de trabalho nomeada: um tipo de licenciamento para diversos usuários que permite instalações de software em diversas estações de trabalho. — Por usuário nomeado: um tipo de licenciamento para diversos usuários que permite que indivíduos específicos acessem o software. — Por acessos simultâneos: um tipo de licenciamento para diversos usuários que permite que um número específico de indivíduos tenha acesso ao software simultaneamente. • N° Total de Instalações: o conteúdo desse campo muda de acordo com o tipo de Licença selecionado. <ul style="list-style-type: none"> — Licenças de Único Usuário: esse campo mostra o número de instalações do software. — Licenças de Vários Usuários: se tiver selecionado Por estação de trabalho nomeada, especifique até quantas vezes o software pode ser instalado. Se tiver selecionado Por usuário nomeado na lista Vários Usuários, especifique até quantas pessoas você pode nomear para acesso ao software. Se tiver selecionado Por acessos simultâneos, especifique quantas pessoas podem acessar o software ao mesmo tempo. • Direitos de Avaliação: o número máximo de instalações permitidas para fins de demonstração ou avaliação.
Informações de Instalação	<p>Esta seção fornece as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pontos por Instalação: o número de pontos consumidos por cada direito de licença. • Versão: o número de versão do produto de software. • Autorizado: se selecionado (definido como True), indica que essa é uma versão autorizada.

Guia Figura

Essa guia permite adicionar uma imagem desse item de catálogo (peça).

Formulário de Resumo de Itens de Linha

Quando uma cotação ou pedido é criado, seus itens de linha são listados na seção Itens de Linha. Você pode abrir cada um dos itens de linha para visualizar informações de resumo.

Resumo de Itens da Cotação

Número	O2001-001	Categoria	Toner Products
Status	ordered	IL Primário	
ID do Projeto		Elemento Primário do Grupo	

Informações do Fornecedor

Fornecedor	Hewlett-Packard	Coordenador	Adrian.Baxt
Tipo de Trans.	purchase	Departamento Designado	
Nº do Contrato do Fornecedor		Designado a	
Empresa		Requisitado para	BARKLEY, CLIFF
		Cobrar do depart.	

Informações do Item

Nº da Peça	856	Custo Total	\$255.00
Descr. da Peça	toner for hp 4si printer	Quantidade Original	1
Fabricante	Hewlett-Packard	Quantidade Recebida	0
Modelo	HPL6723A	Do Estoque	0
		Saldo	1

Disposto em Série

Figura 10-2 Resumo de Itens de Linha de Cotação

Detalhes do formulário de Resumo de Itens de Linha

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos no formulário de Resumo de Itens de Linha.

Observação: em um cenário pré-configurado, o Service Manager fornece sete formulários alternativos para registros de item de linha. Sua acessibilidade através da opção Formulários Alternativos é controlada pelo registro de controle de formato da exibição padrão da categoria do Item de Linha.

Tabela 10-7 Descrições de campos de Item de Linha

Rótulo	Descrição
Número	ID Exclusiva designada automaticamente pelo Service Manager. A formato dessa ID é controlado por uma combinação de um registro na tabela numbers (Números Sequenciais) e de configurações no registro de Ambiente de Itens de Linha.
Status	Esse campo indica o status de um item de linha. Os status pré-configurados incluem: <ul style="list-style-type: none">• Requisitado• Pedido• Cancelado• Fechado• Reaberto• Erro• Adiado (disponível apenas quando a opção Adiar Seleção na guia Catálogo > subguia Condições do Componente no registro de modelo do item de linha está selecionada)
ID do Projeto	O número de identificação dado ao projeto.
Categoria	Determinada pelo item de catálogo selecionado. Todos os Itens de Catálogo devem pertencer a uma Categoria de Item de Linha.
Cotação/Pedido Primário	Referência à geração de um número de Cotação ou Pedido.
IL Primário	O item de linha primário do item de linha atual. Esse campo aponta para o número do item de linha que foi aberto, para atender aos requisitos do elemento primário dessa Peça.
Elemento Primário do Grupo	O pacote ao qual o Item de Linha pertence.
Fornecedor	O nome do fornecedor que fornecerá os itens de linha do pedido.
Transação - Tipo	O tipo de serviço fornecido pelo fornecedor para esse item. Determinado pela combinação de item de catálogo e fornecedor selecionada pelo requisitante. Isso determinará qual categoria de Pedido é gerada.
Nº do Contrato do Fornecedor	O número do contrato para a relação de negócios entre a organização solicitante e o fornecedor (copiado em um item de linha de cotação).

Tabela 10-7 Descrições de campos de Item de Linha (continuação)

Rótulo	Descrição
Empresa	Identifica a empresa do usuário cujo nome é exibido no campo Requisitado para do formulário de Cotação. O nome da empresa será gerado pelo sistema se o operador indicado no campo Requisitado para tiver uma empresa definida no registro de contato.
Coordenador	O nome da pessoa responsável por coordenar a implementação do pedido no que diz respeito ao item de linha. Cada Coordenador pode pertencer a vários grupos designados. Cada grupo pode ter apenas um Coordenador de Pedidos.
Departamento Designado	Esse campo identifica o departamento designado para trabalhar na cotação ou no pedido relacionado a esse item de linha.
Designado a	O nome da pessoa designada para trabalhar na cotação ou no pedido relacionado a esse item de linha. Essa pessoa é um membro do grupo de suporte designado.
Requisitado para	O nome do usuário para o qual o requisitante envia essa requisitante.
Departamento para Cobrança	O departamento para onde o fornecedor deve enviar a fatura referente ao pedido. Os departamentos disponíveis para seleção são definidos em Administração do Sistema > Configuração Básica do Sistema > Departamentos.
N° da Peça	A ID de Peça do item listado no catálogo. Este é um campo necessário.
Descrição da Peça	Uma descrição resumida da peça.
Fabricante	A empresa que produz mercadorias do Item de Linha.
Modelo	O nome do código definido para Itens de Linha que são solicitados ou encomendados. Esse valor de campo é preenchido a partir do campo Modelo do registro de Modelo do item de linha (Gerenciamento de Requisições > Manutenção > Arquivos de Suporte > Modelo).
Custo Total	Um campo gerado pelo sistema que fornece um custo para o item de linha. O número do custo é determinado pela combinação de Item de Catálogo, quantidade e fornecedor.
Quantidade Original	O número de Itens de Linha solicitados ou encomendados.
Quantidade Recebida	O número de Itens de Linha para um pedido parcialmente recebido.
Do Estoque	O número de Itens de Linha para um pedido que não foi enviado.
Saldo	Igual à Quantidade Original menos a Quantidade Recebida, menos a quantidade Do Estoque. Deve ser igual a zero para que o Item de Linha possa ser fechado. A Quantidade Recebida e a quantidade Do Estoque devem ser manualmente definidas para Itens de Linha de requisição caso se chegue à conclusão de que esses itens não precisarão gerar Pedidos e Itens de Linha de pedido. Entretanto, isso acabará contornando o processo automatizado de Pedido e Recebimento.

Tabela 10-7 Descrições de campos de Item de Linha (continuação)

Rótulo	Descrição
Datas/Descrição	<p>Essa seção fornece informações adicionais sobre o Item de Linha. Os campos e caixas de seleção incluem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conclusão Prevista - a partir da Cotação Primária, levando em consideração qualquer dependência de Item de Linha.• Pedido Previsto - calculado automaticamente somando-se a Conclusão Prevista com o Prazo de Entrega.• Prazo de Entrega - definido pela combinação de Item e fornecedor.• Programação de Trabalho - o nome da Grade de Horários da Agenda para calcular o prazo de entrega• para o cumprimento de uma data (padronizado como 24x7).• Fuso Horário - fuso horário do fornecedor (usado em cálculos de tempo).• Gerar Pedido - indica se um pedido é gerado a partir da cotação.• Disponível para Pedido? - itens de linha prontos para a geração de pedidos são marcados como True no campo Disponível para Pedido.• Descrição - descrição adicional para as datas em que as informações são necessárias.
Informações de Requisitados > Recursos Humanos	<p>Essa subseção registra as informações pessoais e de contato do usuário para o qual a Requisição é enviada.</p>
Informações de Requisitados > Computador	<p>Essa subseção fornece as informações de computador do usuário para o qual a Requisição é enviada, como IC Primário, Tipo e Número de Série.</p>

Formulário de Cotação

Quando o Requisitante envia uma Requisição de Serviço através do Catálogo de Serviços, uma nova cotação é automaticamente criada, aguardando a devida aprovação por parte do Aprovador de Requisições de Serviço. Você também pode abrir uma nova cotação manualmente.

Quote Details

Quote ID	Q1001	Status	initial
Current Phase	Ordering	Approval Status	approved
Brief Desc	Missing a chair and speakers for new office.		
Requested For	ATLANTA, MANDY	Company	advantage
Requested Date	02/01/01 10:00:00	Bill To Location	North America
Requested By	STUDT, FERGIE	Bill To Department	advantage/North America - HR & Administration
Assigned Dept		Project ID	
Assigned To		Ship To	North America
Coordinator		Reason	
Work Manager	Chan.Approver	Priority	
Total Cost	\$158.99		
Description			

Figura 10-3 Formulário de Detalhes da cotação

Detalhes do formulário de Cotação

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos no formulário de Detalhes da cotação.

Tabela 10-8 Descrições de campos de Cotação

Rótulo	Descrição
ID da Cotação	A ID exclusiva gerada pelo sistema para essa cotação.
Fase Atual	<p>Um campo gerado pelo sistema que especifica o nome da fase atual da cotação. As fases de uma cotação são determinadas pela Categoria de Cotação selecionada na ocasião da abertura dessa cotação.</p> <p>Existem três categorias de cotação pré-configuradas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Requisições de Aquisição do Cliente• Recursos Humanos• Processo de Mudança de Escritório do Funcionário <p>Por exemplo, existem três fases sequenciais para a categoria Requisições de Aquisição do Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovação do Gerente• Geração do Pedido• Acompanhamento do cliente <p>Quando as aprovações da fase atual são concluídas, a cotação avança para a fase seguinte; por exemplo, de Aprovação do Gerente para Geração do Pedido. Fases de cotação são definidas em Gerenciamento de Requisições > Cotações > Fases de Cotação. Aprovações para cada fase são definidas na guia Aprovações de cada registro de fase.</p>
Status	<p>O campo indica o status da cotação. Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inicial - a requisição de cotação é aberta.• Reaberta - a cotação foi fechada, mas depois foi reaberta.• Fechada - a requisição de cotação foi fechada.
Status de Aprovação	<p>Trata-se de um campo gerado pelo sistema que define o status global de aprovação de uma cotação, e não apenas para uma única aprovação. O sistema define esse campo dependendo do status das aprovações definidas para a fase atual do módulo.</p> <p>Os seguintes status de aprovação pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pendente• Aprovado• Negado
Descrição Resumida	Uma descrição resumida da cotação.
Requisitado para	O nome do usuário para o qual o requisitante envia essa requisitante.

Tabela 10-8 Descrições de campos de Cotação (continuação)

Rótulo	Descrição
Data de Requisição	O sistema preenche esse campo previamente. Ele é usado junto com prazos de entrega de itens de catálogo para determinar quando devem ser gerados pedidos para os vários itens de linha da cotação. Se não estiver preenchido, esse campo será calculado com base no período de tempo mínimo necessário para consumir a requisição. Se o requisitante definir uma data que não seja suficiente para consumir a requisição, o sistema também irá recalculá-la.
Requisitado por	O nome da pessoa que enviou a Requisição de Serviço.
Departamento Designado	Esse campo identifica o departamento designado para trabalhar na cotação.
Designado a	O nome da pessoa designada para trabalhar nessa cotação. Essa pessoa é um membro do grupo de suporte designado.
Coordenador	O nome da pessoa responsável por coordenar a implementação da cotação. Cada Coordenador pode pertencer a vários grupos designados. Cada grupo pode ter apenas um Coordenador de Cotações.
Gerente de Trabalho	O nome do gerente encarregado da designação da cotação. Em muitos casos, essa função pode ser idêntica à de Coordenador.
Custo Total	Um campo gerado pelo sistema que fornece um custo para a cotação. O número do custo é determinado pela combinação de Item de Catálogo, quantidade e fornecedor.
Empresa	Identifica a empresa do usuário cujo nome é exibido no campo Requisitado para. O nome da empresa será gerado pelo sistema se o operador indicado no campo Requisitado para tiver uma empresa definida no registro de contato.
Localização para Cobrança	A localização para onde o fornecedor deve enviar a fatura referente aos itens entregues. As localizações disponíveis são definidas em Administração do Sistema > Configuração Básica do Sistema > Localizações.
Departamento para Cobrança	O departamento para onde o fornecedor deve enviar a fatura referente aos itens entregues. Os departamentos disponíveis para seleção são definidos em Administração do Sistema > Configuração Básica do Sistema > Departamentos.
ID do Projeto	O número de identificação dado ao projeto.
Remessa	A localização de destino para onde os itens solicitados devem ser enviados.
Motivo	Selecione o motivo de requisição da cotação: <ul style="list-style-type: none">• Conversão• Legal• Requisição do Cliente• Manutenção• Novo• Resolução de Problemas

Tabela 10-8 Descrições de campos de Cotação (continuação)

Rótulo	Descrição
Prioridade	<p>Esse campo descreve a ordem na qual abordar a cotação em comparação às demais. Ele contém um valor de prioridade calculado por $(\text{impacto} + \text{urgência})/2$. As casas decimais são desprezadas.</p> <p>O valor armazenado baseado nesse cálculo pode ser de 1 a 4, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Baixa • 2 - Média • 3 - Alta • 4 - Emergência
Descrição	Fornece uma descrição mais detalhada da cotação.
Pacotes	Essa seção lista informações sobre o nome, a quantidade e o custo dos pacotes.
Itens de Linha	Essa seção lista todos os Itens de Linha relacionados a essa cotação. Você pode clicar em cada Item de Linha para ver o Resumo de Itens de Linha de Cotação.
Comentários	O histórico de comentários e justificativas é registrado aqui.
Seção Aprovações > Aprovações Atuais	<p>Essa seção fornece uma visão geral das aprovações atuais relacionadas à cotação, além de informações importantes, como o status da aprovação e os aprovadores. Isso inclui uma lista de grupos ou operadores que devem confirmar ou aceitar o risco, o custo e outros aspectos associados à consumação de uma cotação. Aprovações concedem às autoridades controladoras a capacidade de interromper o trabalho e de controlar quando determinadas atividades de trabalho podem prosseguir. Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Aprovação • Status de Aprovação • # Aprovada • # Negada • # Pendente
Seção Aprovações > Log de Aprovações	<p>Essa subseção fornece uma visão geral das aprovações passadas relacionadas à cotação, além de informações importantes, como o status da aprovação e os aprovadores. Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ação • Aprovador/Operador • Por • Data/Hora • Fase
Informações do Requiritante > Recursos Humanos	Essa subseção registra as informações pessoais e de contato do Requiritante para referência dos aprovadores.
Informações do Requiritante > Computador	Essa subseção fornece as informações de computador do Requiritante, como IC Primário, Tipo e Número de Série.





Tabela 10-8 Descrições de campos de Cotação (continuação)


Rótulo	Descrição
Status	Esse campo indica o status do pedido. Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> • Inicial - o pedido é aberto. • Reaberto - o pedido foi fechado, mas depois foi reaberto. • Fechado - o pedido foi fechado.
Status de Aprovação	Trata-se de um campo gerado pelo sistema que define o status global de aprovação do pedido, e não apenas para uma única aprovação. O sistema define esse campo dependendo do status das aprovações definidas para a fase atual do módulo. Os seguintes status de aprovação pré-configurados estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> • Pendente • Aprovado • Negado
Fornecedor	O nome do fornecedor que fornecerá os itens de linha do pedido.

Formulário de Pedido

Pedidos podem ser gerados manualmente ou automaticamente a partir de uma ou mais cotações.

Detalhes do Pedido

ID do Pedido: Status:
Fase Atual: Status de Aprovação:
Fornecedor:   FOB:
Portadora: Em alerta?
Coordenador:  
Descrição:

Itens de Linha  [Adicionar](#) **Total de Itens de Linha: 3** **Custo Total: \$4250.00**

Número	Status	Descrição	Qtde	Custo Total

Figura 10-4 Formulário de Pedido

Detalhes do formulário de Pedido

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos no formulário de Detalhes do pedido.

Tabela 10-9 Descrições de campos de Pedido

Rótulo	Descrição
ID do Pedido	O Service Manager preenche esse campo com uma ID exclusiva quando um pedido é recém-aberto ou recém-gerado a partir de uma ou mais cotações.
Fase Atual	<p>As fases de um pedido são determinadas pela Categoria de Pedido selecionada na ocasião da abertura desse pedido. Há cinco categorias de pedido pré-configuradas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Categoria de Leasing para Todos os Fornecedores• Categoria de Compras para Todos os Fornecedores• Categoria de Aluguel para Todos os Fornecedores• Categoria de Devolução para Todos os Fornecedores• Categoria de Trabalho para Todos os Fornecedores <p>Por exemplo, há apenas uma fase denominada "leasing" para a Categoria Leasing na categoria Todos os Fornecedores.</p> <p>Quando as aprovações da fase atual são concluídas, o pedido avança para a fase seguinte. Fases de pedido são definidas em Gerenciamento de Requisições > Pedidos > Fases de Pedido.</p> <p>Aprovações para cada fase são definidas na guia Aprovações de cada registro de fase. Para definir aprovações, acesse Gerenciamento de Requisições > Arquivos de Suporte > Definições de Aprovação.</p>
Status	<p>Esse campo indica o status do pedido. Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inicial - o pedido é aberto.• Reaberto - o pedido foi fechado, mas depois foi reaberto.• Fechado - o pedido foi fechado.

Tabela 10-9 Descrições de campos de Pedido (continuação)

Rótulo	Descrição
Status de Aprovação	<p>Trata-se de um campo gerado pelo sistema que define o status global de aprovação do pedido, e não apenas para uma única aprovação. O sistema define esse campo dependendo do status das aprovações definidas para a fase atual do módulo.</p> <p>Os seguintes status de aprovação pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pendente• Aprovado• Negado
Fornecedor	O nome do fornecedor que fornecerá os itens de linha do pedido.
Portadora	Especifique o nome da portadora responsável pela entrega do pedido.
Coordenador	O nome da pessoa responsável por coordenar a implementação do pedido. Cada Coordenador pode pertencer a vários grupos designados. Cada grupo pode ter apenas um Coordenador de Pedidos.
FOB	Esse campo especifica qual parte (o comprador ou o vendedor) deve arcar com os custos de envio e carregamento e em que ponto a responsabilidade pelas mercadorias é transferida. É importante determinar a responsabilidade pelas mercadorias perdidas ou danificadas em trânsito do vendedor para o comprador.
Em Alerta	Essa caixa de seleção indica se alertas estão habilitados para o pedido. Os pedidos avançam em fases de acordo com uma programação predefinida. Alertas monitoram o progresso dessas fases e desencadeiam ações quando circunstâncias justificam uma resposta automatizada, por exemplo, quando o andamento está atrasado.
Descrição	Fornece uma descrição mais detalhada do pedido.

11 Visão geral de Gerenciamento de Problemas

O aplicativo Gerenciamento de Problemas do HP Service Manager, chamado de Gerenciamento de Problemas ao longo deste capítulo, fornece suporte para todo o processo de Gerenciamento de Problemas. Gerenciamento de Problemas fornece processos abrangentes de Gerenciamento de Problemas, permitindo que você localize, corrija e evite problemas na infraestrutura, nos processos e nos serviços de TI.

O Gerenciamento de Problemas previne problemas e seus incidentes resultantes, elimina incidentes recorrentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados. Ele maximiza a disponibilidade do sistema, melhora os níveis de serviço, reduz custos e aumenta a comodidade e a satisfação do cliente.

Esta seção descreve como o Gerenciamento de Problemas implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Problemas.

Os tópicos desta seção incluem:

- [O Gerenciamento de Problemas dentro da estrutura ITIL](#) , na página 168
- [Aplicativo Gerenciamento de Problemas](#) , na página 168
- [Visão geral dos processos de Gerenciamento de Problemas](#) , na página 169
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Problemas](#) , na página 174
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Problemas](#) , na página 175
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Problemas](#) , na página 177

O Gerenciamento de Problemas dentro da estrutura ITIL

O Gerenciamento de Problemas é abordado na publicação *Operação de Serviço* da ITIL. O documento descreve o Gerenciamento de Problemas como o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas.

Os principais benefícios do Gerenciamento de Problemas são os níveis mais elevados de qualidade de serviço e confiabilidade. À medida que os incidentes são resolvidos, informações sobre sua resolução são capturadas. Essas informações são usadas para identificar e resolver rapidamente incidentes similares futuros, bem como identificar e corrigir a causa raiz desses incidentes.

O Gerenciamento de Problemas funciona de maneira reativa e proativa.

- O Gerenciamento de Problemas reativo resolve situações relacionadas a incidentes. O Gerenciamento de Problemas reativo é geralmente executado como parte da Operação de Serviço e é baseado no histórico de incidentes.
- O Gerenciamento de Problemas proativo identifica e resolve problemas e erros conhecidos, antes que incidentes ocorram. É geralmente conduzido como parte de uma Melhoria de Serviço Contínua.

Ao evitar incidentes ativamente, em vez de apenas reagir a eles, uma organização fornece melhores níveis de serviço e eficiência.

Diferenças entre Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes

O Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Problemas são processos separados, mas são estreitamente relacionados. O Gerenciamento de Incidentes lida com a restauração do serviço para os usuários, enquanto o Gerenciamento de Problemas gerencia o ciclo de vida de todos os problemas e se preocupa em identificar e remover as causas subjacentes dos incidentes.

Aplicativo Gerenciamento de Problemas

O aplicativo Gerenciamento de Problemas ajuda a minimizar os efeitos de incidentes causados por erros na infraestrutura de TI. O Gerenciamento de Problemas ajuda a evitar a recorrência desses erros. Com o Gerenciamento de Problemas, as pessoas apropriadas podem identificar erros conhecidos, implementar soluções de contorno e fornecer soluções permanentes. Ele permite identificar erros na infraestrutura de TI, registrá-los, rastrear o histórico, encontrar resoluções e impedir sua recorrência.

O aplicativo Gerenciamento de Problemas ajuda sua equipe a registrar resoluções e disponibilizá-las facilmente aos grupos de usuários afetados, reagir mais rapidamente a problemas relacionados a incidentes e resolver problemas de maneira proativa antes que incidentes ocorram. Em longo prazo, o uso do Gerenciamento de Problemas resulta em um volume reduzido de incidentes e em economias de tempo e dinheiro.

Categorias de Gerenciamento de Problemas

Gerenciamento de Problemas vem com uma única categoria pré-configurada para tickets de problema e registros de erro conhecido, a BPPM. A categoria BPPM garante que o fluxo de trabalho do problema entre em conformidade automaticamente com o fluxo de trabalho da ITIL.

Se as suas necessidades de negócios exigirem mudanças no fluxo de trabalho pré-configurado do Gerenciamento de Problemas, você pode definir novas categorias com fases exclusivas ou pode fazer mudanças na categoria padrão. Cada nova categoria definida lhe dá a oportunidade de projetar um fluxo de trabalho diferente para um ticket de problema.

Se definir novas categorias, lembre-se de definir uma categoria padrão. Gerenciamento de Problemas requer um valor de categoria ao procurar tickets de problema ou registros de erro conhecido. A escolha de uma categoria padrão garante que um administrador não precisará adicionar manualmente um valor de categoria a cada registro legado.

Tarefas de problema e erro conhecido

As tarefas de problema e erro conhecido têm uma única categoria de tarefa pré-configurada denominada Padrão. Você pode modificá-la ou adicionar outras categorias de tarefas. Você pode definir categorias de tarefas exclusivas para as tarefas que designar a partir de um ticket de problema. Quando você cria uma tarefa de erro conhecido ou problema, o campo de categoria exibe “Problema”, não Padrão.

Alertas do Gerenciamento de Problemas

O aplicativo Gerenciamento de Problemas cria alertas e notificações automáticos. Por exemplo, ele cria notificações quando um problema, uma tarefa ou um erro conhecido é aberto ou quando o proprietário ou o status é modificado. Também escala problemas automaticamente quando eles não são resolvidos nas programações pré-acordadas. A data de resolução esperada baseia-se em diversos elementos e é discutida com os participantes.

Visão geral dos processos de Gerenciamento de Problemas

O processo de Gerenciamento de Problemas inclui as atividades necessárias para identificar e classificar problemas, diagnosticar a causa raiz de incidentes e determinar a resolução para problemas relacionados. Ele é responsável por garantir que a resolução seja implementada na decorrer dos processos de controle apropriados, como em Gerenciamento de Mudanças.

O Gerenciamento de Problemas inclui as atividades necessárias para prevenir a recorrência ou replicação de incidentes ou erros conhecidos. Ele permite formar recomendações de melhoria, manter tickets de problema e revisar o status de ações corretivas.

O Gerenciamento de Problemas proativo engloba a prevenção de problemas, variando desde a prevenção de incidentes individuais (por exemplo dificuldades repetidas com um determinado recurso do sistema) até a formação de decisões estratégicas mais generalizadas. Esta última pode exigir grandes despesas para ser implementada, como o investimento em uma rede melhor. Nesse nível, o Gerenciamento de Problemas proativo se funde com o Gerenciamento de Disponibilidade. A prevenção de problemas também inclui informações fornecidas aos clientes para uso futuro. Essas informações reduzem requisições de informações futuras e ajudam a evitar incidentes causados pela falta de conhecimento ou treinamento do usuário.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Problemas está ilustrada na [Figura 11-1](#) abaixo. Esses processos e fluxos de trabalho estão descritos detalhadamente em [Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Problemas](#), na página 179.

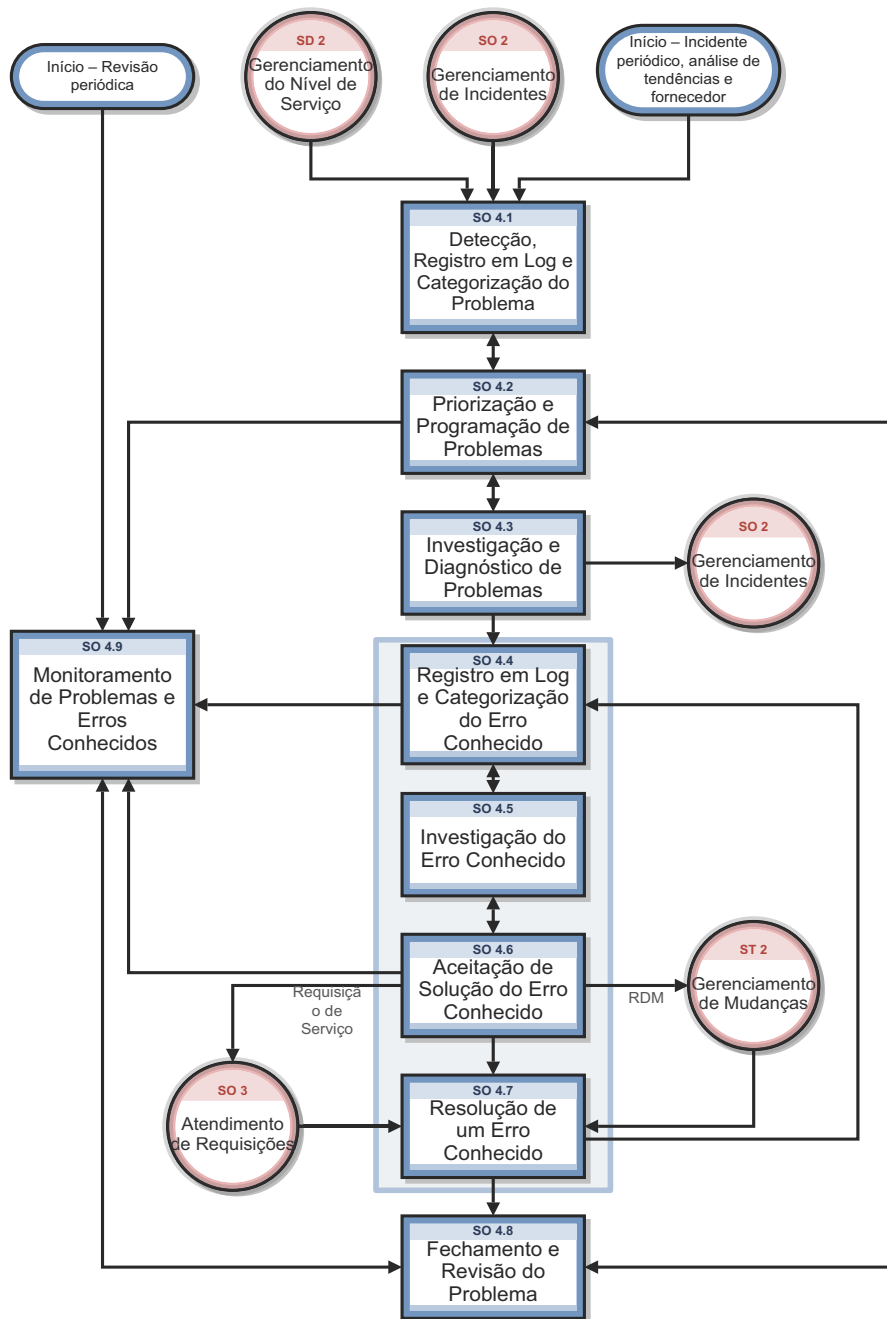


Figura 11-1 Diagrama do processo de Gerenciamento de Problemas

Fases do Gerenciamento de Problemas

As fases do Gerenciamento de Problemas são as atividades no ciclo de vida de um problema. Elas representam as etapas do fluxo de trabalho dentro do processo. A ITIL inclui todas as atividades de erros conhecidos em uma fase do Gerenciamento de Problemas: a fase de Resolução do Problema. O aplicativo Gerenciamento de Problemas chama mais a atenção para o Controle de Erros como um processo e armazena problemas e erros conhecidos separadamente, devido à maneira como eles são comumente usados.

- O *Controle de Problemas* identifica o problema. Este fluxo de trabalho do Gerenciamento de Problemas mostra como um problema se desloca pelo Gerenciamento de Problemas. Cada caixa representa uma fase do processo.



Figura 11-2 Fases de Controle de Problemas

- O *Controle de Erros*, que está inserido inteiramente na fase de Resolução do Problema, identifica uma solução que é então fornecida pelo aplicativo Gerenciamento de Mudanças. Este fluxo de trabalho do aplicativo Gerenciamento de Problemas mostra como um erro conhecido se desloca pelo Gerenciamento de Problemas. Cada caixa representa uma fase do processo.

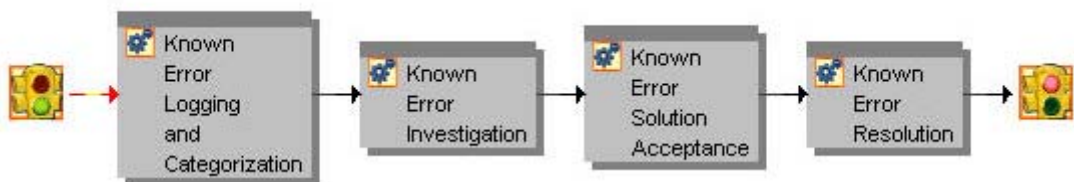


Figura 11-3 Fases de Controle de Erros

As fases do Gerenciamento de Problemas listadas abaixo são descritas com detalhes nos [Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Problemas](#).

- [Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema \(processo SO 4.1\)](#), na página 179, inclui as atividades envolvidas na localização e na descrição do problema.
- [Priorização e Planejamento do Problema \(processo SO 4.2\)](#), na página 184, inclui as atividades necessárias para priorizar os problemas e planejar as atividades de investigação e resolução.
- [Investigação e Diagnóstico de Problemas \(processo SO 4.3\)](#), na página 187, inclui as atividades que identificam a causa raiz dos problemas. **Você pode criar tarefas de problema nesta fase.** Cada tarefa pertence a uma fase. Todas as tarefas associadas a uma fase devem ser concluídas para que o ticket de problema possa passar à fase seguinte. Uma tarefa de problema é designada a uma pessoa que é responsável por concluí-la.
- *A Resolução de Problemas* inclui todas as atividades de Controle de Erros, desde o registro do erro conhecido até sua resolução. Em geral, você pode esperar uma relação de um para um entre problemas e erros conhecidos, mas pode haver exceções. O Service Manager permite que mais de um erro conhecido seja associado a um problema e também permite que vários problemas sejam associados a um determinado erro conhecido.

- **Registro em Log e Categorização de Erros Conhecidos (processo SO 4.4)** , na página 190, inclui as atividades necessárias para criar e categorizar registros de erros conhecidos.
- **Investigação do Erro Conhecido (processo SO 4.5)** , na página 194, inclui as atividades necessárias para localizar uma correção temporária ou uma solução permanente para o erro conhecido. Você pode criar tarefas de erro conhecido nesta fase. Todas as tarefas associadas a uma fase devem ser concluídas para que se possa passar à fase seguinte.
- **Aceitação de Solução do Erro Conhecido (processo SO 4.6)** , na página 197, inclui as atividades necessárias para a revisão e a aprovação da solução para implementação. Não é possível fechar um erro conhecido se há uma Mudança relacionada aberta. Você pode criar uma Requisição de Mudança durante esta fase.
- **Resolução de um Erro Conhecido (processo SO 4.7)** , na página 199, inclui as atividades com as quais os usuários interessados podem garantir a implementação de um erro conhecido.
 - ▶ Você só pode criar uma requisição de mudança durante os processos de erro conhecido, não durante os processos anteriores de Gerenciamento de Problemas. É somente nesse ponto que você dispõe de informações suficientes para descrever a mudança que deve ser feita a fim de resolver o problema.
- **Fechamento e Revisão do Problema (processo SO 4.8)** , na página 202, inclui as atividades envolvidas no processo que determina se o problema e todos os erros conhecidos relacionados foram resolvidos, que busca obter melhorias no processo e que impede a recorrência de incidentes ou erros.

Funções de usuário de Gerenciamento de Problemas

A **Tabela 11-1** descreve as responsabilidades das funções de usuário de Gerenciamento de Problemas.

Tabela 11-1 Gerenciamento de Problemas funções de usuário

Função	Responsabilidades
Gerente de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar e planejar problemas registrados pelos Coordenadores de Problemas.• Comunicar-se com os participantes, se necessário.• Informar o Gerente de Mudanças, se necessário.• Adiar problemas, se necessário.• Decidir sobre investigações de erros conhecidos.• Registrar requisições de mudança ou requisições de serviço para solucionar erros conhecidos.• Realizar revisões de problemas e documentar as lições aprendidas.• Fechar problemas e informar os participantes.• Monitorar o progresso da Resolução de Problemas e Erros Conhecidos, e tomar as medidas necessárias.
Coordenador de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Realizar análises periodicamente para ver se novos problemas precisam ser registrados.• Registrar problemas.• Designar trabalhos a Analistas de Problemas e coordenar o processo de Análise de Causas Raiz.• Registrar erros conhecidos.• Informar o Gerente de Problemas.• Designar erros conhecidos ao Analista de Problemas.• Validar soluções propostas para erros conhecidos.• Validar o resultado de mudanças fechadas e fechar erros conhecidos.• Validar se um problema está solucionado.
Analista de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Investigar e diagnosticar problemas designados em busca de soluções de contornos e/ou causas raiz.• Revisar e aceitar ou rejeitar erros conhecidos designados.• Investigar e diagnosticar erros conhecidos designados e propor soluções e soluções de contorno.• Implementar ações corretivas e fechar erros conhecidos.

Entrada e saída para Gerenciamento de Problemas

Problemas podem ser disparados e resolvidos de várias maneiras. A Tabela 11-2 descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Problemas.

Tabela 11-2 Entrada e saída para Gerenciamento de Problemas

Entrada em Gerenciamento de Problemas	Saída de Gerenciamento de Problemas
<ul style="list-style-type: none">• Incidentes cuja causa não é conhecida e/ou incidentes que tem probabilidade de recorrência (do Gerenciamento de Incidentes)• Incidentes que revelam que existe um problema subjacente (por exemplo, um erro ou bug no aplicativo)• Notificação de um fornecedor ou gerente de produto de que existe um problema (por exemplo, de uma equipe de desenvolvimento ou banco de dados de erros conhecido do fornecedor)• Possíveis violações de segurança de produtos implantados no ambiente de TI (por exemplo, de fornecedores ou analistas de segurança).• Análise de histórico e tendências de incidente (ou seja, Gerenciamento de Problemas proativo)• Gerenciamento de Incidentes<ul style="list-style-type: none">— Incidentes classificados como candidatos a problemas.— Análise de tendências e revisão de incidentes fechados (para os quais foi utilizada uma solução de Contorno para resolver o incidente)— Relatórios de incidente (tendências, resumo)• Gerenciamento de eventos<ul style="list-style-type: none">— Análise de tendências e revisão de eventos (por exemplo, eventos de desempenho)— Logs de erro• Gerenciamento de Configurações<ul style="list-style-type: none">— Detalhes da configuração e relações (modelo de serviço)• Gerenciamento de mudanças<ul style="list-style-type: none">— RDM e status, aprovação e fechamento de requisições de mudança.• Gerenciamento de segurança<ul style="list-style-type: none">— Notificação de possíveis violações de segurança que requerem resolução.• Fornecedores (provedores externos)• Notificação de problemas de fornecedores.	<ul style="list-style-type: none">• Problemas• Erros conhecidos• Soluções de contorno• Relatórios de problemas (por exemplo, atualizações de status, tendências e desempenho) <p>Observação: informações sobre soluções de contorno, correções permanentes ou progresso de problemas devem ser comunicados às pessoas afetadas ou necessárias para suporte aos serviços afetados.</p>

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Problemas

Os KPIs (Indicadores de Desempenho Chave) na [Tabela 11-3](#) são úteis para avaliar os seus processos de Gerenciamento de Problemas. Além dos dados fornecidos pelo Service Manager, você pode precisar de ferramentas adicionais para relatar todos os seus requisitos de KPI. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI.

Tabela 11-3 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Problemas

Título	Descrição
Tempo médio para diagnóstico	Tempo médio para diagnóstico de problemas e identificação da causa raiz e de erro(s) conhecido(s), em um determinado período.
Tempo médio para correção	Tempo médio para correção de erro(s) conhecido(s).
Número de novos problemas	Número total de problemas registrados em um determinado período.
Número de problemas resolvidos	Número total de problemas resolvidos em um determinado período.
Incidentes causados por problemas	O número de incidentes ocorridos antes da resolução do problema em um determinado período.

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3

Estes são os KPIs da ITIL V3 para o Gerenciamento de Problemas:

- Número total de problemas registrados no período (como medida de controle)
- Porcentagem de problemas resolvido dentro das metas de ANS; porcentagem não resolvida dentro das metas de ANS
- Número e porcentagem de problemas que excedem as metas de tempo de resolução
- Acúmulo de problemas existentes e a tendência (ou seja, estática, decrescente ou crescente)
- Custo médio de tratamento de um problema
- Número de problemas importantes, incluindo abertos, fechados, em acúmulo
- Porcentagem de revisões de problemas importantes realizadas com êxito
- Número de erros conhecidos adicionados ao banco de dados de erros conhecidos (KEDB)
- Precisão da porcentagem do KEDB (de auditorias do banco de dados)
- Porcentagem de revisões de problemas importantes concluídas com êxito e dentro do prazo

Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1

Estes são os KPIs do COBIT 4.1 para o Gerenciamento de Problemas:

- Número de problemas recorrentes com impacto sobre os negócios
- Número de interrupções nos negócios provocadas por problemas operacionais
- Porcentagem de problemas registrados e rastreados
- Porcentagem de problemas recorrentes (dentro de um período), por gravidade
- Porcentagem de problemas resolvidos dentro do período necessário
- Número de problemas abertos/novos/fechados, por gravidade
- Média e desvio padrão do tempo de retardo entre a identificação e a resolução do problema
- Média e desvio padrão do tempo de retardo entre a resolução e o fechamento do problema
- Duração média entre o registro de um problema e a identificação da causa raiz
- Porcentagem de problemas para os quais uma análise de causa raiz foi concluída
- Frequência de relatórios ou atualizações para um problema em andamento, com base na gravidade do problema

Matriz RACI para Gerenciamento de Problemas

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI de Gerenciamento de Problemas está representada na [Tabela 11-4](#).

Tabela 11-4 Matriz RACI para Gerenciamento de Problemas

ID do Processo	Atividade	Gerente de Problemas	Coordenador de Problemas	Analista de Problemas	Coordenador de Mudanças
SO 4.1	Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema	A/I	R		
SO 4.2	Priorização e Planejamento do Problema	A/R	C		
SO 4.3	Investigação e Diagnóstico de Problemas	A	R	R	
SO 4.4	Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido	A	R		
SO 4.5	Investigação do Erro Conhecido	A	R		
SO 4.6	Aceitação de Solução do Erro Conhecido	A/R	C		
SO 4.7	Resolução de um Erro Conhecido	A	R	R	R
SO 4.8	Fechamento e Revisão do Problema	A/R	C		
SO 4.9	Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos	A/R	C		

12 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Problemas

O Gerenciamento de Problemas inclui as atividades necessárias para identificar e classificar problemas, diagnosticar a causa raiz de incidentes e determinar a resolução para problemas relacionados. Ele é responsável por garantir que a resolução seja implementada no decorrer dos processos de controle apropriados, como o Gerenciamento de Mudanças.

O Gerenciamento de Problemas inclui as atividades necessárias para prevenir a recorrência ou replicação de incidentes ou erros conhecidos. Ele permite formar recomendações de melhoria, manter tickets de problema e revisar o status de ações corretivas.

O processo de Gerenciamento de Problemas consiste nos seguintes processos, incluídos neste capítulo:

- [Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema \(processo SO 4.1\)](#) , na página 179
- [Priorização e Planejamento do Problema \(processo SO 4.2\)](#) , na página 184
- [Investigação e Diagnóstico de Problemas \(processo SO 4.3\)](#) , na página 187
- [Resolução de Problemas \(processos de erro conhecido\)](#) , na página 190
- [Fechamento e Revisão do Problema \(processo SO 4.8\)](#) , na página 202
- [Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos \(processo SO 4.9\)](#) , na página 205

Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (processo SO 4.1)

O processo de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema começa quando o Coordenador de Problemas determina que um ticket de problema precisa ser aberto para investigar um problema existente ou potencial. Esse processo pode ser iniciado em resposta a um único incidente ou a uma série de incidentes relacionados, além de poder ser o resultado da investigação proativa de um problema potencial.

Ele deve incluir referência a informações que auxiliem na análise, como:

- Ativo e Configuração
- Gerenciamento de Mudanças
- Informações publicadas sobre erros conhecidos e soluções de contorno de fornecedores
- Informações de histórico de problemas similares
- Monitoramento de logs de evento e dados coletados por ferramentas de gerenciamento de sistemas

Os incidentes que iniciaram o ticket de problema devem ser referenciados, e detalhes relevantes devem ser copiados do(s) ticket(s) de incidente para o ticket de problema. A solução de contorno ou correção temporária identificada, conforme definido pelo Analista de Incidentes, também é capturada, se está disponível.

Os detalhes deste processo podem ser vistos na [Figura 12-1](#) e na [Tabela 12-1](#).

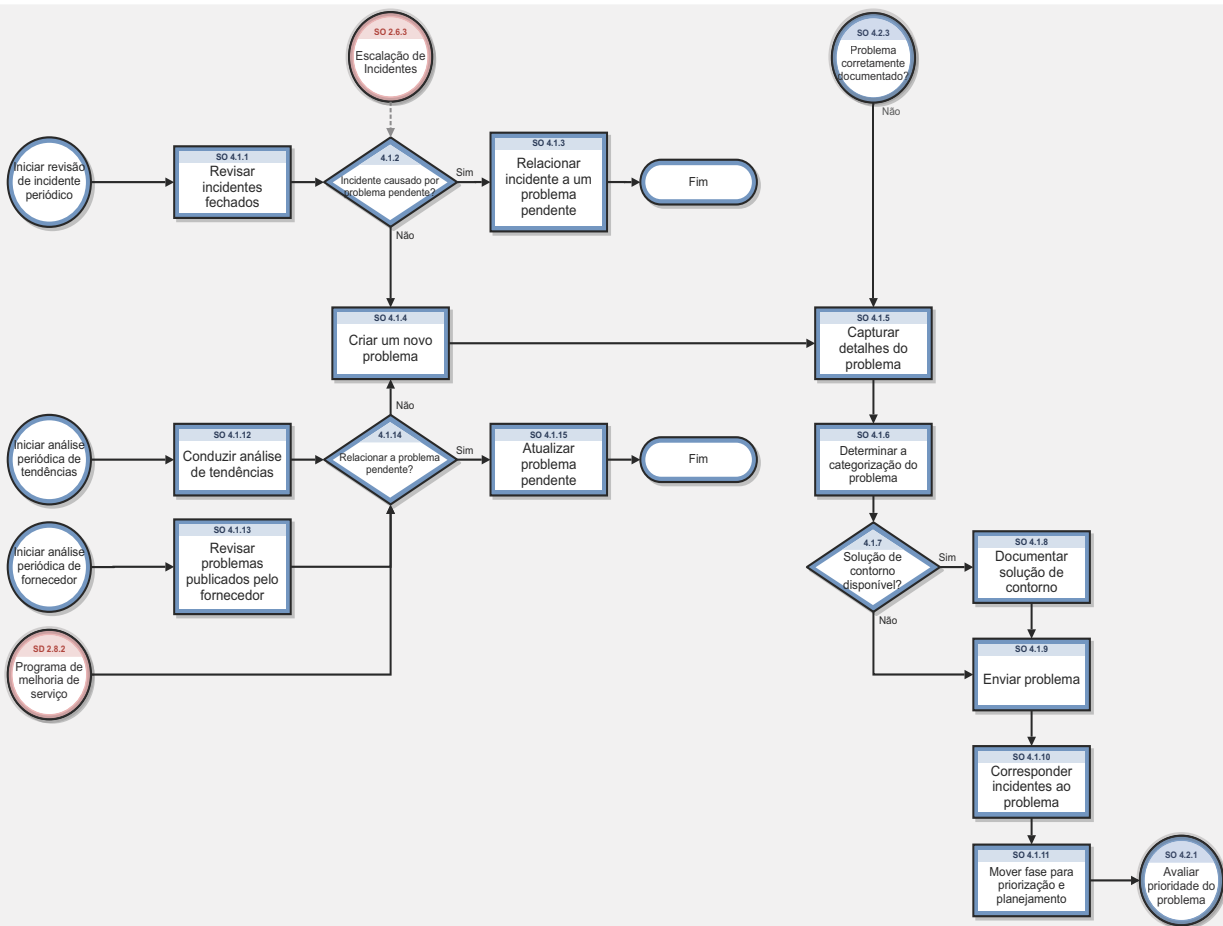


Figura 12-1 Fluxo de trabalho de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema

Tabela 12-1 Processo de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.1.1	Revisar incidentes fechados	<p>Periodicamente, o Coordenador de Problemas deve revisar os incidentes fechados para detectar novos problemas ou estabelecer a correspondência entre incidentes e problemas existentes que não foram resolvidos. A análise de dados de incidentes pode revelar que incidentes semelhantes ou recorrentes foram relatados, o que significa que é necessário encontrar uma correção permanente. Selecione incidentes desde a última revisão usando os seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes importantes (alto impacto) • Incidentes resolvidos por meio de uma solução de contorno ou correção temporária sem correspondência com um problema. • Problemas suspeitos (identificados por participantes) • Candidatos a problemas <p>Todos os incidentes fechados não resolvidos através de uma correção permanente, correção temporária ou solução de contorno precisam ter correspondência a problemas existentes, ou um novo problema deve ser criado. A equipe de Gerenciamento de Incidentes pode já ter vinculado os incidentes a problemas existentes (por exemplo, se uma solução de contorno foi aplicada).</p>	Coordenador de Problemas
SO 4.1.2	Incidente causado por um Problema pendente?	<p>Verifique se o incidente foi causado por um problema pendente. Se sim, vá para o SO 4.1.3. Se não, vá para o SO 4.1.4. É importante vincular incidentes a problemas existentes, para monitorar o número de incidentes recorrentes. Isso ajuda a identificar os problemas que não foram resolvidos. A contagem de incidentes é o número de vezes que este problema em particular resultou em um incidente; é atualizada no ticket de problema. A contagem de incidentes influencia a priorização, fornecendo uma indicação da frequência de ocorrência e, portanto, do impacto que esse problema está tendo sobre os negócios.</p>	Coordenador de Problemas
SO 4.1.3	Relacionar incidente a um problema pendente	<p>Se o incidente foi causado por um problema pendente, o incidente deve ser vinculado ao ticket de problema. Se necessário, o ticket de problema é atualizado e o Analista de Problemas é notificado (por exemplo, quando uma solução de contorno foi aplicada).</p>	Coordenador de Problemas

Tabela 12-1 Processo de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.1.4	Criar um novo problema	Se não há um ticket de problema estabelecido anteriormente, um novo ticket de problema é criado (por exemplo, com base no ticket de incidente selecionado). Os detalhes do incidente são copiados para o ticket de problema. Um novo problema pode ser criado a partir de um incidente registrado (reativamente) ou proativamente, identificando problemas e erros conhecidos antes que os incidentes ocorram.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.5	Capturar detalhes do problema	Depois que o problema é identificado ou detectado, ele deve ser registrado com precisão. O Gerente de Problemas preenche os detalhes do problema (alguns campos são copiados do incidente relacionado). Uma breve descrição e uma descrição detalhada são adicionadas ou atualizadas para definir o problema em mais detalhes. O problema deve ser descrito em termos de sintomas e impacto do problema sob a perspectiva dos negócios. O registro dos detalhes do problema consiste nas seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none">• Determinar o(s) serviço(s) afetado(s) e os Itens de Configuração• Determinar o impacto sobre os negócios• Fornecer um código de impacto e uma descrição• Determinar o modelo, a versão ou os tipos de IC que apresentam este problema em particular• Determinar a frequência da recorrência do incidente• Determinar as condições específicas sob as quais pode ocorrer uma interrupção do serviço	Coordenador de Problemas
SO 4.1.6	Determinar a categorização do problema	Determine a categoria correta do ticket de problema.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.7	Solução de contorno disponível?	Verifique se há uma solução de contorno ou correção disponível com base no histórico de incidentes. Em caso positivo, vá para o SO 4.1.8. Em caso negativo, vá para o SO 4.1.9.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.8	Documentar solução de contorno	Documente a solução de contorno capturada do incidente relacionado.	Coordenador de Problemas

Tabela 12-1 Processo de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.1.9	Enviar problema	Revise e preencha os detalhes do ticket de problema, incluindo uma descrição. Salve o ticket de problema e atualize a fase para Priorização, Designação e Programação do Problema. O Service Manager então seleciona uma prioridade padrão, com base no código de impacto e urgência. Depois disso, atualize a fase para Priorização e Planejamento do Problema, e continue com a atividade Avaliar Prioridade do Problema, SO 4.2.1.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.10	Corresponder Incidentes ao problema	Pesquise incidentes causados por este problema. Vincule esses incidentes ao novo problema.	Coordenador de Problemas:
SO 4.1.11	Avançar para a fase de priorização e planejamento	Atualize a fase para Priorização e Planejamento e salve o registro. Vá para o SO 4.2.1 para avaliar a prioridade do Problema.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.12	Conduzir análise de tendências	Revise os dados de eventos e monitoramento (por exemplo, tendências de desempenho e disponibilidade). Identifique possíveis problemas, como os de capacidade e desempenho. Analise os dados fornecidos pelo gerenciamento de disponibilidade, capacidade e segurança, a fim de determinar possíveis problemas.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.13	Revisar problemas publicados pelo fornecedor	Revise informações de fornecedores periodicamente para identificar problemas e erros conhecidos (ou seja, os erros conhecidos detectados e publicados pelos provedores). Um exemplo de tal item é uma violação de segurança conhecida.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.14	Relacionado a problema pendente?	Depois que um possível problema foi detectado através de análise de tendências ou informações apresentadas por fornecedores e equipes de desenvolvimento, determine se o problema já foi registrado como problema ou erro conhecido. Em caso positivo, vá para o SO 4.1.15. Em caso negativo, vá para o SO 4.1.4.	Coordenador de Problemas
SO 4.1.15	Atualizar problema pendente	Atualize o ticket de problema (e qualquer erro conhecido relacionado) com informações e detalhes capturados de fornecedores e outras fontes. Após a atualização, pode ser necessário informar os participantes e o Analista de Problemas responsável sobre as novas perspectivas.	Coordenador de Problemas

Priorização e Planejamento do Problema (processo SO 4.2)

O processo de Priorização e Planejamento de Problemas lhe dá a oportunidade de estabelecer a prioridade dos problemas e de planejar atividades de resolução, como a definição de prazos para a análise da causa raiz, a investigação de soluções e as datas previstas de resolução.

Priorize problemas com base no impacto e urgência da mesma maneira que você prioriza incidentes, mas leva a gravidade em conta também.

- O *impacto* é baseado na escala de dano real ou potencial aos negócios do cliente.
- A *urgência* é baseada no tempo entre o problema ou incidente ser detectado e o tempo que os negócios do cliente são afetados.
- A *gravidade* é baseada em quão sério é o problema sob a perspectiva da infraestrutura, bem como a frequência e impacto dos incidentes relacionados. Por exemplo, qual a extensão do problema (quantos ICs são afetados)?

Discuta o problema com os participantes durante uma reunião para decidir se recursos (com os custos associados) devem ser designados e as metas de data para investigar o problema. Baseie as metas de resolução no nível de prioridade. Considere os seguintes fatores ao programar a resolução dos problemas:

- Prioridade
- Habilidades disponíveis
- Requisitos concorrentes dos recursos
- Esforço ou custo para fornecer o método de resolução
- Duração do tempo para fornecer um método de resolução

Os detalhes desse processo podem ser vistos na [Figura 12-2](#) e na [Tabela 12-2](#).

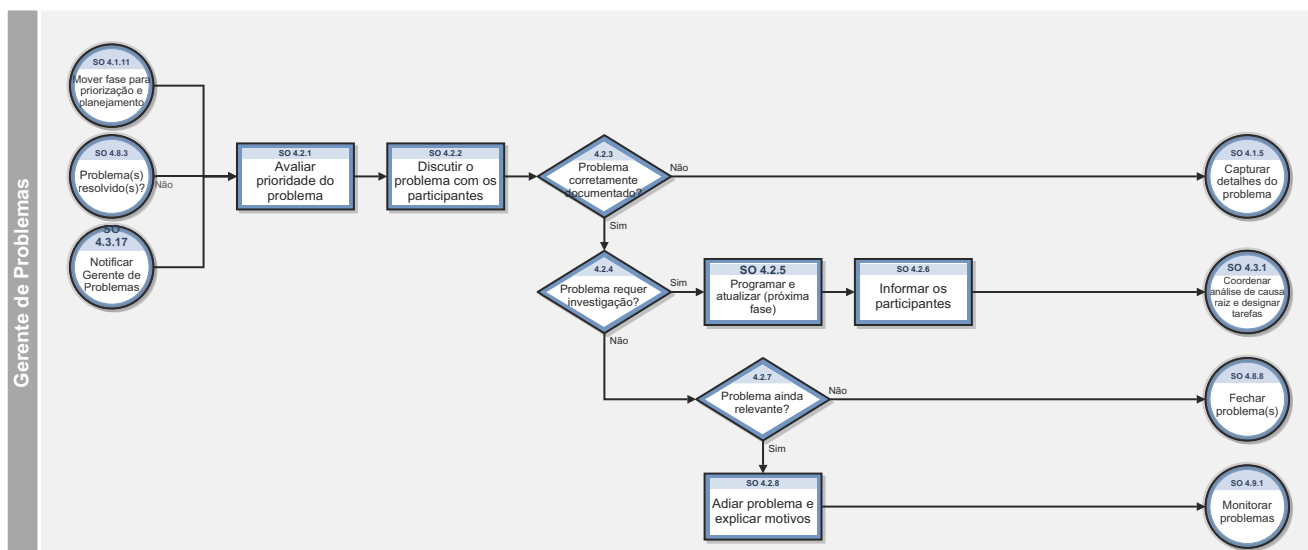


Figura 12-2 Fluxo de trabalho de Priorização e Planejamento do Problema

Tabela 12-2 Processo de Priorização e Planejamento do Problema

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.2.1	Avaliar prioridade do problema	A prioridade do problema é avaliada com base no impacto, urgência, gravidade, frequência e risco. Por exemplo, a frequência de recorrência de incidentes pode influenciar a urgência de resolução do problema/ além disso, pode ser necessária uma avaliação de risco. Devido a restrições de recursos, é importante concentrar-se nos problemas que apresentam o maior impacto sobre os negócios (por exemplo, disponibilidade do serviço, riscos e satisfação do cliente).	Gerente de Problemas
SO 4.2.2	Discutir o problema com os participantes	Discuta o problema com os participantes durante uma reunião para chegar a um acordo sobre a prioridade da resolução do problema.	Gerente de Problemas
SO 4.2.3	Problema corretamente documentado?	Com base na revisão com os participantes, determine se o problema está corretamente documentado e categorizado. Se sim, continue com a atividade SO 4.2.4. Se não, volte para a atividade SO 4.1.5 para atualizar os detalhes do problema.	Gerente de Problemas
SO 4.2.4	Problema requer investigação?	Após revisar o problema com os participantes, determine se vocês devem continuar com a investigação do problema ou adiar o problema. Se desejar continuar com a investigação do problema, vá para o SO 4.2.5. Se não, vá para o SO 4.2.7.	Gerente de Problemas
SO 4.2.5	Programar e atualizar (fase seguinte)	Determine as metas de data para as etapas do problema. As metas de data são determinadas com base na prioridade e no impacto sobre os serviços afetados . Esse planejamento também leva em consideração se há uma solução de contorno ou correção eficaz disponível. O problema é designado ao grupo responsável. Atualize o problema para a fase seguinte, Investigação e Diagnóstico de Problemas..	Gerente de Problemas

Tabela 12-2 Processo de Priorização e Planejamento do Problema (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.2.6	Informar os participantes	Informe os participantes sobre o planejamento e os recursos designados para investigar o problema. Atualize o Coordenador de Problemas sobre o problema.	Gerente de Problemas
SO 4.2.7	Problema ainda relevante?	Determine se deve fechar ou adiar o problema por um período especificado (por exemplo, para revisar o problema em uma fase posterior). É possível que não haja nenhum esforço planejado atualmente para investigar o problema (por exemplo, se a a probabilidade de recorrência for baixa). Se o problema não é reconhecido como tal pelos participantes, feche-o e documente o motivo. Atualize o problema para a fase de Fechamento e Revisão do Problema e depois continue com o SO 4.8.8. Se o problema ainda for relevante, continue com o SO 4.2.8.	Gerente de Problemas
SO 4.2.8	Adiar o problema e documentar o motivo	Adie o problema por um período especificado. Documente o motivo e atualize o status do problema para adiado. Periodicamente, o Gerente de Problemas analisa os problemas adiados para determinar as ações apropriadas.	Gerente de Problemas

Investigação e Diagnóstico de Problemas (processo SO 4.3)

O processo de Investigação e Diagnóstico de Problemas ajuda a identificar a causa raiz de um problema. Quando apropriado, o Gerenciamento de Problemas deve desenvolver e manter soluções de contorno para permitir que o Gerenciamento de Incidentes auxilie na restauração dos serviços. Diferentes especialistas podem ser envolvidos para esta análise de causa raiz. Se necessário, consulte recursos externos para verificar se o problema já foi identificado e publicado pelos fornecedores. Os detalhes deste processo podem ser vistos na [Figura 12-3](#) e na [Tabela 12-3](#).

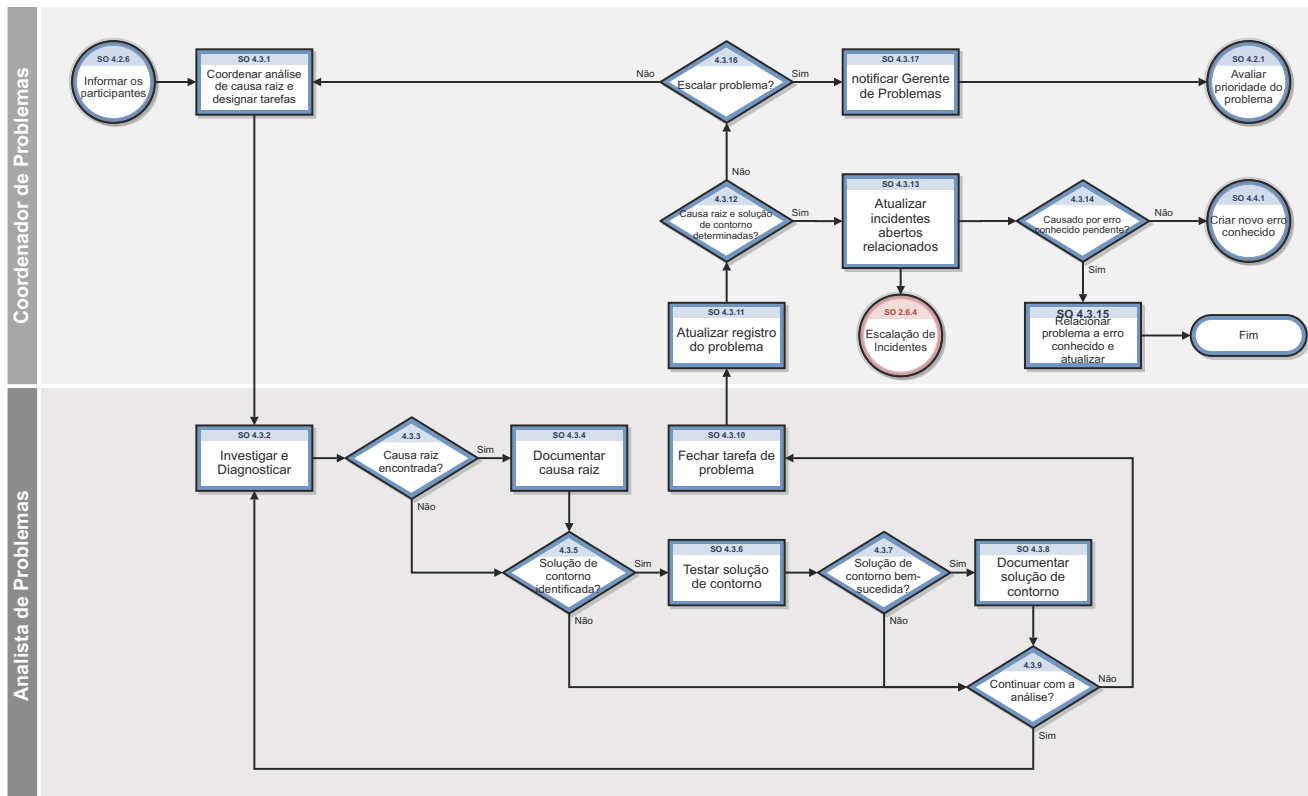


Figura 12-3 Fluxo de trabalho de Investigação e Diagnóstico de Problemas

Tabela 12-3 Processo de Investigação e Diagnóstico de Problemas

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.3.1	Coordenar tarefas de análise e designação de causas raiz	Determine as qualificações e os recursos necessários para investigar o problema. Crie e designe tarefas de problema ao(s) Analista(s) de Problemas responsável(is) pela análise de causa raiz. A data de vencimento da tarefa designada é preenchida pelo Coordenador de Problemas. Recursos adicionais podem ser usados para esta análise (por exemplo, contatar fornecedores e outros especialistas). Monitore as tarefas de problema pendentes.	Coordenador de Problemas
SO 4.3.2	Investigar e diagnosticar	O Analista de Problemas revisa a tarefa de problema, e investiga e diagnostica o problema. Determine a solução de contorno e encontre a causa raiz.	Analista de Problemas
SO 4.3.3	Causa raiz encontrada?	Se sim, continue com o SO 4.3.4. Se não, vá para o SO 4.3.5.	Analista de Problemas
SO 4.3.4	Documentar causa raiz	Documente a causa raiz na tarefa de problema. A tarefa de problema pode ser fechada e o Coordenador de Problemas ser informado sobre o progresso. Continue com o SO 4.3.10.	Analista de Problemas
SO 4.3.5	Solução de contorno identificada?	Se sim, continue com o SO 4.3.6. Se não, continue com o SO 4.3.9.	Analista de Problemas
SO 4.3.6	Testar solução de contorno	Teste a solução de contorno identificada para validar a viabilidade de resolução dos incidentes relacionados.	Analista de Problemas
SO 4.3.7	Solução de contorno bem-sucedida?	Se sim, vá para o SO 4.3.8. Se não, vá para o SO 4.3.9.	Analista de Problemas
SO 4.3.8	Documentar solução de contorno	Atualize a solução de contorno (no erro conhecido e no ticket de problema) e informe os participantes.	Analista de Problemas
SO 4.3.9	Continuar com a análise?	O Analista de Problemas determina se ele está apto a investigar e determinar a causa raiz do problema (ou seja, nível de qualificação e tempo disponível). Se sim, continue com o SO 4.3.2. Se não, vá para o SO 4.3.10.	Analista de Problemas
SO 4.3.10	Fechar tarefa de problema	O Analista de Problemas fecha a tarefa e documenta os resultados. Se aplicável, o Analista de Problemas também documenta por que não foi possível encontrar uma causa raiz. Se o Analista de Problemas não consegue encontrar a causa raiz, ele fecha a tarefa. Continue com a atividade SO 4.3.11.	Analista de Problemas

Tabela 12-3 Processo de Investigação e Diagnóstico de Problemas (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.3.11	Atualizar o registro de problema	O Coordenador de Problemas monitora o andamento de tarefas relacionadas a um Registro de Problema. Todas as tarefas fechadas são analisadas, e os detalhes da solução de contorno e da causa raiz da tarefa são validados. O Coordenador de Problemas atualiza os campos relevantes no registro de Problema.	Coordenador de Problemas
SO 4.3.12	Causa raiz ou solução de contorno determinada?	O Coordenador de Problemas valida os resultados da tarefa de problema. Se a causa raiz tiver sido determinada, continue com o SO 4.3.13. Caso contrário, vá para o SO 4.3.16 e determine se recursos adicionais são necessários ou se uma escalação deve ser feita.	Coordenador de Problemas
SO 4.3.13	Atualizar Incidentes abertos relacionados	Analise qualquer Incidente aberto relacionado e informe o Analista de Incidentes designado de que uma Causa Raiz e/ou uma Solução de Contorno foi identificada. (Será feita uma atualização no Log de Atividades do registro de Incidente quando o registro de Problema for salvo com uma Solução de Contorno atualizada).	Coordenador de Problemas
SO 4.3.14	Causado por erro conhecido pendente?	Determine se a causa raiz deste problema está relacionada a um erro conhecido pendente. Se sim, continue com o SO 4.3.15. Se não, encaminhe o problema para a fase de Resolução do Problema e então crie um novo registro de erro conhecido (consulte o procedimento SO 4.4.1).	Coordenador de Problemas
SO 4.3.15	Relacionar problema a erro conhecido pendente	O problema é movido para a fase de Resolução do Problema e é vinculado ao registro de erro conhecido existente. A resolução do problema depende da resolução desse erro conhecido (já designado a um Coordenador de Problemas).	Coordenador de Problemas
SO 4.3.17	Notificar Gerente de Problemas	Escale ao Gerente de Problemas. Informe o Gerente de Problemas que recursos adicionais são necessários para resolver o problema e modifique a fase do problema para a fase anterior (Priorização e Planejamento do Problema). Continue com o SO 4.2.1.	Coordenador de Problemas

Resolução de Problemas (processos de erro conhecido)

Depois que a fase de Investigação e Diagnóstico do Gerenciamento de Problemas tiver identificado a causa raiz de um incidente, a fase de Resolução do Problema será iniciada. A fase de Resolução do Problema inclui atividades de erro conhecido, desde a criação até a descoberta de uma solução para um erro conhecido.

Os processos de erros conhecidos são:

- [Registro em Log e Categorização de Erros Conhecidos \(processo SO 4.4\)](#) , na página 190
- [Investigação do Erro Conhecido \(processo SO 4.5\)](#) , na página 194
- [Aceitação de Solução do Erro Conhecido \(processo SO 4.6\)](#) , na página 197
- [Resolução de um Erro Conhecido \(processo SO 4.7\)](#) , na página 199

As atividades de erro conhecido são discutidas em detalhes em cada um dos processos de erro conhecido.

Registro em Log e Categorização de Erros Conhecidos (processo SO 4.4)

O processo de Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido inclui a criação de registros de erro conhecido e a elaboração da descrição da causa subjacente e da possível solução de contorno (se esta for identificada).

Todos os erros conhecidos devem ser registrados para os serviços afetados atual e potencialmente, além do item de configuração (IC) suspeito de estar com falha. Informações sobre erros conhecidos em serviços que estão sendo introduzidos no ambiente de produção devem ser registrados na base de conhecimento, junto com qualquer solução de contorno. Um erro conhecido só deve ser fechado após ter sido resolvido com êxito.

O cliente ou provedor do serviço pode decidir que a resolução é muito cara ou não é benéfica para os negócios. Nesse caso, o problema ou erro conhecido é adiado. Os motivos para o adiamento da resolução devem ser claramente documentados. O registro de erro conhecido deve permanecer aberto, já que há probabilidade de ocorrerem novos incidentes, podendo exigir soluções de contorno ou uma reavaliação da decisão de resolver.

Se o problema é causado por mais de um erro (por exemplo, um erro de aplicativo e um de infraestrutura), vários erros conhecidos podem ser criados. O Gerente de Problemas revisa o erro conhecido e determina o planejamento para a investigação da solução e resolução. Se uma solução de contorno eficaz é identificada, o erro conhecido tem prioridade mais baixa, e a resolução pode ser adiada por um período especificado.

Os detalhes deste processo podem ser vistos na [Figura 12-4](#) e na [Tabela 12-4](#).

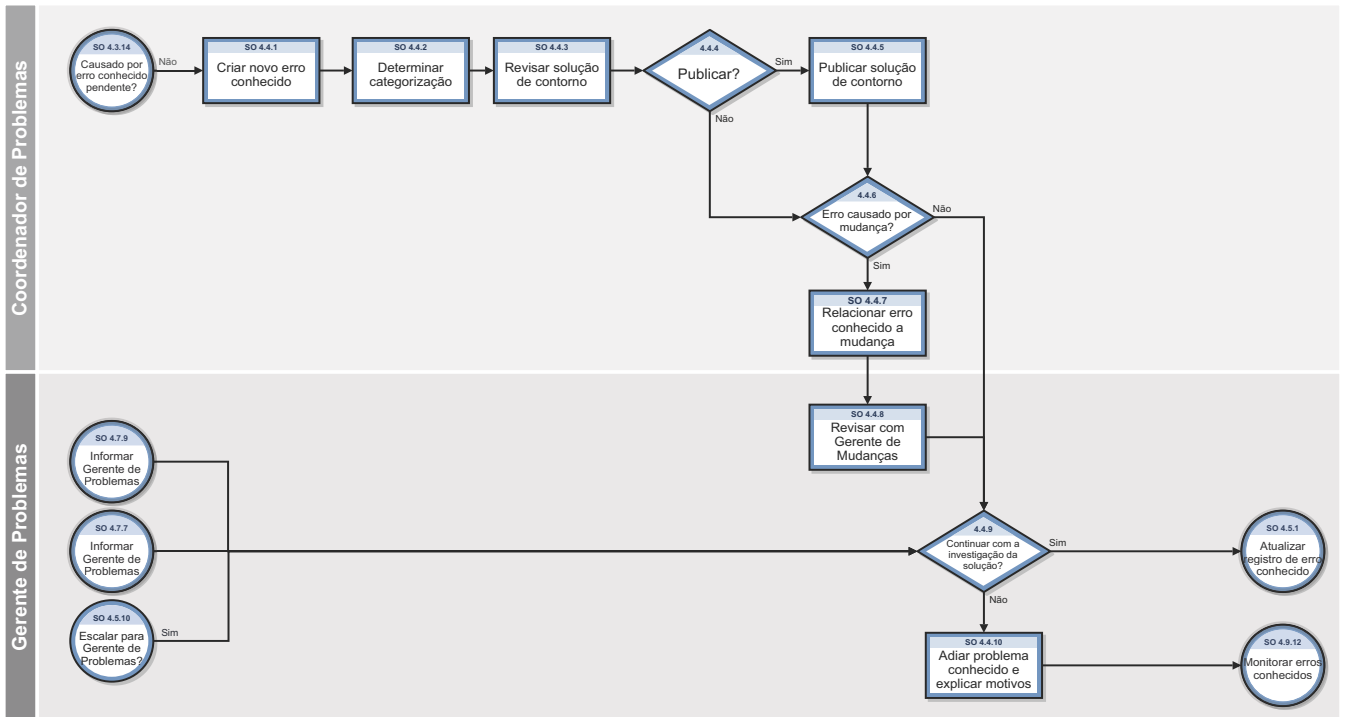


Figura 12-4 Fluxo de trabalho de Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido

Tabela 12-4 Processo de Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.4.1	Criar novo erro conhecido	Após o problema ter sido diagnosticado com êxito, um novo registro de erro conhecido é criado usando detalhes do ticket de problema. Documente os detalhes do erro conhecido, incluindo a causa raiz e o IC que está com falha.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.2	Determinar categorização	Capture a categorização da causa raiz, inicialmente copiada do ticket de problema.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.3	Analisar a solução de contorno	Analise a solução de contorno para determinar se ela deve ou não ser publicada.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.4	Publicar?	Decida se a solução de contorno deve ou não ser publicada. Em caso positivo, continue com o SO 4.4.5. Caso contrário, vá para o SO 4.4.6.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.5	Publicar solução de contorno	Atualize a solução de contorno documentada no erro conhecido e no ticket de problema e informe os participantes.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.6	Erro causado por uma mudança?	Valide se o erro foi introduzido ou causado por uma mudança ou liberação implementada recentemente (ou seja, erros resultantes de uma mudança ou de uma mudança aplicada incorretamente). <i>Observação:</i> erros são frequentemente causados por mudanças aplicadas incorretamente. Se o erro foi introduzido por uma mudança aplicada recentemente, pode ser necessário desfazê-la ou reabri-la. Se o erro foi causado por uma mudança, continue com o SO 4.4.7. Se não, continue com o SO 4.4.9.	Coordenador de Problemas
SO 4.4.7	Relacionar um erro conhecido a uma mudança	Relacione a causa raiz à mudança original que causou o problema.	Coordenador de Problemas

Tabela 12-4 Processo de Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.4.8	Análise pelo Gerente de Mudanças	Notifique o Gerente de Mudanças e determine ações corretivas, como reintermediar ou reimplantar a Mudança. Dependendo do resultado da ação corretiva, a investigação da solução irá continuar.	
SO 4.4.9	Continuar com a investigação da solução	Determine se o erro conhecido deve ser investigado em mais detalhes para encontrar uma solução ou solução de contorno. Se o erro conhecido exigir mais investigação, continue com o SO 4.5.1. Se não, adie o problema de acordo com a ação SO 4.4.10. Uma estimativa dos recursos e qualificações necessários para investigação da solução e resolução é determinada. Isso inclui o número de dias de pessoal necessários, duração e custos adicionais. Verifique se a solução de contorno disponível modifica a prioridade ou o planejamento para resolver o problema. Se uma solução de contorno eficaz for encontrada, as metas de data para resolver o erro conhecido poderão ser modificadas. Se uma solução de contorno não for encontrada, a prioridade do erro conhecido poderá ser elevada. Atualize o planejamento e as etapas para a investigação da solução e o prazo de resolução. Se necessário, o planejamento é discutido e revisado com os participantes. Se o erro conhecido não for resolvido, uma decisão deverá ser tomada para continuar com a definição de outros candidatos à solução ou adiar o problema.	Gerente de Problemas
SO 4.4.10	Adiar problema e explicar motivos	O problema e o erro conhecido são adiados por um período especificado, designando uma prioridade baixa. Após o período especificado, o problema é analisado para determinar as próximas etapas.	Gerente de Problemas

Investigação do Erro Conhecido (processo SO 4.5)

O processo de Investigação de Erros Conhecidos tem o objetivo de definir uma correção temporária ou uma solução permanente para o erro conhecido. Diferentes alternativas de solução podem ser avaliadas até que uma solução definitiva possa ser proposta ao Gerente de Problemas.

Diferentes recursos e qualificações podem ser designados durante este estágio para garantir que uma solução ou solução de contorno seja definida dentro do prazo especificado.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

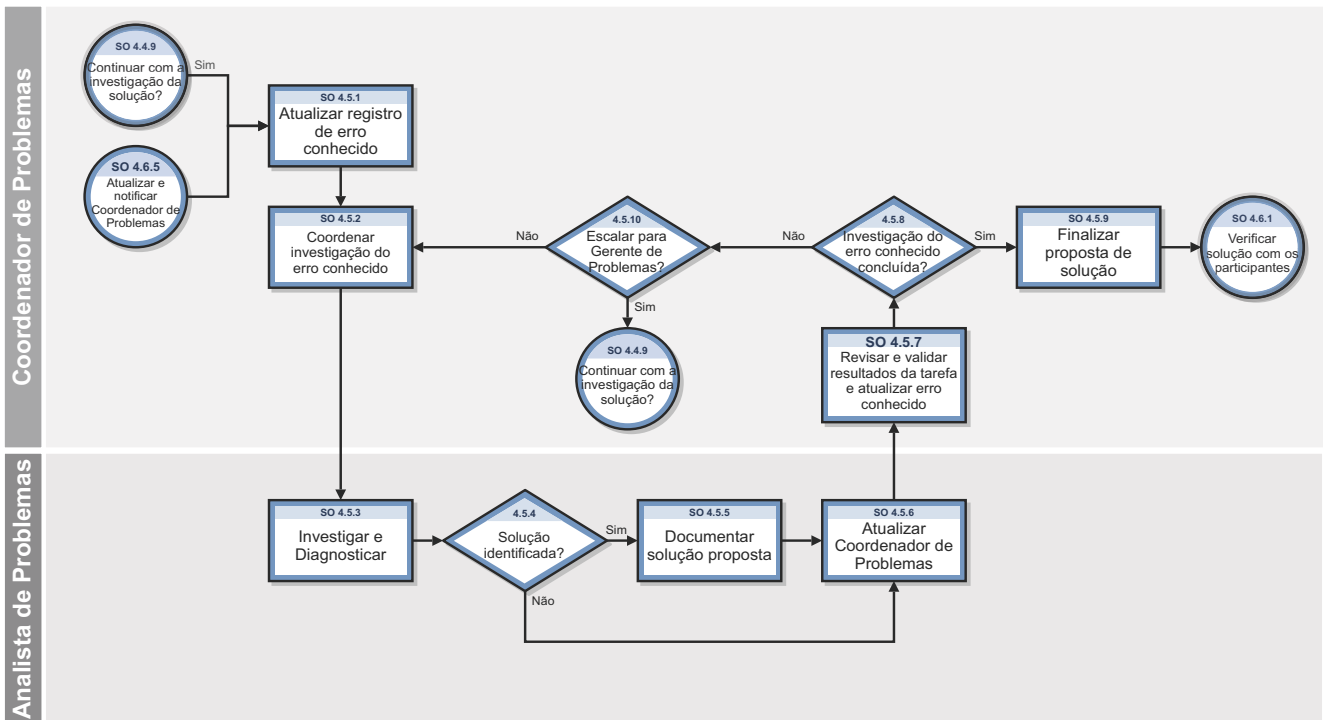


Figura 12-5 Fluxo de trabalho de Investigação de Erros Conhecidos

Tabela 12-5 Processo de Investigação de Erros Conhecidos

ID do Processo	Procedimento ou Decisão	Descrição	Função
SO 4.5.1	Atualizar o registro de Erro Conhecido	O Coordenador de Problemas designa uma ou mais tarefas de erro conhecido a Analistas de Problemas para investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o erro conhecido.	Coordenador de Problemas
SO 4.5.2	Coordenar Investigações de Erros Conhecidos e Designar tarefas	O Coordenador de Problemas designa uma ou mais tarefas de Erros Conhecidos a Analistas de Problemas para investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o Erro Conhecido. Insira uma data prevista para a tarefa, analise as informações copiadas do registro de Erro Conhecido e atualize-as conforme apropriado.	Coordenador de Problemas
SO 4.5.3	Investigar e diagnosticar	<ul style="list-style-type: none">• Determine a solução para o erro.• Determine possíveis soluções de contorno ou correções temporárias para o erro conhecido.• Dependendo da prioridade e do impacto do erro conhecido, concentre-se em definir uma correção temporária que possa ser proposta ou implementada dentro de um curto espaço de tempo. <p>Soluções de contorno servem como alternativa temporária para proporcionar restauração do serviço afetado ou como melhoria de serviço temporária quando ainda não há uma correção permanente disponível ou viável. Determine candidatos à solução para resolver o erro conhecido. Se a correção temporária precisar ser implementada através de uma mudança, considere a correção como candidata à solução. O Analista de Problemas determina se ele está apto a resolver o erro ou se são necessários recursos adicionais (ou seja, qualificações e tempo).</p>	Analista de Problemas
SO 4.5.4	Solução identificada?	Se um candidato a solução for encontrado, continue com o SO 4.5.5. Caso contrário, continue com o SO 4.5.6.	Analista de Problemas
SO 4.5.5	Documentar solução proposta	Finalize a documentação da solução na tarefa de erro conhecido. Certifique-se de incluir as ações necessárias para implementar a solução. Continue com o SO 4.5.5.	Analista de Problemas
SO 4.5.6	Atualizar o Coordenador de Problemas	Atualize o coordenador de problemas.	Analista de Problemas

Tabela 12-5 Processo de Investigação de Erros Conhecidos (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou Decisão	Descrição	Função
SO 4.5.7	Analisar e validar os resultados das tarefas e atualizar o erro conhecido	Revise a solução proposta, conforme identificado pelo Analista de Problemas. A solução é definida na tarefa. Atualize o erro conhecido com as atualizações da tarefa. Determine se a solução proposta é aceitável (por exemplo, testando ou discutindo com outros especialistas técnicos). Se várias soluções forem definidas, selecione a melhor. Certifique-se de que o processo de validação inclua as seguintes considerações: <ul style="list-style-type: none">• Custos e recursos necessários para implementar a solução• Riscos para implementar a solução	Coordenador de Problemas
SO 4.5.8	Investigação do Erro Conhecido concluída?	Determine se a investigação foi concluída e se uma solução foi identificada e documentada. Se uma solução adequada for identificada (incluindo restrições de custos e recursos), continue com o SO 4.5.9. Caso contrário, continue com o SO 4.5.10. Se uma solução foi determinada com êxito e nenhuma solução de contorno ainda foi encontrada, o Coordenador de Problemas (junto com o Gerente de Problemas) deve avaliar se ainda há necessidade de encontrar uma solução de contorno. Se uma resolução permanente puder ser implementada rapidamente, poderá não haver necessidade de se continuar trabalhando na definição de soluções de contorno. Se o planejamento e a implementação de uma correção permanente demorarem ou forem muito caros, o trabalho para identificar uma solução de contorno eficaz deverá continuar.	Coordenador de Problemas
SO 4.5.9	Finalizar solução proposta	Documente a solução, incluindo uma avaliação do impacto, uma estimativa dos custos e os recursos necessários para implementar a solução.	Coordenador de Problemas
SO 4.5.10	Escalar para o Gerente de Problemas	Se uma solução não tiver sido identificada, ou se tiver sido identificada, mas uma solução de contorno ainda não tiver sido encontrada, o Coordenador de Problemas determinará se o processo de Investigação e Diagnóstico deve continuar ou se o problema deve ser escalado para o Gerente de Problemas. Em caso positivo, vá para o SO 4.4.9 para o Gerente de Problemas determinar se o processo de Investigação de Soluções deve continuar. Em caso negativo, vá para o SO 4.5.2 para coordenar a Investigação de Erros Conhecidos.	Coordenador de Problemas

Aceitação de Solução do Erro Conhecido (processo SO 4.6)

O processo de Aceitação da Solução para um Erro Conhecido começa quando uma solução foi identificada e documentada. Esse processo revisa e aprova a solução para implementação, levando em consideração seu custo e impacto para os participantes.

Quando a causa raiz foi identificada e uma decisão para resolvê-la foi tomada, a resolução deve ser avançada por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças, com uma requisição de serviço, ou ser designada a um Coordenador de Problemas para que um Analista de Problemas possa aplicar a correção diretamente.

Dependendo da correção, a resolução pode ser aplicada através dos seguintes métodos:

- Mudança que segue o processo de Gerenciamento de Mudanças criando uma requisição de mudança.
- Requisição padrão, que pode ser solicitada através da requisição de serviço do catálogo. Por exemplo, isso pode incluir uma substituição de hardware ou instalação de software.
- Resoluções que são aplicadas diretamente. Por exemplo, isso pode incluir procedimentos de operações e atividades de manutenção diária.

Informações sobre soluções de contorno, correções permanentes ou progresso de problemas devem ser comunicados às pessoas afetadas ou necessárias para suporte aos serviços afetados. Caso uma solução não seja correta ou aceitável, o Gerente de Problemas determina se deve continuar a investigar a solução ou adiar o erro conhecido e o problema.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

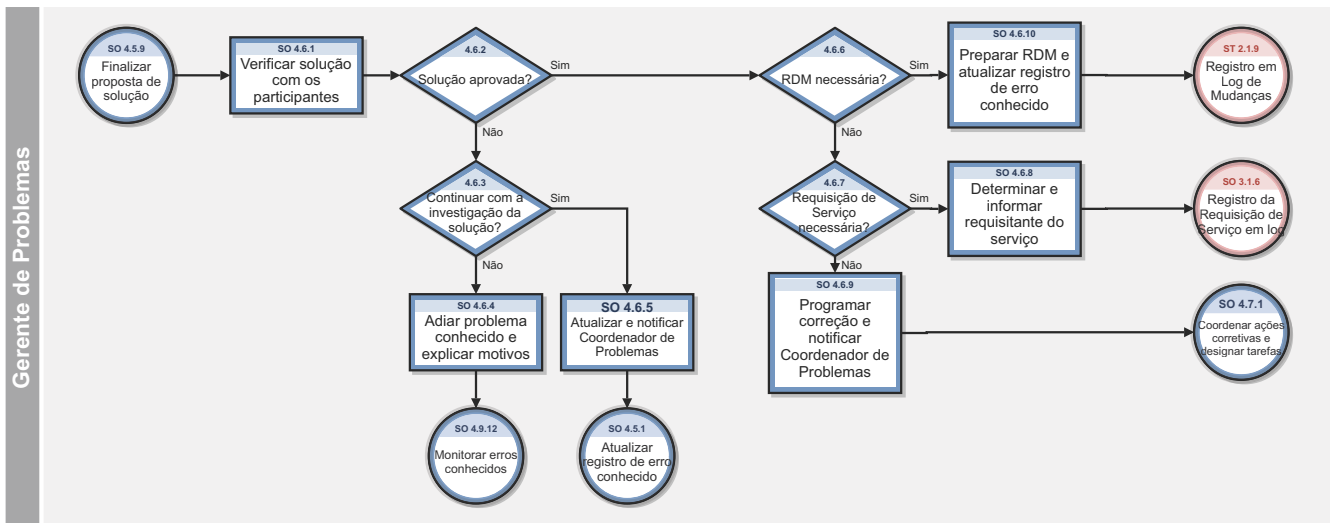


Figura 12-6 Fluxo de trabalho de Aceitação da Solução para um Erro Conhecido

Tabela 12-6 Processo de Aceitação da Solução para um Erro Conhecido

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.6.1	Verificar solução com os participantes	Revisar e validar a solução proposta. Discuta o custo e o impacto da solução com os participantes durante uma reunião de Gerenciamento de Problemas.	Gerente de Problemas
SO 4.6.2	Solução aprovada?	Se a solução for aprovada, vá para o SO 4.6.6. Em caso negativo, continue com o SO 4.6.3.	Gerente de Problemas
SO 4.6.3	Continuar com a investigação da solução?	Determine se deve continuar com a fase de investigação da solução ou adiar o problema se nenhuma correção eficaz puder ser fornecida (por exemplo, devido a restrições financeiras e de recursos). Se desejar continuar com a fase de investigação da solução, vá para o SO.4.5.1. Se não, vá para o SO 4.6.4.	Gerente de Problemas
SO 4.6.4	Adiar o erro conhecido e explicar motivos	O erro conhecido e o problema relacionado serão adiados por um período especificado. Atualize o status (adiado), a prioridade e a programação do problema e do erro conhecido. Determine uma data até a qual o problema e o erro conhecido devem ser revisados para ações adicionais.	Gerente de Problemas
SO 4.6.5	Atualizar e notificar o coordenador de problemas	Atualize o registro com a decisão de continuar com o processo de Investigação de Soluções e notifique o Coordenador de Problemas. Use a opção Fase Anterior para retornar à fase de "Investigação de Erros Conhecidos".	Gerente de Problemas
SO 4.6.6	RDM necessária?	Determine se a solução deve ser implementada por meio de um procedimento de mudança formal. Em caso positivo, vá para o SO 4.6.10. Em caso negativo, vá para o SO 4.6.7.	Gerente de Problemas
SO 4.6.7	Requisição de serviço necessária?	Determine se a solução deve ser implementada por meio de um procedimento de consumação de requisição padrão. Se sim, vá para o SO 4.6.8. Se não, continue com o SO 4.6.9.	Gerente de Problemas
SO 4.6.8	Determinar e informar o requisitante do serviço	Identifique o Requisitante do Serviço e informe que uma Requisição de Serviço é necessária para o andamento da solução.	Gerente de Problemas
SO 4.6.9	Programar uma correção e notificar o coordenador de problemas	Programa a implementação de ações corretivas para resolver o erro conhecido. Designe o erro conhecido ao Coordenador de Problemas apropriado e depois continue com o SO 4.7.1.	Gerente de Problemas
SO 4.6.10	Preparar a RDM (Requisição de Mudança) e atualizar o registro de erro conhecido	Prepare para a RDM coletando os detalhes necessários para sua conclusão. Siga os procedimentos, conforme definido pelo Gerenciamento de Mudanças, para criar a RDM.	Gerente de Problemas

Resolução de um Erro Conhecido (processo SO 4.7)

A Resolução de Erros Conhecidos é o processo com o qual as partes envolvidas podem garantir a implementação de um erro conhecido. Isso ocorre após uma solução para o erro conhecido ter sido determinada pelo Analista de Problemas, validada pelo Coordenador de Problemas e aprovada pelo Gerente de Problemas. Foi determinado que a correção pode ser aplicada por meio de uma requisição de mudança, de uma requisição de serviço ou diretamente pelo Analista de Problemas.

Se a Resolução de um Erro Conhecido vai ser implementada usando uma requisição de mudança ou requisição de serviço, a implantação efetiva é executada por esse aplicativo do Service Manager. Ao longo do processo de resolução, o Gerenciamento de Problemas deve obter relatórios regulares do Gerenciamento de Mudanças sobre o progresso na resolução de problemas e erros.

Um erro conhecido só deve ser fechado quando uma mudança corretiva foi aplicada com êxito ou se o erro não se aplica mais (por exemplo, devido a um serviço que não está mais em uso). As etapas do processo de Resolução de um Erro Conhecido são executadas pelas seguintes funções:

- Coordenador de Problemas
- Analista de Problemas
- Coordenador de Mudanças

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

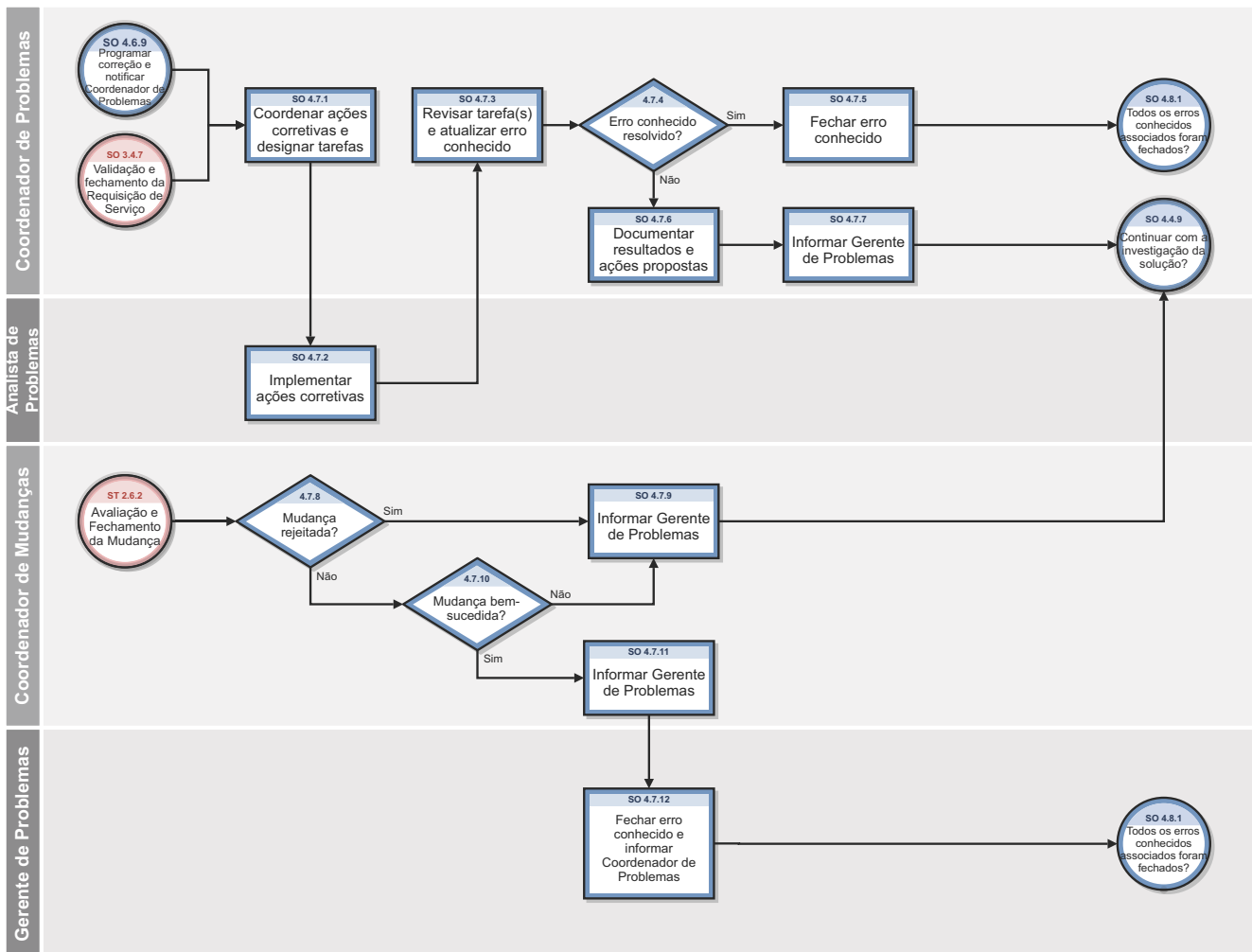


Figura 12-7 Fluxo de trabalho de Resolução de Erros Conhecidos

Tabela 12-7 Processo de Resolução de Erros Conhecidos

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.7.1	Coordenar ações corretivas e designar tarefas	Designar tarefas a Analistas de Problemas para executar as tarefas de resolução do erro conhecido.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.2	Implementar ações corretivas	O Analista de Problemas implementa a solução ou correção para remover o erro conhecido e, assim, impedir a recorrência de incidentes. Após a conclusão, a tarefa é fechada e o Coordenador de Problemas é informado.	Analista de Problemas
SO 4.7.3	Analisar tarefas e atualizar o erro conhecido	O Coordenador de Problemas monitora o andamento das tarefas e, quando estas são concluídas, analisa seus detalhes e atualiza o registro de Erro Conhecido. Vá para o SO 4.7.4 para determinar se o Erro Conhecido foi resolvido.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.4	Erro conhecido resolvido?	Certifique-se de que o erro conhecido foi resolvido. Em caso positivo, continue com o SO 4.7.5. Em caso negativo, vá para o SO 4.7.6.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.5	Fechar erro conhecido	Atualize o registro de erro conhecido (documente as ações adotadas) e feche o erro conhecido.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.6	Documentar resultados e ações propostas	Esta ação é disparada se a correção aplicada não resolveu o erro. Documente os resultados do teste e determine as ações apropriadas. Informe o Gerente de Problemas para determinar as próximas etapas.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.7	Informar o gerente de problemas	O Gerente de Problemas é informado de que o registro de Problema está pronto para revisão.	Coordenador de Problemas
SO 4.7.8	Mudança rejeitada?	Se a mudança for rejeitada, vá para o SO 4.7.9. Caso contrário, vá para o SO 4.7.10.	Coordenador de Mudanças
SO 4.7.9	Informar o gerente de problemas	O Gerente de Problemas é informado de que o registro de Problema está pronto para revisão.	Coordenador de Mudanças
SO 4.7.10	Mudança bem-sucedida?	Se a mudança for bem-sucedida, vá para o SO 4.7.11. Caso contrário, continue com o SO 4.7.9.	Coordenador de Mudanças
SO 4.7.11	Informar o gerente de problemas	O Gerente de Problemas é informado de que o registro de Problema está pronto para revisão.	Coordenador de Mudanças
SO 4.7.12	Fechar o erro conhecido e informar o Coordenador de Problemas	Após a resolução do Erro Conhecido, o Gerente de Problemas fecha o Erro Conhecido e informa o Coordenador de Problemas.	Gerente de Problemas

Fechamento e Revisão do Problema (processo SO 4.8)

Após a resolução de um erro conhecido, todos os problemas relacionados são automaticamente encaminhados da fase de Resolução do Problema para a fase de Fechamento e Revisão do Problema. Nessa fase, os problemas precisam ser revisados para determinar se todos os erros relacionados foram resolvidos e para validar se o problema também está resolvido.

Um processo deve ser instaurado para fechar os tickets de problema, seja após a confirmação da eliminação bem-sucedida do erro conhecido ou após entrar em acordo com o pessoal de negócios sobre como lidar alternativamente com o problema.

Uma revisão do problema deve ser programada sempre que uma investigação de problemas não resolvidos, fora do comum ou de alto impacto justificar isso. A finalidade da revisão do problema é buscar melhorias no processo e evitar a recorrência de incidentes ou erros.

Revisões de problema geralmente incluem os seguintes elementos:

- Revisões de níveis de incidente individuais e status do problema em relação aos níveis de serviço.
- Revisões de gerenciamento para realçar os problemas que exigem ação imediata.
- Revisões de gerenciamento para determinar e analisar tendências, bem como fornecer entrada de dados para outros processos, como instrução e treinamento de usuários.

Revisões de problema devem incluir a identificação dos seguintes elementos:

- Tendências (por exemplo, problemas recorrentes, incidentes recorrentes e erros conhecidos).
- Problemas recorrentes de um determinado componente de classificação ou localização.
- Deficiências provocadas por falta de recursos, treinamento ou documentação.
- Não conformidade (por exemplo, com padrões, políticas e legislação).
- Erros conhecidos em liberações planejadas.
- Compromisso dos recursos da equipe em resolver incidentes e problemas.
- Recorrência de incidentes ou problemas resolvidos.

Melhorias no serviço ou no processo de Gerenciamento de Problemas devem ser registradas e inseridas em um plano de melhoria do serviço. As informações devem ser adicionadas à base de conhecimento do Gerenciamento de Problemas. Toda a documentação relevante deve ser atualizada (por exemplo, guias do usuário e documentação do sistema).

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

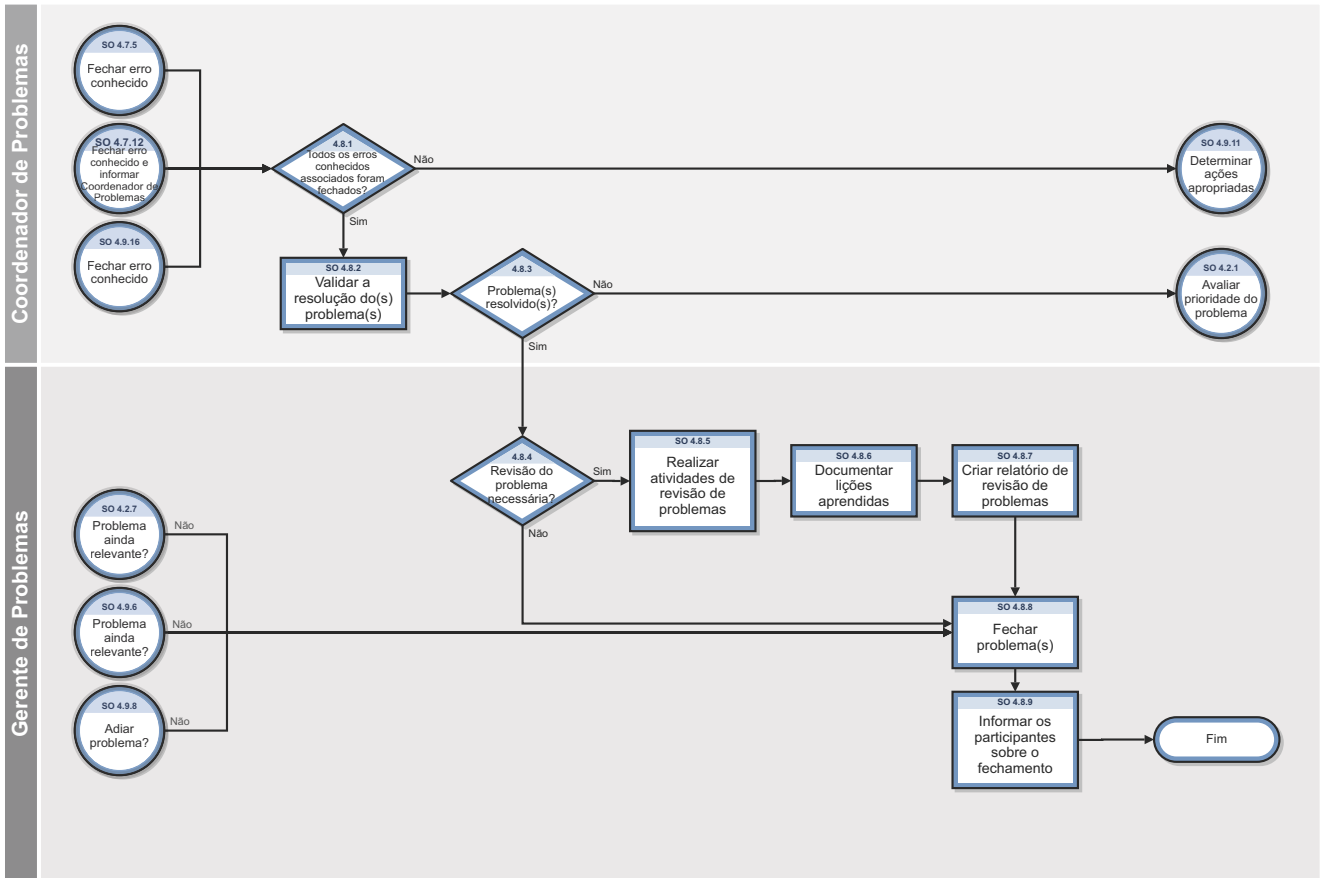


Figura 12-8 Fluxo de trabalho de Fechamento e Revisão de Problemas

Tabela 12-8 Processo de Fechamento e Revisão do Problema

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.8.1	Todos os erros conhecidos associados foram fechados?	Verifique se todos os erros conhecidos relacionados estão fechados ou resolvidos. Se todos os erros conhecidos estiverem fechados, atualize a fase do Gerenciamento de Problemas para a fase de Fechamento e Revisão do Problema e depois continue com o SO 4.8.2. Se nem todos os erros conhecidos estão fechados, o processo termina.	Coordenador de Problemas
SO 4.8.2	Confirmar se os problemas foram resolvidos	Valide se o problema foi resolvido e continue com o SO 4.8.3. Dependendo da natureza do problema, pode ser necessário mantê-lo aberto por um período especificado (por exemplo, por um período de avaliação). Se nenhum incidente ocorrer novamente, o problema poderá ser fechado.	Coordenador de Problemas
SO 4.8.3	Problemas resolvidos?	Se o problema estiver resolvido, continue com o SO 4.8.4. Se não, continue com o SO 4.2.1. Em alguns casos, fica aparente que outro erro impede a resolução completa do problema (por exemplo, quando o problema é causado por vários erros). Nesse caso, um novo erro conhecido pode precisar ser investigado.	Coordenador de Problemas
SO 4.8.4	Revisão de problemas necessária?	Determine se uma revisão formal do problema é apropriada. Se sim, continue com o SO 4.8.5. Se não, continue com o SO 4.8.8.	Gerente de Problemas
SO 4.8.5	Realizar atividades de revisão de problemas	Inicie atividades de revisão de problemas e coordene o processo de revisão formal. Inclua todas as partes envolvidas na Resolução do Problema.	Gerente de Problemas
SO 4.8.6	Documentar lições aprendidas	Documente os resultados da revisão de problemas e as lições aprendidas.	Gerente de Problemas
SO 4.8.7	Criar relatório de revisão de problemas	Crie um relatório formal de revisão de problemas e informe os participantes.	Gerente de Problemas
SO 4.8.8	Fechar problemas	Atualize o ticket de problema antes de fechar o registro. Certifique-se de que todas as informações sobre o problema estejam completas e selecione um código de fechamento.	Gerente de Problemas
SO 4.8.9	Informar os interessados sobre o fechamento	Informe aos interessados que o problema foi resolvido.	Gerente de Problemas

Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos (processo SO 4.9)

O processo de Gerenciamento de Problemas monitora o impacto contínuo de problemas e erros conhecidos em serviços de usuários. No processo de Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos, o Gerente de Problemas revisa periodicamente os registros de problema e erro conhecido e monitora o progresso das atividades nesses registros em relação às metas de data acordadas com os participantes.

O HP Service Manager rastreia problemas individuais e suas atividades de erro conhecido associadas. O Gerente de Problemas avalia o progresso dessas atividades em relação aos planos e ao orçamento associado. Caso um impacto se torne grave, o Gerente de Problemas escala o problema. Em alguns casos, o Gerente de Problemas indica o problema escalado a um comitê apropriado, a fim de aumentar a prioridade da requisição de mudança ou implementar uma mudança urgente, conforme a necessidade.

O Gerente de Problemas monitora o progresso de cada Resolução de Problema em relação a acordos de nível de serviço, informando esse progresso periodicamente aos participantes.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

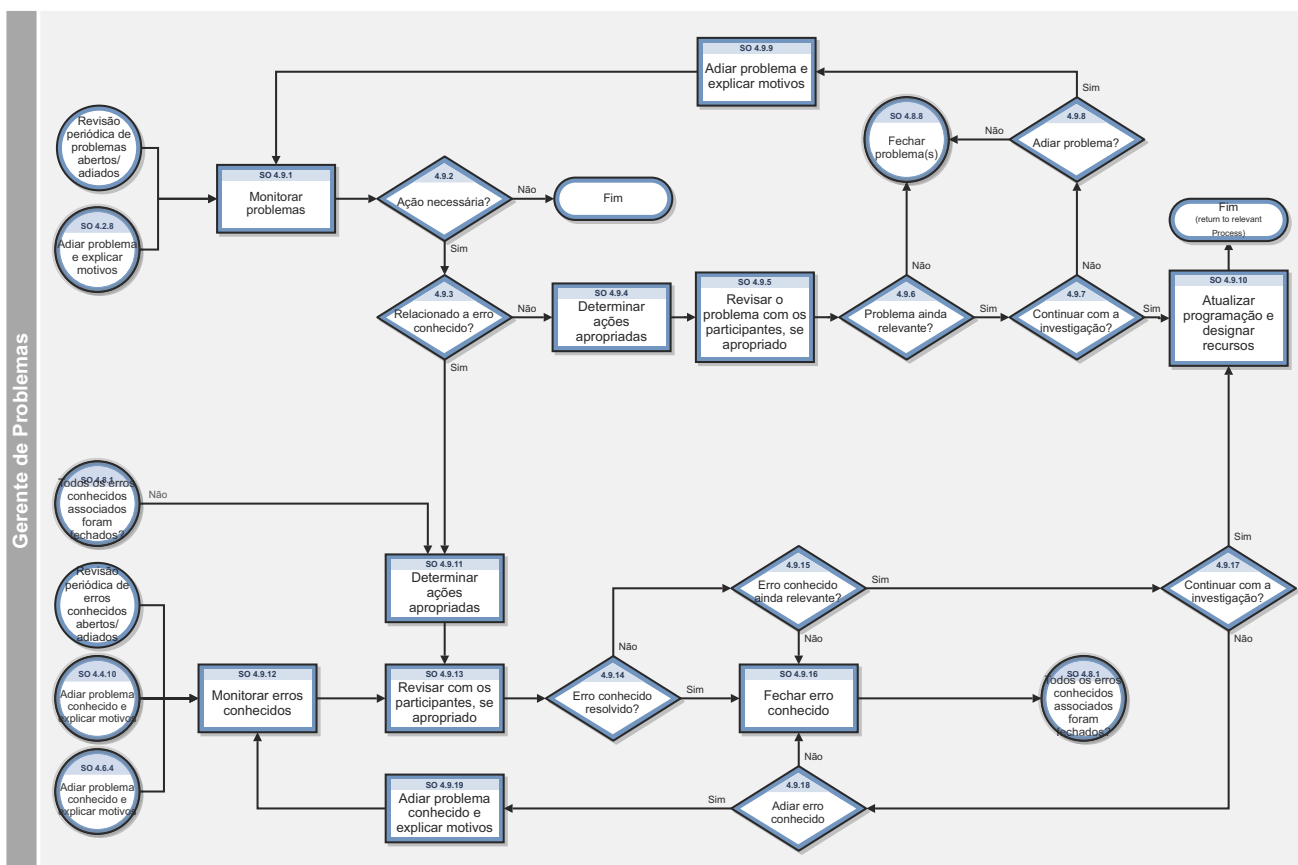


Figura 12-9 Fluxo de trabalho de Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos

Tabela 12-9 Processo de Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.9.1	Monitorar problemas?	O Gerente de Problemas compila periodicamente uma lista ou um relatório de Registros de Problema para revisão, incluindo o seguinte: <ul style="list-style-type: none">• Registros de Problemas Ativos para avaliar o andamento com base na programação planejada e no orçamento associado.• Registros de Problemas Adiados para avaliar se eles devem permanecer no status adiado.	Gerente de Problemas
SO 4.9.2	Ação necessária?	Analise cada registro para determinar se uma ação é necessária. Em caso positivo, vá para o SO 4.9.3 para verificar se o Problema está relacionado a um Erro Conhecido. Em caso negativo, o Processo de Monitoramento de Problemas será finalizado.	Gerente de Problemas
SO 4.9.3	Relacionado a um erro conhecido?	Analise o Registro de Problema para determinar se o Problema está relacionado a um Registro de Erro Conhecido. Em caso positivo, vá para o SO 4.9.11 para determinar as ações apropriadas. Em caso negativo, vá para o SO 4.9.4 para determinar as ações apropriadas.	Gerente de Problemas
SO 4.9.4	Determinar ações apropriadas	O Gerente de Problemas investiga a causa do atraso e determina ações corretivas (por exemplo, atribuir recursos adicionais ou modificar o planejamento).	Gerente de Problemas
SO 4.9.5	Analisar o problema com os usuários interessados, se apropriado	Ajustes no planejamento e nas ações são discutidos com os participantes. O progresso é discutido com os participantes para determinar prioridades e planos alternativos.	Gerente de Problemas
SO 4.9.6	Problema ainda relevante?	Determine se o problema ainda é relevante. Em caso positivo, vá para o SO 4.9.7 para determinar se a investigação deve continuar. Em caso negativo, vá para o SO 4.8.8 para fechar o Registro de Problema.	Gerente de Problemas
SO 4.9.7	Continuar com a investigação?	Analise o Problema e determine se irá continuar com o processo de investigação. Em caso positivo, vá para o SO 4.9.10 para atualizar a programação e designar recursos. Em caso negativo, vá para o SO 4.9.8 para determinar se o registro de Problema deve ser adiado.	Gerente de Problemas
SO 4.9.8	Adiar o Problema?	Revise o Problema e determine se o processo adicional de Investigação/Diagnóstico deve ser adiado por um período específico. Em caso positivo, acesse o SO 4.9.9 para adiar o Problema e explicar os motivos. Em caso negativo, vá para o SO 4.8.8 para fechar o Registro de Problema.	Gerente de Problemas
SO 4.9.9	Adiar problema e explicar motivos	O problema e o erro conhecido serão adiados por um período especificado (prioridade baixa). Após o período especificado, o problema é revisado para determinar as próximas ações. Fim do processo.	Gerente de Problemas

Tabela 12-9 Processo de Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
SO 4.9.10	Atualizar programação e designar recursos	Atualize o planejamento e os recursos designados ao problema e depois continue com o próximo problema.	Gerente de Problemas
SO 4.9.11	Determinar ações apropriadas	Determine as ações apropriadas. Ações podem ser identificadas para revisar a programação planejada, analisar os recursos disponíveis, corrigir a prioridade ou propor uma nova investigação de um Problema adiado. O Registro de Problema é atualizado com as ações propostas. Vá para o SO 4.9.5 para discutir com os usuários interessados, se apropriado.	
SO 4.9.12	Monitorar erros conhecidos	O Gerente de Problemas periodicamente revisa os erros adiados para determinar se as circunstâncias mudaram, exigindo que se continue com a investigação e resolução. O Gerente de Problemas cria uma lista (ou relatório) de todos os erros conhecidos adiados.	Gerente de Problemas
SO 4.9.13	Analisar com os usuários interessados, se apropriado	Ajustes no planejamento e nas ações são discutidos com os participantes. O progresso é discutido com os participantes para determinar prioridades e planos alternativos.	Gerente de Problemas
SO 4.9.14	Erro conhecido resolvido?	Determine se o erro conhecido está resolvido (por exemplo, devido a um upgrade ou uma mudança). Se o erro está resolvido, continue com o SO 4.9.14 para fechá-lo. Se não, continue com o SO 4.9.6 para determinar as próximas etapas.	Gerente de Problemas
SO 4.9.15	Erro conhecido ainda relevante?	Se o erro conhecido estiver resolvido ou deixar de ser relevante, será possível fechá-lo. Continue com o SO 4.9.16 para fechar o problema. Em caso negativo, vá para o SO 4.9.17 para determinar as próximas etapas.	Gerente de Problemas
SO 4.9.16	Fechar erro conhecido	Continue com o SO 4.8.1 para fechar o erro conhecido.	Gerente de Problemas
SO 4.9.17	Continuar com a investigação?	Analise o registro e determine se irá continuar com o processo de investigação. Em caso positivo, vá para o SO 4.9.10 para atualizar a programação e designar recursos. Em caso negativo, vá para o SO 4.9.18 para determinar se o Erro Conhecido deve ser adiado.	Gerente de Problemas
SO 4.9.18	Adiar o erro conhecido	O erro conhecido será adiado por um período especificado (baixa prioridade). Após o período especificado, o problema é revisado para determinar as próximas ações. Fim do processo.	Gerente de Problemas
SO 4.9.19	Adiar problema e explicar motivos	O problema será adiado por um período especificado (baixa prioridade). Após o período especificado, o problema é revisado para determinar as próximas ações. Fim do processo.	Gerente de Problemas

13 Detalhes de Gerenciamento de Problemas

HP O Service Manager usa o aplicativo Gerenciamento de Problemas para habilitar o processo de Gerenciamento de Problemas. A principal função de Gerenciamento de Problemas é identificar e resolver problemas e erros conhecidos.

Em Gerenciamento de Problemas, o Gerente de Problemas planeja e prioriza os problemas. O Coordenador de Problemas gerencia a análise da causa raiz e a resolução, e o Analista de Problemas diagnostica a causa raiz do problema, e propõe e implementa soluções para ele.

Esta seção descreve campos selecionados de Gerenciamento de Problemas no sistema do Service Manager pré-configurado.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Formulário de problema após escalção do incidente](#) , na página 210
- [Detalhes do formulário de Controle de Problemas](#) , na página 211
- [Formulário do Gerenciamento de Problemas após escalção a um erro conhecido](#) , na página 216
- [Detalhes do formulário de Controle de Erros](#) , na página 217

Formulário de problema após escalação do incidente

Depois que o incidente é escalado, o ticket de problema entra na fase de Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema.

Detalhes do Problema

ID do Problema	PM10007	Grupo Designado	Application
Fase	Problem Detection, Logging and Categorization	Coordenador de Problemas	Problem.Manager
Status	Open	Contagem de Incidentes Relacionados	4
Serviço	Applications	Categoria	problem
IC Principal	Microsoft Office 2007	Área	failure
Contagem de ICs Afetados	0	Subárea	function or feature not working
Data Pretendida pelo ANS		Impacto	4 - Usuário
Data Prevista da Causa Raiz	08/19/08 18:00:00	Urgência	2 - Alto
Data Prevista da Solução	08/26/08 18:00:00	Prioridade	3 - Médio
Data de Resolução Prevista	08/27/08 18:00:00		
Título	Office re-install		
Descrição	Office components (Word, Excel, Powerpoint, e.g.) are not starting-up.		
Descrição da Causa Raiz			

Figura 13-1 Formulário de novo problema

Detalhes do formulário de Controle de Problemas

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos nos formulários de Controle de Problemas.

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário

Rótulo	Descrição
ID do Problema	Especifica a ID exclusiva do ticket de problema associado. Este é um campo gerado pelo sistema.
Fase	<p>Este é um campo gerado pelo sistema.</p> <p>As seguintes fases pré-configuradas estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema• Priorização e Planejamento do Problema• Investigação e Diagnóstico de Problemas• Resolução de Problemas• Fechamento e Revisão do Problema
Status	<p>Especifica o status do problema. Este campo não é afetado pela fase do problema. A fase do problema não muda o status automaticamente, exceto quando você abre um problema pela primeira vez. Todas as demais alterações de status devem ser feitas manualmente. Há diversos motivos para alterar o status de um ticket de problema; por exemplo, quando você está aguardando informações de um fornecedor.</p> <p>Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aberto — O problema foi aberto, mas não está sendo tratado no momento.• Aceito — O Coordenador de Problemas aceitou este registro como sua responsabilidade.• Trabalho em Andamento — O problema está sendo resolvido.• Pendente Fornecedor — O Coordenador de Problemas contatou o fornecedor e este tem de apresentar informações ou enviar uma peça.• Pendente Usuário — O Coordenador de Problemas contatou o usuário e precisa de mais informações dele.• Rejeitado — O Coordenador de Problemas recusou a responsabilidade por este registro.• Adiado — Devido a diversas restrições possíveis, é necessário adiar a correção do problema até uma versão posterior. (Isso pode ocorrer na priorização e planejamento, mas também pode acontecer mais tarde no processo.) <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário (continuação)

Rótulo	Descrição
Grupo Designado	<p>O grupo designado para trabalhar no problema. Para obter uma descrição desse campo, consulte a descrição do campo Grupo Designado em (Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes , na página 98), que apresenta uma função semelhante. Os dados pré-configurados consistem em grupos designados padrão para uso como exemplos de tipos de grupos designados.</p> <p>Dica: convém alterar os grupos designados de amostra para atender às suas próprias necessidades.</p> <p>Os seguintes grupos designados pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo• Email/Webmail• Suporte de Campo• Hardware• Suporte de Intranet/Internet• Rede• Suprimentos de Escritório• Suporte do Office• Suporte de Sistema Operacional• Suporte do SAP• Central de Serviços• Service Manager <p>Este é um campo necessário.</p>
Coordenador de Problemas	<p>O nome da pessoa designada para coordenar o trabalho neste problema. Se o Grupo Designado estiver preenchido, o sistema preencherá este campo com o Coordenador de Problemas predefinido para esse grupo. É possível alterar para qualquer outro membro desse grupo usando a função Preencher. O operador que você selecionar deverá ser um membro do grupo designado e deverá ter a função do usuário de Coordenador de Problemas para ser designado como Coordenador de Problemas.</p>
Serviço	<p>Especifica o serviço afetado pelo problema. Este campo é preenchido com dados do incidente relacionado quando um problema é criado a partir de um incidente. Para obter informações adicionais sobre descrições de campos, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
IC Principal	<p>Especifica o nome do Item de Configuração (IC) com falha. O IC Principal identifica o IC que fez o serviço ficar inoperante ou indisponível. Os ICs afetados nos incidentes relacionados e interações são todos os ICs afetados pelo serviço. É o IC Principal que precisa ser corrigido para restaurar o serviço. Por exemplo, se um serviço de email fica inoperante por causa de um erro de disco no servidor, o servidor de email é o IC Principal. Todo IC que se conecta ao serviço de email (tem o Outlook instalado) é um IC afetado.</p>

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário (continuação)

Rótulo	Descrição
Contagem de ICs Afetados	Uma contagem gerada pelo sistema do número de ICs afetados pela interrupção. A contagem não inclui o IC Principal. A contagem de ICs afetados baseia-se no número de itens inseridos na seção Avaliação. Ela é calculada com base no que está na seção Avaliação, na tabela ICs Afetados.
Título	Uma descrição curta resumindo o problema. Este campo é pré-preenchido com dados de um incidente quando um usuário abre um problema a partir de um incidente. Este é um campo necessário.
Descrição	Uma descrição detalhada do problema. Este campo é pré-preenchido com dados do incidente quando um usuário cria um problema a partir de um incidente. Este é um campo necessário.
Descrição da Causa Raiz	Uma descrição detalhada do que causou o problema. Você só poderá avançar e sair da fase de Investigação e Diagnóstico de Problemas após preencher essa descrição. Essa fase não é concluída até que se saiba a causa do problema.
Categoria	Este campo é pré-preenchido com o valor “problema”. Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48 e Categorias de interação , na página 55.
Área	Este campo é pré-preenchido com dados de um incidente escalado. O Service Manager exibe diferentes listas de áreas, dependendo da categoria selecionada. Para obter mais informações sobre categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação , na página 55. Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.
Subárea	O terceiro nível de classificação, usado principalmente para fins de geração de relatórios. Este campo é pré-preenchido com dados de um incidente escalado. O Service Manager exibe diferentes listas de subáreas, dependendo da área selecionada. Para obter mais informações sobre categorias e as áreas e subáreas associadas, consulte Categorias de interação , na página 55. Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário (continuação)

Rótulo	Descrição
Impacto	<p>Este campo é pré-preenchido com dados de um incidente. Ele especifica o impacto que o problema tem sobre a empresa. O impacto e a urgência são usados para calcular a prioridade.</p> <p>Os seguintes impactos pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Empresa• 2 - Local/Dept• 3 - Diversos Usuários• 4 - Usuário <p>Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações e Gerenciamento de Incidentes.</p>
Urgência	<p>Este campo é pré-preenchido com dados do incidente. A urgência indica o nível de emergência do problema para a organização. A urgência e o impacto são usados para calcular a prioridade. Para obter informações adicionais, consulte a Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.</p>
Prioridade	<p>A ordem na qual este problema será abordado em relação aos outros. Um valor de prioridade é calculado com o uso do impacto e da urgência iniciais. Este campo só aparece para problemas que estão sendo atualizados ou escalados a partir de incidentes.</p>
Data Prevista do ANS	<p>Este é um campo gerado pelo sistema que exibe a data e hora em que o próximo ONS ocorrerá. A Data Prevista do ANS é a data em que o sistema gera os alertas porque o ANS foi violado. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes , na página 98.</p>
Data Prevista/de Identificação da Causa Raiz	<p>O campo especifica a data esperada para encontrar a causa raiz do problema. O rótulo do campo (nome) muda para Data de Identificação da Causa Raiz durante a fase de Investigação e Diagnóstico do Problema. Você deve basear a data nas datas prevista e de identificação no ANS. Assim que a causa raiz é encontrada, este campo torna-se o campo de data de identificação. Este campo torna-se obrigatório durante a fase de Priorização e Planejamento para auxiliar a priorização e planejamento no processamento do Gerenciamento de Problemas.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Data de Identificação da Solução/Data Prevista da Solução	<p>O rótulo do campo (nome) muda para Data de Identificação da Solução durante a fase de Investigação e Diagnóstico do Problema. A Data Prevista da Solução é quando você identifica a solução. Ela também se torna obrigatória durante esta fase.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário (continuação)

Rótulo	Descrição
Data Prevista/de Resolução do Problema	A Data de Resolução do Problema deve ser aproximadamente igual à Data Prevista do ANS. A Data de Resolução do Problema é a data em que você planeja clicar no botão Fechar do registro. Deve ser anterior à Data Prevista do ANS. Ela tem o alerta de vencimento do Gerenciamento de Problemas anexado. O rótulo do campo (nome) muda para Data de Resolução do Problema durante a fase de Investigação e Diagnóstico do Problema. Este campo é obrigatório durante a fase de Priorização e Planejamento. Este é um campo necessário.
Contagem de Incidentes Relacionados	Este é um campo gerado pelo sistema. A contagem de incidentes relacionados é o número de incidentes relacionado ao problema, conforme registrado na tabela screlation. Para relacionar um incidente a um problema, o usuário clica em Mais ou no ícone Mais Ações e depois em a Relacionado > Problemas > Associado. Isso é o que preenche este campo com dados.
Código de Fechamento	Usa um código de fechamento predefinido para especificar como o problema foi resolvido. Este campo é habilitado e obrigatório durante a fase de Fechamento e Revisão do Problema. Os dados pré-configurados são iguais aos de incidentes e interações. Para obter mais informações, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48. Este é um campo necessário.
Solução Alternativa	Descreve uma solução temporária ou de contorno. Este campo precisa ser preenchido antes que um erro conhecido possa ser criado.
Avaliação > N° de Homens-Dia Estimado	Especifica uma estimativa de recurso para diagnosticar e resolver o problema. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios.
Avaliação > Custos Estimados	Fornece uma estimativa de recurso (custo) para diagnosticar e resolver o problema. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios.
Avaliação > tabela de ICs Afetados	Os Itens de Configuração (ICs) afetados são os ICs que terão um problema quando o IC principal ficar inoperante. Estes campos precisam ser preenchidos manualmente e são apenas para fins informativos. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios. Os dados exibidos incluem as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Item de Configuração • Tipo de Dispositivo • Grupo Designado
Tarefas > ID da Tarefa	Esta seção só é habilitada para a fase de Investigação e Diagnóstico do Problema. Tarefas só podem ser abertas depois que o planejamento está completo. Toda tarefa precisa ser concluída antes de o problema avançar à fase seguinte. Clique em Mais ou no ícone Mais Ações e selecione Criar uma tarefa para adicionar uma tarefa nesta seção. Há um assistente para auxiliá-lo. A ID da Tarefa é gerada pelo sistema. O Designado é a pessoa que faz parte do grupo designado que está definido para o IC. Por exemplo, se tarefas estão designadas ao grupo designado de hardware, uma pessoa dentro do grupo pode ser designada para a tarefa.

Tabela 13-1 Gerenciamento de Problemas detalhes do formulário (continuação)

Rótulo	Descrição
Salvar	Esta ação cria (ou abre) um ticket de problema depois que todos os campos obrigatórios são preenchidos.
Próxima Fase	Esta ação termina uma fase e prossegue à fase seguinte depois que todos os campos obrigatórios são preenchidos.
Fase Anterior	Esta ação muda o problema da fase atual para a anterior. Você deve usá-la se algo tiver acontecido de errado no seu processo. Por exemplo, quando você está na fase de Investigação e Diagnóstico do Problema e descobre que cometeu um erro na fase de Priorização e Planejamento do Problema, deve voltar àquela fase e começar a planejar novamente.
Clique em Mais , ou no ícone Mais Ações > Abrir Erro Conhecido	Esta seção só está disponível a partir da fase de Investigação e Diagnóstico do Problema ou posterior. A prática recomendada é criar o erro conhecido em fases posteriores à fase de Investigação e Diagnóstico do Problema.
Clique em Mais , ou no ícone Mais Ações > Criar Tarefa	Esta ação cria ou abre uma tarefa para o problema. Ela só está disponível a partir da fase de Investigação e Diagnóstico do Problema ou posterior.
Fechar	Esta ação fecha o ticket de problema.

Formulário do Gerenciamento de Problemas após escalação a um erro conhecido

Uma vez que uma solução de contorno tenha sido encontrada, o problema é escalado a um erro conhecido.

Detalhes do Erro Conhecido

ID do Erro Conhecido	KE10002	Grupo Designado	Office Support (North America)
Fase	Known Error Logging and Categorization	Coordenador de Problemas	
Status	Open	Contagem de Interações Relacionadas	0
Serviço	Applications	Categoria	problem
IC Principal	Microsoft Office 2007	Área	data
Contagem de ICs Afetados		Subárea	data or file missing
Data de Identificação da Solução	09/06/07 21:57:00	Impacto	4 - Usuário
Data de Resolução	09/06/07 21:57:00	Urgência	4 - Baixo
		Prioridade	4 - Baixo
Título	Office component installation		
Descrição	Office keeps asking for installation of additional components / Language packs.		
Descrição da Causa Raiz	The Office tool has not been installed entirely.		

Figura 13-2 Formulário de novo erro conhecido

Detalhes do formulário de Controle de Erros

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos nos formulários de erro conhecido.

Tabela 13-2 Descrições de campos dos formulários de erro conhecido

Rótulo	Descrição
ID do Erro Conhecido	Este é um campo gerado pelo sistema.
Fase	Este é um campo gerado pelo sistema. As seguintes fases pré-configuradas estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none">• Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido• Investigação do Erro Conhecido• Aceitação de Solução do Erro Conhecido• Resolução de um Erro Conhecido
Status	Este é um campo gerado pelo sistema. Os dados pré-configurados são iguais aos dados de status de um incidente ou interação, exceto pelo fato de que um erro conhecido não pode ter status de inativo. O processo de erro conhecido não muda o status do registro automaticamente. O status pode ser definido independentemente da fase, e dentro de uma fase o status pode ser definido com qualquer uma das opções disponíveis, pois status e fase são independentes entre si no processo de erro conhecido. Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none">• Aberto• Aceito• Trabalho em Andamento• Pendente Fornecedor• Pendente Usuário• Rejeitado• Adiado Este é um campo necessário.
Grupo Designado	Os dados deste campo são herdados do ticket de problema, e o campo funciona conforme descrito no campo Grupo Designado de um ticket de problema.
Coordenador de Problemas	Este campo é herdado do ticket de problema e especifica a pessoa responsável por garantir que este erro conhecido seja resolvido. Este campo pode ser atualizado para alterar a pessoa responsável pelo erro conhecido.
Serviço	Os dados deste campo são herdados do ticket de problema, e o campo funciona conforme descrito no campo Serviços de um ticket de problema. Consulte Tabela 13-1 , na página 211 para obter informações adicionais.
IC Principal	Os dados deste campo são herdados do ticket de problema, e o campo funciona conforme descrito no campo Serviços de um ticket de problema. Consulte Tabela 13-1 , na página 211 para obter informações adicionais.
Contagem de ICs Afetados	Uma contagem gerada pelo sistema do número de ICs relacionados afetados pela interrupção. Consulte Tabela 13-1 , na página 211 para obter informações adicionais.

Tabela 13-2 Descrições de campos dos formulários de erro conhecido (continuação)

Rótulo	Descrição
Título	Uma breve descrição do erro conhecido que é herdado do ticket de problema. Este é um campo necessário.
Descrição	Uma descrição detalhada do erro conhecido que é herdado do ticket de problema. Este é um campo necessário.
Descrição da Causa Raiz	A descrição da causa raiz explica o que causou o erro conhecido (problema) descrito no campo de descrição. Este campo é herdado da Descrição da Causa Raiz no ticket de problema e é um campo obrigatório, pois não é possível continuar com o processo do problema sem saber a causa raiz. Este é um campo necessário.
Categoria	Este é um campo gerado pelo sistema e, para um sistema pré-configurado, a categoria é problema. A categoria define o processo relevante e garante que o processo correto assuma o controle.
Área	Este campo é herdado do ticket de problema. Ele fornece os mesmos dados pré-configurados que o registro de interação e pode ser atualizado. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48. Este é um campo necessário.
Subárea	Este campo é herdado do ticket de problema. Ele fornece os mesmos dados pré-configurados que o registro de interação e pode ser atualizado. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48. Este é um campo necessário.
Impacto	Este campo é herdado do ticket de problema. Ele fornece os mesmos dados pré-configurados que o registro de interação e pode ser atualizado. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48. Este é um campo necessário.
Urgência	Este campo é herdado do ticket de problema. Ele fornece os mesmos dados pré-configurados que o registro de interação e pode ser atualizado. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48. Este é um campo necessário.
Prioridade	Este é um campo gerado pelo sistema. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48.
Data de Identificação da Solução	Este campo é herdado do ticket de problema. Em geral, a causa subjacente foi identificada quando o erro conhecido é aberto. O objetivo deste processo é identificar a solução. Esta data indica quando a solução foi encontrada. Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 4-1 , na página 48. Este é um campo necessário.
Data da Resolução	O usuário especifica a data e hora quando o erro conhecido deverá ser resolvido. Ela não afeta nenhum dos demais campos. Este é um campo necessário.

Tabela 13-2 Descrições de campos dos formulários de erro conhecido (continuação)

Rótulo	Descrição
Contagem de Interações Relacionadas	Este campo mostra quantas interações foram fechadas diretamente usando a solução de contorno deste erro conhecido. As interações podem ser fechadas durante o processo de escalção, permitindo a associação a um erro conhecido. A contagem, portanto, mostra o índice de sucesso da solução de contorno.
Código de Fechamento	Especifica um código predefinido para descrever como o erro conhecido foi resolvido. Este campo é habilitado e obrigatório durante a fase de Resolução de um Erro Conhecido. Os dados pré-configurados são iguais aos do problema, incidentes e interações. Para obter mais informações, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários na página 48. Este é um campo necessário.
Solução Alternativa	Este campo descreve uma solução que permite aos usuários contornar o problema descrito no ticket de problema.
Solução	Este campo deve descrever a solução permanente do erro conhecido. Este campo torna-se obrigatório na conclusão da fase de Investigação do Erro Conhecido.
Avaliação > N° de Homens-Dia Estimado	Especifica uma estimativa de recurso para diagnosticar e resolver o erro conhecido. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios.
Avaliação > Custos Estimados	Fornece uma estimativa de recurso (custo) para diagnosticar e resolver o problema. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios.
Avaliação > ICs Afetados	Os ICs Afetados são os ICs que terão um problema quando o IC principal ficar inoperante. Este campo é herdado do ticket de problema. Estes campos podem ser preenchidos manualmente e são apenas para fins informativos. Estes dados não geram nenhuma ação e não são obrigatórios. <ul style="list-style-type: none">• Item de Configuração• Tipo de Dispositivo• Grupo Designado
Tarefas	Esta seção só está disponível quando o registro está na fase de Investigação do Erro Conhecido. <ul style="list-style-type: none">• ID da Tarefa• Status• Designado• Item de Configuração
Salvar	Esta ação cria (ou abre) o registro depois que todos os campos obrigatórios são preenchidos.
Próxima Fase	Esta ação termina uma fase e prossegue à fase seguinte depois que todos os campos obrigatórios são preenchidos.

Tabela 13-2 Descrições de campos dos formulários de erro conhecido (continuação)

Rótulo	Descrição
Fase Anterior	Esta ação muda o erro conhecido da fase atual para a anterior. Você deve usar este botão se algo tiver acontecido de errado no seu processo.
Clique em Mais , ou no ícone Mais Ações > Criar Tarefa	Esta seção só está disponível a partir da fase de Investigação do Erro Conhecido. Tarefas só podem ser abertas para que toda a investigação e planejamento estejam completas antes de a solução ser aceita. Toda tarefa precisa ser concluída antes de o erro conhecido avançar à fase seguinte.
Fechar	Esta ação fecha o registro de erro conhecido.

14 Visão geral de Gerenciamento de Mudanças

O aplicativo HP Service Manager Gerenciamento de Mudanças, chamado de Gerenciamento de Mudanças ao longo do capítulo, fornece suporte para o processo de Gerenciamento de Mudanças. Ele controla o processo de requisitar, gerenciar, aprovar e controlar mudanças que modificam a infraestrutura da sua organização. Isso inclui ativos, como ambientes de rede, instalações, telefonia e recursos. O Gerenciamento de Mudanças permite que você controle mudanças em ativos de serviços de referência e itens de configuração ao longo de todo o ciclo de vida do serviço.

Esta seção descreve como o Gerenciamento de Mudanças implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Mudanças.

Os tópicos desta seção incluem:

- [O Gerenciamento de Mudanças dentro da estrutura ITIL](#) , na página 222
- [O aplicativo Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 222
- [Visão geral dos processos de Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 223
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 234
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 234
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 237

O Gerenciamento de Mudanças dentro da estrutura ITIL

O Gerenciamento de Mudanças é abordado na publicação *Transição de Serviços* da ITIL. O documento descreve o Gerenciamento de Mudanças como o processo responsável por garantir que as mudanças sejam registradas, avaliadas, planejadas, testadas, implementadas e verificadas de maneira controlada.

O Gerenciamento de Mudanças permite que você alcance os seguintes objetivos de negócios:

- Usar métodos e procedimentos padronizados para assegurar um tratamento eficiente e imediato de todas as mudanças.
- Registrar todas as mudanças efetuadas em ativos de serviço e itens de configuração (ICs) no SGC (Sistema de Gerenciamento de Configurações).
- Otimizar o risco para os negócios de forma geral.
- Responder às mudanças nas necessidades de negócios dos clientes, maximizando o valor e reduzindo incidentes, interrupções e retrabalho.
- Responder às requisições de mudanças feitas pelo pessoal de negócios e de TI, alinhando os serviços às necessidades de negócios.

O modelo do processo de Gerenciamento de Mudanças da ITIL inclui:

- As etapas necessárias para lidar com uma mudança
- A ordem que essas etapas precisam seguir
- Quem tem responsabilidade por qual parte do processo
- Programação e planejamento
- Quando e como escalar uma mudança

O aplicativo Gerenciamento de Mudanças

O aplicativo Gerenciamento de Mudanças dá suporte ao processo de Gerenciamento de Mudanças pelo qual o ciclo de vida das mudanças é controlado. O principal objetivo do Gerenciamento de Mudanças é possibilitar que mudanças benéficas sejam feitas com um mínimo de interrupção nos Serviços de TI. As mudanças são registradas e depois avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e verificadas de maneira controlada. Os objetivos do Gerenciamento de Mudanças são alcançados por meio de uma rigorosa adesão às etapas do processo.

O aplicativo Gerenciamento de Mudanças incorpora os conceitos essenciais da ITIL para garantir que as práticas recomendadas do gerenciamento de serviços de TI sejam aplicadas ao Gerenciamento de Mudanças, para gerenciar e controlar as mudanças de TI dentro da organização.

Diferenças entre o Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Requisições

O Gerenciamento de Mudanças acompanha as mudanças feitas em itens de configuração (ICs) gerenciados na sua infraestrutura. O Gerenciamento de Requisições só gerencia requisições de produtos ou serviços que não alteram um atributo gerenciado em um item de configuração

(EC). Por exemplo, um PC é geralmente um item de configuração gerenciado na maioria das infraestruturas de negócios. Porém, a senha de rede que alguém usa para fazer logon nesse PC não é geralmente um IC gerenciado, pois ela varia para cada usuário.

- O Gerenciamento de Mudanças é usado para controlar partes do PC que você deseja padronizar em toda a sua infraestrutura, como a quantidade de espaço no disco rígido ou de RAM disponível.
- O Gerenciamento de Requisições é usado para gerenciar produtos e serviços que afetam uma pessoa ou grupo que usa o PC, como a senha de rede ou o tema da área de trabalho do usuário.

Visão geral dos processos de Gerenciamento de Mudanças

O processo do Gerenciamento de Mudanças inclui as atividades necessárias para controlar mudanças em ativos de serviços e itens de configuração ao longo de todo o ciclo de vida do serviço. Ele fornece métodos e procedimentos padrão para usar na implementação de todas as mudanças.

A finalidade do Gerenciamento de Mudanças é garantir que:

- As mudanças sigam um processo definido.
- Os usuários apropriados sejam notificados em pontos-chave do processo.
- O andamento de uma mudança seja monitorado e notificações sejam emitidas se os prazos não forem cumpridos.
- As mudanças tenham suporte em todo o ciclo de vida, seja ele simples ou complexo.

Categorias e fases da mudança

O Gerenciamento de Mudanças usa categorias para classificar o tipo de mudança requisitado. Cada tipo de mudança tem sua própria categoria pré-configurada que define o fluxo de trabalho e as fases necessárias para satisfazer a requisição de mudança. Eles são descritos com detalhes nas seções a seguir.

Como administrador do Service Manager, você pode usar as categorias padrão que vêm com o produto ou criar novas categorias de acordo com os requisitos dos seus negócios.

- Quando você cria uma requisição de mudança, é necessário selecionar uma categoria.
- Cada categoria tem fases predefinidas para garantir que a mudança ocorra em uma progressão ordenada. Fases são etapas no ciclo de vida da mudança ou tarefa. A fase determina qual formulário é usado com um registro, bem como comportamentos como aprovações e edição.
- Cada fase pode opcionalmente ter uma tarefa, várias ou nenhuma. A tarefa é o trabalho necessário para concluir uma única fase da mudança.
- Cada tarefa também tem sua própria categoria, que é quase idêntica à categoria da mudança, mas com algumas diferenças. A categoria da tarefa pode ter várias fases, mas na maioria das vezes tem apenas uma.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Mudanças está ilustrada na [Figura 14-1](#) abaixo. Esses processos e fluxos de trabalho estão descritos detalhadamente no [Capítulo 15, Fluxos de trabalho do Gerenciamento de Mudanças](#).

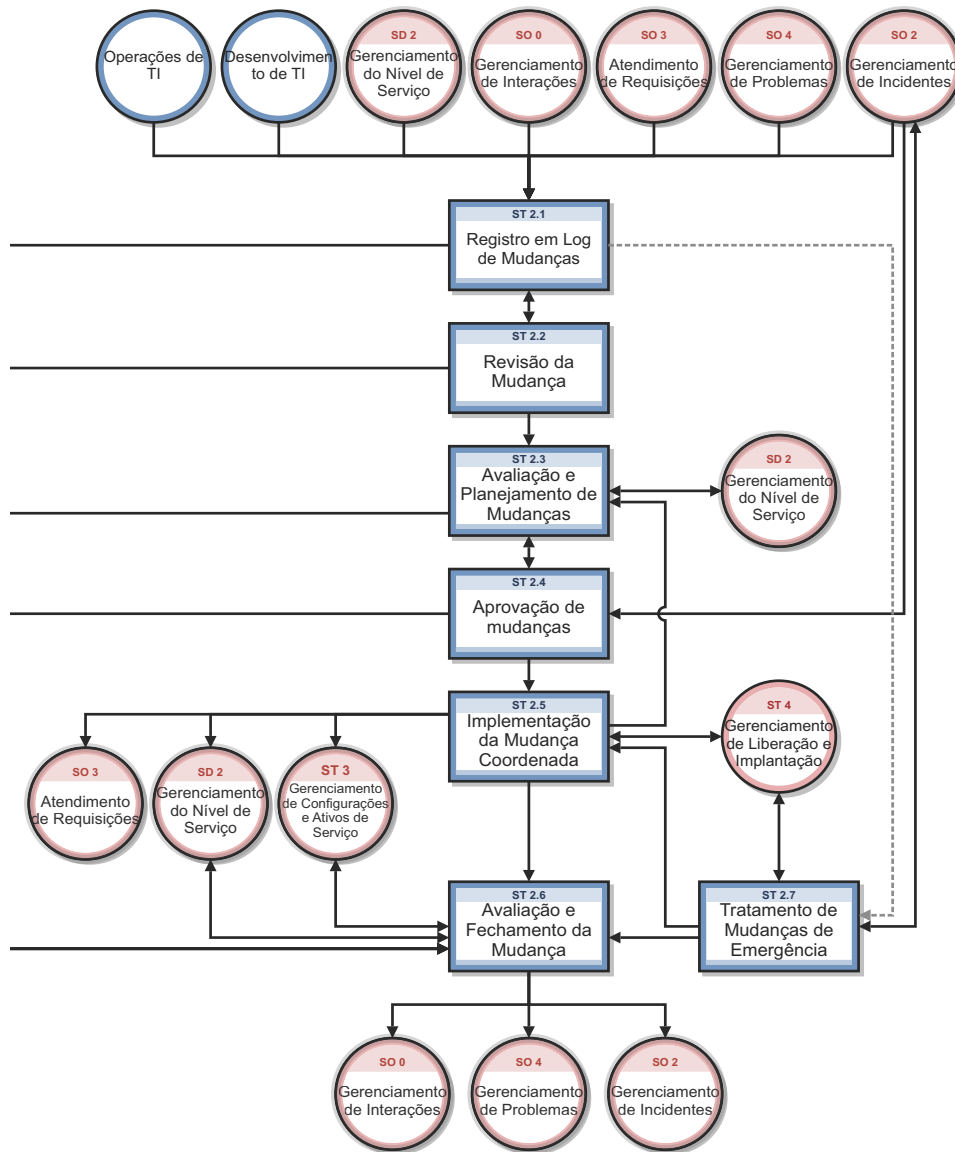


Figura 14-1 Diagrama do processo de Gerenciamento de Mudanças

Categorias do Gerenciamento de Mudanças

As categorias do Service Manager classificam e definem o tipo de mudança requisitado. Cada categoria tem seu próprio processo de fluxo de trabalho. As etapas do fluxo de trabalho são representadas pelas fases e tarefas dentro da fase. O Service Manager exige que cada mudança tenha uma categoria e fase, mas as tarefas são opcionais.

O Service Manager fornece dez categorias pré-configuradas que você pode usar para classificar mudanças nos seus negócios. A [Tabela 14-1](#) descreve as categorias pré-configuradas de Gerenciamento de Mudanças. Oito dessas dez categorias estão disponíveis para usuários normais; as categorias Padrão e Mudança Não Planejada são atribuídas quando as mudanças são abertas a partir de outros aplicativos do Service Manager.

Tabela 14-1 Categorias do Gerenciamento de Mudanças pré-configuradas disponíveis

Categoria	Descrição
Grupo de ICs	Gerencia mudanças no Grupo de Itens de Configuração.
Padrão	Categoria atribuída quando a mudança é criada por escalação de um registro a partir dos aplicativos de Interação, Incidente ou Gerenciamento de Problemas. Consulte a seção Trabalhando com a categoria de mudança padrão após esta tabela para obter mais informações.
Hardware	Gerencia mudanças de hardware.
Documento de GC	Gerencia documentos de Gerenciamento de Conhecimento.
Manutenção	Gerencia mudanças relacionadas a manutenção.
Rede	Gerencia mudanças relacionadas à rede.
Gerenciamento de Liberações	Gerencia as liberações de hardware e software.
Software	Gerencia mudanças relacionadas ao software.
Inscrição	Gerencia mudanças em inscrições para serviços de negócios.
Mudança Não Planejada	Categoria associada à integração do Service Manager com o HP Universal CMDB (UCMDB). Indica que uma mudança não programada ocorreu. Consulte Trabalhando com a categoria de mudança não planejada após esta tabela para obter mais informações.

Trabalhando com a categoria de mudança padrão

Você só deve usar a categoria de mudança Padrão quando cria novas mudanças resultantes da escalação de outras atividades do Service Manager, como Interação, Incidente ou Gerenciamento de Problemas. A categoria padrão é temporária, destinada a usuários do Service Manager como agentes da Central de Atendimento e Gerentes de Problemas, que podem não conhecer ou compreender o processo da Mudança e seus requisitos.

A categoria de mudança padrão não usa intencionalmente subcategorias para classificar mudanças em mais detalhes. Isso é feito posteriormente, quando um Gerente de Mudanças verifica a mudança e a reatribui à categoria apropriada. Os Gerentes de Mudanças usam as informações da mudança e dos registros relacionados ao categorizar a mudança. Nunca atualize uma mudança que foi designada a outra categoria para usar a categoria padrão.

Trabalhando com a categoria de mudança não planejada

A categoria de Mudança Não Planejada foi criada para ser usada como parte da integração do Service Manager com o UCMDB. Se o UCMDB detecta uma mudança em um IC, uma ação possível é abrir uma mudança que é então categorizada como Mudança Não Planejada, já que a mudança ocorreu sem ter sido programada.

Como parte do processo, o gerente decide se a mudança no IC deve ser aprovada ou não. Se for aprovada, as informações do IC no Service Manager serão atualizadas para corresponderem à mudança detectada pelo UCMDB. Se a mudança for rejeitada, um técnico precisará mudar o IC de volta para seu estado original para corresponder às informações do IC no Service Manager.

Para obter mais informações sobre o UCMDB, consulte [HP Universal Configuration Management Database](#), na página 278.

Fases do Gerenciamento de Mudanças

O Service Manager usa fases para descrever as etapas sequenciais necessárias para concluir uma requisição de mudança. A fase também determina os formulários que os usuários veem, as aprovações necessárias para avançar à fase seguinte e as condições que fazem o sistema emitir alertas. As fases só podem ser concluídas em sequência. Use as tarefas da mudança para concluir ações em paralelo.

Por exemplo a tela a seguir mostra que a categoria Grupo de ICs consiste nas seguintes fases em sequência:

- 1 Criar um Grupo de ICs
- 2 Implementar um Grupo de ICs
- 3 Aceitar um Grupo de ICs



Figura 14-2 Exemplos de fases da categoria Grupo de ICs

Fases usadas nas categorias pré-configuradas

A Tabela 14-2 lista as fases usadas pelas categorias pré-configuradas para gerenciar uma mudança.

Tabela 14-2 Fases do Gerenciamento de Mudanças para categorias pré-configuradas

Categoria	Fases e fluxos de trabalho
Grupo de ICs	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Implementar um Grupo de ICs > 3. Aceitar um Grupo de ICs
Padrão	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança (neste ponto, a mudança deve ser reclassificada para a categoria apropriada) > 3. Avaliação e Fechamento da Mudança
Hardware	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança > 3. Avaliação e Planejamento da Mudança > 4. Preparar para Aprovação da Mudança > 5. Aprovação da Mudança > 6. Implementação da Mudança > 7. Avaliação e Fechamento da Mudança
Documento de GC	1. Determinar como proceder com um Documento de Conhecimento > 2. Revisar um Documento de GC > 3. Exibir um documento de cópia de trabalho e adicionar comentários > 4. Determinar se o Documento de GC vai ser publicado, retirado ou revertido.
Manutenção	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança > 3. Avaliação e Planejamento da Mudança > 4. Preparar para Aprovação da Mudança > 5. Aprovação da Mudança > 6. Implementação da Mudança > 7. Avaliação e Fechamento da Mudança
Rede	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança > 3. Avaliação e Planejamento da Mudança > 4. Preparar para Aprovação da Mudança > 5. Aprovação da Mudança > 6. Implementação da Mudança > 7. Avaliação e Fechamento da Mudança
Gerenciamento de Liberações	1. Avaliar Liberação > 2. Plano e projeto da liberação > 3. Construção e teste da liberação > 4. Treinamento da liberação (opcional, dependendo do tamanho da mudança) > 5. Distribuição da liberação > 6. Reversão da liberação (se a verificação falhar) > 7. Verificação da liberação
Software	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança > 3. Avaliação e Planejamento da Mudança > 4. Preparar para Aprovação da Mudança > 5. Aprovação da Mudança > 6. Implementação da Mudança > 7. Avaliação e Fechamento da Mudança
Inscrição	1. Aprovar requisição para inscrição ou cancelamento da inscrição > 2. Implementar requisição para inscrição ou cancelamento da inscrição > 3. Aceitar requisição para inscrição ou cancelamento da inscrição
Mudança Não Planejada	1. Avaliação da Descoberta > 2. Reversão da Descoberta > 3. Implementação da Descoberta > 4. Verificação da Descoberta

Fases de mudanças sinalizadas como Mudanças de Emergência

As categorias Padrão, Hardware, Manutenção, Rede e Software permitem a definição de um sinalizador de Mudança de Emergência. Este sinalizador adiciona a Aprovação em Grupo de Emergência à fase Aprovação da Mudança. Se uma mudança é aberta como sendo de emergência, quando a fase Registro em Log de Mudanças é fechada, ela vai direto para a fase Preparar para Aprovação da Mudança, pulando as fases Revisão da Mudança e Avaliação e Planejamento da Mudança.

Quando uma mudança é aberta como sendo de emergência, Atividades > Atividades Históricas mostra a seguinte descrição: “Esta mudança está registrada como uma Mudança de Emergência.” Se uma mudança se tornar uma emergência mais tarde, a atividade observará que “Esta mudança tornou-se uma Mudança de Emergência”. Quando o sinalizador de emergência está desmarcado, a atividade informa que “Esta mudança voltou ao processo normal de mudança”. A função de Gerente de Mudanças também é notificada sobre atualizações em mudanças de emergência. Por exemplo, quando a mudança de emergência é aberta, atualizada ou fechada.

A [Tabela 14-3](#) lista as fases para mudanças que foram sinalizadas como Mudanças de Emergência.

Tabela 14-3 Fases das mudanças de emergência no Gerenciamento de Mudanças

Categoria	Fases e fluxos de trabalho
Grupo de ICs	1. Criar um Grupo de ICs > 2. Implementar um Grupo de ICs > 3. Aceitar um Grupo de ICs
Padrão	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Revisão da Mudança > 3. (Neste ponto, a categoria precisa ser modificada para uma das demais listadas nesta tabela)
Hardware	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Preparar para Aprovação da Mudança > 3. Aprovação da Mudança > 4. Implementação da Mudança > 5. Avaliação e Fechamento da Mudança
Manutenção	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Preparar para Aprovação da Mudança > 3. Aprovação da Mudança > 4. Implementação da Mudança > 5. Avaliação e Fechamento da Mudança
Rede	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Preparar para Aprovação da Mudança > 3. Aprovação da Mudança > 4. Implementação da Mudança > 5. Avaliação e Fechamento da Mudança
Software	1. Registro em Log de Mudanças > 2. Preparar para Aprovação da Mudança > 3. Aprovação da Mudança > 4. Implementação da Mudança > 5. Avaliação e Fechamento da Mudança

Observação: essas fases estão no sistema pré-configurado, mas não são implementadas como parte das práticas recomendadas.

Aprovação de Mudanças

Cada fase da mudança pode ter uma ou mais aprovações. Uma requisição de mudança não pode passar à fase seguinte até que todas as aprovações associadas à fase atual tenham sido alcançadas. A adição de uma aprovação a uma fase da mudança permite a um membro do grupo de aprovação verificar a necessidade de negócios por trás da requisição de mudança e

aprová-la ou negá-la. Apenas administradores de sistema e implementadores de mudanças podem adicionar aprovações a uma fase de mudança. A [Tabela 14-4](#) lista as fases de mudança que exigem aprovações no sistema pré-configurado.

Tabela 14-4 Aprovações para fases pré-configuradas

Fase da mudança	Aprovações necessárias
Construção e teste	Construção e teste da liberação
CIGroupDesign	<ul style="list-style-type: none"> • CIGroupCAB • CIGroupAdmin • CIGroupTech
CIGroupImplement	CIGroup
Aprovação de mudanças	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação • Aprovação do grupo de emergência • Aprovação dependendo do valor do risco do RC
Avaliação de descoberta	Avaliação
Distribuição e implementação	Distribuição e implementação da liberação
Plano e projeto	<ul style="list-style-type: none"> • Plano e projeto da liberação • Aprovação dependendo do valor do risco do RC
Aprovação da assinatura	Aprovação da assinatura
Verificação	Verificação da liberação

Definições de aprovação

Cada aprovação requer um registro de definição de aprovação. O registro de definição de aprovação lista o operador ou grupo que pode aprovar ou negar a mudança, a ordem na qual o sistema requisita aprovação e as condições sob as quais a revisão do aprovador é necessária. Por exemplo, a figura abaixo mostra que a aprovação da Avaliação requer aprovação de três operadores diferentes. O grupo COORDINATOR deve sempre aprovar a mudança, a aprovação do operador da Central de Serviços só é necessária se a avaliação de risco tem valor 3, e a aprovação do operador do Service Manager só é necessária se a avaliação de risco tem valor 1.

The screenshot shows a web interface for defining an approval. The title is "Definição de aprovação". The form contains the following fields:

- Nome: Assessment
- Condição de Aprovação: true
- Tipo de Aprovação: (dropdown menu)
- Descrição da aprovação: (text area)

Below the form is a table with the following data:

Grupo/Oper	Sequência	Condição	Descrição
COORDINATOR	1	true	
Service Desk	2	risk.assessment in \$.L.file="3"	
Service Manager	3	risk.assessment in \$.L.file="1"	

Figura 14-3 Amostra de registro de Definição de Aprovação

O Service Manager possui quatro tipos de aprovação que determinam quantos aprovadores são necessários para avançar uma mudança para a fase seguinte. A [Tabela 14-5](#) descreve os tipos de aprovação.

Tabela 14-5 Tipos de aprovação

Tipo de aprovação	Descrição
Todos devem aprovar	Todos os Grupos/Operadores definidos na Definição de Aprovação devem emitir uma aprovação antes de a mudança ou tarefa ser aprovada. Se apenas alguns dos Grupos/Operadores (mas não todos eles) emitirem uma aprovação, o Service Manager definirá o status do registro como "pendente". Por exemplo, suponha que você tenha três Grupos/Operadores em uma Definição de Aprovação, e apenas um Grupo/Operador aprovou a mudança. O Service Manager define o status como pendente. A tabela Approval mostra uma aprovação atualmente pendente, uma aprovação futura e uma ação de aprovação concluída.
Um deve aprovar	A mudança ou tarefa pode ser aprovada com uma aprovação de qualquer Grupo/Operador do grupo aprovador. Esse é o valor padrão de todas as aprovações do Service Manager.
Quórum	A mudança ou tarefa pode ser aprovada assim que a maioria dos membros do grupo aprovador indicar aprovação.
Todos devem aprovar - negação imediata	Todos os Grupos/Operadores devem aprovar o registro. A primeira recusa faz o Service Manager definir o status como Negar. Nem todos os aprovadores precisam registrar sua ação de aprovação. Caso contrário, o registro será negado quando todos os Grupos/Operadores do grupo aprovador emitirem uma recusa.

Opções de aprovação

Os operadores com direitos de aprovação podem aprovar, negar ou revogar mudanças e tarefas. A [Tabela 14-6](#) explica as opções de aprovação.

Tabela 14-6 Opções de aprovação disponíveis no Gerenciamento de Mudanças

Opção de aprovação	Descrição
Aprovar	O aprovador aceita a necessidade da mudança ou tarefa e aprova o comprometimento dos recursos necessários para consumir a requisição. Quando todas as aprovações estiverem concluídas, o trabalho será iniciado. Quando você escolhe essa opção, a requisição de mudança muda para o modo de navegação e a opção de revogar se torna disponível. Se você não for membro de um grupo com direitos de aprovação para essa requisição de mudança, o Gerenciamento de Mudanças gerará uma mensagem de erro.
Negar	O aprovador não está disposto a comprometer os recursos necessários ou não considera a mudança ou tarefa essencial. Nenhuma outra aprovação é possível até a negação ser revogada. Um procedimento administrativo deve ser configurado para lidar com uma negação. Se você selecionar Negar, uma caixa de diálogo será aberta solicitando que o motivo da sua ação seja especificado. Digite uma explicação e clique em OK.
Revogar	O aprovador aceita a necessidade da mudança, não está disposto a comprometer os recursos necessários ou talvez haja incidentes técnicos no momento. Revogar remove uma aprovação ou negação anterior e redefine a requisição de mudança como aprovação pendente, o que exige um novo ciclo de aprovações. Se você selecionar Revogar, uma caixa de diálogo será aberta solicitando que o motivo da sua ação seja especificado. Digite uma explicação e clique em OK.

Delegação de aprovações

A delegação de aprovações é um recurso opcional que permite a usuários com direitos de aprovação delegar temporariamente sua autoridade de aprovação a outro operador qualificado. Operadores com a opção "É possível delegar" habilitada em suas funções de aplicativo podem delegar algumas ou todas as suas aprovações usando o assistente de Delegação de Aprovações.

Usando o assistente de Delegação de Aprovações, um operador pode conceder a outro operador qualificado o direito de visualizar e trabalhar temporariamente nos itens de sua fila de aprovações. O assistente oferece as seguintes opções de delegação:

- Delegar todas as aprovações a outro operador qualificado
- Delegar aprovações de um aplicativo específico a outro operador qualificado
 - Delegar aprovações diretamente designadas a você como operador
 - Delegar aprovações designadas a você como membro de um grupo de aprovação
- Delegar aprovações de uma data de início especificada até uma data de término especificada



Você só pode delegar para operadores individuais, não grupos.

O assistente de Delegação de Aprovações permite que um operador crie qualquer número de combinações de delegações de aprovações, incluindo delegar as mesmas aprovações a vários operadores de uma vez. Os delegantes também podem atualizar uma delegação de aprovação existente para modificar suas datas de início e de término e também para mudar o nome do representante.



O Service Manager impede os delegantes de excluir delegações por motivos de conformidade, como a lei Sarbanes Oxley (SOX). O Service Manager rastreia todas as mudanças em delegações de aprovações usando a habilitação padrão de auditoria de campo.

Quando os representantes fazem logon no Service Manager, eles visualizam na fila de aprovações as suas próprias aprovações e todas as aprovações delegadas. Por motivos de segurança, os representantes sempre mantêm seus registros de operador e funções de aplicativo originais. O Service Manager determina quais direitos temporários esses representantes possuem quando visualizam ou trabalham em uma aprovação.

Tarefas de Gerenciamento de Mudanças

As tarefas da mudança do Service Manager descrevem o trabalho necessário para concluir uma determinada fase. O trabalho não pode prosseguir para a fase seguinte até que todas as tarefas associadas das fases atuais sejam concluídas. As tarefas podem ser sequenciais ou paralelas. Por exemplo, suponha que você esteja na fase de implementação de uma mudança de hardware para substituir um disco rígido. Você pode ter tarefas de mudança para fazer o backup do disco rígido antigo, remover o disco antigo, instalar o disco novo, testar o disco novo e restaurar os dados no disco novo. Neste exemplo, as tarefas são sequenciais porque você só pode restaurar dados em um disco novo depois de fazer um backup dos dados e instalar o novo disco rígido. Dentre as tarefas paralelas podem-se incluir determinar qual software de backup usar, determinar de qual fornecedor comprar o disco rígido e determinar quanto esforço e risco a mudança de disco rígido pode envolver.

As tarefas geralmente incluem uma descrição, a urgência e a prioridade, informações de programação e a designação da tarefa.

As tarefas do Gerenciamento de Mudanças incluem:

- Abrir, designar e associar uma tarefa a uma mudança.
- Pesquisar uma tarefa.
- Gerenciar categorias, ambientes e fases da tarefa.
- Usar a fila de tarefas.

Funções do Gerenciamento de Mudanças

A Tabela 14-7 descreve as responsabilidades das funções de Gerenciamento de Mudanças.

Tabela 14-7 Gerenciamento de Mudanças funções do usuário

Função	Responsabilidades
Analista de Mudanças	<ul style="list-style-type: none">• Pode estar envolvido na fase de Planejamento e Avaliação de Mudanças para fornecer dados ao Coordenador de Mudanças durante a avaliação do impacto de uma mudança.• Verifica se as tarefas estão corretamente designadas e rejeita tarefas, se necessário.• Constrói, testa e implementa mudanças com base no plano de mudanças.• Executa o plano de backup, se necessário.
Aprovador de Mudanças	<ul style="list-style-type: none">• Aprovar ou negar a mudança quando requisitado. Isso pode ser feito eletronicamente, com o uso da ferramenta de gerenciamento de serviço, ou em uma reunião com o CCM (Comitê de Controle de Mudanças) ou com o E-CCM (Comitê de Controle de Mudanças de Emergência).
Coordenador de Mudanças	<ul style="list-style-type: none">• Registra as mudanças e aplica o modelo de mudança correto e os detalhes da mudança.• Programa mudanças de acordo com o plano criado anteriormente.• Cria as tarefas da mudança para construir, testar e implementar uma mudança.• Coordena a fase de avaliação da mudança e cria o planejamento dessa mudança com base nas informações da avaliação.• Verifica se a mudança passou nos critérios de teste.• Verifica se a mudança foi implementada com êxito no ambiente de produção.• Após a implementação, avalia o tratamento da mudança e fecha a mudança.• Após ou durante uma falha na implementação da mudança, ativa o plano de correção para retornar o sistema a um estado anterior à mudança.
Gerente de Mudanças	<ul style="list-style-type: none">• Verifica todas as mudanças após a fase de avaliação e planejamento e as encaminha para o Aprovador de Mudanças apropriado.• Organiza uma reunião com o Comitê de Controle de Mudanças, se necessário.• Atualiza a mudança após a concessão da aprovação.• Verifica as mudanças periodicamente em uma Revisão Pós-implementação e determina e executa ações de acompanhamento.• Coordena todas as atividades caso o processo de Tratamento de Mudanças de Emergência venha a ser ativado.
E-CCM	<ul style="list-style-type: none">• Seleção de Aprovadores de Mudanças que precisam fornecer aprovação em caso de uma Mudança de Emergência
Gerente de Construção e Acondicionamento de Liberações	<ul style="list-style-type: none">• Analista de Mudanças que transfere a nova liberação do ambiente de desenvolvimento para o ambiente de teste ou do ambiente de teste para o ambiente de produção. Essa função não pode ser consumada pelo Analista de Mudanças que construiu a nova liberação.

Entrada e saída para Gerenciamento de Mudanças

Mudanças podem ser disparadas e resolvidas de várias maneiras. A [Tabela 14-8](#) descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Mudanças.

Tabela 14-8 Entrada e saída para Gerenciamento de Mudanças

Entrada em Gerenciamento de Mudanças	Saída de Gerenciamento de Mudanças
<ul style="list-style-type: none">• Política e estratégias para mudança e liberação• Requisição de mudança• Proposta de mudança• Planos (mudança, transição, liberação, implantação, teste, avaliação e representação)• Programação de mudança atual e interrupções do serviço projetadas (ISP)• Ativos ou itens de configuração atuais• Linha de base da configuração conforme planejado• Resultados do teste, relatório do teste e relatório de avaliação.	<ul style="list-style-type: none">• Requisições de Mudança (RDMs) rejeitadas• RDMs aprovadas• Mudanças em um serviço ou infraestrutura• Ativos ou ICs, novos, modificados ou descartados• Programação da mudança• ISP revisada• Planos de mudanças autorizadas• Decisões e ações de mudanças• Documentos e registros de mudanças• Relatórios do Gerenciamento de Mudanças

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Mudanças

Os KPIs (Indicadores de Desempenho Chave) na [Tabela 14-9](#) são úteis para avaliar os seus processos de Gerenciamento de Mudanças. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI periodicamente. Além dos dados fornecidos pelo Service Manager, você pode precisar de ferramentas adicionais para relatar sobre todos os seus requisitos de KPI.

Tabela 14-9 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Mudanças

Título	Descrição
% de mudanças não autorizadas	Porcentagem de mudanças implementadas e não autorizadas em um determinado período. Uma mudança na infraestrutura sem uma requisição registrada é considerada não autorizada.
% de incidentes causados por mudanças	Porcentagem de incidentes causados pela implementação de uma mudança em um determinado período.
% de mudanças de emergência	Porcentagem do número total de mudanças fechadas que eram de emergência em um determinado período.
% de mudanças bem-sucedidas	Porcentagem do número total de mudanças fechadas implementadas com êxito em um determinado período.

Tabela 14-9 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Mudanças

Título	Descrição
% de mudanças revertidas	Porcentagem do número total de mudanças fechadas para as quais um plano de correção é ativado em um determinado período.
% de mudanças rejeitadas	Porcentagem do número total de mudanças fechadas rejeitadas em um determinado período.
Tempo médio por fase	Quantidade média de tempo gasto em cada uma das fases distintas da mudança em um determinado período: Revisão da Mudança, Avaliação e Planejamento da Mudança, Aprovação da Mudança, Implementação da Mudança Coordenada e Avaliação e Fechamento da Mudança.

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores Principais de Desempenho da ITIL V3

Estes são os KPIs da ITIL V3 para o Gerenciamento de Mudanças:

- Número de mudanças implementadas nos serviços que cumpriram os requisitos do cliente (por exemplo, qualidade/custo/tempo conforme expresso como uma porcentagem de todas as mudanças).
- Benefícios da mudança expressos como o valor das melhorias feitas somado ao valor dos impactos negativos evitados ou finalizados em comparação com os custos do processo de mudança.
- Redução no número de interrupções nos serviços, defeitos e retrabalho causado por especificação inexata, e avaliação do impacto insatisfatória ou incompleta.
- Redução no número de mudanças não autorizadas.
- Redução no acúmulo de requisições de mudança.
- Redução no número e porcentagem de mudanças não planejadas e correções de emergência.
- Índice de sucesso das mudanças (porcentagem de mudanças consideradas bem-sucedidas na revisão, ou seja, o número de RDMs aprovadas).
- Redução no número de mudanças nas quais uma correção é necessária.
- Redução no número de mudanças com falha.
- Tempo médio para implementar com base na urgência/prioridade/tipo de mudança.
- Incidentes atribuíveis a mudanças.
- Precisão da porcentagem na estimativa da mudança.

Indicadores Principais de Desempenho do COBIT 4.1

Estes são os KPIs do COBIT 4.1 para o Gerenciamento de Mudanças:

- Número de interrupções ou erros nos dados provocados por especificações inexatas ou avaliação do impacto incompleta.
- Quantidade de retrabalho do aplicativo provocado por especificações inadequadas da mudança.
- Tempo e esforço reduzido necessário para fazer mudanças.
- Porcentagem do total de mudanças que são correções de emergência.
- Porcentagem de mudanças malsucedidas na infraestrutura devido a especificações inadequadas da mudança.
- Número de mudanças não formalmente rastreadas, relatadas ou autorizadas.
- Número de requisições de mudança acumuladas.
- Porcentagem de mudanças registradas e rastreadas com ferramentas automatizadas.
- Porcentagem de mudanças que seguem processos formais de controle de mudanças.
- Proporção entre requisições de mudança aceitas e recusadas.
- Número de versões diferentes de cada aplicativo de negócios ou infraestrutura sendo mantidas.
- Número e tipo de mudanças de emergência nos componentes da infraestrutura.
- Número e tipo de patches nos componentes da infraestrutura.

Matriz RACI para Gerenciamento de Mudanças

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI de Gerenciamento de Mudanças está representada na [Tabela 14-10](#).

Tabela 14-10 Matriz RACI para Gerenciamento de Mudanças

ID do Processo	Atividade	Gerente de Mudanças	Agente de Central de Serviços	Gerente de Incidentes	Gerente de Problemas	Gerente de Liberações	Coordenador de Mudanças	Aprovador de Mudanças (ou CCM/E-CCM)	Analista de Mudanças	Gerente de Construção e Acondicionamento de Liberações
ST 2.1	Registro em Log de Mudanças	A	R	R	R	R	R			
ST 2.2	Revisão da Mudança	A		I	I	I	R			
ST 2.3	Avaliação e Planejamento da Mudança	A	I	I	I	I	R		C/I	C/I
ST 2.4	Aprovação de Mudanças	R/A	I	I	I	I	I	R		
ST 2.5	Implementação da Mudança Coordenada	A	I	I	I	I	R		R	R
ST 2.6	Avaliação e Fechamento da Mudança	R/A	C	C	C	C	R		C	C
ST 2.7	Tratamento de Mudanças de Emergência	R/A		C/I				R	R	R

15 Fluxos de trabalho do Gerenciamento de Mudanças

O Gerenciamento de Mudanças controla o processo de requisitar, gerenciar, aprovar e controlar mudanças que modificam a infraestrutura da sua organização. Essa infraestrutura gerenciada inclui ativos, como ambientes de rede, instalações, telefonia e recursos. Para requisições de produtos e serviços feitas pelos usuários, consulte o Gerenciamento de Requisições.

O Gerenciamento de Mudanças automatiza o processo de aprovação e elimina a necessidade de memorandos, emails e telefonemas.

O processo do Gerenciamento de Mudanças consiste nos seguintes processos, incluídos neste capítulo:

- [Registro em Log de Mudanças \(processo ST 2.1\)](#) , na página 239
- [Revisão da Mudança \(processo ST 2.2\)](#) , na página 244
- [Avaliação e Planejamento da Mudança \(processo ST 2.3\)](#) , na página 247
- [Aprovação da Mudança \(processo ST 2.4\)](#) , na página 250
- [Implementação da Mudança Coordenada \(processo ST 2.5\)](#) , na página 253
- [Avaliação e Fechamento da Mudança \(processo ST 2.6\)](#) , na página 258
- [Tratamento de Mudanças de Emergência \(processo ST 2.7\)](#) , na página 262

Registro em Log de Mudanças (processo ST 2.1)

Um indivíduo ou grupo organizacional que precisa de uma mudança pode iniciar uma Requisição de Mudança (RDM). Requisições de mudança podem ser iniciadas como parte de uma grande variedade de processos de gerenciamento, incluindo processos de Gerenciamento de Interações com os Usuários, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Liberações. Cada RDM deve ser registrada de maneira identificável. O HP Service Manager oferece modelos de mudança que padronizam e aceleram o processo de Registro em Log de Mudanças.

As seguintes funções do usuário podem executar o Registro em Log de Mudanças:

- Agente de Central de Serviços
- Gerente de Problemas
- Coordenador de Mudanças
- Gerente de Liberações

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

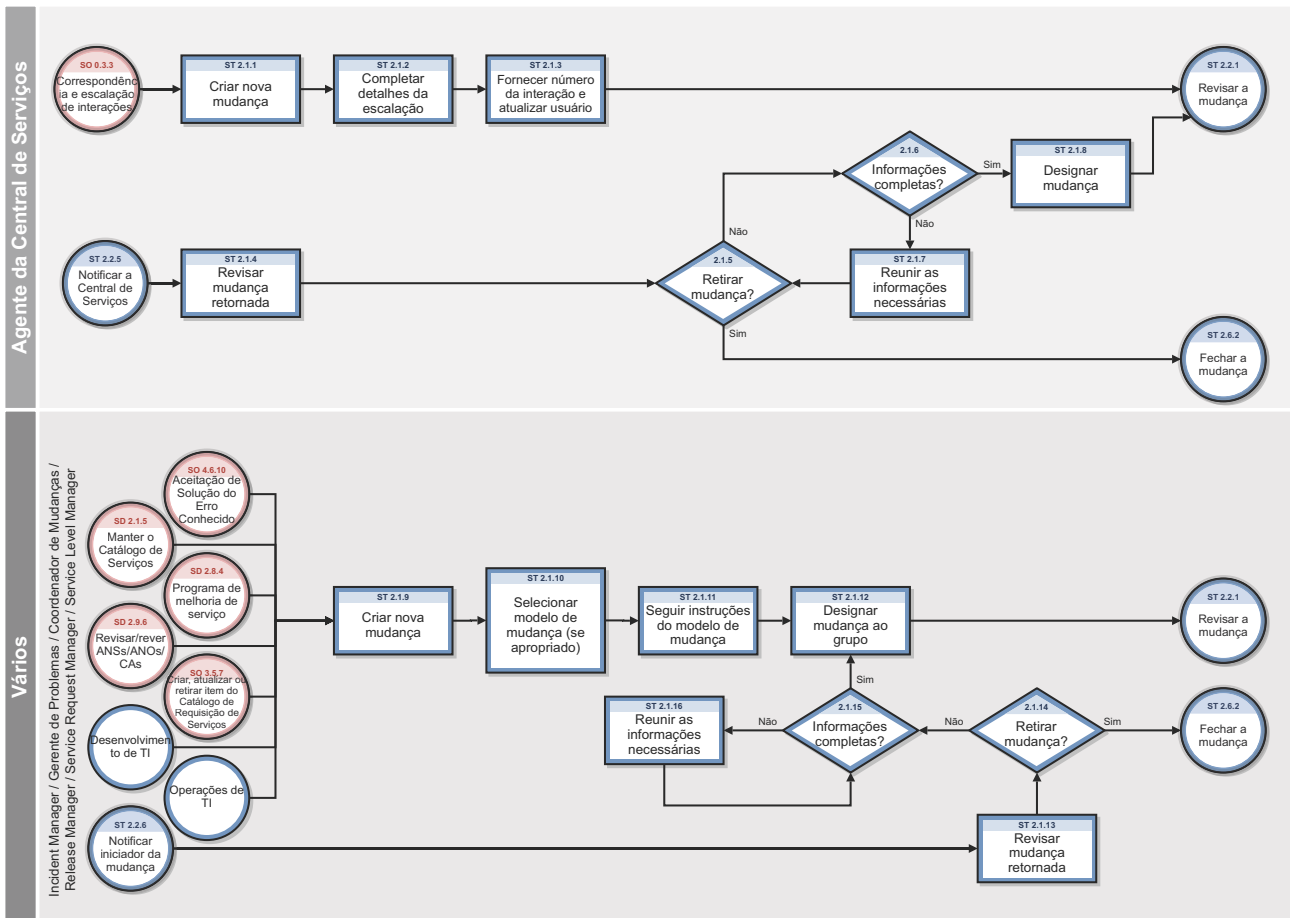


Figura 15-1 Fluxo de trabalho do Registro em Log de Mudanças

Tabela 15-1 Processo do Registro em Log de Mudanças

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.1.1	Criar nova mudança	Este procedimento começa quando o Agente de Central de Serviços está trabalhando em uma interação do tipo aberto-ocioso na categoria “Requisição de Mudança” e a escala, criando uma requisição de mudança na ferramenta.	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.2	Completar os detalhes da escalação	Analisar e atualizar conforme apropriado a Localização, o Grupo Designado e a Data de Término da Requisição da mudança.	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.3	Fornecer número da interação e atualizar usuário	Quando uma mudança foi criada a partir de uma interação no primeiro contato, o usuário recebe um número de interação e é atualizado com as ações executadas pelo Agente de Central de Serviços. Quando a interação foi criada usando o autoatendimento, o usuário é atualizado com o status da interação e ações. A mudança é então enviada para o procedimento de Revisão da Mudança (ST 2.2.1).	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.4	Analisar a mudança retornada	O Coordenador de Mudanças retornou a requisição de mudança durante a revisão do conteúdo. O Agente de Central de Serviços verifica o motivo e as ações definidas.	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.5	Revogar mudança?	Com base no motivo da rejeição, pode ser decidido que a requisição de mudança não seja mais válida e precise ser retirada (por exemplo, se não for viável fornecer as informações requisitadas). Se a mudança for retirada, o processo de Revisão de Mudança e fechamento será iniciado (ST 2.6.2). Se a mudança não for retirada, vá para o ST 2.1.6.	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.6	Informações completas?	A requisição de mudança foi rejeitada porque não continha todas as informações necessárias? Em caso positivo, continue com a ST 2.1.8. Em caso negativo, vá para a ST 2.1.7.	Agente de Central de Serviços
ST 2.1.7	Reunir as informações necessárias	O Agente de Central de Serviços contata o iniciador da mudança e reúne e registra as informações necessárias.	Agente de Central de Serviços

Tabela 15-1 Processo do Registro em Log de Mudanças (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.1.8	Designar a mudança	<ul style="list-style-type: none"> • O Gerente de Problemas escala um erro conhecido para uma requisição de mudança • O Gerente de Liberações cria uma nova requisição de mudança para implementar uma nova liberação. • O Coordenador de Mudanças cria uma nova requisição de mudança com base na requisição direta de um especialista em TI de operações ou desenvolvimento. <p>Se for conhecido, o modelo de mudança correto poderá ser selecionado imediatamente. Se for desconhecido, escolha o Modelo de Mudança “Mudança Padrão”.</p>	Gerente de Problemas/ Gerente de Liberações/ Coordenador de Mudanças
ST 2.1.9	Criar nova mudança	Uma requisição de mudança pode ser criada em resposta a uma escalação de outro processo, por exemplo, para implementar uma solução em um erro conhecido. Crie uma nova requisição de mudança. Se for conhecida, será possível selecionar a categoria da mudança. Se ela for desconhecida, escolha a categoria "Mudança Padrão". Preencha os campos necessários no Registro de Mudança (alguns talvez estejam previamente preenchidos caso a mudança tenha sido escalada de outro registro).	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.10	Selecionar um modelo de mudança (se apropriado)	Se houver um modelo de mudança para agilizar o preenchimento do formulário de mudança, selecione o modelo que irá inserir as informações predefinidas da mudança. Vá para a ST 2.1.11 para seguir as instruções do modelo de mudança.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.11	Seguir as instruções do modelo de mudança	Siga as instruções do modelo para completar os campos restantes. Vá para a ST 2.1.12 para designar a mudança a um grupo.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.12	Designar mudança ao grupo	Quando a RDM estiver completa, atualize com o Grupo Designado e o Coordenador de Mudanças. Vá para a ST 2.2.1 para que o Coordenador de Incidentes analise o registro de Mudança.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço

Tabela 15-1 Processo do Registro em Log de Mudanças (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.1.13	Analisar a mudança retornada	Analise a mudança retornada para determinar se é possível coletar mais informações ou se essa mudança deve ser revogada. Vá para a ST 2.1.14 para determinar se convém revogar a Mudança.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.14	Retirar mudança	Com base no motivo da rejeição, pode ser decidido que a requisição de mudança não seja mais válida e precise ser retirada (por exemplo, se não for viável fornecer as informações requisitadas). Se a mudança for retirada, o processo de Revisão de Mudança e fechamento será iniciado (ST 2.6.2). Se a mudança não for retirada, vá para o ST 2.1.12.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.15	Informações incompletas?	Determine se os detalhes mantidos no registro de mudança são completos. Em caso positivo, vá para a ST 2.1.12 para designar a Mudança ao grupo correto. Em caso negativo, vá para a ST 2.1.16 para coletar as informações necessárias.	Gerentes de Incidentes/ Problemas/Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Requisições de Serviço
ST 2.1.16	Reunir as informações necessárias	Contate o iniciador da Mudança para coletar e registrar as informações necessárias. Vá para a ST 2.1.15 para determinar se as informações do registro de mudança estão completas.	Gerente de Incidentes Gerente de Problemas/ Gerente de Liberações/ Coordenador de Mudanças/ Gerente de Níveis de Serviço/ Gerente de Serviço/ Requisições de Serviço

Revisão da Mudança (processo ST 2.2)

Após o registro em log de uma requisição de mudança, o Coordenador de Mudanças verifica se essa requisição é lógica, viável, necessária e completa. Se mais informações forem necessárias, o Coordenador de Mudanças solicitará que o iniciador atualize a requisição. O Coordenador de Mudanças também verifica se a mudança já foi enviada e rejeitada anteriormente. Se uma mudança requisitada não cumpre os requisitos, o Coordenador de Mudanças rejeita a mudança e comunica o motivo da rejeição ao iniciador da mudança. O processo de Revisão da Mudança é realizado pelo Coordenador de Mudanças.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

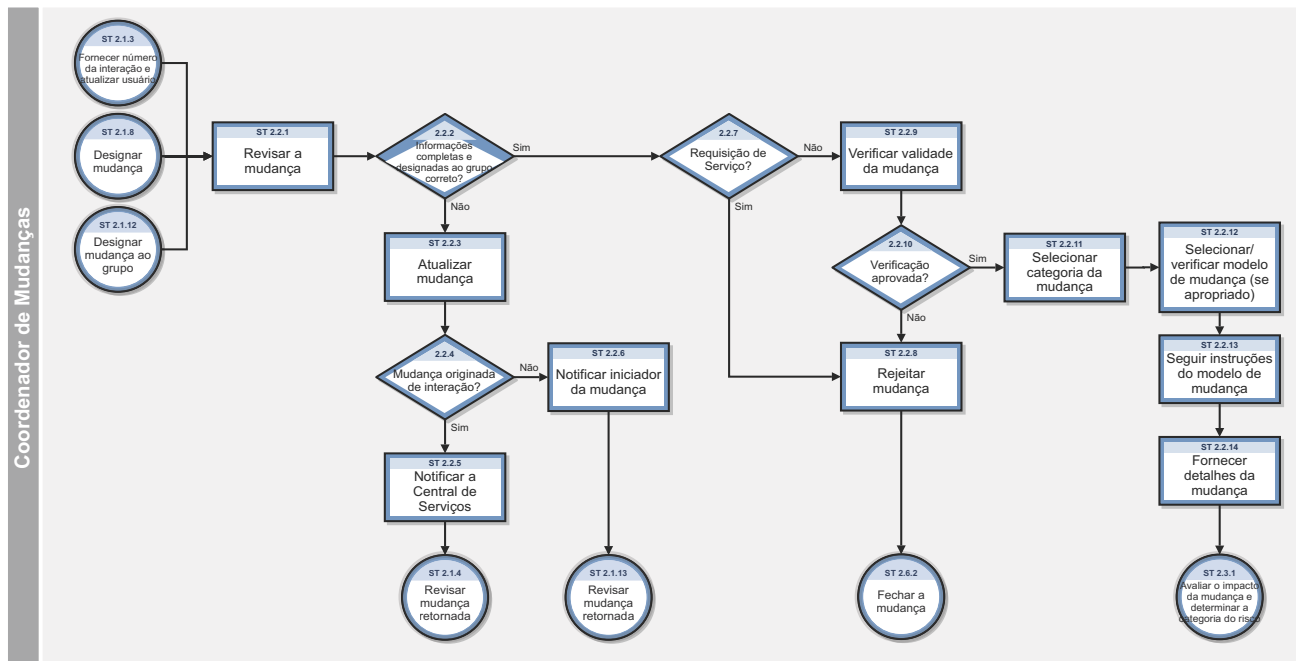


Figura 15-2 Fluxo de trabalho de Revisão de Mudanças

Tabela 15-2 processo de Revisão da Mudança

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.2.1	Revisar a mudança	O Coordenador de Mudanças seleciona uma mudança da fila de novas requisições e começa a revisar as informações da mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.2	Informações completas e designadas ao grupo correto?	O Coordenador de Mudanças verifica se as informações necessárias na mudança estão disponíveis e se a mudança foi designada ao grupo de suporte correto. Se sim, continue com o ST 2.2.7. Se não, vá para o ST 2.2.3.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.3	Atualizar mudança	O Coordenador de Mudanças atualiza a mudança e declara o motivo pelo qual ela foi devolvida ao iniciador da requisição.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.4	Mudança originada de interação?	O Coordenador de Mudanças determina se a requisição de mudança foi criada de uma interação ou de um ticket de problema. Se foi criada de um registro de interação, a requisição de mudança rejeitada é enviada de volta à Central de Serviços (ST 2.2.5). Se foi criada de um ticket de problema, a mudança rejeitada é enviada de volta ao Gerente de Problemas (ST 2.2.6).	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.5	Notificar a Central de Serviços	O Coordenador de Mudanças notifica a Central de Serviços sobre o motivo da devolução da mudança, incluindo as ações necessárias.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.6	Notificar o Iniciador da Mudança	O Coordenador de Mudanças notifica o Iniciador sobre o motivo de retorno da mudança, incluindo todas as ações necessárias.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.7	Requisição de Serviço?	O Coordenador de Mudanças verifica se é possível lidar com a requisição através de uma Requisição de Serviço. Em caso positivo, vá para a ST 2.2.11 para rejeitar a Mudança. Em caso negativo, vá para a ST 2.2.8 para verificar a validade da Mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.8	Rejeitar mudança	O Coordenador de Mudanças rejeita a mudança e atualiza o registro com um motivo para a rejeição. A mudança é então enviada para o processo de Avaliação e Fechamento da Mudança (ST 2.6.2).	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.9	Verificar a validade da mudança	O Coordenador de Mudanças verifica se a mudança é lógica, viável e necessária, e se certifica de que não contradiga os padrões e políticas da empresa, bem como não tenha sido iniciada e rejeitada anteriormente.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.10	Verificação aprovada?	Se a mudança passar nos critérios de validade, continue com o ST 2.2.12. Se não, vá para o ST 2.2.11.	Coordenador de Mudanças

Tabela 15-2 processo de Revisão da Mudança (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.2.11	Selecionar categoria da mudança	A requisição de mudança foi criada inicialmente de uma categoria padrão. O Coordenador de Mudanças agora seleciona a categoria apropriada.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.12	Selecionar/verificar um modelo de mudança (se apropriado)	Aplique um Modelo de Mudança, se disponível, ou verifique se o modelo correto foi selecionado e é apropriado. Isso irá preencher previamente os campos no registro de mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.13	Seguir as instruções do modelo de mudança	Siga as instruções no Modelo de Mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.2.14	Fornecer detalhes da mudança	A mudança é concluída com outras informações que não foram fornecidas automaticamente da categoria da mudança.	Coordenador de Mudanças

Avaliação e Planejamento da Mudança (processo ST 2.3)

Para todas as mudanças normais, o Coordenador de Mudanças avalia a necessidade de mudança com base nas respostas para as seguintes perguntas:

- Quem é o requisitante que iniciou a necessidade da mudança?
- Qual é o motivo da mudança?
- Qual é o resultado exigido da mudança?
- Quais são os riscos envolvidos na mudança?
- Quais recursos são necessários para entregar a mudança?
- Quem é responsável pela construção, teste e implementação da mudança?
- Qual é a relação entre esta mudança e outras?

Com base nas respostas para estas perguntas, a mudança é categorizada, priorizada e planejada, e então um plano de correção é desenvolvido.

O processo de Revisão da Mudança é realizado pelo Coordenador de Mudanças.

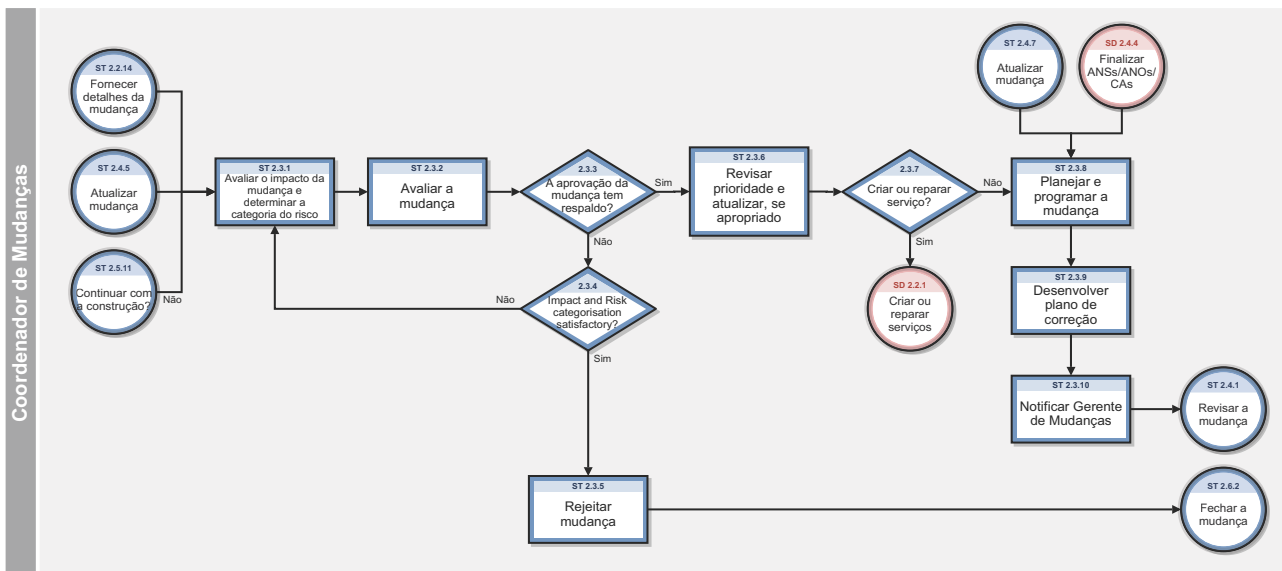


Figura 15-3 Fluxo de trabalho da Avaliação e Planejamento de Mudanças

Tabela 15-3 Processo de Avaliação e Planejamento da Mudança

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.3.1	Avaliar o impacto da mudança e determinar a categoria do risco	<p>Ao conduzir a avaliação de impacto e recursos das mudanças, o Coordenador de Mudanças considera os seguintes itens relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto que a mudança terá na operação de negócios do cliente • Efeito sobre a infraestrutura e o atendimento ao cliente • Impacto sobre outros serviços que operam com a mesma infraestrutura (ou sobre projetos) • Impacto sobre infraestruturas que não são de TI dentro da organização • Efeito da não implementação da mudança • Os recursos de TI, negócios e outros necessários para implementar a mudança, incluindo os custos prováveis, o número e disponibilidade de pessoas necessárias, o tempo decorrido e qualquer novo elemento de infraestrutura necessário • A programação de mudança (PM) atual e interrupções do serviço projetadas (ISP) • Recursos contínuos adicionais necessários se a mudança for implementada • Impacto sobre o plano de continuidade, plano de capacidade, plano de segurança, scripts de teste de regressão, ambiente de dados e teste, e práticas de Operações de Serviço. <p>Se necessário, o Coordenador de Mudanças pode incluir os requisitos dos analistas técnicos e proprietários dos negócios, bem como a probabilidade de risco. O nível de risco apropriado pode então ser calculado ou medido e incluído no processo e decisão de fazer a mudança. Com base no impacto e na probabilidade da mudança ocorrer, a categoria de risco é determinada.</p>	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.2	Avaliar a mudança	O Coordenador de Mudanças entra em contato com os Analistas de Mudanças (por exemplo, especialistas em TI, oficial de segurança, Administrador do Sistema) após a avaliação da mudança. Os Analistas de Mudanças avaliam as informações e indicam se respaldam a aprovação da mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.3	A Aprovação da Mudança tem respaldo?	Com base na avaliação da mudança, o Coordenador de Mudanças determina se a mudança tem respaldo para aprovação ou não. Se sim, continue com o ST 2.3.4. Se não, vá para o ST 2.3.6.	Coordenador de Mudanças

Tabela 15-3 Processo de Avaliação e Planejamento da Mudança (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.3.4	O impacto e a categorização de risco são insatisfatórios?	A mudança não foi aprovada porque o impacto e a categorização de risco não são satisfatórios? Se sim, continue com o ST 2.3.1. Se não, vá para o ST 2.3.5.	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.5	Rejeitar mudança	O Coordenador de Mudanças rejeita a mudança e a atualiza com um motivo para a rejeição. A mudança é então enviada para o processo de Avaliação e Fechamento da Mudança (ST 2.6.2).	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.6	Analisar a prioridade e atualizar, se necessário	Analise a prioridade (que foi calculada com base no impacto e na urgência da Mudança) e atualize o impacto e/ou a urgência, se necessário, para revisar essa prioridade. É a prioridade que estabelece a ordem de processamento das mudanças. Vá para a ST 2.3.7 para determinar se a Mudança está relacionada à criação/correção de um Serviço?	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.7	Criar ou corrigir o serviço?	A Mudança está relacionada à criação ou correção de um Serviço? Em caso positivo, vá para Gerenciamento do Nível de Serviço (SD 2.2.1) para criar ou corrigir Serviços. Em caso negativo, vá para a ST 2.3.8 para planejar e programar a Mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.8	Planejar e programar a mudança	O Coordenador de Mudanças planeja e programa a mudança cuidadosamente. Um plano de mudança detalhado é criado, indicando as atividades que precisarão ser executadas para implementar a mudança. O plano de mudança pode ser visualizado nas tarefas da mudança. Se um plano muito detalhado for criado, pode ser mais apropriado anexá-lo à mudança. As Datas Planejadas de Início e Término da Mudança devem ser preenchidas para publicar a mudança no calendário. Antes de programar a mudança, o calendário deve ser verificado para confirmar que não haja conflitos no período programado. Se possível, a mudança deve ser agendada na janela de manutenção do(s) serviço(s) afetados(s), conforme acordado no ANS.	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.9	Desenvolver plano de correção	O Coordenador de Mudanças desenvolve um plano de correção contendo um cenário de correção alternativo que descreva como desfazer a mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.3.10	Notificar o Gerente de Mudanças	Notifique o Gerente de Mudanças e use "Fechar Fase" para atualizar o status da Mudança.	Coordenador de Mudanças

Aprovação da Mudança (processo ST 2.4)

Cada mudança requer uma autorização formal de uma autoridade de mudança, que pode ser uma função, uma pessoa ou um grupo de pessoas. Os níveis de autorização para um determinado tipo de mudança são julgados pelo tipo, tamanho ou risco da mudança.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

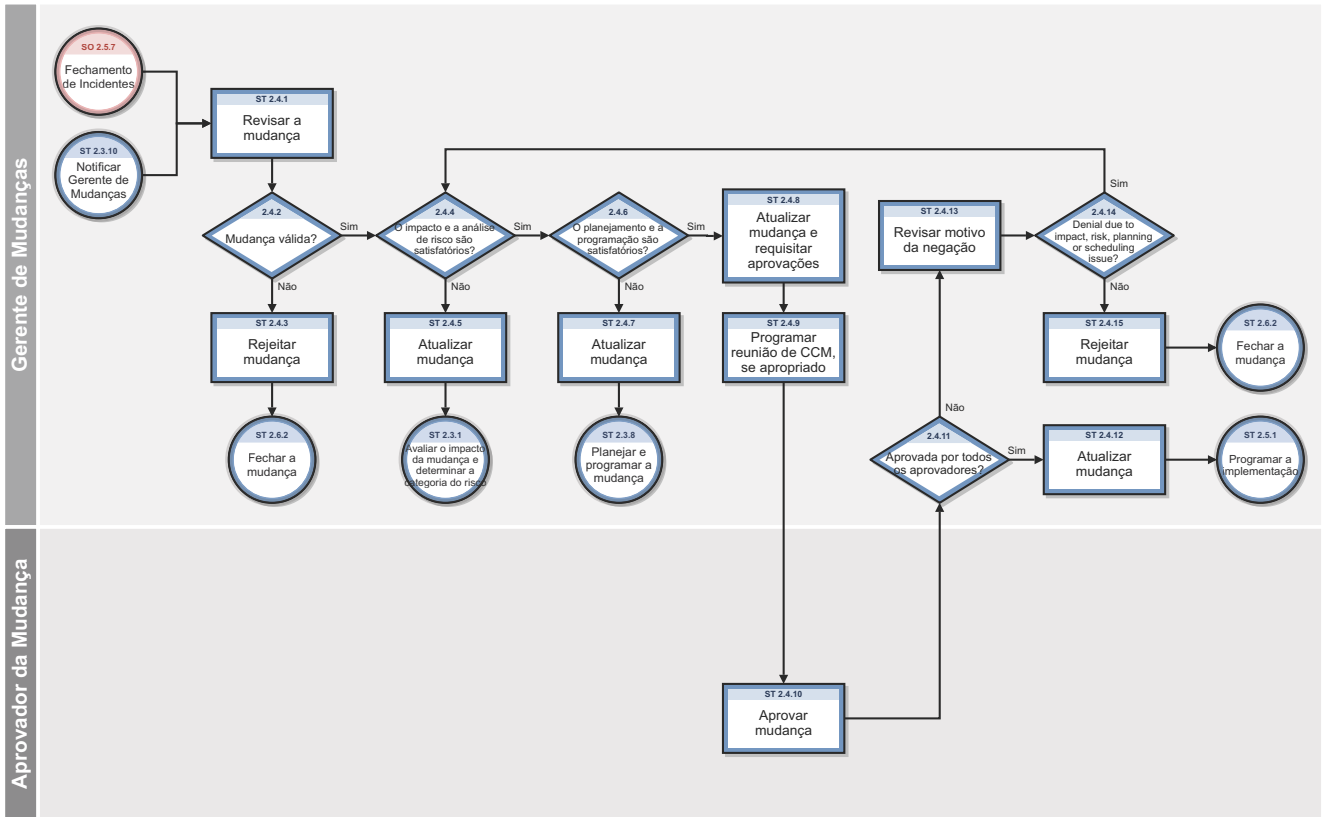


Figura 15-4 Fluxo de trabalho de Aprovação de Mudanças

Tabela 15-4 processo de Aprovação de Mudanças

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.4.1	Revisar a mudança	O Gerente de Mudanças verifique se a mudança é lógica, viável e necessária. O Gerente de Mudanças também se certifica de que a mudança não entre em conflito com os padrões e políticas da empresa, e verifica se a mudança foi proposta e rejeitada no passado. Essa etapa de verificação em geral também é realizada pelo Coordenador de Mudanças em uma fase anterior do processo. Entretanto, por motivo de separação de obrigações, certifique-se de que as mudanças sejam validadas novamente pelo Gerente de Mudanças.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.2	Mudança válida?	Se sim, vá para o ST 2.4.4. Se não, vá para o ST 2.4.3.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.3	Rejeitar mudança	Se a mudança for inválida, ela será rejeitada pelo Gerente de Mudanças e dará entrada no processo de Avaliação e Fechamento da Mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.4	O impacto e a análise de risco são satisfatórios?	Se sim (ou seja, a avaliação do impacto e análise da mudança e a determinação da categoria de risco forem satisfatórias), vá para o ST 2.4.6. Se não, vá para o ST 2.4.5.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.5	Atualizar mudança	Atualize a mudança com as observações sobre o impacto e a análise de risco, e solicite que o Coordenador de Mudanças atualize a mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.6	O planejamento e a programação são satisfatórios?	Se sim, vá para o ST 2.4.8. Se não, vá para o ST 2.4.7.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.7	Atualizar mudança	Atualize a mudança com as observações sobre o planejamento e a programação, e solicite que o Coordenador de Mudanças atualize a mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.8	Atualizar a mudança e solicitar aprovações	Os aprovadores terão sido identificados após a seleção da categoria da Mudança. Atualize o registro de mudança e use "Fechar Fase" para atualizar o status da Mudança e enviar requisições de aprovação aos Aprovadores identificados. Vá para a ST 2.4.9 para programar uma reunião com o CCM, se apropriado.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.9	Programar reunião de CCM, se apropriado	O Gerente de Mudanças determina se uma reunião de CCM deve ser programada para discutir a aprovação da mudança ou se, em vez disso, a mudança pode ser aprovada por email ou pelo sistema de registro do Gerenciamento de Mudanças.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.10	Aprovar a mudança	O Aprovador de Mudanças seleciona a mudança que ele deve aprovar, verifica seu conteúdo e depois aprova ou recusa essa mudança. Se o Aprovador da Mudança tiver perguntas a fazer antes de conceder aprovação, ele as direcionará ao Coordenador de Mudanças. Se a mudança for negada, o Aprovador da Mudança deverá preencher o motivo da negação.	Aprovador de Mudanças

Tabela 15-4 processo de Aprovação de Mudanças (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.4.11	Aprovada por todos os aprovadores?	Quando todos os aprovadores tiverem aprovado a mudança, o Gerente de Mudanças verificará se a mudança foi aprovada por todos. Se sim, continue com o ST 2.4.12. Se não, vá para o ST 2.4.13.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.12	Atualizar mudança	O Gerente de Mudanças atualiza a mudança com as informações de aprovação e passa a mudança para o Coordenador de Mudanças para implementação.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.13	Revisar motivo da negação	Análise por que o Aprovador de Mudanças negou a autorização da mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.14	Negação devido a um problema de impacto, risco, planejamento ou programação?	Se sim, vá para o ST 2.4.4. Se não, vá para o ST 2.4.15.	Gerente de Mudanças
ST 2.4.15	Rejeitar mudança	O Gerente de Mudanças rejeita a mudança com base nos resultados da aprovação. O Gerente de Mudanças preenche um motivo para rejeição e a mudança é enviada para o processo de Avaliação e Fechamento da Mudança.	Gerente de Mudanças

Implementação da Mudança Coordenada (processo ST 2.5)

Requisições de mudança autorizadas devem ser transmitidas aos grupos técnicos relevantes para compilação, teste e implementação das mudanças em questão. O Coordenador de Mudanças programa tarefas para as fases de construção, teste e implementação, atribuindo essas tarefas aos Analistas de Mudanças responsáveis. O Gerenciamento de Mudanças é responsável por garantir que as mudanças sejam implementadas conforme programado. A implementação real das mudanças autorizadas é realizada por Analistas de Mudanças nos grupos de especialistas.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

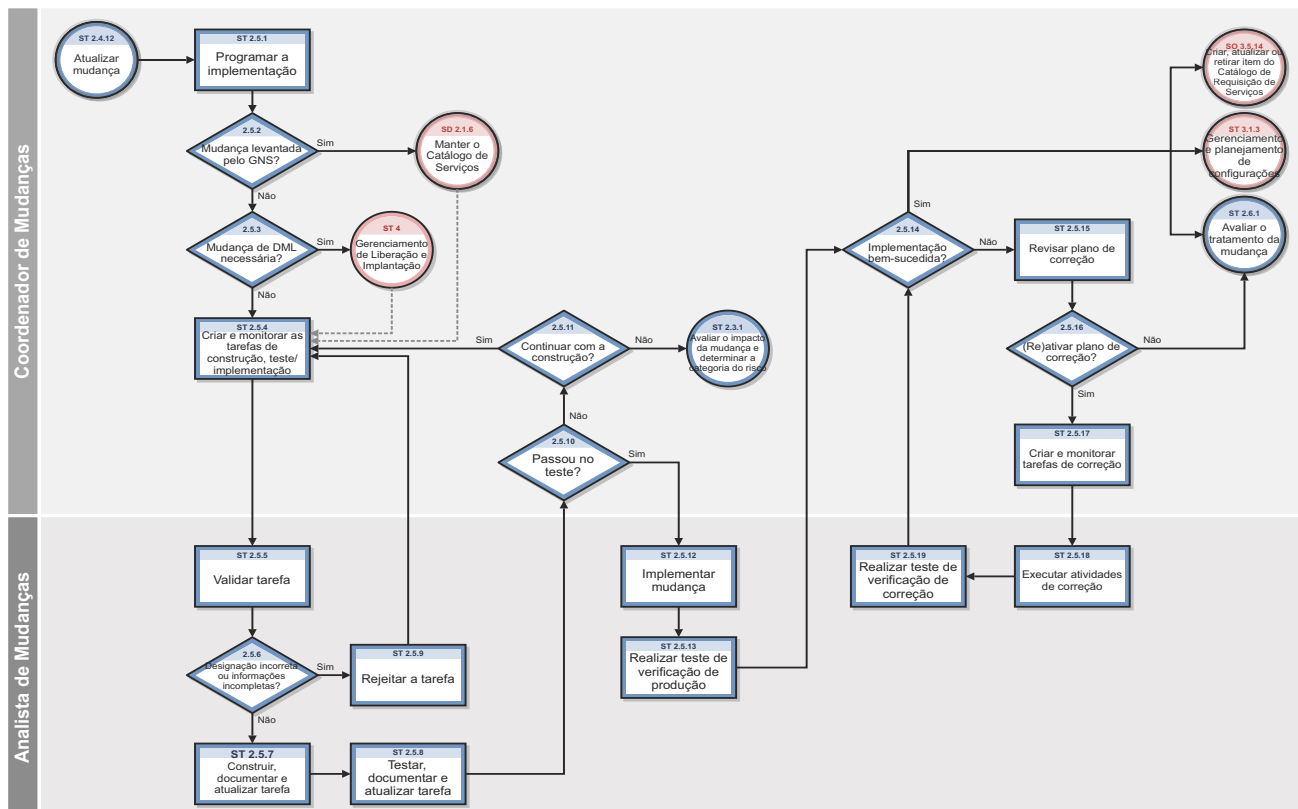


Figura 15-5 Fluxo de trabalho para Coordenar a Implementação de Mudanças

Tabela 15-5 processo de Implementação da Mudança Coordenada

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.5.1	Programar a implementação	O Coordenador de Mudanças programa o gerenciamento da mudança, de acordo com o plano criado anteriormente.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.2	Mudança gerada pelo processo de GNS?	Determine se a Mudança foi gerada pelo processo de GNS e requer uma atualização no Catálogo de Serviços e/ou no DDS (Documento de Definição de Serviço). Em caso positivo, vá para Gerenciamento do Nível de Serviço (SD 2.1.6) para fazer a manutenção do Catálogo de Serviços. Uma vez concluído, o processo da mudança continua como a ST 2.5.4. Se esse não for o caso, vá para a ST 2.5.3 para determinar se uma atualização da DML é necessária.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.3	É necessária uma mudança na Biblioteca de Mídia Definitiva?	Esta mudança em particular requer uma mudança na Biblioteca de Mídia Definitiva (por exemplo, mudanças relacionadas a desenvolvimento de software ou um novo tipo de hardware)? Se não, continue com o ST 2.5.3. Se sim, continue para a Biblioteca de Mídia Definitiva para fazer a mudança e depois encaminhe a mudança para o processo de liberação e implantação, onde as seguintes atividades serão executadas: <ul style="list-style-type: none">• Planejar a liberação• Atualizar a Biblioteca de Mídia Definitiva• Comunicar-se com os participantes• Construir a liberação• Testar a liberação• Documentar a liberação Depois que o gerenciamento de liberação e implantação concluiu o pacote da liberação, a mudança é retornada ao processo do Gerenciamento de Mudanças.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.4	Criar e monitorar as tarefas de construção, teste e implementação	O Coordenador de Mudanças cria as tarefas para construir, testar e implementar a mudança. Todas as tarefas são programadas e designadas ao Analista de Mudanças responsável. Em seguida, o Coordenador de Mudanças monitora o andamento das tarefas e da mudança.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.5	Validar tarefa	O Analista de Mudanças verifica se a tarefa da mudança foi designada corretamente e se as informações estão completas para executar a tarefa.	Analista de Mudanças

Tabela 15-5 processo de Implementação da Mudança Coordenada (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.5.6	Designação incorreta ou informações incompletas?	Se a designação estiver incorreta ou as informações estiverem incompletas, vá para a ST 2.5.9. Em caso negativo, vá para a ST 2.5.7.	Analista de Mudanças
ST 2.5.7	Criar, documentar e atualizar uma tarefa	O Analista de Mudanças constrói ou configura a mudança, conforme programado. É importante que todas as mudanças da infraestrutura sejam bem documentadas. Quando termina de construir a mudança, o Analista de Mudanças envia a mudança para teste.	Analista de Mudanças
ST 2.5.8	Testar, documentar e atualizar a mudança	Todas as mudanças de hardware, mudanças de software e novas liberações devem ser testadas antes de serem implementadas em produção. Planos de teste devem estar disponíveis para suporte às atividades de teste, e os resultados devem ser documentados.	Analista de Mudanças
ST 2.5.9	Rejeitar a tarefa	A tarefa da mudança é rejeitada e devolvida ao Coordenador de Mudanças.	Analista de Mudanças
ST 2.5.10	Passou no teste?	O Coordenador de Mudanças verifica se a mudança passou nos critérios de teste. Em caso positivo, a mudança tem autorização para ser implementada no ambiente de produção. Vá para a ST 2.5.12. Em caso negativo, vá para a ST 2.5.11.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.11	Continuar com a criação?	O Coordenador de Mudanças analisa por que a Mudança não foi testada com sucesso para determinar se é viável continuar a criá-la. Em caso positivo, vá para a ST 2.5.4. Criar e monitorar tarefas para criar/testar uma implementação. Em caso negativo, corrija a fase para "Avaliação e Planejamento" e vá para a ST 2.3.1 para Avaliar o Impacto da Mudança e determinar a Categoria de Risco.	Analista de Mudanças
ST 2.5.12	Implementar mudança	O Analista de Mudanças implementa a mudança no ambiente de produção, de acordo com a programação de implementação de mudanças.	Analista de Mudanças
ST 2.5.13	Realizar teste de produção	Imediatamente após implementar a mudança no ambiente de produção, realize testes de verificação para determinar se a implementação da mudança foi bem-sucedida.	Analista de Mudanças

Tabela 15-5 processo de Implementação da Mudança Coordenada (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.5.14	Implementação bem-sucedida?	<p>O Coordenador de Mudanças verifica se a Mudança foi implementada com sucesso no ambiente de produção. Se atividades de correção tiverem sido executadas, o Coordenador de Mudanças verificará se os resultados esperados descritos no plano de emenda foram alcançados.</p> <p>Verifique e analise todas as Tarefas relacionadas e verifique a integridade das mesmas. Se o plano de remediação da Mudança tiver sido executado, certifique-se de que o cenário e as tarefas de emenda tenham sido manipulados corretamente e que a administração dessa emenda esteja concluída.</p> <p>Em caso positivo, feche a fase e vá para a ST 2.6.1 para avaliar o tratamento da Mudança. Em caso positivo, acesse o processo de Planejamento do Gerenciamento de Configurações (ST 3.1.3) para que o Gerente de Configurações analise a Tarefa de Mudança do SGC (Sistema de Gerenciamento de Configurações). Uma mudança não pode ser fechada até que todas as mudanças referentes aos ICs envolvidos tenham sido registradas no SGC.</p> <p>Em caso positivo, vá para o processo de Gerenciamento da Consumo de Requisições (SO 3 5 14) para notificar os usuários apropriados sobre a criação, atualização ou retirada bem-sucedida de um Item de Catálogo de Serviços (se apropriado). Em caso negativo, vá para a ST 2.5.15 para analisar o plano de emenda.</p>	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.15	Analisar o plano de emenda	O Coordenador de Mudanças analisa o plano de emenda para determinar se ele deve ou não ser ativado. Isso pode exigir uma consulta com os usuários técnicos ou de negócios para que se chega a um acordo com relação às próximas etapas. Vá para a ST 2.5.16 para (re)ativar o plano de emenda.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.16	(Re)ativar o plano de emenda?	O Coordenador de Mudanças avalia se é necessário ativar um plano de emenda (ou se já foi feita uma tentativa de reativação) para retornar o ambiente de produção a um estado combinado.	Coordenador de Mudanças

Tabela 15-5 processo de Implementação da Mudança Coordenada (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.5.17	Criar e monitorar tarefas para emenda	Crie tarefas conforme as instruções no plano de emenda e designe-as a Analistas de Mudanças. Monitore o andamento dessas tarefas. Vá para a ST 2.5.18 para o Analista de Mudanças executar as atividades de emenda.	Coordenador de Mudanças
ST 2.5.18	Executar as atividades de emenda	O Analista de Mudanças é o especialista que executa as atividades de emenda conforme as instruções nas tarefas. Vá para a ST 2.5.19 para realizar testes de verificação da emenda.	Analista de Mudanças
ST 2.5.19	Realizar o teste de verificação da emenda	Logo após a implementação das atividades de remediação no ambiente de produção, realize testes de verificação para determinar se a emenda foi bem-sucedida. Atualize a tarefa com os resultados e feche-a com o código de fechamento apropriado. Vá para a ST 2.5.14 para o Coordenador de Mudanças determinar se a emenda foi bem-sucedida.	Analista de Mudanças

Avaliação e Fechamento da Mudança (processo ST 2.6)

Após a conclusão de uma mudança, seus resultados podem ser informados para avaliação aos indivíduos responsáveis pelo gerenciamento de mudanças e depois apresentados para consentimento de todos os envolvidos. Esse processo inclui o fechamento de interações com o usuário relacionadas, incidentes e erros conhecidos.

Uma avaliação da mudança (por exemplo, uma revisão pós-implementação ou RPI) é realizada para confirmar que:

- a mudança cumpre seus objetivos
- o iniciador da mudança e os participantes estão satisfeitos com os resultados
- efeitos imprevistos foram evitados.
- As lições aprendidas são incorporadas em mudanças futuras.

O processo de Revisão da Mudança é realizado pelo Coordenador de Mudanças e pelo Gerente de Mudanças.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

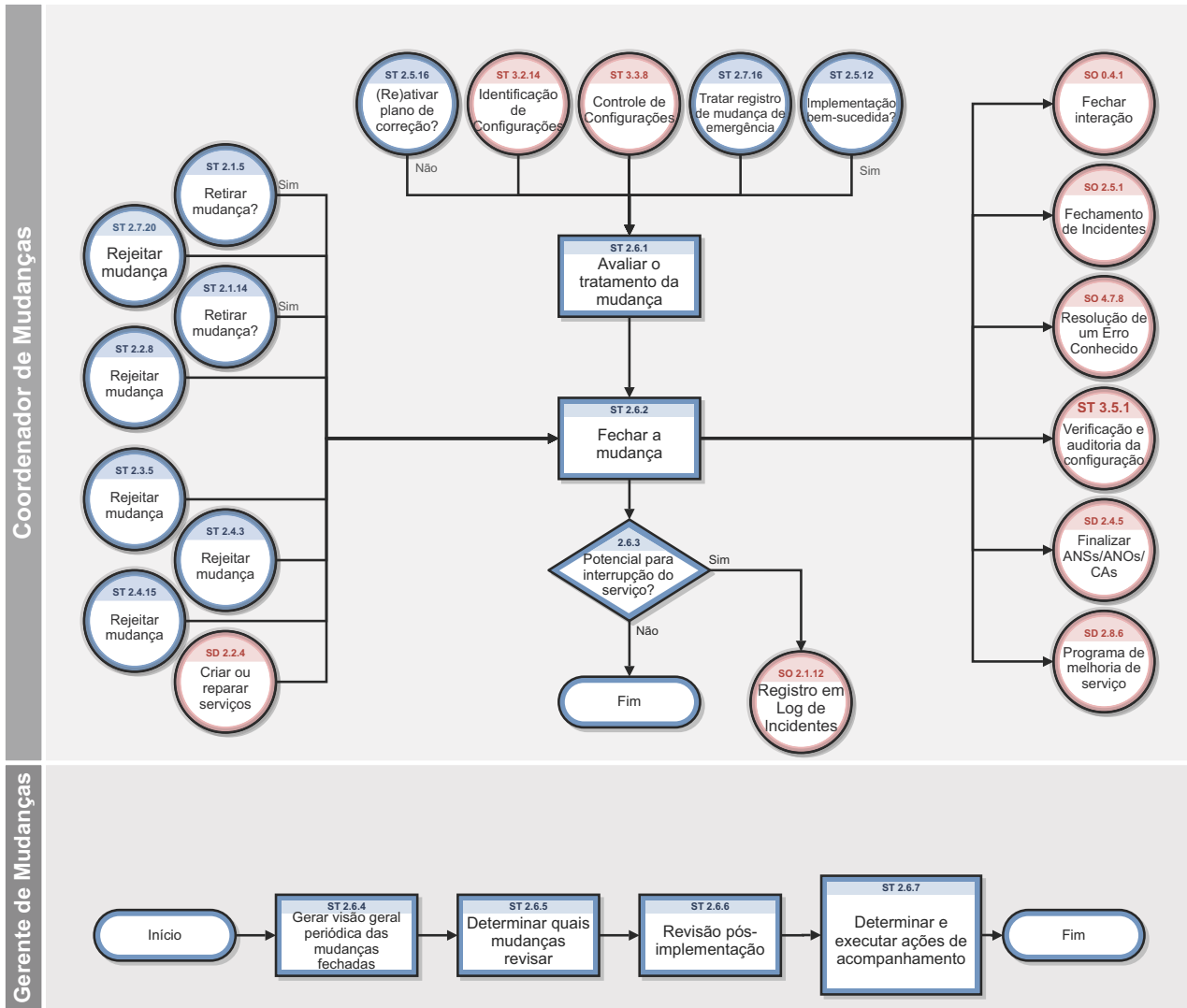


Figura 15-6 Fluxo de trabalho Avaliação e Fechamento de Mudanças

Tabela 15-6 processo de Avaliação e Fechamento da Mudança

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.6.1	Avaliar o tratamento da mudança	Após a implementação da mudança, o O Coordenador de Mudanças verifica se a mudança foi tratada corretamente e se a administração da mudança foi completa. O Coordenador de Mudanças também revisa o tratamento da mudança para verificar se todos os tickets relacionados ainda estão corretos.	Coordenador de Mudanças
ST 2.6.2	Fechar a mudança	O Coordenador de Mudanças atualiza a requisição de mudança e fecha a mudança. A requisição de mudança agora está fechada e todos os iniciadores da mudança recebem uma notificação de que a mudança relacionada foi implementada com êxito.	Coordenador de Mudanças
ST 2.6.3	Potencial para interrupção do serviço?	O Coordenador de Mudanças analisa se há um potencial de Interrupção do Serviço. Isso poderá ocorrer se a mudança tiver falhado ou se tiverem ocorrido atividades de emenda. Em caso positivo, vá para o SO 2.1.12 para criar um novo Incidente. Em caso negativo, o processo de Avaliação e Fechamento de Mudanças será finalizado	Coordenador de Mudanças
ST 2.6.4	Gerar visão geral periódica das mudanças fechadas	O Coordenador de Mudanças gera uma visão geral de todas as mudanças que foram fechadas desde a última revisão.	Coordenador de Mudanças

Tabela 15-6 processo de Avaliação e Fechamento da Mudança (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.6.5	Determinar quais mudanças revisar	O Gerente de Mudanças então reduz a visão geral a uma lista de mudanças que requerem revisão.	Gerente de Mudanças
ST 2.6.6	Revisão Pós-implementação (RPI)	<p>O Gerente de Mudanças deve revisar determinadas mudanças após um período predefinido. Esse processo envolve membros do CCM e faz parte da agenda de CCM. O objetivo da revisão é estabelecer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">• A mudança teve o efeito desejado e cumpriu seus objetivos.• Usuários, clientes e outros participantes estão satisfeitos com os resultados, e eventuais falhas são identificadas.• Não há efeitos colaterais imprevistos ou indesejáveis na funcionalidade, níveis de serviço ou garantias (por exemplo, disponibilidade, capacidade, segurança, desempenho e custos).• Os recursos usados para implementar a mudança foram os planejados.• O plano de liberação e implantação funcionou corretamente (as informações registradas incluem comentários dos implementadores).• A mudança foi implementada dentro do prazo e de acordo com o custo.• O plano de correção funcionou corretamente, se necessário.	Gerente de Mudanças
ST 2.6.7	Determinar e executar ação de acompanhamento	Com base no resultado da Revisão Pós-implementação, o Gerente de Mudanças define uma lista de ações e inicia a execução das ações definidas.	Gerente de Mudanças

Tratamento de Mudanças de Emergência (processo ST 2.7)

Mudanças de emergência só podem ser iniciadas no processo de Gerenciamento de Incidentes. Devem ser usadas somente para reparar um erro em um serviço de TI que esteja afetando negativamente os negócios com um alto nível de gravidade. Mudanças com o objetivo de fazer uma melhoria nos negócios necessária imediatamente são tratadas como mudanças normais, embora possam receber prioridade alta com base na urgência da melhoria necessária.

O processo de mudança de emergência segue o processo de mudança normal, exceto pelo seguinte:

- Em vez de se esperar por uma reunião comum com o CCM, a aprovação é dada pelo Comitê de Controle de Mudanças de Emergência (E-CCM).
- O teste poderá ser reduzido ou, em casos extremos, eliminado se tal ato for considerado necessário para entregar a mudança imediatamente.
- A atualização da requisição de mudança e dos dados de configuração pode ser adiada, em geral até o horário comercial normal.

Se o E-CCM decidir que uma mudança de emergência pode ser tratada como uma mudança normal, a mudança de emergência será recategorizada e implementada usando o processo de mudança normal.

As seguintes funções do usuário estão envolvidas no Tratamento de Mudanças de Emergência:

- Gerente de Mudanças
- Analista de Mudanças
- E-CCM
- Gerente de Construção e Acondicionamento de Liberações

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

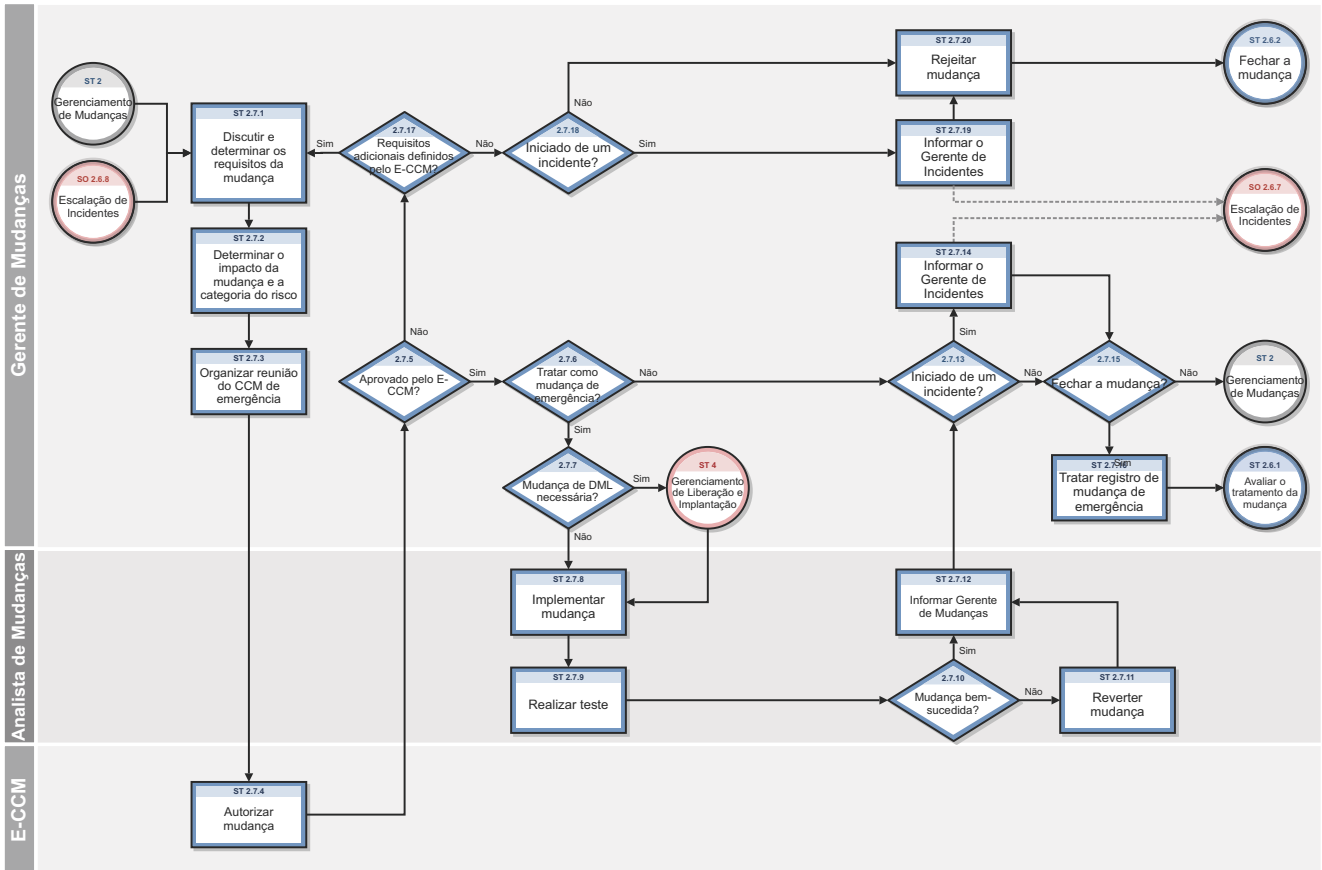


Figura 15-7 Fluxo de trabalho de Tratamento de Mudanças de Emergência

Tabela 15-7 processo de Tratamento de Mudanças de Emergência

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.7.1	Discutir e determinar os requisitos da mudança	O Gerente de Mudanças discute os requisitos da mudança de emergência em cooperação com o Gerente de Incidentes.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.2	Determinar o impacto da mudança e a categoria do risco	O impacto da mudança e a categoria do risco são determinados da mesma maneira que uma requisição de mudança normal, exceto pelo fato de que são designados como sendo de alta prioridade.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.3	Organizar reunião do CCM de emergência	O Gerente de Mudanças chama o CCM de Emergência (E-CCM) para autorizar a mudança. O E-CCM é composto por membros autorizados a tomar decisões sobre mudanças de emergência de alto impacto.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.4	Autorizar mudança	Os membros do E-CCM autorizam a mudança.	E-CCM
ST 2.7.5	Aprovado pelo E-CCM?	A mudança de emergência foi aprovada pelos membros do E-CCM? Em caso positivo, continue com a ST 2.7.6. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.17.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.6	Tratar como mudança de emergência?	O E-CCM decidiu tratar essa mudança como uma mudança de emergência? Em caso positivo, vá para a ST 2.7.7. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.13.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.7	É necessária uma mudança na Biblioteca de Mídia Definitiva?	Esta mudança de emergência requer uma mudança na Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)? Em caso positivo, vá para a ST 4. Em caso negativo, continue com a ST 2.7.8.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.8	Implementar mudança	O Analista de Mudanças implementa a mudança no ambiente de produção com a prioridade mais alta.	Analista de Mudanças
ST 2.7.9	Realizar teste	Após implementar a mudança de emergência em produção, o Analista de Mudanças realiza um teste rápido para verificar se o erro foi resolvido e não disparou nenhum outro erro.	Analista de Mudanças
ST 2.7.10	Mudança bem-sucedida?	Determine se a Mudança de Emergência foi bem-sucedida. Em caso positivo, vá para a ST 2.7.12 para informar o Gerente de Mudanças. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.11 para reverter a Mudança de Emergência.	Analista de Mudanças
ST 2.7.11	Reverter a mudança	O Analista de Mudanças segue o plano de emenda para restaurar o ambiente de produção ao estado anterior à mudança. Vá para a ST 2.7.12 para informar o Gerente de Mudanças.	Analista de Mudanças

Tabela 15-7 processo de Tratamento de Mudanças de Emergência (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.7.12	Informar o Gerente de Mudanças	O Analista de Mudanças informa ao Gerente de Mudanças se a Mudança de Emergência foi implementada com sucesso ou se foi necessário revertê-la. Vá para a ST 2.7.13 para determinar se a mudança foi iniciada de um Incidente.	Analista de Mudanças
ST 2.7.13	Iniciada de um Incidente	A requisição de uma Mudança de Emergência foi iniciada a partir de um incidente? Em caso positivo, vá para a ST 2.7.14 para informar o Gerente de Incidentes sobre o status. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.15 para determinar se convém fechar a mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.14	Informar o Gerente de Incidentes	O Gerente de Mudanças informará o Gerente de Incidentes caso o E-CCM tenha aprovado a mudança, mas determinado que ela não atende aos critérios para ser tratada como uma emergência, e tenha chegado a um acordo no que diz respeito a como continuar com a requisição de mudança. (O Gerente de Incidentes determinará e executará ações de escalção, se necessário, em Escalção de Incidentes (SO 2.6.7)). Se a Mudança tiver sido tratada como uma emergência, o Gerente de Incidentes ficará sabendo se ela foi implementada com sucesso ou se foi necessário revertê-la. Vá para a ST 2.7.15 para determinar se convém fechar a Mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.15	Fechar a mudança?	Determine se o registro de mudança deve ser fechado. Em caso positivo (se nenhuma ação adicional for necessária para a mudança), acesse a ST 2.7.16, Lidar com o registro de Mudança de Emergência. Em caso negativo, vá para a ST 2 de Gerenciamento de Mudanças. Retorne a mudança para a fase mais apropriada, desmarque o campo "Mudança de Emergência" e continue com o processo de mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.16	Lidar com o registro de mudança de emergência	O Gerente de Mudanças atualiza o registro de mudança de emergência com todas as informações necessárias e fecha as fases da mudança quando apropriado, designando as tarefas da mudança para atualizar a Biblioteca de Mídia Definitiva/SGC ou para que as atividades da mudança sejam registradas. A mudança de emergência é então passada para o processo de Avaliação e Fechamento da Mudança. Em geral, ela vem após a implementação da mudança.	Gerente de Mudanças

Tabela 15-7 processo de Tratamento de Mudanças de Emergência (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 2.7.17	Requisitos adicionais definidos pelo E-CCM?	O Gerente de Mudanças observa se o E-CCM nega uma mudança de emergência proposta devido a requisitos extras do processo de Gerenciamento de Mudanças. Se houver requisitos adicionais, vá para a ST 2.7.1. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.18.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.18	Iniciada de um Incidente	A Mudança de Emergência foi iniciada a partir de um incidente? Em caso positivo, vá para a ST 2.7.19 para informar o Gerente de Incidentes sobre o status. Em caso negativo, vá para a ST 2.7.20 para rejeitar a mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.19	Informar o Gerente de Incidentes	O Gerente de Mudanças informa o Gerente de Incidentes de que a Mudança de Emergência foi rejeitada pelo E-CCM e será fechada. (O Gerente de Incidentes determinará e executará ações de escalção, se necessário, em Escalção de Incidentes (SO 2.6.7)). Vá para a ST 2.7.20 para rejeitar a mudança.	Gerente de Mudanças
ST 2.7.20	Rejeitar mudança	O Gerente de Mudanças rejeita a Mudança de Emergência. Vá para a ST 2.6.2 Fechar Mudança.	Gerente de Mudanças

16 Detalhes de Gerenciamento de Mudanças

HP O Service Manager usa o aplicativo Gerenciamento de Mudanças para habilitar o processo de Gerenciamento de Mudanças. A principal função de Gerenciamento de Mudanças é padronizar os métodos e processos que uma organização de negócios usa para planejar e implementar mudanças. Gerenciamento de Mudanças registra todas as mudanças efetuadas em ativos de serviço e itens de configuração no SGC (Sistema de Gerenciamento de Configurações).

Em Gerenciamento de Mudanças, o Gerente de Mudanças envia as requisições de mudança para os aprovadores corretos e coordena o Tratamento de Mudanças de Emergência, o Aprovador de Mudanças aprova ou recusa a requisição de mudança, o Coordenador de Mudanças planeja a implementação da mudança e verifica se ela foi concluída satisfatoriamente, e o Analista de Mudanças implementa a mudança.

Esta seção descreve campos selecionados de Gerenciamento de Mudanças no sistema do Service Manager pré-configurado.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Formulário de Gerenciamento de Mudanças após escalação de um erro conhecido](#) , na página 268
- [Detalhes de formulários de Gerenciamento de Mudanças](#) , na página 269

Formulário de Gerenciamento de Mudanças após escalação de um erro conhecido

A figura a seguir mostra uma nova requisição de mudança escalada de um registro de erro conhecido no Gerenciamento de Problemas. Como no caso de qualquer mudança, você deve preencher os campos obrigatórios antes de salvá-la. Consulte [Detalhes de formulários de Gerenciamento de Mudanças](#), na página 269 para obter uma lista e uma descrição dos campos neste formulário.

Detalhes da Mudança

ID da Mudança	C10002	Grupo Designado	Network
Fase	Change Logging	Coordenador de Mudanças	
Status	Initial	Iniciado por	GEES, NORAH
Status de Aprovação	approved		
Serviço	E-mail / Webmail (North America)	Categoria	Hardware
IC Afetado	adv-nam-server-mail	Subcategoria	Configure Hardware
		<input type="checkbox"/> Mudança de Emergência	
		<input type="checkbox"/> Gerenciamento de Liberações	
Localização		Impacto	2 - Local/Depto
		Urgência	3 - Médio
Data de Término Requisitada	09/22/07 19:51:00	Prioridade	2 - Alto
Estágio de Alerta		Avaliação de Risco	0 - No Risk
Início Planejado		Ref. de Projeto Ext.	
Término Planejado			
Início da Inoperância Programada			
Término da Inoperância Programada			
	<input type="checkbox"/> Elemento(s) de Config. Inativo(s)		
Título	Unblock websites		
Descrição	Check an unblock blocked websites		

Figura 16-1 Formulário de Gerenciamento de Mudanças após escalação de um erro conhecido

Detalhes de formulários de Gerenciamento de Mudanças

A tabela a seguir identifica e descreve alguns dos recursos nos formulários de Gerenciamento de Mudanças.

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos

Rótulo	Descrição
ID da Mudança	Este é um campo gerado pelo sistema, atribuído quando a mudança é aberta.
Fase	Este é um campo gerado pelo sistema que especifica o nome da fase atual da mudança. Consulte Fases do Gerenciamento de Mudanças , na página 226 para obter uma lista das fases associadas às várias categorias.
Status	Este é um campo gerado pelo sistema que especifica o status da mudança com a fase. Os seguintes status pré-configurados estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none">• Inicial - a requisição de mudança é aberta• Aguardando - a fase de mudança anterior foi fechada e a próxima fase está aguardando ser aberta• Reaberto - a mudança antes estava fechada e foi reaberta• Fechado - a requisição de mudança foi fechada
Status da Aprovação	Este é um campo gerado pelo sistema que define o status de aprovação global para a mudança, não para uma única aprovação. O sistema define esse campo dependendo das aprovações atuais e do tipo de aprovação definido para o módulo. Os seguintes status de aprovação pré-configurados estão disponíveis: <ul style="list-style-type: none">• Pendente• Aprovado• Negado
Iniciado por	O nome do usuário que está requisitando a mudança. Este é um campo necessário. Este campo inclui um formulário de focalização que exibe o nome completo, telefone e endereço de email (se disponíveis) do usuário que está requisitando a mudança.

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos (continuação)

Rótulo	Descrição
Grupo Designado	<p>O grupo designado para trabalhar na mudança. Para obter uma descrição do campo, consulte a descrição do campo Grupo Designado em (Detalhes de formulários de Gerenciamento de Incidentes , na página 98), que apresenta uma função semelhante. Os dados pré-configurados consistem em grupos designados padrão para uso como exemplos de tipos de grupos designados.</p> <p>Dica: convém alterar os grupos designados de amostra para atender às suas próprias necessidades.</p> <p>Os seguintes grupos designados pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo • Email/Webmail • Suporte de Campo • Hardware • Suporte de Intranet/Internet • Rede • Suprimentos de Escritório • Suporte do Office • Suporte de Sistema Operacional • Suporte do SAP • Central de Serviços • Service Manager <p>Este é um campo necessário.</p>
Coordenador de Mudanças	<p>O nome da pessoa responsável por coordenar a implementação da mudança. Cada Coordenador de Mudanças pode pertencer a diversos grupos designados. Cada grupo pode ter apenas um Coordenador de Mudanças.</p>
Serviço	<p>Especifica o serviço afetado pela mudança. Este é um campo gerado pelo sistema e vem pré-preenchido quando uma requisição de mudança é criada a partir de uma interação.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
IC Afetado	<p>A lista de Itens de Configuração (ICs) afetados pela mudança. O sistema preenche este campo quando uma requisição de mudança é criada a partir de um incidente ou erro conhecido. Os usuários podem adicionar outros ICs. Esse campo inclui um formulário de focalização que exibe caixas de seleção para IC Crítico e Mudança Pendente.</p>
Localização	<p>Especifica o local da mudança. O sistema preenche este campo quando a mudança é criada a partir da escalação de uma interação.</p>
Título	<p>Fornece uma breve descrição da mudança.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Descrição	<p>Fornece uma descrição mais detalhada da mudança.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos (continuação)

Rótulo	Descrição
Categoria	<p>Este é um campo gerado pelo sistema que classifica o tipo de mudança. As categorias Padrão e Mudança Não Planejada são usadas para mudanças abertas em segundo plano; elas ficam disponíveis para Gerentes de Mudanças e Administradores do Sistema, mas não para usuários normais.</p> <p>As categorias pré-configuradas estão descritas em Categorias do Gerenciamento de Mudanças , na página 225.</p>
Mudança de Emergência	<p>Quando esta opção está marcada, o sistema trata a mudança de acordo com o processo de mudança de emergência. O sistema adiciona o requisito de grupo de aprovação ECAB e isso permite que a mudança ignore algumas aprovações e fases para que aconteça mais rapidamente. Uma mudança de emergência ignora as fases de Revisão da Mudança e Avaliação e Planejamento da Mudança depois que a fase Registro em Log de Mudanças é fechada. As mudanças de emergência passam direto para a fase Preparar para Aprovação da Mudança. O sistema também adiciona a Aprovação em Grupo de Emergência à fase Aprovação da Mudança e cria um registro de atividade que mostra “Esta mudança está registrada como uma Mudança de Emergência” em Atividades > seção Atividades Históricas.</p> <p>Se uma mudança se torna uma emergência mais tarde, o registro de atividade observa que “Esta mudança tornou-se uma Mudança de Emergência”. Há também notificações para o Gerente de Mudanças toda vez que há uma atividade (abertura, atualização ou fechamento de uma mudança de emergência)</p> <p>Observação: uma Mudança de Emergência não é igual a uma Mudança Não Planejada.</p>
Gerenciamento de Liberações	<p>Quando esta opção está marcada, o sistema gerencia esta mudança com o módulo Gerenciamento de Liberações.</p>
Impacto	<p>Este campo é pré-preenchido com dados de um incidente quando uma mudança é criada a partir de um incidente. Ele especifica o impacto que o problema tem sobre a empresa. O impacto e a urgência são usados para calcular a prioridade.</p> <p>Os seguintes impactos pré-configurados estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Local/Dept • 3 - Diversos Usuários • 4 - Usuário <p>Os dados pré-configurados são iguais aos do Gerenciamento de Interações, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>
Urgência	<p>A urgência indica o nível de emergência da mudança para a organização. A urgência e o impacto são usados para calcular a prioridade. Este campo funciona de maneira semelhante ao mesmo campo para tickets de interação, incidente e problema. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.</p> <p>Este é um campo necessário.</p>

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos (continuação)

Rótulo	Descrição
Prioridade	Este é um campo gerado pelo sistema que usa a urgência e o impacto da mudança. Este campo funciona de maneira semelhante ao mesmo campo para tickets de interação, incidente e problema. Para obter informações adicionais, consulte Detalhes de formulários de Gerenciamento de Interações com os Usuários , na página 48.
Avaliação de Risco	<p>Especifica um código que indica o risco envolvido na implementação da mudança. Este campo torna-se necessário na fase de Avaliação e Planejamento da Mudança.</p> <p>As seguintes avaliações de risco pré-configuradas estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 - Sem Risco • 1 - Risco Baixo • 2 - Algum Risco • 3 - Risco Moderado • 4 - Risco Alto • 5 - Risco Muito Alto <p>Depois que o usuário seleciona este campo, a mudança pode exigir aprovações adicionais com base no risco. A aprovação é baseada no número do risco no registro de aprovação da avaliação. Este é um campo necessário.</p>
Data de Término Requisitada	O sistema preenche este campo se a requisição de mudança é criada a partir da escalação de uma interação. Esta é a data em que o iniciador da mudança requisita a implementação desta. Este é um campo obrigatório se não está pré-preenchido.
Estágio de Alerta	Este é um campo gerado pelo sistema que lista o Estágio de Alerta atual desta requisição. O Gerenciamento de Mudanças atualiza esse campo automaticamente quando processa alertas dessa mudança. Não o atualize manualmente. Os alertas são processados para uma mudança usando a definição de Fase. Esse campo não fica ativo em um sistema pré-configurado e deve ser habilitado manualmente.
Início Planejado	Este campo especifica a data e hora em que o trabalho para implementar a mudança deve começar. Esse campo torna-se necessário na fase de Avaliação e Planejamento da Mudança.
Término Planejado	Este campo especifica a data e hora em que o trabalho para implementar a mudança deve terminar. Esse campo torna-se necessário na fase de Avaliação e Planejamento da Mudança.
Início do Downtime Programado	A data e hora em que a mudança está programada para começar. O downtime programado só precisa ser preenchido quando o serviço está inativo, durante a implementação da mudança.
Término do Downtime Programado	A data e hora em que a mudança está programada para terminar. O downtime programado só precisa ser preenchido quando o serviço está inativo, durante a implementação da mudança.

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos (continuação)

Rótulo	Descrição
Item(ns) de Configuração Inativo(s)	Se esta opção está selecionada (defina como verdadeiro), ela indica que os Itens de Configuração (ICs) no momento não estão operacionais e o downtime está programado. Os campos Início do Downtime Programado e Término do Downtime Programado são usados junto com o campo Item(ns) de Configuração Inativo(s) para indicar a hora programada para tornar o IC inativo. Esses campos nunca são obrigatórios e só devem ser preenchidos se você planeja deixar os ICs inativos como parte da mudança. O intervalo selecionado aplica-se a todos os ICs da mudança e não pode ser especificado por IC individualmente. Quando a mudança for fechada, você poderá receber o formulário confirmando as horas de interrupção, e quando você realmente fechar a mudança, os ICs serão configurados como Ativos em Gerenciamento de Configurações.
Ex. Ref. Projeto	Este campo faz referência ao número de um projeto externo.
Seção ICs Associados> Modificações do CMDB Concluídas/Canceladas	Os dados desta seção são usados pela integração do UCMDB sempre que há mudanças passadas nos valores registrados para o IC.
Seção Serviços Afetados > Serviços Afetados	Fornecer uma lista de serviços afetados. Quando um item de configuração de um incidente é adicionado ou atualizado, um registro de programação é criado e executa uma rotina para atualizar a lista de serviços afetados.
Seção Aprovações > Aprovações Atuais >	Esta seção fornece uma visão geral das aprovações atuais relacionadas a qualquer mudança para o IC, bem como informações importantes como status da aprovação e aprovadores. Isso inclui uma lista de grupos ou operadores que devem reconhecer ou aceitar o risco, custo etc. associados à implementação de uma tarefa ou requisição de mudança. Aprovações concedem às autoridades controladoras a capacidade de interromper o trabalho e de controlar quando determinadas atividades de trabalho podem prosseguir. Os dados exibidos incluem as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Aprovação • Status da Aprovação • # Aprovada • # Negada • # Pendente
Seção Aprovações> Log de Aprovações >	Esta subseção fornece uma visão geral das aprovações passadas relacionadas a mudanças para o IC, bem como informações importantes como status da aprovação e aprovadores. Os dados exibidos incluem as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Ação • Aprovador/Operador • Por • Data/Hora • Fase

Tabela 16-1 Gerenciamento de Mudanças descrições de campos (continuação)

Rótulo	Descrição
Seção Aprovações> Revisões Pendentes	O(s) nome(s) dos grupos ou IDs de operador que devem avaliar a mudança para o IC depois que ela foi aprovada.
Tarefas	<p>Sempre que uma mudança está em uma fase na qual o usuário pode gerar tarefas, o Service Manager proporciona ao usuário uma visão rápida de alguns dos campos mais importantes da tarefa na seção Tarefas.</p> <p>Os dados exibidos incluem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• N° da Tarefa• Status• Status da Aprovação• Designado a• Descrição• Categoria
Método de Reversão	Fornecer um método detalhado para reverter a mudança se houver um problema na implementação desta. Esta é uma entrada obrigatória para qualquer mudança na categoria Mudança Não Planejada. Também é obrigatória na fase Reversão de Descoberta e para a categoria Gerenciamento de Liberações, para fechar a fase de plano e projeto da Liberação.

17 Visão geral de Gerenciamento de Configurações

O aplicativo Gerenciamento de Configurações do HP Service Manager, chamado de Gerenciamento de Configurações ao longo do capítulo, fornece suporte para o processo de Gerenciamento de Configurações. Ele permite definir e controlar os componentes de serviços e de infraestrutura, além de manter informações de configuração precisas sobre o estado histórico, o estado planejado e o estado atual dos serviços e da infraestrutura.

O Gerenciamento de Configurações garante que você identifique, referencie e mantenha componentes selecionados de um serviço de TI, sistema ou produto completo como Itens de Configuração e que você controle mudanças feitas nesses componentes, exigindo aprovações formais. O Gerenciamento de Configurações também garante que você controle liberações feitas em seus ambientes de negócios.

Esta seção descreve como o Gerenciamento de Configurações implementa as diretrizes de práticas recomendadas para os processos de Gerenciamento de Configurações.

Os tópicos desta seção incluem:

- [O aplicativo Gerenciamento de Configurações](#) , na página 277
- [O Gerenciamento de Configurações dentro da estrutura ITIL](#) , na página 276
- [Visão geral dos processos de Gerenciamento de Configurações](#) , na página 281
- [Entrada e saída para Gerenciamento de Configurações](#) , na página 285
- [Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Configurações](#) , na página 285
- [Matriz RACI para Gerenciamento de Configurações](#) , na página 287

O Gerenciamento de Configurações dentro da estrutura ITIL

O Gerenciamento de Configurações é abordado na publicação *Transição de Serviços* da ITIL. O documento descreve o Gerenciamento de Configurações como o processo responsável por gerenciar serviços e ativos para suporte aos demais processos de Gerenciamento de Serviços.

O processo de Gerenciamento de Configurações é planejado e implementado em conjunto com Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberações, para garantir que o provedor de serviços possa gerenciar seus ativos de TI e suas configurações de maneira eficaz. O aplicativo Gerenciamento de Configurações possibilita que as empresas identifiquem, controlem, mantenham e verifiquem as versões dos ICs que existem em sua infraestrutura com eficiência. O planejamento é uma parte importante de Gerenciamento de Configurações, pois o planejamento antecipado permite que você compreenda o impacto que um incidente ou mudança pode ter sobre a sua infraestrutura.

A responsabilidade pela implementação de controles pode ser delegada, mas a prestação de contas permanece com o gerente responsável. Quem autoriza a mudança deve fornecer ao gerente informações sobre o custo, riscos e impacto de uma mudança proposta, bem como uma lista de recursos necessários para sua implementação.

O Gerenciamento de Configurações define e controla os componentes de serviços e de infraestrutura, além de manter informações de configuração precisas sobre o estado histórico, o estado planejado e o estado atual dos serviços e da infraestrutura.

O Gerenciamento de Configurações eficaz proporciona os seguintes benefícios:

- Acomoda mudanças em padrões e práticas recomendadas, além de favorecer a sua reutilização.
- Reduz significativamente o tempo de resolução de incidentes, usando um repositório central para dados críticos de infraestrutura que pode ser acessado por outros aplicativos.
- Inclui agrupamento de configurações e relações de negócios.
- Permite que você cumpra exigências e objetivos de controle de negócios e de clientes.
- Fornece informações de configuração precisas para permitir que as pessoas tomem decisões na hora certa. Por exemplo, para autorizar mudanças e liberações ou resolver incidentes e problemas com mais rapidez.
- Minimiza o número de problemas de qualidade e conformidade causados pela configuração imprópria de serviços e ativos.
- Otimiza o uso de ativos de serviço, configurações de TI, habilitações e recursos.

O aplicativo Gerenciamento de Configurações

O aplicativo Gerenciamento de Configurações identifica, define e rastreia os ICs da organização, criando e gerenciando registros para esses itens. Outros aplicativos do Service Manager podem então acessar esses registros a partir de um repositório central. Por exemplo, quando você cria um ticket de incidente, pode acessar os detalhes do componente de hardware a partir do Gerenciamento de Configurações e preencher o novo incidente com essas informações. O acesso ao Gerenciamento de Configurações reduz significativamente o tempo gasto na resolução do incidente, além de alertar sobre outros possíveis incidentes resultantes de relações e dependências entre componentes definidos no banco de dados.

O aplicativo Gerenciamento de Configurações também garante que liberações para ambientes controlados e uso operacional sejam feitas mediante aprovações formais. O aplicativo Gerenciamento de Configurações também fornece um modelo de configuração de serviços, ativos e infraestrutura, registrando relações entre ativos de serviços e itens de configuração.

Todos os ICs são definidos no arquivo de dispositivos, a base de Gerenciamento de Configurações. Cada registro de IC pode incluir contato, localização, fornecedor e histórico de interrupções. Outros aplicativos do Service Manager, como Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Mudanças, acessam Gerenciamento de Configurações para preencher campos em formulários através do uso de registros de vínculo.

O aplicativo Gerenciamento de Configurações permite fazer o seguinte:

- Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar ativos de serviços e ICs, incluindo versões, referências, componentes constituintes e seus atributos e relações.
- Prestar contas, gerenciar e proteger a integridade de ativos de serviços e ICs por todo o ciclo de vida do serviço, garantindo que apenas os componentes autorizados sejam utilizados e que apenas as mudanças autorizadas sejam feitas.

Conforme serviços e sistemas novos e atualizados vão sendo liberados e distribuídos, informações precisas sobre a configuração devem estar disponíveis para suporte ao planejamento e controle de mudanças. O fluxo de trabalho pré-configurado do Gerenciamento de Configurações do Service Manager acompanha os ativos de TI e configurações que compõem a infraestrutura. Esses ativos podem ser hardware, software e documentação associada. As inter-relações entre esses componentes também são monitoradas. Resultados eficazes integram os processos de informações de configuração do provedor de serviços e de seus clientes e fornecedores. Todos os principais ativos e configurações devem ser levados em consideração e ter um gerente responsável que garanta que a proteção e o controle sejam mantidos.

Perfis de usuário determinam o nível de acesso no Gerenciamento de Configurações.

Dependendo do seu nível de acesso, você poderá fazer o seguinte:

- Adicionar, editar e salvar registros de IC.
- Gerenciar ICs usando exibições predefinidas para localizar ICs rapidamente.
- Visualizar e modificar informações de instalação de software.
- Visualizar a programação de manutenção para um IC.
- Visualizar e modificar informações de ANSs.
- Adicionar ICs a um contrato e gerenciar contratos existentes.

HP Universal Configuration Management Database

Uma integração entre o HP Universal CMDB (UCMDB) e o HP Service Manager permite que você compartilhe informações sobre o estado real de um item de configuração (IC) entre seu sistema de UCMDB e o Service Manager. Qualquer organização que deseje implementar os processos de ITIL de práticas recomendadas para gerenciamento de configuração e de mudanças pode usar essa integração para verificar se os ICs realmente têm os valores de atributo que a organização concordou em suportar.



Um UCMDB é opcional. O gerenciamento de configuração e de mudanças do Service Manager 7.10 funcionará sem ele.

O Service Manager permite definir programaticamente quais ações você deseja adotar sempre que o estado real de um IC não corresponder ao estado esperado conforme definido no registro do IC. Por exemplo, você pode usar essa integração para automatizar a criação de tickets de mudança ou incidente do Service Manager para atualizar ou reverter ICs que tenham valores de atributo inesperados.

A integração oferece diversas maneiras diferentes para os usuários exibirem informações do estado real do IC:

- Por padrão, a integração automaticamente atualiza os campos gerenciados de registros de IC do Service Manager como parte da programação regular de sincronização do UCMDB. Você pode escolher a opção de configurar a integração para criar automaticamente tickets de incidente ou mudança em vez disso.
- Você pode exibir o estado real atual de um IC consultando a seção Estado Real no registro do IC do Service Manager. Para obter mais informações, consulte [Referências](#), na página 278, [Estado gerenciado](#), na página 279 e [Estado real](#), na página 280.
- Você pode usar a opção Exibir no UCMDB do Service Manager para fazer logon no sistema do UCMDB e exibir os atributos atuais do IC a partir do UCMDB. Um usuário do Service Manager deve ter um nome de usuário e senha válidos do UCMDB para fazer logon no sistema do UCMDB.

Você pode especificar relações de OC diretamente no Service Manager ou defini-las no UCMDB e enviá-las para o Service Manager como qualquer outro ativo, usando serviços Web. Você também pode criar relações de ICs do UCMDB a partir de ICs do Service Manager.

Referências

Referências são um recurso opcional de Gerenciamento de Configurações que permitem definir um conjunto de atributos que todas as instâncias de um IC (item de configuração) devem ter. Uma referência é um modelo de IC que define os atributos esperados ou autorizados de um IC. Em geral, ela só descreve os atributos que você espera que os ICs compartilhem em comum e não inclui atributos que muito provavelmente apresentam variações. Por exemplo, uma referência que descreve computadores pode exigir que todos os ICs de computador sejam designados com o mesmo número de modelo e a mesma versão de sistema operacional, mas não com o mesmo proprietário ou número de série. Nesse exemplo, o número do modelo e o sistema operacional seriam os atributos autorizados da referência, enquanto o proprietário e o número de série seriam atributos individualmente gerenciados.



Registros de referência substituem grupos de itens de configuração de referências em versões anteriores do Service Manager. O processo de upgrade converte grupos de itens de configuração de referências existentes em grupos de consulta.

Registros de referência são distintos dos registros de IC que eles gerenciam. Você precisa criar um registro de referência antes de poder associá-lo a um ou mais ICs. Todos os registros de referência devem ter um nome, uma lista de atributos autorizados e um estado. Registros de referência podem ter opcionalmente um número de versão, que os administradores podem configurar a partir do registro de ambiente de Gerenciamento de Configurações. O status de um registro de referência determina se você pode adicionar ou editar atributos e associar ICs à referência. Depois que um registro de referência é autorizado, seus atributos são bloqueados, e você apenas pode associar ou remover ICs da referência.

Cabe ao gerente de Gerenciamento de Configurações determinar se um IC fora de conformidade com sua referência é aceitável ou se requer uma mudança. Lembre-se de que tanto o registro de IC quanto o registro de referência descrevem o estado esperado ou gerenciado de um IC. Um registro de referência tem como objetivo descrever o estado esperado entre vários itens semelhantes. Um registro de IC descreve o estado esperado de um item individual.

Pode haver casos em que é aceitável para um IC individual ter um estado gerenciado diferente dos outros ICs na mesma referência. Por exemplo, uma referência pode exigir que todos os servidores de aplicativos tenham 8 GB de RAM. No entanto, talvez você também queira que um dos seus servidores de aplicativos, o servidor Web, tenha 16 GB de RAM. É preferível autorizar essa exceção na referência em vez de criar um novo registro de referência para descrever apenas um IC.

Referências só verificam a conformidade do estado gerenciado do IC. O estado real do IC é irrelevante para uma verificação de conformidade de referência. Continuando o exemplo acima, o registro de IC de servidor Web pode listar 16 GB de RAM como estado gerenciado. Isso faz com que ele fique sem conformidade com a referência, que requer que todos os servidores de aplicativos tenham 8 GB de RAM. Se um processo de descoberta mais tarde revelar que o servidor Web realmente tem apenas 12 GB de RAM, isso poderá fazer o Service Manager abrir uma mudança não planejada, mas não provocará uma nova violação da referência. Somente diferenças entre o estado gerenciado do IC (16 GB de RAM) e a referência (8 GB de RAM) importam.

Seção Referência

Cada registro de IC tem uma seção de referência que lista detalhes sobre a referência, se houver, que está gerenciando o IC no momento. A seção de referência lista o nome da referência gerente, sua versão e uma lista dos nomes e valores de atributos que ela espera receber. Se o IC tiver um valor diferente do valor de referência, o Service Manager exibirá uma mensagem de aviso informando que o Item de Configuração está fora de conformidade com a Referência.

Estado gerenciado

No Service Manager, o estado gerenciado é o subconjunto de atributos do IC que foram definidos como suficientemente críticos para serem gerenciados de perto por um processo de mudança formal e foram aprovados por esse processo. Você pode adicionar informações de estado gerenciado para um IC de diversas maneiras:

- Adicionar automaticamente atributos de IC de uma integração com o HP Universal CMDB
- Adicionar automaticamente atributos de IC de uma integração com o Connect-It e o HP Universal CMDB
- Adicionar atributos de IC manualmente

Depois que você adicionar as informações do estado gerenciado a um IC, qualquer mudança nos atributos do IC deverá passar por um processo de Gerenciamento de Mudanças.

O Service Manager possui o estado gerenciado de um IC e atua como a fonte definitiva de quais devem ser os atributos do IC. O estado real do IC pode ser diferente do estado gerenciado e pode disparar ações no Service Manager como uma mensagem de aviso de não conformidade com a referência ou a abertura de uma mudança não planejada.

Seção Estado Gerenciado

A seção Estado Gerenciado usa subseções para exibir dados sobre cada IC. Existem três subseções para essa finalidade: a subseção Rede e a subseção Adicional são usadas para todos os tipos de IC. A terceira subseção depende do IC e do tipo de IC selecionado. Por exemplo, o Adobe Reader é um tipo de IC application e, portanto, inclui a subseção Aplicativo na seção Estado Gerenciado.

Estado real

O estado real de um IC é a lista atual de atributos do CI. Por padrão, o Service Manager só armazena e exibe o estado esperado ou gerado dos ICs. O Service Manager só poderá receber informações do estado real se você configurar uma integração com o HP Universal CMDB. O Service Manager usa o estado real para determinar se um IC está em conformidade com seu estado gerenciado. O Service Manager compara os valores de atributos gerenciados listados no registro do IC aos valores de atributos listados no HP Universal CMDB. Se algum dos valores de atributos gerenciados diferir do estado gerenciado, o Service Manager adotará uma ação conforme definido nas configurações do Discovery Event Manager (DEM). Por padrão, o Service Manager abrirá uma mudança não planejada sempre que o estado real de um atributo do IC diferir do estado gerenciado.

Seção Estado Real

A seção Estado Real exibe a lista de atributos do IC passados de uma integração com o HP Universal CMDB. A lista de atributos varia de IC para IC e pode não corresponder à sua lista de atributos gerenciados. Ou seja, a seção Estado Real exibe todos os atributos do IC que recebe da integração com o HP Universal CMDB, quer sejam campos gerenciados no Service Manager ou não.

Para ver o estado real do IC, primeiro é necessário criar uma integração com um servidor do HP Universal CMDB. O servidor do HP Universal CMDB detecta periodicamente o estado real dos ICs e registra esse estado no banco de dados de Gerenciamento de Configurações. O Service Manager acessa as informações de estado real usando uma conexão com serviços Web. O Service Manager envia a ID do IC ao servidor do HP Universal CMDB e recebe uma lista completa dos atributos desse IC. O Service Manager exibe os atributos do IC na seção Estado Real do formulário de Gerenciamento de Configurações.

Se um IC do Service Manager não tiver um IC correspondente no servidor do HP Universal CMDB, o Service Manager não exibirá a seção Estado Real. Por exemplo, você pode rastrear ICs de objeto de decoração de escritório no Service Manager que não é possível detectar e rastrear no HP Universal CMDB.

Relação com ICs

O Service Manager rastreia relações ascendentes e descendentes entre ICs. Uma relação entre ICs significa que existe uma certa dependência entre eles. Se um IC ascendente tiver uma interrupção de serviço, o Service Manager concluirá que todos os ICs que possuem uma relação descendente com o IC afetado também sofreram uma interrupção de serviço. Por exemplo, se um roteador de rede tiver uma interrupção de serviço, todos os servidores e computadores conectados a esse roteador também terão uma interrupção de serviço.

Em geral, um IC possui uma relação ascendente e uma ou mais relações descendentes. ICs podem ter relações lógicas ou físicas com base no nome lógico do item de configuração. Relações de ICs não dependem de estados de referências, estados reais ou estados gerenciados.

Seção Relação de ICs (visualização de ICs)

Cada registro de IC tem uma seção que exibe graficamente as relações entre ICs e o estado atual de cada item na configuração. (O UCMDB tem um diagrama de relação similar.) O Service Manager reúne informações de todos os aplicativos disponíveis para determinar o estado atual de um IC. É possível visualizar, adicionar ou atualizar relações usando a interface gráfica. O Service Manager usa indicadores inteligentes para informar se há problemas atuais, registros relacionados ou violações em ANSs de disponibilidade do IC.

Visão geral dos processos de Gerenciamento de Configurações

O processo do Gerenciamento de Configurações garante que os componentes selecionados de um serviço de TI, sistema ou produto completo (o Item de Configuração) sejam identificados, referenciados e mantidos, e que as mudanças feitas nesses componentes sejam devidamente controladas. Ele fornece um modelo de configuração de serviços, ativos e infraestrutura, registrando as relações entre ativos de serviços e Itens de Configuração. Também garante que versões para ambientes controlados e para uso operacional sejam finalizadas de acordo com aprovações formais. Ele fornece um modelo de configuração de serviços, ativos e infraestrutura, registrando as relações entre ativos de serviços e ICs (Itens de Configuração).

O Gerenciamento de Configurações pode cobrir ativos que não sejam de TI, produtos de trabalho usados para desenvolver os serviços e Itens de Configuração necessários para suporte aos serviços que não estão formalmente classificados como ativos. Qualquer componente que necessite de gerenciamento para fornecer um Serviço de TI é considerado parte do escopo do Gerenciamento de Configurações.

A parte de gerenciamento de ativos desse processo gerencia ativos em todo o ciclo de vida do serviço, desde a aquisição até o descarte. Fornece também um inventário completo dos ativos e proprietários associados responsáveis pelo seu controle.

A parte do Gerenciamento de Configurações desse processo mantém informações sobre qualquer IC necessário para fornecer um serviço de TI, incluindo suas relações. Essas informações são gerenciadas ao longo do ciclo de vida do IC. O objetivo do Gerenciamento de Configurações é definir e controlar os componentes de um serviço de TI e sua infraestrutura, além de manter informações de configuração precisas.

O processo do Gerenciamento de Configurações gerencia ativos de serviços para suporte aos demais processos de Gerenciamento de Serviços. Um Gerenciamento de Configurações eficaz facilita uma maior disponibilidade do sistema, minimiza problemas de produção e resolve problemas com mais eficiência.

O processo do Gerenciamento de Configurações garante que os componentes selecionados de um serviço de TI, sistema ou produto completo (o Item de Configuração) sejam identificados, referenciados e mantidos, e que as mudanças feitas nesses componentes sejam devidamente controladas. Também garante que versões para ambientes controlados e para uso operacional sejam finalizadas de acordo com aprovações formais.

O Gerenciamento de Configurações compreende cinco atividades básicas. O processo do Gerenciamento de Configurações abrange todas essas atividades e assegura que os ativos sejam rastreados e monitorados com eficácia. As atividades básicas dentro do escopo do Gerenciamento de Configurações são:

- [Planejamento de Gerenciamento de Configurações \(processo ST 3.1\)](#) , na página 290 — inclui as atividades que permitem o planejamento da função, do escopo e dos objetos de Gerenciamento de Configurações para a sua organização.
- [Identificação de Configurações \(processo ST 3.2\)](#) , na página 294 — inclui as atividades que permitem a identificação e a rotulação de todos os componentes de TI existentes da sua empresa. As informações que você rastreia incluem identificação de ativos, contato, relação da rede de ativos e dados de modelo ou versão. Insira essas informações no banco de dados.
- *Manutenção de inventário*
 - [Controle de Configurações \(processo ST 3.3\)](#) , na página 298 — inclui as atividades que permitem garantir que todas as informações referentes aos seus componentes de TI permaneçam sempre atualizadas e precisas. Componentes podem ser adicionados, modificados ou removidos somente através de documentação de controle, como uma Requisição de Mudança (RDM) aprovada.
 - [Gerenciamento de dados principais \(processo ST 3.6\)](#) , na página 310 — inclui as atividades que permitem a reconciliação dos dados de referências principais gerenciados em outras administrações.
- [Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração \(processo ST 3.4\)](#) , na página 300 — inclui as atividades que permitem a execução de relatórios dos dados atuais e históricos que dizem respeito a cada um dos componentes de TI no decorrer de seu ciclo de vida útil. A contabilidade de status faz mudanças em componentes que podem ser rastreadas.
- [Verificação e Auditoria de Configurações \(processo ST 3.5\)](#) , na página 305 — inclui as atividades que permitem verificar e confirmar a existência física de componentes de TI e com as quais é possível garantir que esses componentes estão corretamente registrados no banco de dados.

Uma visão geral dos processos e fluxos de trabalho de Gerenciamento de Configurações está ilustrada na [Figura 17-1](#) abaixo. Esses processos e fluxos de trabalho estão descritos detalhadamente no [Capítulo 18, Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Configurações](#).

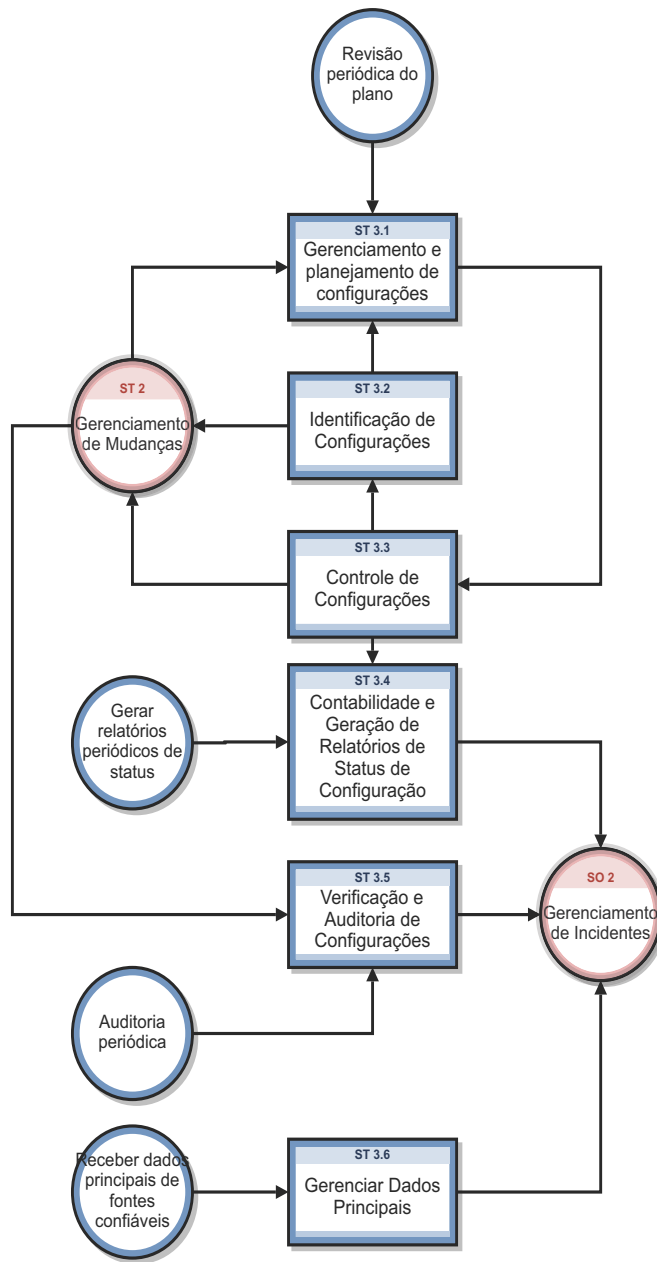


Figura 17-1 Diagrama de processo de Gerenciamento de Configurações

Funções de usuário de Gerenciamento de Configurações

A Tabela 17-1 descreve as responsabilidades das funções de usuário de Gerenciamento de Configurações.

Tabela 17-1 Gerenciamento de Configurações funções do usuário

Função	Responsabilidades
Administrador de Configurações	<ul style="list-style-type: none">• Revisa atualizações propostas ao sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC)• Avalia os estados da configuração pré e pós-modificação.• Verifica se as informações do IC estão corretas e completas, e se contêm uma descrição dos atributos a serem modificados.• Verifica se as modificações propostas cumprem as políticas do Gerenciamento de Configurações.• Verifica se os detalhes da Configuração estão atualizados no banco de dados do Gerenciamento de Configurações.
Auditor de Configurações	<ul style="list-style-type: none">• Revisa e valida atualizações do SGC e cria relatórios de exceção, se necessário.• Realiza auditorias de configuração e toma as medidas apropriadas se um componente não registrado é detectado ou se um componente está ausente.• Garante que as informações no Gerenciamento de Configurações estejam corretas e que todos os ICs estejam registrados de forma completa e precisa.
Gerenciamento de Configurações	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia o plano e as políticas do Gerenciamento de Configurações.• Avalia qualquer tarefa que solicite uma mudança no modelo de dados do SGC antes de liberar essa tarefa para implementação. Por exemplo, a introdução de um novo IC na infraestrutura de TI exigiria uma requisição de mudança e uma revisão dessa requisição antes da implementação da mudança.• Verifica se não existe nenhum tipo de IC que atenda às necessidades da mudança e se a mudança proposta no modelo de dados não entra em conflito com outras partes do modelo.
Administrador de Ferramentas/SGC	Configura o modelo de dados, as políticas e os tipos de ICs no Service Manager.

Entrada e saída para Gerenciamento de Configurações

Atividades de configuração podem ser disparadas e resolvidas de várias maneiras. A [Tabela 17-2](#) descreve as entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Configurações.

Tabela 17-2 Entrada e saída para Gerenciamento de Configurações

Entrada em Gerenciamento de Configurações	Saída de Gerenciamento de Configurações
<ul style="list-style-type: none">• Mudanças necessárias no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC)• Tarefas iniciadas de mudanças ou requisições de serviços para criar ou modificar Itens de Configuração (ICs) e relações	<ul style="list-style-type: none">• Plano do Gerenciamento de Configurações• Políticas do Gerenciamento de Configurações• Modelo de dados do Gerenciamento de Configurações (definindo tipos de IC e atributos)• Relatórios de configuração (por exemplo, visão geral dos ICs, inscrições, relatórios de licenças, relatórios de estoque ou relatórios de utilização da configuração)<ul style="list-style-type: none">— Relatório de auditoria da configuração• Incidentes relatados devido a discrepâncias ou mudanças não autorizadas detectadas• Criação e modificação de ICs e dados de configuração

Indicadores principais de desempenho do Gerenciamento de Configurações

Os KPIs (Indicadores de Desempenho Chave) na [Tabela 17-3](#) são úteis para avaliar os seus processos de Gerenciamento de Configurações. Para visualizar informações de tendência, é útil criar um gráfico com os dados de KPI periodicamente. Observe que alguns KPIs não podem ser relatados usando apenas os dados do Service Manager.

Tabela 17-3 Indicadores Principais de Desempenho do Gerenciamento de Configurações

Título	Descrição
% de ICs relacionados a serviços	Número de ICs relacionados a um ou mais serviços de TI como porcentagem do número total de ICs registrados que podem ser relacionados a serviços de TI em um determinado período de tempo.
% de ICs relacionados a outros ICs	Número de ICs relacionados a um ou mais de outros ICs como porcentagem do número total de ICs registrados que podem ser relacionados a outros ICs em um determinado período de tempo.
% de ICs imprecisos	Número de ICs no SGC registrados com informações imprecisas como porcentagem do número total de ICs registrados em um determinado período de tempo.

Para maior abrangência, os KPIs da ITIL V3 e COBIT 4.1 estão incluídos abaixo.

Indicadores principais de desempenho da ITIL V3

Estes são os KPIs da ITIL V3 para o Gerenciamento de Configurações:

- Porcentagem de melhoria na programação de manutenção no decorrer da vida de um ativo
- Grau de alinhamento entre a manutenção fornecida e o suporte de negócios
- Ativos identificados como causa de falhas do serviço
- Melhora na velocidade do Gerenciamento de Incidentes para identificar ICs defeituosos e restaurar o serviço
- Impacto de incidentes e erros que afetam determinados tipos de IC, por exemplo, de determinados fornecedores ou grupos de desenvolvimento, para uso no aprimoramento do serviço de TI
- Porcentagem de reutilização e redistribuição de recursos e ativos subutilizados
- Grau de alinhamento dos prêmios de seguro com as necessidades de negócios
- Proporção entre licenças usadas e pagas (deve ser próxima de 100%)
- Custo médio por usuário das licenças (ou seja, opções mais eficazes de cobrança alcançadas)
- Precisão atingida nos orçamentos e cobranças por ativos utilizados por cada cliente ou unidade de negócios
- Porcentagem de redução no impacto para os negócios das interrupções e incidentes provocados pelo Gerenciamento de Configurações
- Conformidade com auditoria melhorada

Indicadores principais de desempenho do COBIT 4.1

Estes são os KPIs do COBIT 4.1 para o Gerenciamento de Configurações:

- Número de problemas de conformidade dos negócios causados pela configuração imprópria dos ativos
- Número de desvios identificados entre o repositório de configurações e as configurações dos ativos reais
- Porcentagem de licenças compradas e não contabilizadas no repositório
- Tempo médio de retardo entre a identificação de uma discrepância e sua retificação
- Número de discrepâncias relativas a informações de configuração incompletas ou ausentes
- Porcentagem de itens de configuração que cumprem os níveis de serviço especificados para desempenho, segurança e disponibilidade

Matriz RACI para Gerenciamento de Configurações

Um diagrama ou matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado) é usado para descrever as funções e responsabilidades de várias equipes ou pessoas na condução de um projeto ou na operação de um processo. Ele é especialmente útil para esclarecer funções e responsabilidades em projetos e processos que envolvem várias funções e departamentos. A matriz RACI de Gerenciamento de Configurações está representada na [Tabela 17-4](#).

Tabela 17-4 Matriz RACI para Gerenciamento de Configurações

ID do Processo	Atividade	Gerente de Configurações	Administrador de Ferramentas /SGC	Administrador de Configurações	Auditor de Configurações	Coordenador de Mudanças
ST 3.1	Planejamento do Gerenciamento de Configurações	A/R	R			
ST 3.2	Identificação de Configurações	A/C		R		C/I
ST 3.3	Controle de Configurações	A/C		R		C/I
ST 3.4	Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração	A/I		R	R	
ST 3.5	Verificação e Auditoria de Configurações	A/C		R	R	
ST 3.6	Gerenciar Dados Principais	A		R		

18 Fluxos de trabalho de Gerenciamento de Configurações

O processo de Gerenciamento de Configurações gerencia ativos de serviços para suporte aos demais processos de Gerenciamento de Serviços. Um Gerenciamento de Configurações eficaz facilita uma maior disponibilidade do sistema, minimiza problemas de produção e resolve problemas com mais eficiência.

O processo de Gerenciamento de Configurações consiste nos seguintes processos, incluídos neste capítulo:

- Planejamento de Gerenciamento de Configurações (processo ST 3.1) , na página 290
- Identificação de Configurações (processo ST 3.2) , na página 294
- Controle de Configurações (processo ST 3.3) , na página 298
- Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração (processo ST 3.4) , na página 300
- Verificação e Auditoria de Configurações (processo ST 3.5) , na página 305
- Gerenciamento de dados principais (processo ST 3.6) , na página 310

Planejamento de Gerenciamento de Configurações (processo ST 3.1)

A infraestrutura e os serviços devem ter um plano de Gerenciamento de Configurações atualizado, que possa ser executado de forma autônoma ou como parte de outros documentos de planejamento. O plano de Gerenciamento de Configurações deve incluir ou descrever o seguinte:

- Escopo, objetivos, políticas, padrões, funções e responsabilidades
- Processos de Gerenciamento de Configurações para fornecer os seguintes serviços:
 - Definir os Itens de Configuração que compõem o(s) serviço(s) relacionado(s) e a infraestrutura
 - Controlar mudanças nas configurações
 - Registrar e relatar o status dos Itens de Configuração
 - Verificar se os Itens de Configuração estão completos e corretos de acordo com os requisitos de capacidade de responsabilização, rastreamento e auditoria
- Controle de Configuração (controles de acesso, proteção, versão, compilação e liberação)
- Processo de controle da interface para identificar, registrar e gerenciar ICs e informações no limite comum de duas ou mais organizações (por exemplo, interfaces de sistema e liberações)
- Planejar e estabelecer os recursos para colocar ativos e configurações sob controle e manter o sistema de Gerenciamento de Configurações (por exemplo, treinamento)
- Gerenciamento de fornecedores e contratadas que estão executando o Gerenciamento de Configurações

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

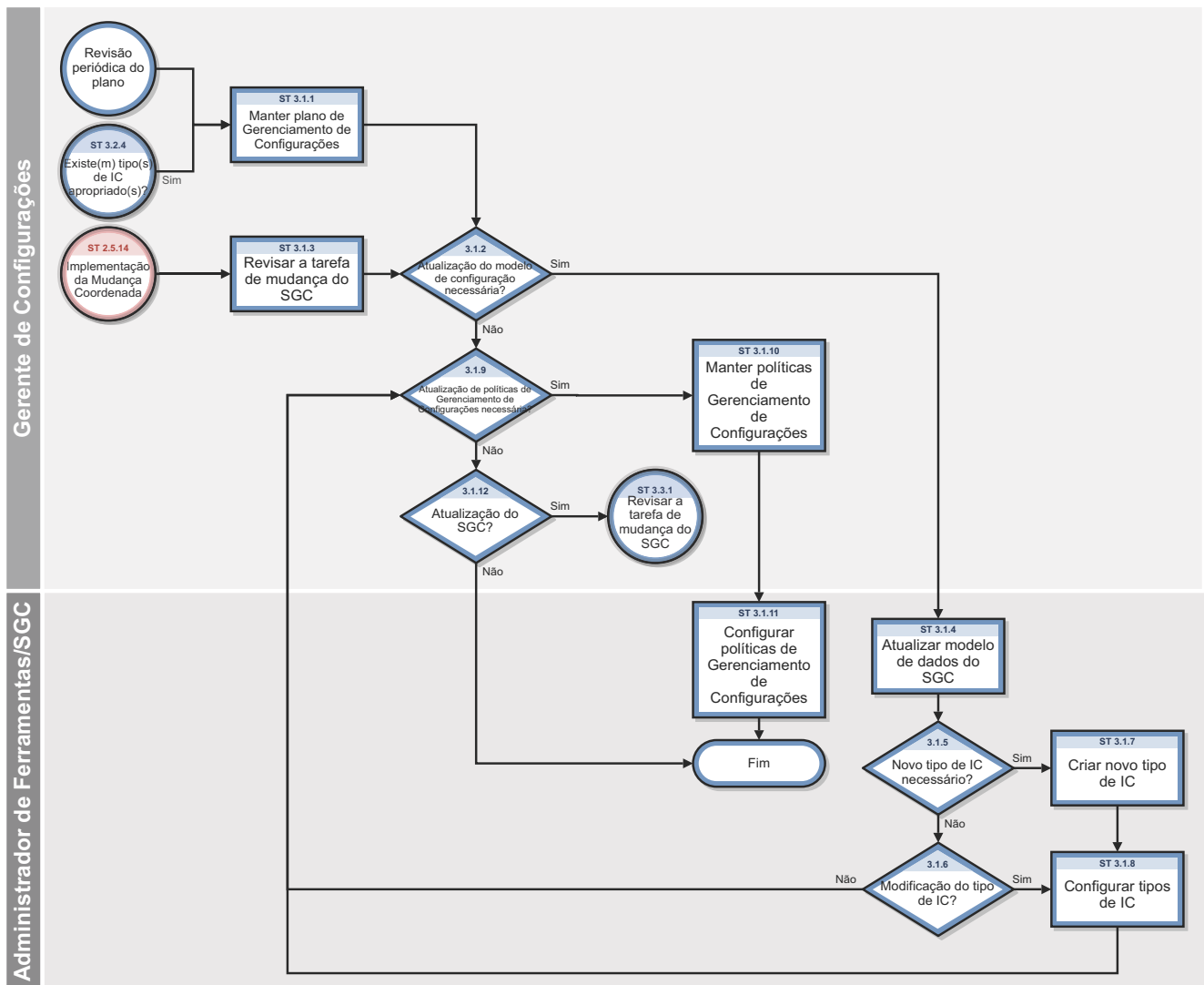


Figura 18-1 Gerenciamento de Configurações Fluxo de trabalho de planejamento de

Tabela 18-1 Gerenciamento de Configurações Processo de planejamento de

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.1.1	Manter o plano de Gerenciamento de Configurações	O Gerente de Configurações mantém as políticas, objetivos, escopo e princípios de Gerenciamento de Configurações. Periodicamente, esse plano é revisto para determinar as melhorias. O plano de Gerenciamento de Configurações (plano ACM) também define o escopo e nível de detalhes dos dados do Item de Configuração (IC) a serem mantidos no SGC. Um plano de Gerenciamento de Configurações fornece as diretrizes para documentar e modelar os serviços de TI no SGC (identificação de ICs).	Gerente de Configurações
ST 3.1.2	Atualização do modelo de configuração necessária?	Determine se o modelo de configuração deve ser atualizado. Se sim, vá para o ST 3.1.4. Se não, vá para o ST 3.1.9.	Gerente de Configurações
ST 3.1.3	Revisar a tarefa de mudança do SGC	O Gerente de Configurações recebe uma tarefa de Gerenciamento de Configurações para atualizar o modelo de dados do SGC (por exemplo, quando um novo tipo de IC é introduzido na infraestrutura de TI como resultado de uma liberação).	Gerente de Configurações
ST 3.1.4	Atualizar modelo de dados do SGC	O modelo de dados define a estrutura e o modelo de informações do SGC. Isso inclui: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de serviços de TI (divisão dos serviços em componentes de serviço) • Tipos de relações de IC • Definição de tipos de IC • Definição de atributos do IC • Identificação de fontes de dados (como sistema de RH ou ERP) O Gerente de Configurações determina o tipo de modificação que é necessário para o modelo do SGC.	Administrador de Ferramentas/SGC
ST 3.1.5	Novo tipo de IC necessário?	Se um novo tipo de IC for necessário, vá para o ST 3.1.7. Se não, continue com o ST 3.1.6.	Administrador de Ferramentas/SGC
ST 3.1.6	Modificação do tipo de IC necessária?	Se uma modificação do tipo de IC for necessária, vá para o ST 3.1.8. Se não, continue com o ST 3.1.9.	Administrador de Ferramentas/SGC
ST 3.1.7	Criar novo tipo de IC	O Administrador de Ferramentas/SGC adiciona um novo tipo de IC (tipo de dispositivo). Isso inclui a definição de atributos do IC e o design da tela.	Administrador de Ferramentas/SGC

Tabela 18-1 Gerenciamento de Configurações Processo de planejamento de (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.1.8	Configurar tipos de IC	<p>Crie ou modifique a definição do tipo de IC. Isso inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtipos de IC • Definições de atributos • Design da tela • Tipos de relações de IC • Convenções de nomenclatura • Regras de negócios nos campos obrigatórios 	Administrador de Ferramentas/SGC
ST 3.1.9	Atualização de políticas de Gerenciamento de Configurações necessária?	O Administrador de Configurações determina se as políticas de Gerenciamento de Configurações devem ser atualizadas (para refletir o plano de SCAM). Em caso positivo, vá para a ST 3.1.12.	Gerente de Configurações
ST 3.1.10	Manter políticas de Gerenciamento de Configurações	<p>O Gerente de Configurações mantém as políticas de Gerenciamento de Configurações. As políticas podem ser aplicáveis para tipos de ativo (ou tipos de IC) ou serviços específicos. As políticas podem incluir requisitos e regras de negócios para a manutenção de informações específicas no SGC (por exemplo, para fins de conformidade ou para monitorar contratos). As políticas determinam com que frequência uma auditoria de configuração é necessária. Elas também designam quais dados em um IC podem ser atualizados por ferramentas de inventário, bem como quais ações devem ser executadas se um software não autorizado é detectado. Outros itens cobertos por políticas e regras de negócios incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenções de nomenclatura • Regras de rotulação • Regras de capitalização de ativos (por exemplo, para definir a data de início da depreciação) • Procedimentos para itens perdidos ou roubados 	Gerente de Configurações
ST 3.1.11	Configurar políticas de Gerenciamento de Configurações	Políticas e requisitos de Gerenciamento de Configurações são convertidos em definições de ferramentas (por exemplo, campos obrigatórios, programação para processos automatizados de inventário e detecção, e regras de reconciliação).	Administrador de Ferramentas/SGC
ST 3.1.12	Atualização do SGC?	Em caso positivo, vá para a ST 3.3.1. Em caso negativo, o processo será concluído.	Gerente de Configurações

Identificação de Configurações (processo ST 3.2)

No processo de Identificação de Configurações, o Administrador de Configurações seleciona Itens de Configuração (ICs), registra suas características identificadoras e designa identificadores exclusivos aos itens selecionados. Isso ajuda a garantir uma estratégia eficiente de armazenamento e recuperação de dados.

O processo de Identificação de Configurações permite fazer o seguinte:

- Identificar e registrar ICs
- Designar rótulos exclusivos
- Registrar informações de relação

A Identificação de Configurações é responsável por coletar informações sobre ICs e suas relações, bem como por carregar essas informações no Gerenciamento de Configurações. A Identificação de Configurações também é responsável por rotular os ICs, o que permite que os registros de configuração correspondentes sejam encontrados.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

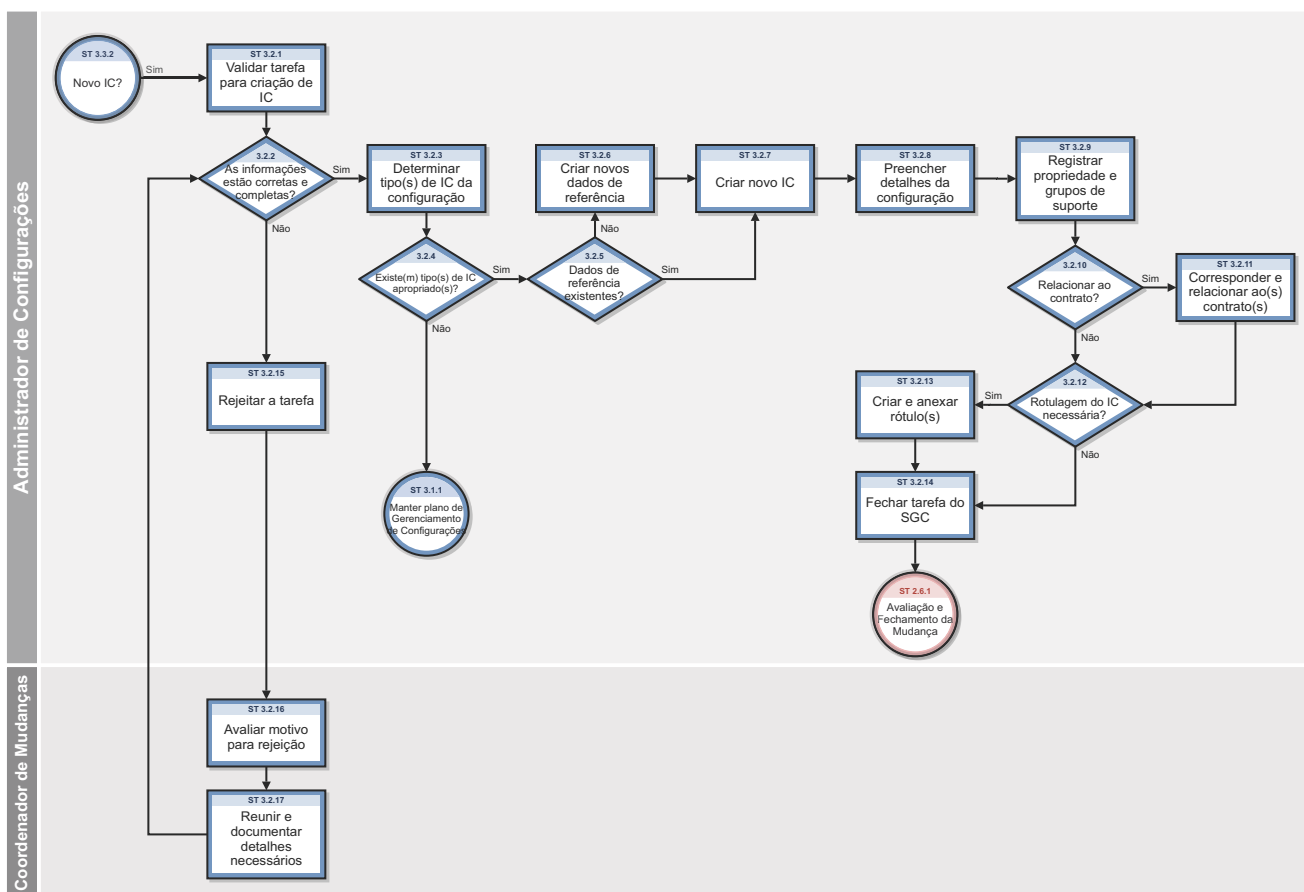


Figura 18-2 Fluxo de trabalho de Identificação de Configurações

Tabela 18-2 Processo de Identificação de Configurações

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.2.1	Validar a tarefa para criação do IC	O Administrador de Configurações revisa a tarefa para verificar se todas as informações necessárias para criar um novo item de configuração estão completas e corretas. A configuração descreve um grupo de ICs que trabalham em conjunto para prestar um serviço de TI ou uma parte considerável de um serviço de TI. O termo configuração também se referir a definições de parâmetros para um ou mais ICs.	Administrador de Configurações
ST 3.2.2	As informações estão corretas e completas?	Se as informações estiverem corretas e completas, continue com o ST 3.2.3. Se não, vá para o ST 3.2.15 (rejeitar tarefa).	Administrador de Configurações
ST 3.2.3	Determinar tipo(s) de IC da configuração	Determine o(s) tipo(s) de IC necessários para registrar os ICs. Um tipo de IC é usado como modelo para documentar o IC, incluindo atributos e campos obrigatórios.	Administrador de Configurações
ST 3.2.4	Existem tipos apropriados de IC?	Um IC só pode ser registrado se o tipo de IC é conhecido e há uma política de Gerenciamento de Configurações disponível para esses tipos. Os tipos existentes devem corresponder aos atributos que precisam ser gerenciados e permitem a designação de uma pessoa responsável por manter o IC. ICs de um tipo registrado podem ser usados como modelos para novos ICs. Se houver tipos existentes de ICs, continue com a ST 3.2.5. Em caso negativo, vá para a ST 3.2.11.	Administrador de Configurações
ST 3.2.5	Dados de referência existentes?	Verifique se existem dados de referência (a definição do produto do fabricante ou fornecedor) para a configuração. Se não houver dados de referência, vá para a ST 3.2.6. Em caso positivo, continue com a ST 3.2.7.	Administrador de Configurações
ST 3.2.6	Criar novos dados de referência	Crie dados de referência.	Administrador de Configurações
ST 3.2.7	Criar o novo IC	Crie a parte de ICs da configuração. Um ou mais ICs podem ser criados. Selecione o tipo de IC (modelo). Selecione o modelo.	Administrador de Configurações

Tabela 18-2 Processo de Identificação de Configurações (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.2.8	Preencher detalhes da configuração	Insira os atributos do IC necessários, de acordo com as políticas de Gerenciamento de Configurações. Capture relações e dependências entre os ICs. Dependendo do tipo de IC e das regras de negócios, exemplos de detalhes incluem: <ul style="list-style-type: none">• Localização do número de série (por exemplo, em estoque)• Número do pedido de compra• Condições de garantia da data de recebimento e data de término da garantia• Atributos específicos do IC	Administrador de Configurações
ST 3.2.9	Registrar propriedade e grupos de suporte	Todos os ICs devem ser designados a um proprietário (ou seja, uma referência a uma entidade organizacional como um centro de custo) e um administrador (o grupo responsável por gerenciar o IC durante seu ciclo de vida). As atividades incluem: <ul style="list-style-type: none">• Designar proprietário• Designar Administrador de Configurações (grupo)• Designar grupo de suporte para designação de incidente (por exemplo, se necessário para designação automatizada, em caso de eventos detectados no dispositivo)	Administrador de Configurações
ST 3.2.10	Relacionar a um contrato?	Determine os contratos relacionados para os componentes, como: <ul style="list-style-type: none">• Contratos de manutenção ou suporte• Contratos financeiros (por exemplo, leasing ou aluguel)• Contrato de licença ou contratos de serviço (por exemplo, ANS, CA e ANO) Se nenhum contrato for relevante para esta Configuração, vá para o ST 3.2.12. Se for, continue com o ST 3.2.11 para vincular os itens ao contrato.	Administrador de Configurações
ST 3.2.11	Corresponder e relacionar ao(s) contrato(s)	Vincule os ICs a um ou mais contratos. Capture a data de inclusão do IC no contrato. Se necessário, informe o Gerente de Contratos sobre os novos itens anexados ao contrato.	Administrador de Configurações
ST 3.2.12	Rotulação do IC necessária?	Determine se os ICs precisam ser rotulados de acordo com as políticas de Gerenciamento de Configurações. Se não, vá para o ST 3.2.14. Se sim, continue com o ST 3.2.13.	Administrador de Configurações
ST 3.2.13	Criar e anexar rótulo	Crie e imprima um rótulo. Anexe o rótulo fisicamente ao IC.	Administrador de Configurações

Tabela 18-2 Processo de Identificação de Configurações (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.2.14	Fechar tarefa de Gerenciamento de Configurações.	Após a conclusão, a tarefa pode ser fechada. Atualize o código de fechamento.	Administrador de Configurações
ST 3.2.15	Rejeitar a tarefa	Se a tarefa não puder ser concluída, rejeite-a. Atualize a tarefa com motivos e detalhes de qualquer problema encontrado.	Administrador de Configurações
ST 3.2.16	Avaliar o motivo da rejeição	O Coordenador de Mudanças avalia o motivo da rejeição.	Coordenador de Mudanças
ST 3.2.17	Coletar e documentar os detalhes necessários	O Coordenador de Mudanças documenta os detalhes relacionados à tarefa rejeitada.	Coordenador de Mudanças

Controle de Configurações (processo ST 3.3)

No processo de Controle de Configurações, o Administrador de Configurações revisa a tarefa de Gerenciamento de Configurações para a atualização do sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC) e avalia a configuração em seus estados pré-modificação e pós-modificação. O Administrador de Configurações verifica se as informações estão corretas e completas, e se contêm uma descrição dos atributos a serem modificados; se as modificações propostas cumprem as políticas de Gerenciamento de Configurações; e se os detalhes da configuração estão atualizados no banco de dados de Gerenciamento de Configurações.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

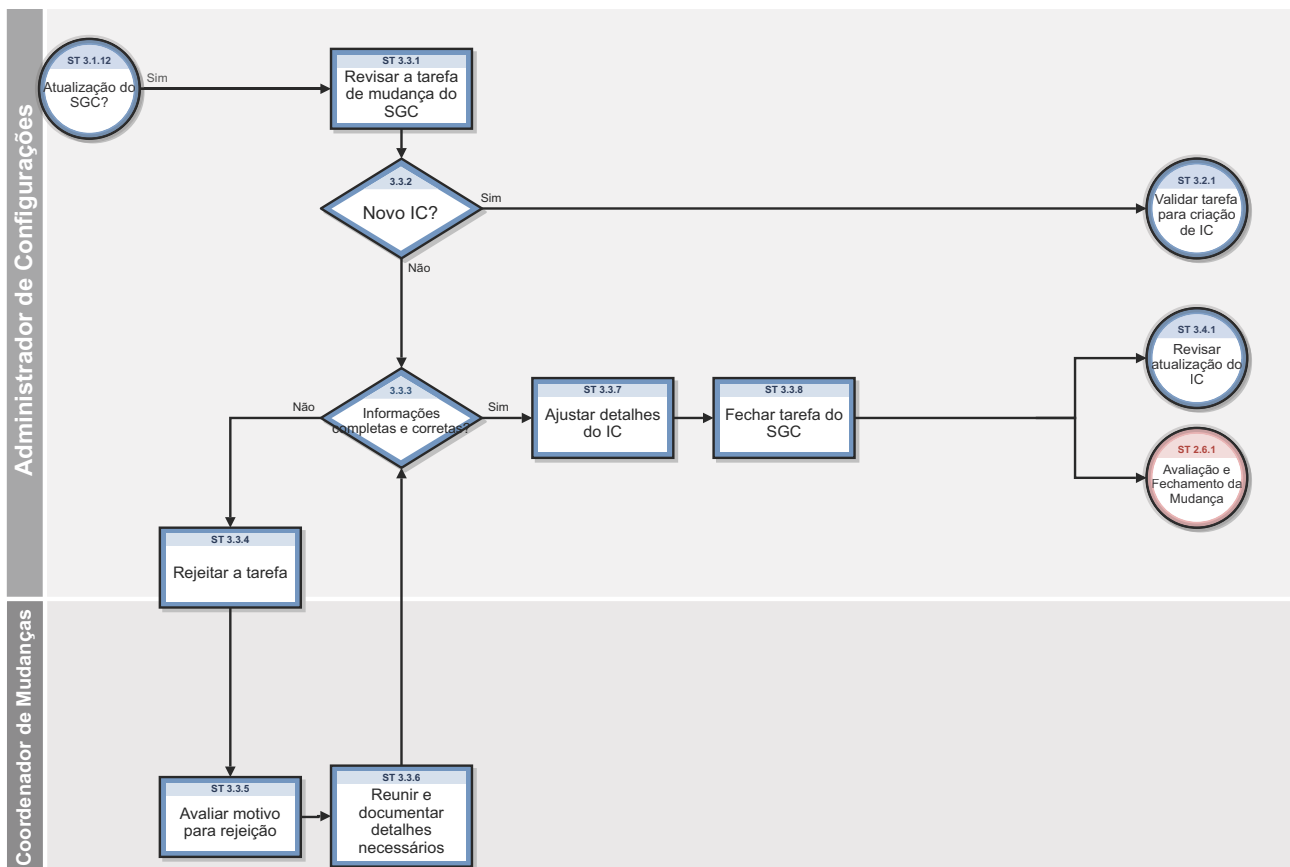


Figura 18-3 Fluxo de trabalho de Controle de Configurações

Tabela 18-3 Processo de Controle de Configurações

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.3.1	Analisar a tarefa de mudança do SGC	O Administrador de Configurações revisa a tarefa para a atualização do sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC).	Administrador de Configurações
ST 3.3.2	Novo IC?	Se a tarefa se referir à criação de um ou mais novos ICs, vá para o ST 3.2.1 e siga o procedimento para validar uma tarefa para criação de IC. Se a tarefa for relacionada à modificação de um IC existente, continue com o ST 3.3.3.	Administrador de Configurações
ST 3.3.3	Informações completas e corretas?	Verifique se todas as informações para atualizar o IC estão disponíveis e corretas. A tarefa deve se referir a pelo menos um IC que deve ser atualizado. A tarefa contém uma descrição dos atributos a serem modificados. Se nem todas as informações estiverem completas e corretas, vá para a ST 3.3.4 (rejeitar tarefa). Em caso positivo, continue com a ST 3.3.7.	Administrador de Configurações
ST 3.3.4	Rejeitar a tarefa	Se a atualização da configuração não pode ser concluída, a tarefa é rejeitada. Um motivo e ações recomendadas devem ser fornecidos.	Administrador de Configurações
ST 3.3.5	Avaliar o motivo da rejeição	O Coordenador de Mudanças avalia o motivo da rejeição.	Coordenador de Mudanças
ST 3.3.6	Coletar e documentar os detalhes necessários	O Coordenador de Mudanças documenta os detalhes relacionados à tarefa rejeitada.	Coordenador de Mudanças
ST 3.3.7	Ajustar os detalhes do IC	Modifique os detalhes da configuração no banco de dados do Gerenciamento de Configurações. As modificações da configuração podem incluir: <ul style="list-style-type: none">• Status (itens transferidos do ambiente de teste para o de produção ou para retirada)• Localização (movimentações)• Relações e dependências• Instalação de software no item• Transferência de propriedade• Designar contrato a um IC	Administrador de Configurações
ST 3.3.8	Fechar a tarefa do SGC	Após a conclusão das atualizações de configuração, a tarefa pode ser fechada.	Administrador de Configurações

Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração (processo ST 3.4)

O processo de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração garante que todos os dados de configuração e documentação sejam registrados à medida que cada IC avança pelo seu ciclo de vida, desde a fase de teste até as fases de produção e, por fim, de retirada. Informações de configurações devem permanecer atuais e disponíveis para atividades de planejamento, tomada de decisões e gerenciamento de mudanças nas configurações definidas.

O processo de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração controla as seguintes mudanças no status do IC:

- Novos itens recebidos (conforme evidenciado por um procedimento de recebimento de bens ou a partir do desenvolvimento)
- Instalação de itens
- Transição do ambiente de teste para o de produção
- Sistema inoperante (com base em eventos)
- Itens retirados ou descartados
- Itens perdidos ou roubados
- ICs não autorizados e mudanças de versão de ICs

Registros de configuração atuais e precisos devem ser mantidos para refletir mudanças no status, localização e versões dos ICs. O histórico de cada IC deve ser mantido. Mudanças nos ICs são acompanhadas através dos vários estados, como pedido, recebido, em teste de aceitação, em operação, sob mudança, retirado ou descartado.

Onde necessário, as informações de configuração devem estar acessíveis aos usuários, clientes, fornecedores e parceiros para auxiliá-los em seu planejamento e tomada de decisões. Por exemplo, um provedor de serviços externo pode disponibilizar informações de configuração ao cliente e outras partes para suporte aos demais processos de gerenciamento de serviços em um serviço de ponta a ponta. Procedimentos de arquivamento devem ser definidos para dados relacionados a ICs retirados ou descartados.

Relatórios de Gerenciamento de Configurações devem estar disponíveis para todas as partes relevantes. Os relatórios devem abranger a identificação e o status dos ICs, incluindo suas versões e documentação associada. Uma grande variedade de relatórios diferentes são necessários para os diferentes participantes (por exemplo, relatórios de auditoria, relatórios de conformidade de software e relatórios de cobrança).

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

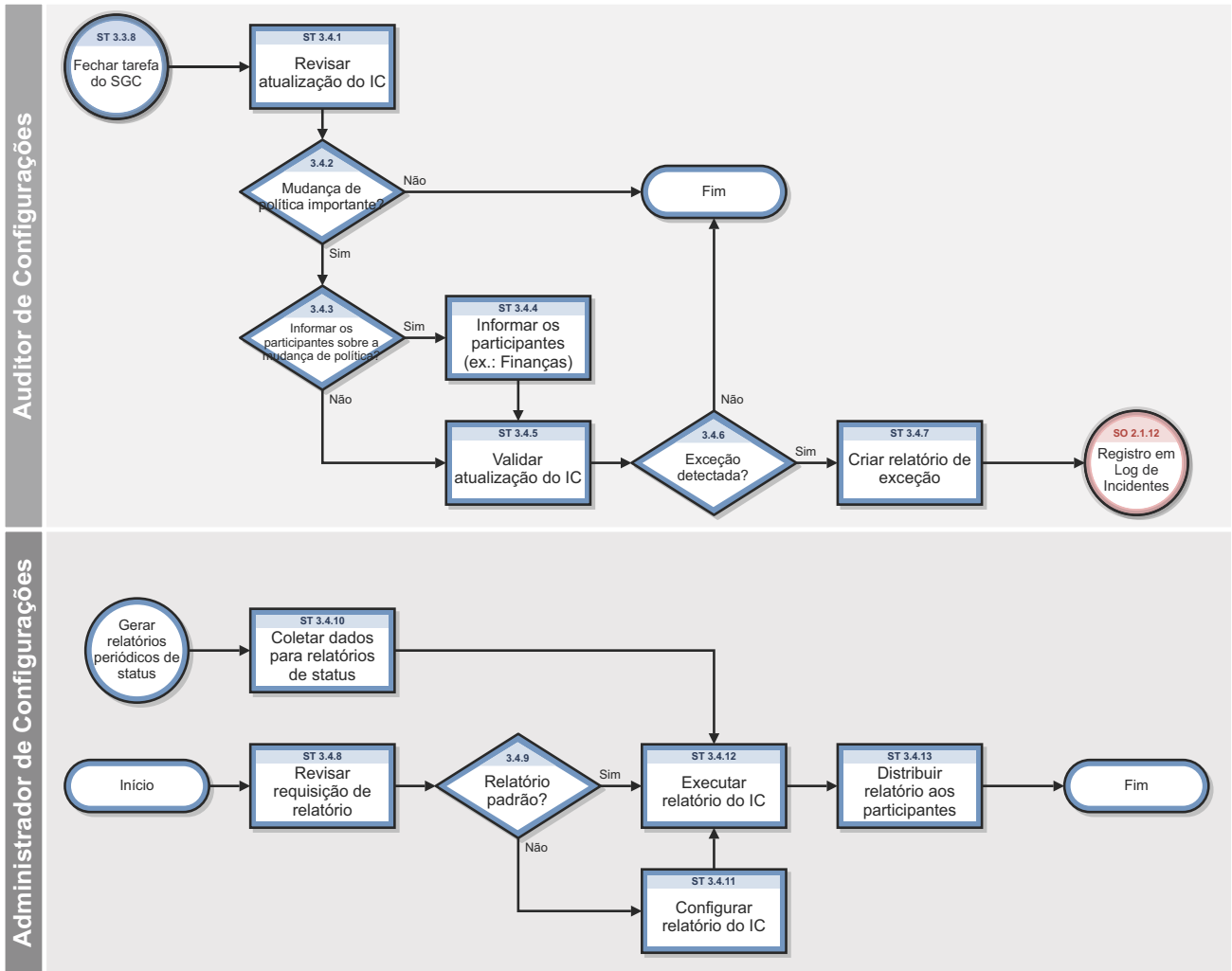


Figura 18-4 Fluxo de trabalho de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração

Tabela 18-4 Processo de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.4.1	Revisar atualização do IC	<p>Modificações de atributos-chave do IC são registradas no log de histórico e verificadas. Durante as atividades de Identificação de Configurações e controle, registros do status da configuração são criados. Esses registros permitem que mudanças importantes sejam visível e rastreáveis. Os atributos do CI que podem ser registrados em log são:</p> <ul style="list-style-type: none">• status (por exemplo, sistema inoperante)• número da versão• número de Série• data de instalação• status de auditoria (por exemplo, ausente ou perdido)• removido de um contrato <p>Mudanças críticas no IC são registradas com entradas para motivo, carimbo de data, carimbo de hora e pessoa que está registrando a mudança de status.</p>	Auditor de Configurações
ST 3.4.2	Mudança chave de política?	Determine se a política precisa ser analisada ou validada, com base em políticas documentadas de Gerenciamento de Configurações (e em políticas relacionadas a finanças, aquisição, Gerenciamento de Contratos e segurança).	Auditor de Configurações
ST 3.4.3	Informar os interessados sobre a mudança de política?	<p>Mudanças específicas devem ser comunicadas aos interessados. Tais eventos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compras• Finanças (por exemplo, vinculando ao razão geral)• Gerente de Contratos <p>Verifique se o evento deve ser relatado. Se não, vá para o ST 3.4.5. Se sim, continue com o ST 3.4.4.</p>	Auditor de Configurações

Tabela 18-4 Processo de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.4.4	Informar os participantes	Informe os participantes do evento (por exemplo, o Gerente de Contratos quando um ativo for incluído no contrato ou compras quando um item for recebido). Exemplos de eventos que devem disparar uma notificação aos participantes incluem: <ul style="list-style-type: none"> • Itens recebidos e aceitos • Instalação do ativo (por exemplo, para a data de início da depreciação) • Item perdido ou roubado • Retirada ou descarte de um item (para finanças) 	Auditor de Configurações
ST 3.4.5	Validar a atualização do IC	Confirme se todos os dados relevantes sobre o status documentados no IC estão completos e corretos, de acordo com as políticas de Gerenciamento de Configurações derivadas de acordos, legislação relevante e padrões. Certifique-se de que a mudança de status ou atualização de versão seja resultado de uma mudança autorizada.	Auditor de Configurações
ST 3.4.6	Exceção detectada?	Se a atualização ou os detalhes do IC não estiverem corretos ou completos de acordo com as políticas de Configuração, continue com o ST3.4.7.	Auditor de Configurações
ST 3.4.7	Criar relatório de exceção	Crie um novo incidente (consulte o SO 2.1.11).	Auditor de Configurações
ST 3.4.8	Revisar requisição de relatório	O Administrador de Configurações revisa a requisição em busca de informações de Gerenciamento de Configurações.	Administrador de Configurações
ST 3.4.9	Relatório padrão?	O Gerenciamento de Configurações definiu alguns relatórios padrão (por exemplo, visão geral dos ICs em estoque ou por status). Se este for um relatório padrão, continue com o ST 3.4.12. Se não, vá para o ST 3.4.11.	Administrador de Configurações
ST 3.4.10	Coletar dados para relatórios de status	Periodicamente, procedimentos de Gerenciamento de Configurações fornecem relatórios para os diferentes participantes, como gerentes de ativos financeiros, gerentes de contratos ou compras.	Administrador de Configurações

Tabela 18-4 Processo de Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.4.11	Configurar relatório do IC	Se não existe um relatório padrão, o Administrador de Configurações cria uma consulta para selecionar os dados a serem exibidos do SGC.	Administrador de Configurações
ST 3.4.12	Executar o relatório do IC	O relatório ou consulta é executado no banco de dados. Os dados são coletados em formato padrão.	Administrador de Configurações
ST 3.4.13	Distribuir relatório aos participantes	Forneça os dados requisitados aos participantes. Feche a requisição (se aplicável).	Administrador de Configurações

Verificação e Auditoria de Configurações (processo ST 3.5)

O processo de verificação e auditoria é responsável por garantir que as informações no Gerenciamento de Configurações sejam precisas e que todos os ICs (Itens de Configuração) estejam identificados e registrados no Gerenciamento de Configurações. O processo pode ser realizado manualmente ou com o uso de ferramentas automatizadas de inventário e detecção.

A verificação inclui checagens de rotina que são parte de outros processos (por exemplo, verificar o número de série de um PC desktop quando um usuário registra um incidente). A auditoria é uma verificação formal e periódica. É necessário verificar e auditar suas configurações regularmente para garantir o funcionamento adequado de todo o processo de Gerenciamento de Configurações e para os processos de gerenciamento de serviços de TI relacionados.

O objetivo da verificação e auditoria para o Gerenciamento de Configurações é detectar e gerenciar todas as exceções a políticas de configuração, processos e procedimentos, incluindo segurança e direitos de uso de licenças. O processo de verificação garante que os registros da configuração sejam precisos e completos, e que todas as mudanças registradas sejam aprovadas. As auditorias de configuração ajudam a manter a integridade do sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC).

Também incluída no processo de configuração e auditoria está a revisão periódica do software instalado em relação à política de uso de software, a fim de identificar software pessoal ou não licenciado, ou qualquer instância de software que exceda os contratos de licença atuais.

As atividades de Verificação e Auditoria de Configurações incluem:

- Garantir que as referências e padrões correspondam aos componentes reais do ambiente de TI
- Verificar se os serviços e produtos foram criados e documentados, de acordo com os requisitos documentados, padrões ou acordos contratuais
- Verificar se as versões corretas e autorizadas de qualquer IC existem e estão corretamente identificadas e descritas
- Verificar a existência física dos ICs (por exemplo, na organização, na Biblioteca de Mídia Definitiva ou em estoque)
- Verificar se a documentação de liberação e a administração da configuração estão presentes antes de fazer uma liberação
- Confirmar se o ambiente atual está conforme esperado e documentado no SGC, e se todas as requisições de mudança foram resolvidas
- Verificar se as modificações na configuração foram implementadas por meio de mudanças autorizadas
- Validar a existência de um ANS para cada IC
- Verificar se as especificações dos ICs estão em conformidade com as políticas de configuração e referências definidas
- Validar se toda a documentação necessária para cada IC está disponível (por exemplo, contratos de manutenção, registros de licença ou garantias)
- Verificar a qualidade dos dados, conferindo se são precisos e completos
- Iniciar um ticket de incidente para mudanças não autorizadas detectadas.

Veja alguns exemplos de discrepâncias:

- Software não autorizado instalado

- Acesso não autorizado a recursos e serviços (por exemplo, direitos de acesso não refletidos nas inscrições)
- Discrepância de status ou detalhes da configuração, conforme registrado no SGC, em comparação com o status real

Os processos de Verificação e Auditoria de Configurações, tanto físicos quanto funcionais, devem ser programados, e uma verificação deve ser realizada para garantir que os processos e recursos adequados sejam implementados. Os benefícios desse processo incluem:

- Proteção das configurações físicas e do capital intelectual da organização
- Verificação se o provedor de serviços está no controle de suas configurações, cópias principais e licenças
- Confiança de que as informações da configuração são precisas e estão controladas e visíveis
- Conformidade das mudanças, liberações, sistemas e ambientes de TI com requisitos contratados ou especificados.
- Precisão e abrangência dos registros da configuração

Auditorias de configuração devem ser realizadas regularmente, antes e depois de uma grande mudança (ou liberação), após um desastre e a intervalos aleatórios. Deficiências e descumprimentos devem ser registrados, avaliados, e ações corretivas devem ser iniciadas, aplicadas e relatadas às partes relevantes e ao plano para melhorar o serviço. Itens não autorizados e não registrados que são descobertos durante a auditoria devem ser investigados, e ações corretivas devem ser adotadas para resolver possíveis problemas com procedimentos e o comportamento do pessoal. Todas as exceções são registradas e relatadas como incidentes. Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

Tabela 18-5 Processo de Verificação e Auditoria de Configurações

ID do Processo	Procedimento ou Decisão	Descrição	Função
ST 3.5.1	Auditoria necessária?	Auditorias de configuração devem ser consideradas antes e depois de uma grande mudança ou liberação.	Auditor de Configurações
ST 3.5.2	Realizar a auditoria do IC	Auditorias de configuração (manuais ou automatizadas) são programadas periodicamente. A auditoria verifica cada IC individual. Ela utiliza uma ferramenta de inventário automatizada que verifica o sistema. outro método é verificar o ambiente de TI e detectar o componente conectado à empresa. Novos componentes podem ser detectados, exigindo gerenciamento no SGC.	Auditor de Configurações
ST 3.5.3	Reconciliar e verificar dados	Os dados coletados da auditoria devem ser reconciliados e comparados com os dados já armazenados no SGC. Diferentes chaves e regras de reconciliação podem ser aplicadas para corresponder o item detectado ao IC no SGC.	Auditor de Configurações
ST 3.5.4	Componente não registrado detectado?	Um componente não registrado pode ser detectado em casos em que o item não tem correspondência nem é encontrado no SGC. Se um componente não registrado for detectado, vá para o ST 3.5.5. Se não, continue com o ST 3.5.8.	Auditor de Configurações
ST 3.5.5	O componente precisa ser gerenciado?	Determine se o novo componente precisa ser registrado no SGC, com base no escopo do SGC. Se sim, continue com o ST 3.5.6. Se não, vá para o ST 3.5.13.	Auditor de Configurações
ST 3.5.6	Determinar o tipo de IC	O tipo de IC é selecionado, com base nas propriedades do componente detectado (por exemplo, nome do modelo ou tipo de dispositivo).	Auditor de Configurações
ST 3.5.7	Registrar o novo IC	Crie um novo IC. Insira os atributos adicionais do IC, com base nos dados de auditoria. Vá para o ST 3.5.13.	Auditor de Configurações
ST 3.5.8	Componente faltando?	Se um componente não puder ser detectado durante uma auditoria, ele poderá ter sido perdido ou roubado (por exemplo, o IC não esteve conectado à rede por um tempo). O status da auditoria é atualizado para Perdido. Se sim, continue com o ST 3.5.13. Se não, continue com o ST 3.5.9.	Auditor de Configurações

Tabela 18-5 Processo de Verificação e Auditoria de Configurações (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou Decisão	Descrição	Função
ST 3.5.9	Discrepância encontrada?	Com base na comparação entre a administração do SGC e os dados reais da auditoria, um ou mais discrepâncias podem ser detectadas. Se sim, continue com o ST 3.5.10. Se não, continue com o ST 3.5.15.	Auditor de Configurações
ST 3.5.10	Investigar discrepância?	A incompatibilidade entre a administração do SGC e a configuração real é investigada em mais detalhes. Para cada discrepância, diferenças de atributo e relações são investigadas.	Auditor de Configurações
ST 3.5.11	Atualização do IC permitida?	Para reduzir o número de atividades manuais, alguns campos são preenchidos por ferramentas de detecção e auditoria. Esses atributos não serão mantidos manualmente. Determine se as diferenças podem ser atualizadas diretamente, sem um procedimento de mudança formal. Se sim, continue com o ST 3.6.12. Se não, vá para o ST 3.5.13.	Auditor de Configurações
ST 3.5.12	Atualizar detalhes do IC	Os detalhes da configuração são atualizados com base na data de auditoria, para assegurar que a administração esteja refletindo corretamente a situação real.	Auditor de Configurações
ST 3.5.13	Mudança não autorizada e/ou requer investigação?	Determine se a incompatibilidade entre a auditoria e a administração do SGC requer mais investigação (por exemplo, detecção de software não autorizado). Se sim, vá para o ST 3.5.14. Se não, continue com o ST 3.5.15.	Auditor de Configurações
ST 3.5.14	Determinar a ação corretiva	Documente a discrepância e determine as ações apropriadas (por exemplo, se uma investigação adicional é necessária). Um incidente deve ser criado e designado à pessoa responsável por executar as ações. Siga o SO 2.1.11 para criar um novo incidente.	Auditor de Configurações
ST 3.5.15	Atualizar log de auditoria	O IC é atualizado com o status de auditoria e a data da última auditoria.	Auditor de Configurações

Gerenciamento de dados principais (processo ST 3.6)

Dados principais de referência são dados dos quais o SGC (Sistema de Gerenciamento de Configurações) depende e, em muitos casos, são fornecidos por diferentes funções organizacionais, como gestão de recursos humanos, finanças e instalações. Por exemplo, dados principais podem incluir detalhes sobre unidades organizacionais, centros de custo, dados de funcionários e localizações.

O objetivo do processo de gerenciamento de dados principais é reconciliar dados de referência principais gerenciados em outras administrações. A modificação desses dados de referência Dados é processada no SGC.

Mudanças em estruturas organizacionais, localizações e dados de funcionários podem resultar em exceções ou incidentes, porque os Itens de Configuração (ICs) e contratos existentes permanecem associados a essas entidades (por exemplo, a aposentadoria de um funcionário que ainda tem um notebook ou telefone celular designado). A modificação desses dados deve ser revisada e ações apropriadas devem ser iniciadas.

Podem-se ver detalhes deste processo na tabela e figura a seguir.

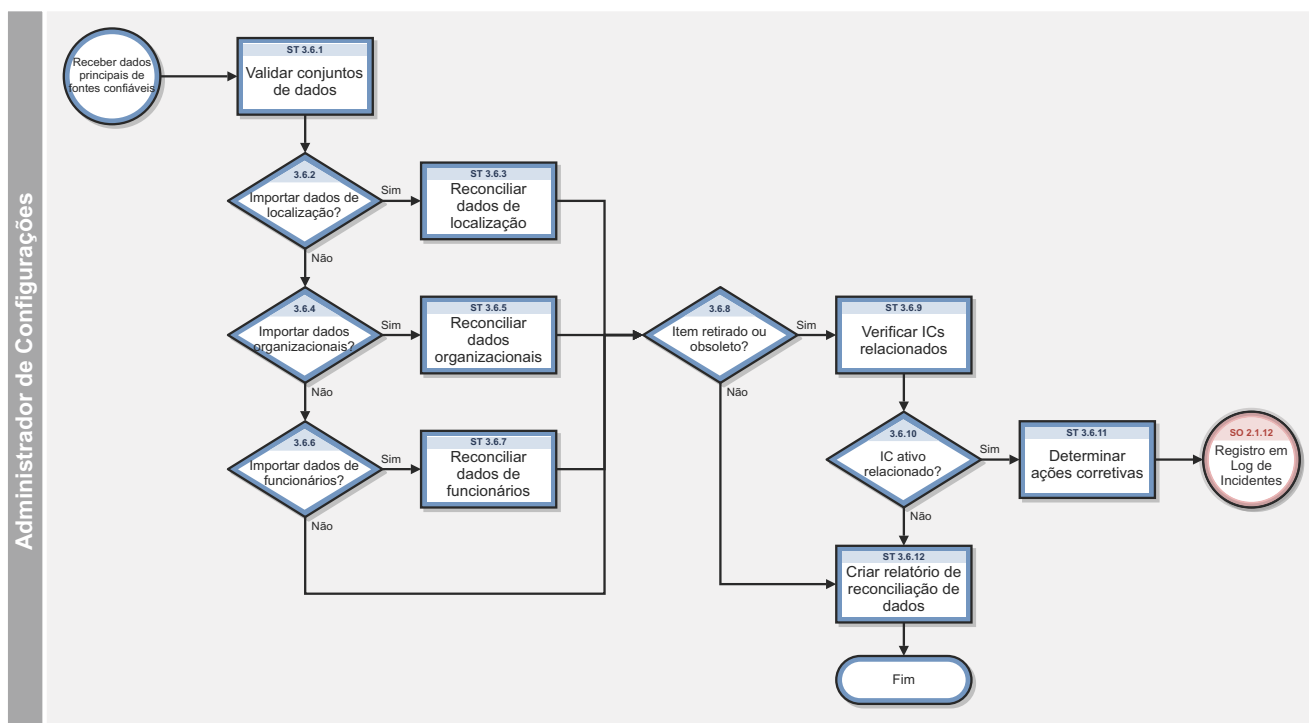


Figura 18-6 Fluxos de trabalho de gerenciamento de dados principais

Tabela 18-6 Processo de gerenciamento de dados principais

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.6.1	Validar conjuntos de dados	Periodicamente, conjuntos de dados são recebidos de fontes confiáveis. O Administrador de Configurações verifica o formato e o conteúdo em relação às especificações definidas.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.2	Importar dados de localização?	Se desejar importar dados de localização, continue com o ST 3.6.3. Se não, vá para o ST 3.6.4.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.3	Reconciliar dados de localização	Importar e carregar dados de localização para o SGC.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.4	Importar dados organizacionais?	Se desejar importar dados organizacionais, continue com o ST 3.6.5. Se não, vá para o ST 3.6.6.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.5	Reconciliar dados organizacionais	Importar e carregar dados organizacionais para o SGC.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.6	Importar dados de funcionários?	Se desejar importar dados de funcionários, continue com o ST 3.6.7. Se não, pare.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.7	Reconciliar dados de funcionários	Importar e carregar dados de funcionários para o SGC.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações
ST 3.6.8	Item retirado ou obsoleto?	Verifique se um ou mais itens no conjunto de dados foram retirados ou não estão mais presentes. Certifique-se de atualizar o status dos itens no SGC.	Administrador do Sistema Administrador de Configurações

Tabela 18-6 Processo de gerenciamento de dados principais (continuação)

ID do Processo	Procedimento ou decisão	Descrição	Função
ST 3.6.9	Verificar ICs relacionados	<p>Verifique se um ou mais ICs ainda estão relacionados aos itens retirados no registro de dados principais modificado. Por exemplo, um usuário aposentado ainda pode ter uma ou mais inscrições ou ICs para os quais seja responsável. As atualizações de interesse incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualizações de status (por exemplo, aposentadoria) • Mudanças no perfil do trabalho (para validar direitos de acesso e inscrições atuais relacionadas) • Reorganizações (por exemplo, fusão ou divisão de departamentos) • Mudanças de centros de custo <p>As modificações de dados principais devem ser verificadas para garantir que essas atualizações não entrem em conflito com a administração da configuração.</p>	<p>Administrador do Sistema</p> <p>Administrador de Configurações</p>
ST 3.6.10	IC ativo relacionado?	Se houver um IC ativo relacionado, continue com a ST 3.6.11. Em caso negativo, vá para a ST 3.6.12.	<p>Administrador do Sistema</p> <p>Administrador de Configurações</p>
ST 3.6.11	Determinar ações corretivas	Siga o procedimento para criar um novo incidente (consulte o SO 2.1.11).	<p>Administrador do Sistema</p> <p>Administrador de Configurações</p>
ST 3.6.12	Criar relatório de reconciliação de dados	Crie um relatório com um resumo das modificações de dados e erros de reconciliação, que inclua estatísticas do número de modificações (por exemplo, novos itens e itens retirados).	<p>Administrador do Sistema</p> <p>Administrador de Configurações</p>

19 Detalhes de Gerenciamento de Configurações

O HP Service Manager usa o aplicativo Gerenciamento de Configurações para habilitar o processo de Gerenciamento de Configurações. A principal função de Gerenciamento de Configurações é identificar, estabelecer uma referência e manter os Itens de Configuração (IC), bem como controlar mudanças efetuadas neles. Também garante que aprovações formais orientem liberações para ambientes controlados e para uso operacional.

Esta seção explica ao administrador ou desenvolvedor como campos selecionados de Gerenciamento de Configurações são implementados no sistema pré-configurado do Service Manager.

Os tópicos desta seção incluem:

- [Formulário do item de configuração MeusDispositivos](#) , na página 314
- [Detalhes de formulários do Gerenciamento de Configurações](#) , na página 315

Formulário do item de configuração MeusDispositivos

Gerenciamento de Configurações pode exibir e editar detalhes sobre um IC no formulário do item de configuração.

Configuration Item Details

CI Name	CI10013	CI Type	bizservice
CI Identifier *	MyDevices	CI Subtype	Business Service
Asset Tag		Environment	
Status *		Security classification	
Owner		SOX classification	
Config admin group *	Hardware	Export control classification	
Support Groups		<input type="checkbox"/> IT service continuity plan enabled	
Support Remarks		<input type="checkbox"/> Critical CI	
Part Number		Priority	
Service Contract		Default Impact	
Manufacturer		User Base	
Model		<input type="checkbox"/> System Down	
Version		<input type="checkbox"/> Pending Change	
Serial Number		<input type="checkbox"/> Allow Subscribe	
Title			
Description			

Calculate Related Record Count

Figura 19-1 Formulário do item de configuração MeusDispositivos

Detalhes de formulários do Gerenciamento de Configurações

A tabela a seguir identifica e descreve os campos no formulários de Gerenciamento de Configurações.

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações

Rótulo	Descrição
Identificador do IC	O nome do IC. Este é um campo necessário.
Nome do IC	Campo gerado pelo sistema que especifica a ID exclusiva do item de configuração (IC).
Rótulo do Ativo	Este é um campo herdado, destinado aos clientes que estão migrando de versões anteriores do Service Manager, para acompanhar o rótulo ou etiqueta colocado nos ativos físicos, como um código de barras, por exemplo.
Status	<p>Este campo especifica o status do IC. Os dados pré-configurados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponível• Planejado/No pedido• Recebido• Em Estoque• Reservado• Em uso• Manutenção• Descartado/Retirado• Instalado <p>O campo é atualizado manualmente para refletir o status atual do IC. Este é um campo necessário. O status Instalado é o padrão.</p>
Proprietário	Este campo identifica o departamento ao qual o IC pertence. Por exemplo, o departamento de RH pode ser proprietário dos notebooks usados por seus funcionários.
Grupo de admin da config	Este campo identifica o grupo responsável pelo suporte ao IC, enquanto o Proprietário identifica o departamento ao qual o IC pertence. Por exemplo, um PC pertence ao departamento de RH, mas TI é o Grupo de admin da config responsável pelo suporte ao IC. Trata-se do grupo designado responsável por lidar com as interações ou incidentes do IC. Este é um campo necessário.
Grupos de Suporte	Este campo identifica quais grupos designados recebem tickets quando este IC faz parte de uma interação, bem como quando se escala para um incidente.
Observações do Suporte	Este é um campo de comentários, destinado a descrever ou fornecer anotações para os grupos de suporte.
Número de Peça	Este campo especifica o número do componente de inventário para o IC, conforme definido pelo número de inventário do IC estabelecido pela empresa na tabela de modelos. O sistema usa esse número para fornecer dados sobre os campos do Fabricante, Modelo e Versão, se disponíveis.
Contrato de Serviço	Este campo especifica o contrato de serviço que cobre o IC.

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Fabricante	Este é um campo gerado pelo sistema que especifica o fabricante do IC, se houver um associado ao Número de Peça. Esse campo, junto com o modelo e número de série, identifica o IC de forma exclusiva.
Modelo	Este é um campo gerado pelo sistema que especifica o modelo do fabricante, se houver um associado ao Número de Peça. Esse campo, junto com o fabricante e número de série, identifica o item de forma exclusiva.
Versão	Este campo especifica o número de versão do fabricante para o IC.
Número de Série	Este campo especifica o número de série do fabricante para o IC.
Tratamento	Este campo especifica a forma de tratamento do proprietário do IC; por exemplo, Sr. ou Sra.
Descrição	Este é um campo de texto de forma livre para adicionar mais informações sobre o IC.
Tipo de IC	<p>Este campo identifica o tipo do IC. Os dados pré-configurados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicativo• Serviço de Negócios• Grupo de ICs• Computador• Dispositivo de Vídeo• Exemplo• Objetos de Decoração• Dispositivos Portáteis• Mainframe• Componentes de Rede• Equipamentos Eletrônicos de Escritório• Licença de Software• Armazenamento• Telecomunicações <p>A seção Estado Gerenciado exibe diferentes campos, dependendo do tipo de IC selecionado.</p>
Subtipo de IC	Este campo identifica o subtipo do IC. A lista de subtipos disponíveis depende do Tipo de IC selecionado pelo usuário. Para obter mais informações, consulte a Tabela 19-2 , na página 322.
Ambiente	<p>Este campo especifica se um IC pertence a um determinado ambiente. Os dados pré-configurados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento• Teste• Produção• Failover• Nenhum

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Classificação de segurança	Este campo especifica se o IC tem alguma restrição de segurança. Os dados pré-configurados são: <ul style="list-style-type: none">• Irrestrito• Restrito• Confidencial• Confidencialidade Máxima
Classificação SOX	Este campo especifica se o IC tem uma classificação SOX (Sarbanes Oxley) que se aplique a ele. Os dados pré-configurados são: <ul style="list-style-type: none">• Crítico• Não Crítico
Classificação de controle de exportação	Este campo especifica se o IC tem uma classificação de Controle de Exportação. Os dados pré-configurados são: <ul style="list-style-type: none">• EAR99 (Não Controlado)• 4D994• 5D991• 5D002• 5D992
Plano de continuidade do serviço de TI habilitado	Este campo especifica se o IC tem um plano de continuidade do serviço de TI habilitado para ele.
IC Crítico	Este campo especifica se o IC é crítico para a operação do dia a dia, como um servidor de email ou de RDBMS. Se você abrir um incidente sobre um IC crítico, o ticket do incidente indicará que se trata de um IC crítico.
Prioridade	Este campo especifica a prioridade padrão de todos os registros relacionados abertos para o IC. As informações desse campo são usadas para pré-preencher a prioridade em um incidente ou interação. Quando o usuário seleciona o IC em um incidente ou interação, ele preenche a prioridade do incidente ou interação com base no campo de prioridade do IC. Os dados pré-configurados são: <ul style="list-style-type: none">• 1 - Crítica• 2 - Alta• 3 - Média• 4 - Baixa Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 7-1 , na página 98.

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Impacto Padrão	<p>Este campo especifica o impacto padrão de todos os registros relacionados abertos para o IC. As informações desse campo são usadas para pré-preencher o impacto em um incidente ou interação. Quando o usuário seleciona o IC em um incidente ou interação, ele preenche o impacto do incidente ou interação com base no campo de Impacto Padrão do IC. Os dados pré-configurados são:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Empresa• 2 - Local/Dept• 3 - Diversos Usuários• 4 - Usuário <p>Para obter informações adicionais, consulte a Tabela 7-1 , na página 98.</p>
Calcular Contagem de Registros Relacionados	<p>Quando se clica neste botão, é exibida uma contagem dos incidentes relacionados, problemas, erros conhecidos e mudanças que foram abertos para este IC.</p>
Base de Usuários	<p>Este campo exibe uma contagem do número de usuários que utilizam o IC.</p>
Sistema Inoperante	<p>Este campo indica se o IC está atualmente em operação ou se tem um incidente aberto relacionado a ele, fazendo com que fique inoperante. Quando você fecha o ticket de incidente do IC, essa ação remove essa sinalização. O IC não fica mais marcado como inoperante.</p>
Mudança Pendente	<p>Este campo indica se há ou não alguma mudança pendente para este IC. Quando você fecha ou abre uma mudança para o IC, essa ação define ou remove essa sinalização.</p>
Permitir Inscrição	<p>Este campo determina se o IC está disponível para inscrições do Catálogo de Serviços.</p>
Referência > Referência	<p>Este campo indica se o IC tem uma referência associada e se o IC está em conformidade.</p>
Referência > Versão da Referência	<p>Este campo indica a versão da referência com a qual o IC é acompanhado. As Versões de Referência permitem que você tenha ICs com a mesma configuração de referência, porém com leves diferenças. Você pode ter várias versões dessa referência ou ter atualizações para uma nova versão de um software instalado, então pode selecionar uma versão específica de uma referência para um IC.</p>
Estado Gerenciado	<p>Esta seção lista os valores esperados dos atributos do IC. Todas as mudanças em campos da seção Estado Gerenciado requerem um registro de Gerenciamento de Mudanças. Consulte a Tabela 19-3 , na página 325 para conhecer as descrições de campos da subseção Estado Gerenciado.</p>
Estado Real	<p>Esta seção lista os valores reais dos atributos do IC se o sistema do Service Manager tem integração com o HP Universal CMDB. Ela mostra as informações descobertas mais recentemente do UCMDb ou de suas fontes.</p>

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Mudanças de IC > Mudanças de Atributo Pendente	Este campo lista os atributos que estão aguardando para serem modificados por meio de um registro de Gerenciamento de Mudanças ou mudanças requisitadas através de uma Mudança Não Planejada (requer integração com o HP Universal CMDB). Os dados desse campo só podem ser modificados através de Gerenciamento de Mudanças. Cada IC tem um conjunto de atributos gerenciados que podem ser modificados através de Gerenciamento de Mudanças.
Mudanças de IC > Histórico de Mudanças de Atributo	Este campo lista os atributos que já foram modificados por meio de um registro de Gerenciamento de Mudanças ou mudanças requisitadas através de uma Mudança Não Planejada (requer integração com o HP Universal CMDB).
Relações > Relações Ascendentes > Item de Configuração Ascendente, Nome da Relação, Tipo de Relação, Subtipo de Relação	Este campo mostra informações de quais ICs ascendentes são dependentes do IC selecionado. ICs ascendentes dependem do IC atual. Por exemplo, o serviço de email ascendente depende do servidor de email descendente, da rede e do seu programa de email.
Relações > Relações Ascendentes > Adicionar	Esta opção se vincula à opção de adicionar um novo registro de relação de IC, que permite adicionar uma nova relação ascendente a este IC.
Relações > Relações Ascendentes > Exibir Tipo de Relação (Todas, Lógicas, Físicas)	<p>Esta opção fornece diferentes visualizações de relações ascendentes para o IC especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas: exibe todas as relações ascendentes para este IC que sejam físicas ou lógicas. • Lógicas: exibe todas as relações lógicas ascendentes para o IC especificado. Uma conexão lógica significa que você pode acessar o IC, mas não há conexões físicas diretas com outros ICs. Por exemplo, uma impressora de rede que você usa. • Físicas: exibe todas as relações físicas ascendentes para o IC especificado. Uma conexão física é quando um IC está ligado diretamente a outro dispositivo. Por exemplo, um PC conectado a uma impressora dedicada com um cabo. <p>Para exibir Todas as relações ascendentes/Lógicas/Físicas do IC especificado, selecione uma opção no campo Exibir Tipo de Relação e clique em Filtro. É exibida uma lista de registros de relações de IC. Clique em Cancelar em um registro de relação de IC para retornar ao IC especificado.</p>
Relações > Relações Descendentes > Nome da Relação, Tipo de Relação, Subtipo de Relação	Esta opção mostra os ICs que têm uma dependência descendente deste IC. Por exemplo, o serviço de email ascendente depende do servidor de email descendente, da rede e do seu programa de email.
Relações > Relações Descendentes > Adicionar	Esta opção se vincula à opção de adicionar um novo registro de relação de IC, que permite adicionar uma nova relação descendente a este IC.

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Relações > Relações Descendentes > Exibir Tipo de Relação (Todas, Lógicas, Físicas)	<p>Esta opção fornece diferentes visualizações de relações descendentes para o IC especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas: exibe todas as relações descendentes para este IC que sejam físicas ou lógicas. • Lógicas: exibe todas as relações lógicas descendentes para o IC especificado. Uma conexão lógica significa que você pode acessar o IC, mas não há conexões físicas diretas com outros ICs. Por exemplo, uma impressora de rede que você usa. • Físicas: exibe todas as relações físicas descendentes para o IC especificado. Uma conexão física é quando um IC está ligado diretamente a outro dispositivo. Por exemplo, um PC conectado a uma impressora dedicada com um cabo. <p>Para exibir Todas as relações descendentes/Lógicas/Físicas do IC especificado, selecione uma opção no campo Exibir Tipo de Relação e clique em Filtro. É exibida uma lista de registros de relações de IC. Clique em Cancelar em um registro de relação de IC para retornar ao IC especificado.</p>
Gráfico de Relações	Esta seção exibe uma representação gráfica das relações ascendentes e descendentes do IC.
Software > Aplicativos e Drivers	Esta seção exibe informações sobre o software e drivers instalados no IC. Por exemplo, um PC pode listar o Microsoft Office e o Adobe Reader junto com a versão, data de instalação e ID da licença de cada um. Um Administrador insere esses dados usando o menu Software Gerenciado.
Proprietário do IC > Contato Principal e Contatos de Suporte	Este campo exibe o proprietário do IC, que é a pessoa à qual o IC foi designado e que o utiliza no dia a dia. Contatos de suporte são os contatos secundários que podem ter acesso ao IC. Por exemplo, um assinante de uma impressora seria um departamento, mas os usuários seriam todas as pessoas que usam a impressora. O proprietário do IC é a pessoa responsável pela impressora, como o gerente do departamento.
Assinantes > Assinante, Tipo, Status	Esta é uma seção gerada pelo sistema que mostra todas as inscrições (pessoas ou departamentos) feitas para o IC e o status da inscrição. Exemplo: pessoas e departamentos podem se inscrever para Serviços ou ICs. Ao examinar uma interação, o Agente de Central de Serviços exibe uma lista de todos os ICs em que o chamador está inscrito e seu status atual.
Localização > Informações da Localização e Comentários da Localização	Esta seção descreve a localização física do IC e pode incluir informações como requisitos especiais de acesso (por exemplo, você pode precisar de acesso com crachá ou ser acompanhado por pessoal autorizado em alguns locais). Por exemplo, as informações de localização podem conter Austrália, Local Inicial, prédio principal, segundo andar, sala 3.
Fornecedor > Informações do Fornecedor e Informações de Resposta e Contrato	Esta seção fornece Informações do Fornecedor e Informações de Contrato e Resposta sobre o IC para suporte e manutenção. Quando o usuário insere o nome do fornecedor, o sistema automaticamente fornece os detalhes adicionais.

Tabela 19-1 Descrições de campos de Gerenciamento de Configurações (continuação)

Rótulo	Descrição
Auditoria > Política de Auditoria, Status da Auditoria, Discrepância de Auditoria, Data da Última Auditoria, Próxima Auditoria Programada, Auditado pela Última Vez por	Estes campos exibem informações de auditoria e só são habilitados para os usuários capacitados a auditar ICs. A função do usuário é Auditor de Configurações.
Métricas > Histórico de Interrupção, Objetivos de Tempo de Operação, Objetivos de Duração Máxima	Esta seção exibe informações relacionadas ao ANS e aos dados de disponibilidade de ONS do IC.
Financeiro > Contratos, Linhas de Despesa, Mão-de-obra, Peças	Esta seção exibe informações dos contratos de serviço, peças, mão-de-obra e despesas do IC.
Anexos	Esta seção exibe o Nome do Arquivo e o Tamanho de cada anexo do registro de IC. Os usuários podem adicionar novos anexos usando o botão Adicionar Arquivo e remover qualquer anexo existente clicando nos links para remoção.

Tipos e subtipos de Itens de Configuração

A tabela a seguir lista os tipos e subtipos disponíveis para os Nomes de Itens de Configuração (ICs) pré-configurados.

Tabela 19-2 Tipos e subtipos de Itens de Configuração

Nome do IC	Tipo de IC	Subtipo de IC
Aplicativo	application	Antivírus/Segurança Cópia de Segurança Negócios Ferramentas de Desenvolvimento Entretenimento Elementos Gráficos Internet/Web Rede Sistema Operacional Referência Outros
Serviço de Negócios	bizservice	Serviço de Negócios Serviço de Aplicativo Serviço de Infraestrutura
Grupo de ICs	cigroup	Ad hoc Referência
Computador	computer	Desktop Terminal Dependente Laptop Torre MAC Servidor Host VAX Windows Unix Mainframe Partição Lógica Servidor de Terminal
Dispositivo de Vídeo	displaydevice	Monitor Projeter
Exemplo	example	
Objetos de Decoração	furnishings	Arte Armário Estante Cadeira Mesa de Computador Kit de Mesa Fichário Mesa de Reunião

Tabela 19-2 Tipos e subtipos de Itens de Configuração (continuação)

Nome do IC	Tipo de IC	Subtipo de IC
Dispositivos Portáteis	handhelds	PDA Celular Pager Dispositivo Blackberry Dispositivo GPS
Mainframe	mainframe	Controlador CPU de Host FEP NCP LPAR
Componentes de Rede	networkcomponents	Roteador Hub Comutador Modem Placa de Interface de Rede Gateway Firewall Componente de Rede Comutador ATM RAS LB Concentrador Dispositivo de Rede Roteador-Comutador
Equipamentos Eletrônicos de Escritório	officeelectronics	Copiadora Impressora Aparelho de Fax Fragmentadora de Papel Câmera Alto-falante Calculadora Multifuncional Processador de Texto Máquina de Escrever Videocassete Televisão No-break Impressora de Rede

Tabela 19-2 Tipos e subtipos de Itens de Configuração (continuação)

Nome do IC	Tipo de IC	Subtipo de IC
Licença de Software	softwarelicense	Licença DBMS Licença de Ferramenta de Desenvolvimento Licença de Gerenciamento Empresarial Licença de Sistema Operacional Outlook Licença de Ferramentas de Produtividade Licença de Gerenciamento de Projetos Licença de Software Utilitário
Armazenamento	storage	CDRW Armazenamento de Conexão Direta HDD Armazenamento Conectado à Rede Rede SAN ZIP Gravador de CD
Telecomunicações	telcom	Telefone de Mesa Montagem na Parede Fones de Ouvido e Acessórios NBX PBX Solução de Pager Montagem na Superfície

Subseções do Estado Gerenciado

A seção Estado Gerenciado usa subseções para exibir dados sobre cada IC. Há três subseções para essa finalidade. A subseção Rede e a subseção Adicional são usadas para todos os tipos de IC. A terceira subseção depende do IC e do tipo de IC selecionado. Por exemplo, o Adobe Reader é um tipo de IC application e, portanto, inclui a subseção Aplicativo na seção Estado Gerenciado.

A tabela a seguir descreve as subseções e campos disponíveis para os diferentes tipos de IC.

Tabela 19-3 Subseções de Estado Gerenciado

Subguia	Condição Visível	Rótulo do Campo	Nome do Campo
Hardware	Tipo: computer ou Tipo: networkcomponents ou Tipo: officeelectronics	Nome da Máquina Endereço MAC Principal Endereços MAC Adicionais Nome do SO Fabricante do SO Versão do SO ID do Bios Fabricante do Bios Modelo de Bios Memória Física (Kb)	machine.name mac.address addlMacAddress operating.system os.manufacturer os.version bios.id bios.manufacturer bios.model physical.mem.total
Rede	true	Nome da Rede Endereço IP Principal Máscara de Sub-rede Gateway Padrão Arquivo de Configuração Endereço IP Adic. Máscara de Sub-rede Adic.	network.name ip.address subnet.mask default.gateway config.file addlIPAddress addlSubnet
Aplicativo	Tipo: application	Nome do Aplicativo URL/Porta de Administração Nível de Importação de Negócios Cobertura de Desastre/ Recuperação Camada de Desastre/ Recuperação Caminho do Diretório Principal Classificação de Dados Versão do Produto Tipo de Licença Horas de Serviço Grupo de Notificação	ci.name admin.urlport business.import. level disaster.coverage recovery.tier primary.path data.classification product.version license.type service.hours notification.groups

Tabela 19-3 Subseções de Estado Gerenciado (continuação)

Subguia	Condição Visível	Rótulo do Campo	Nome do Campo
Banco de Dados	Tipo: database	Privacidade de Dados Classificação de Dados Número da Porta Cobertura de Desastre/ Recuperação Camada de Desastre/ Recuperação URL/Porta de Administração Versão do Produto Porta de Acesso da Escuta Grupo de Notificação	data.privacy recovery.tier port.number NULL recovery.tier admin.urlport product.version listener.port notification.group
Telecomunicações	Tipo: telecom	ID do Admin. Senha do Admin. Telefone de Acesso Remoto IP de Acesso Remoto Tipo de Voz Cobertura de Desastre/ Recuperação Camada de Desastre/ Recuperação Grade Nome do Servidor de Logon Monitorado	admin.id admin.password remote.phone remote.ip NULL disaster.recovery recovery.tier grid login.server.name monitored
Serviço	Tipo: bizservice	Nome do Serviço Tipo de Serviço Status do Serviço Permitir Inscrições URL/Porta de Administração Nível de Importação de Negócios Cobertura de Desastre/ Recuperação Camada de Desastre/ Recuperação Caminho do Diretório Principal	ci.name subtype service.status allowSubscription admin.urlport NULL NULL recovery.tier primary.path
Adicional	true	Fabricante Nome Tipo Descrição	addl.manufacturer addl.name addl.type addl.description

A Conformidade com os padrões do mercado

Conformidade do Service Manager com ISO 20000

ISO 20000-2 (ou seja, Parte 2) é um “Código de Prática” que descreve as recomendações para o gerenciamento de serviços dentro do escopo do ISO 20000-1. A tabela a seguir mostra a cobertura de práticas recomendadas dos itens do Código de Prática pelo Service Manager.

Tabela 1 Cobertura do Service Manager do Código de Prática do ISO 20000

Código de Prática do ISO 20000	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
Processos de resolução	
7.2 Gerenciamento de Relações de Negócios	
7.2.1 Reclamações de serviço	Gerenciamento de Incidentes > Tratamento de Reclamações (SO 2.9)
8.1 Embasamento	
8.1.1 Definindo prioridades	Gerenciamento de Interações > Tratamento de Interações (SO 0.2) A prioridade se baseia no impacto e na urgência. A meta de data é definida de acordo com ANSs
8.1.2 Soluções de contorno	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de Problemas > Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (SO 4.1)• Gerenciamento de Problemas > Investigação e Diagnóstico de Problemas (SO 4.3)• Gerenciamento de Problemas > Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido (SO 4.4)• Gerenciamento de Problemas > Investigação do Erro Conhecido (SO 4.5) O registro em log e a manutenção de soluções de contorno são realizadas em todos os procedimentos acima
8.2 Gerenciamento de Incidentes	
8.2.1 Geral	
Processo proativo e reativo, respondendo a incidentes que afetam ou têm o potencial de afetar o serviço	Gerenciamento de Incidentes > Registro em Log de Incidentes (SO 2.1) Incidentes podem ser criados com base em interações do usuário e em eventos.

Tabela 1 Cobertura do Service Manager do Código de Prática do ISO 20000 (continuação)

Código de Prática do ISO 20000	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
Preocupado em restaurar o serviço dos clientes, não em determinar a causa dos incidentes.	Gerenciamento de Incidentes > Resolução e Recuperação de Incidentes (SO 2.4) Incidentes são preferivelmente resolvidos por meio de uma solução de contorno, deixando a solução estrutural para o processo de Gerenciamento de Problemas.
O processo de Gerenciamento de Incidentes deve incluir o seguinte:	
a) recepção de chamada, registro, designação de prioridade, classificação	Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
b) resolução de primeira linha ou indicação	Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
c) consideração de problemas de segurança	Gerenciamento de Interações > Tratamento de Interações (SO 0.2) Segurança é uma das áreas que você pode selecionar ao registrar ma interação.
d) rastreamento de incidentes e gerenciamento do ciclo de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Incidentes > Monitorar ANS (SO 2.7) • Gerenciamento de Incidentes > Monitoramento de ANOs e CAs (SO 2.8)
e) verificação e fechamento de incidentes	Gerenciamento de Interações> Fechamento de Interações (SO 0.3)
f) ligação com cliente de primeira linha	Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
g) escalção	Gerenciamento de Incidentes > Escalção de Incidentes (SO 2.6)
Incidentes podem ser relatados por chamadas telefônicas, caixas postais, visitas, cartas, fax ou email, ou podem ser registrados diretamente pelos Usuários com acesso ao sistema de geração de ticket de incidente, ou por software de monitoramento automático.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Interações> Autoatendimento pelo Usuário (SO 0.1) • Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
O progresso (ou falta dele) na resolução de incidentes deve ser comunicado às pessoas efetiva ou potencialmente afetadas.	Gerenciamento de Incidentes > Escalção de Incidentes (SO 2.6)
O fechamento final de um incidente só deve ocorrer quando o Usuário iniciador recebeu a oportunidade de confirmar que o incidente está resolvido e o serviço restaurado.	Gerenciamento de Interações> Fechamento de Interações (SO 0.3)
8.2.2 Incidentes importantes	

Tabela 1 Cobertura do Service Manager do Código de Prática do ISO 20000 (continuação)

Código de Prática do ISO 20000	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
Deve haver uma definição clara do que constitui um incidente importante e de quem tem poderes para invocar Mudanças na operação normal do processo de incidente/problema.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Incidentes > Monitorar ANS (SO 2.7) • Gerenciamento de Incidentes > Monitoramento de ANOs e CAs (SO 2.8) <p>Acionadores de escalação são claramente definidos, incluindo as funções do processo responsáveis por acionar a escalação.</p>
Todos os incidentes importantes devem ter um gerente responsável claramente definido o tempo todo.	<p>Gerenciamento de Incidentes > Escalação de Incidentes (SO 2.6)</p> <p>As funções do processo responsáveis por este procedimento são claramente definidas.</p>
8.3 Gerenciamento de Problemas	
8.3.1 Escopo do Gerenciamento de Problemas	Gerenciamento de Problemas (SO 4)
8.3.2 Iniciação do Gerenciamento de Problemas	
Incidentes devem ser classificados para ajudar a determinar as causas dos Problemas. A classificação pode fazer referência a Problemas e Mudanças existentes.	<p>Gerenciamento de Incidentes > Fechamento do Incidente (SO 2.5).</p> <p>Após o fechamento, a classificação do incidente deve ser analisada e ajustada conforme necessário.</p>
8.3.3 Erros conhecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Problemas > Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido (SO 4.4) • Gerenciamento de Problemas > Investigação do Erro Conhecido (SO 4.5) • Gerenciamento de Problemas > Aceitação de Solução do Erro Conhecido (SO 4.6) • Gerenciamento de Problemas > Resolução de um Erro Conhecido (SO 4.7)
8.3.4 Resolução de Problemas	<p>Gerenciamento de Problemas > Aceitação de Solução do Erro Conhecido (SO 4.6).</p> <p>A implementação da solução é requisitada ao processo de Gerenciamento de Mudanças</p>
8.3.5 Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Interações > Tratamento de Interações (SO 0.2) Ocorre a correspondência com erros conhecidos publicados. • Gerenciamento de Incidentes > Investigação e Diagnóstico de Incidentes (SO 2.3) Ocorre a correspondência com erros conhecidos publicados. • Gerenciamento de Problemas (SO 4) As informações de erros conhecidos são registradas e mantidas por todo o processo de Gerenciamento de Problemas.
8.3.6 Rastreamento e escalação	Gerenciamento de Problemas > Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos (SO 4.9)

Tabela 1 Cobertura do Service Manager do Código de Prática do ISO 20000 (continuação)

Código de Prática do ISO 20000	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
8.3.7 Fechamento de incidentes e tickets de problema	Gerenciamento de Problemas > Fechamento e Revisão do Problema (SO 4.8)
8.3.8 Revisões de problemas	Gerenciamento de Problemas > Fechamento e Revisão do Problema (SO 4.8)
8.3.9 Tópicos para revisão	Gerenciamento de Problemas > Fechamento e Revisão do Problema (SO 4.8)
8.3.10 Prevenção de problemas	Gerenciamento de Problemas > Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (SO 4.1)
Processos de controle	
Gerenciamento de Configurações	
9.1.1 Planejamento e implementação de gerenciamento de configurações	Gerenciamento de Configurações > Planejamento de Gerenciamento de Configurações (ST 3.1)
9.1.2 Identificação de Configurações	Gerenciamento de Configurações > Identificação de Configurações (ST 3.2)
9.1.3 Controle de Configurações	Gerenciamento de Configurações > Controle de Configurações (ST 3.3)
9.1.4 Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração	Gerenciamento de Configurações > Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração (ST 3.4)
9.1.5 Verificação e Auditoria de Configurações	Gerenciamento de Configurações > Verificação e Auditoria de Configurações (ST 3.5)
9.2 Gerenciamento de Mudanças	
9.2.1 Planejamento e implementação	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Planejamento da Mudança (ST 2.3)• Gerenciamento de Mudanças > Aprovação da Mudança (ST 2.4)• Gerenciamento de Mudanças > Implementação da Mudança Coordenada (ST 2.5)
9.2.2 Fechando e revisando a requisição de mudança	Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Fechamento da Mudança (ST 2.6)
9.2.3 Mudanças de emergência	Gerenciamento de Mudanças > Tratamento de Mudanças de Emergência (ST 2.7)
9.2.4 Geração de relatórios, análise e ações do Gerenciamento de Mudanças	Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Fechamento da Mudança (ST 2.6)

Conformidade do Service Manager com COBIT 4.1

A tabela a seguir mostra o mapeamento entre os controles aplicáveis do COBIT 4.1 e a cobertura desses controles nas práticas recomendadas do Service Manager. Os objetivos de controle são identificados por uma referência de domínio com dois caracteres (PO, AI, DS e ME), mais um número do processo e um número de objetivo de controle. Para obter mais informações sobre os controles do COBIT 4.1, consulte a documentação oficial do COBIT 4.1.

Tabela A-1 Service Manager Cobertura dos controles do COBIT 4.1 pelo

Controle do COBIT	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
PO4 Planejar e organizar	
PO4.1 Estrutura do processo de TI	Nível 0 > Processos
PO4.6 Estabelecimento de funções e responsabilidades	Nível 0 > Modelo Organizacional
PO4.11 Separação de obrigações	<ul style="list-style-type: none"> Nível 0 > Modelo Organizacional > Funções do Processo Gerenciamento de Mudanças > Tratamento de Mudanças de Emergência (ST 2.7) A liberação de um novo aplicativo no caso de uma situação de Tratamento de Mudanças de Emergência é realizada pelo Gerente de Construção/Acondicionamento de Liberações (outro Analista de Mudanças). Gerenciamento de Configurações > Planejamento do Gerenciamento de Configurações (ST 3.1) A manutenção de tipos de IC é feita por outra função além daquela responsável por adicionar ou modificar a Configuração
AI6 Gerenciar mudanças	
AI6.1 Padrões e procedimentos de mudança	Gerenciamento de Mudanças (ST 2)
AI6.2 Avaliação do impacto, priorização e autorizado	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento de Mudanças > Aprovação da Mudança (ST 2.4) Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Planejamento da Mudança (ST 2.3)
AI6.3 Mudanças de emergência	Gerenciamento de Mudanças > Tratamento de Mudanças de Emergência (ST 2.7)
AI6.4 Rastreamento e geração de relatórios sobre status da mudança	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento de Mudanças > Registro em Log de Mudanças (ST 2.1) Permite o registro em log de Mudanças na ferramenta Gerenciamento de Mudanças para gerenciamento de serviços. Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Planejamento de Mudanças (ST 2.3) É criado um planejamento que, após a aprovação, resulta na implementação da mudança.
AI6.5 Fechamento da mudança e documentação	Gerenciamento de Mudanças > Avaliação e Fechamento da Mudança (ST 2.6)
DS1 Definir e gerenciar níveis de serviço	

Tabela A-1 Service Manager Cobertura dos controles do COBIT 4.1 pelo

Controle do COBIT	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
DS1.2 Definição de serviços	Gerenciamento de Configurações (ST 3) Serviços de Negócios são armazenados no Sistema de Gerenciamento de Configurações e relacionados aos ICs que servem de suporte para o Serviço.
DS1.3 Acordos de Nível de Serviço	Gerenciamento de Incidentes > Monitorar o ANS (SO 2.7) O principal aspecto das práticas recomendadas do Service Manager e da configuração do Service Manager é a sua natureza orientada a serviços. As metas de tempo de resposta para todas as interações e tickets relacionados são definidas de acordo com ANSs com os representantes do usuário.
DS1.4 Acordos de Nível Operacional	Gerenciamento de Incidentes > Monitoramento de ANOs e CAs (SO 2.8) O Service Manager é configurado para habilitar a medida de ANOs
DS2 Gerenciar serviços de terceiros	
DS2.4 Monitoramento do desempenho do fornecedor	Gerenciamento de Incidentes > Monitoramento de ANOs e CAs (SO 2.8) O Service Manager é configurado para habilitar a medida de CAs
DS8 Gerenciar central de serviços e incidentes	
DS8.1 Central de serviços	Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
DS8.2 Registro de consultas do cliente	Gerenciamento de Interações> Tratamento de Interações (SO 0.2)
DS8.3 Escalação de Incidentes	Gerenciamento de Incidentes > Escalação de Incidentes (SO 2.6)
DS8.4 Fechamento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Incidentes > Fechamento de Incidentes (SO 2.5) • Gerenciamento de Interações> Fechamento de Interações (SO 0.3)
DS9 Gerenciar a configuração	
DS9.1 Repositório de configuração e referência	Gerenciamento de Configurações (ST 3)
DS9.2 Identificação e manutenção de itens de configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Configurações > Identificação de Configurações (ST 3.2) • Gerenciamento de Configurações > Controle de Configurações (ST 3.3) • Gerenciamento de Configurações > Gerenciamento de dados principais (ST 3.6)
DS9.3 Revisão da integridade da configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Configurações > Contabilidade e Geração de Relatórios de Status de Configuração (ST 3.4) • Gerenciamento de Configurações > Verificação e Auditoria de Configurações (ST 3.5)
DS10 Gerenciar problemas	

Tabela A-1 Service Manager Cobertura dos controles do COBIT 4.1 pelo

Controle do COBIT	Cobertura de práticas recomendadas do Service Manager
DS10.1 Identificação e classificação de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Problemas > Detecção, Registro em Log e Categorização do Problema (SO 4.1) • Gerenciamento de Problemas > Priorização e Planejamento do Problema (SO 4.2) • Gerenciamento de Problemas > Registro em Log e Categorização do Erro Conhecido (SO 4.4)
DS10.2 Rastreamento e resolução de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Problemas > Investigação e Diagnóstico de Problemas (SO 4.3) • Gerenciamento de Problemas > Investigação do Erro Conhecido (SO 4.5) • Gerenciamento de Problemas > Aceitação de Solução do Erro Conhecido (SO 4.6) • Gerenciamento de Problemas > Monitoramento de Problemas e Erros Conhecidos (SO 4.9).
DS10.3 Fechamento de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de Problemas > Resolução de um Erro Conhecido (SO 4.7) • Gerenciamento de Problemas > Fechamento e Revisão do Problema (SO 4.8)
DS10.4 Integração do Gerenciamento de Configurações, Incidentes e Problemas	<p>Gerenciamento de Problemas > Detecção, Registro em Log e Categorização de Problemas (SO 4.1)</p> <p>Problemas são identificados com base em tickets de incidente.</p>

B Tabelas do Service Manager

Tabelas e campos do aplicativo Central de Serviços

A maioria dos campos importantes para o aplicativo Central de Serviços está localizada na tabela incidents. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela incidents.

Tabela B-1 Campos importantes na tabela incidents

Rótulo	Nome do campo
ID da Interação	incident.id
Contato	callback.contact
Notificar por	callback.type
Destinatário do Serviço	contact.name
Serviço Afetado	affected.item
IC Afetado	logical.name
Título	title
Descrição	description
Categoria	category
Área	subcategory
Subárea	product.type
Impacto	initial.impact
Urgência	severity
Prioridade	priority.code
Fonte de Conhecimento	kpf.id
Código de Fechamento	resolution.code
Solução	resolution
Status	open
Status da Aprovação	approval.status

Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Incidentes

A maioria dos campos importantes para o aplicativo Gerenciamento de Incidentes está localizada na tabela `probsummary`. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela `probsummary`.

Tabela B-2 Campos importantes na tabela `probsummary`

Rótulo	Nome do campo
ID do Incidente	<code>number</code>
Status	<code>problem.status</code>
Grupo Designado	<code>assignment</code>
Designado	<code>assignee.name</code>
Fornecedor	<code>vendor</code>
Ticket do Fornecedor	<code>reference.no</code>
Serviço Afetado	<code>affected.item</code>
IC Afetado	<code>logical.name</code>
O IC está operacional (nenhuma interrupção)	<code>operational.device</code>
Início da Interrupção	<code>downtime.start</code>
Término da Interrupção	<code>downtime.end</code>
Localização	<code>location.full.name</code>
Título	<code>brief.description</code>
Descrição	<code>action</code>
Categoria	<code>category</code>
Área	<code>subcategory</code>
Subárea	<code>product.type</code>
Impacto	<code>initial.impact</code>
Urgência	<code>severity</code>
Prioridade	<code>priority.code</code>
Contrato de Serviço	<code>contract.id</code>
Data Prevista do ANS	<code>next.breach</code>
Candidato do Gerenciamento de Problemas	<code>prob.mgmt.candidat</code>
Candidato à Base de Conhecimento	<code>solution.candidate</code>

Tabela B-2 Campos importantes na tabela probsummary (continuação)

Rótulo	Nome do campo
Código de Fechamento	resolution.code
Solução	resolution
Serviços Afetados	affected.services

Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Requisições

O processo de Gerenciamento de Requisições evoluiu de um aplicativo chamado OCM (Gerenciamento de Pedidos e Catálogos). Portanto, muitos dos nomes de tabelas usados no aplicativo Gerenciamento de Requisições começam com "ocm". As tabelas nas quais esse aplicativo armazena dados estão documentadas a seguir.

- [Requisição \(Cotação\)](#)
- [Pedido](#)
- [Item de Linha](#)

Requisição (Cotação)

Nos fluxos de trabalho de Gerenciamento de Requisições, registros de requisição (também conhecidos como registros de cotação) são os "tickets" que rastreiam o fluxo de trabalho de uma requisição sob o ponto de vista do usuário, desde o processo de entrada de dados até a inclusão de itens de linha. Eles são armazenados na tabela ocmq.

Tabela 3 Campos importantes na tabela ocmq

Rótulo	Nome do Campo
ID da Cotação	number
Fase Atual	current.phase
Status	status
Status de Aprovação	approval.status
Descrição Resumida	brief.description
Requisitado para	requested.for
Data de Requisição	requested.date
Requisitado por	requestor.name
Departamento Designado	assigned.dept
Designado a	assigned.to
Coordenador	coordinator
Gerente de Trabalho	work.manager
Custo Total	total.cost
Empresa	company
Localização para Cobrança	bill.to.code
Departamento para Cobrança	bill.to.dept
ID do Projeto	project.id
Remessa	ship.to.code

Tabela 3 Campos importantes na tabela ocmq (continuação)

Rótulo	Nome do Campo
Motivo	reason
Prioridade	priority
Descrição	description

Pedido

Registros de pedido são os “tickets” que rastreiam o fluxo de trabalho do pedido real de um item de linha ou de vários itens de linhas, sob o ponto de vista do processamento e recebimento de pedidos. Eles podem consumir itens de linha de uma ou mais cotações. São armazenados na tabela ocmo.

Tabela 4 Campos importantes na tabela ocmo

Rótulo	Nome do Campo
ID do Pedido	number
Fase Atual	current.phase
Status	status
Status de Aprovação	approval.status
Fornecedor	vendor
Portadora	shipping.carrier
Coordenador	coordinator
FOB	freight.on.board
Em Alerta	alert
Descrição	description

Item de Linha

Registros de item de linha são gerados com novas cotações ou pedidos e associados a essas cotações ou pedidos. São armazenados na tabela ocml.

Tabela 5 Campos importantes na tabela ocml

Rótulo	Nome do Campo
Número	number
Status	status
ID do Projeto	project.id
Categoria	categoria
Cotação/Pedido Primário	parent.quote

Tabela 5 Campos importantes na tabela ocml (continuação)

Rótulo	Nome do Campo
IL Primário	parent.line.item
Elemento Primário do Grupo	group.parent
Fornecedor	vendor
Transação - Tipo	trans.type
Nº do Contrato do Fornecedor	vendor.contract.no
Empresa	company
Coordenador	coordinator
Departamento Designado	assigned.dept
Designado a	assigned.to
Requisitado para	contact.name
Departamento para Cobrança	bill.to.dept
Nº da Peça	part.no
Descrição da Peça	part.desc
Fabricante	manufacturer
Modelo	model
Custo Total	total
Quantidade Original	quantity
Quantidade Recebida	quantity.received
Do Estoque	from.stock
Saldo	quantity.balance
Descrição de Datas > Conclusão Prevista	target.completion
Descrição de Datas > Pedido Previsto	target.order
Descrição de Datas > Prazo de Entrega	normal.lead.time/target.lead.time
Descrição de Datas > Programação de Trabalho	duty.table
Descrição de Datas > Fuso Horário	vendor.time.zone
Descrição de Datas > Descrição	description

Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Problemas

O aplicativo Gerenciamento de Problemas divide o processo de gerenciamento de problemas em dois estágios. O Controle de Problemas, que identifica e rastreia problemas, e o Controle de Erros, que controla o processo de encontrar soluções.

O aplicativo Gerenciamento de Problemas armazena os dados do Controle de Problemas e do Controle de Erros em tabelas separadas, conforme documentado abaixo.

- [Controle de Problemas](#) , na página 341
- [Controle de Erros](#) , na página 343

Controle de Problemas

Muitos campos importantes para o aplicativo Gerenciamento de Problemas estão localizados na tabela rootcause. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela rootcause.

Tabela B-1 Campos importantes na tabela de causas raiz

Rótulo	Nome do campo
ID do Problema	id
Fase	current.phase
Status	rcStatus
Designação > Grupo Designado	assignment
Designação > Coordenador de Problemas	assignee.name
Itens Afetados > Serviços	affected.item
Itens Afetados > IC Principal	logical.name
Itens Afetados > Contagem de ICs Afetados	affected.ci.count
Título	brief.description
Descrição	description
Descrição da Causa Raiz	root.cause
Detalhe do Problema > Categoria	incident.category Observação: a categoria do problema não é exibida nos formulários de problemas. A categoria exibida nos formulários de problema é a categoria Incidente.
Detalhe do Problema > Área	subcategory

Tabela B-1 Campos importantes na tabela de causas raiz (continuação)

Rótulo	Nome do campo
Detalhe do Problema > Subárea	product.type
Detalhe do Problema > Impacto	initial.impact
Detalhe do Problema > Urgência	severity
Detalhe do Problema > Prioridade	priority.code
Detalhe do Problema > Data Prevista do ANS	next.breach
Detalhe do Problema > Data Prevista da Causa Raiz	rootcauseDate
Detalhe do Problema > Data Prevista da Solução (Data de Identificação da Solução)	solutionDate
Detalhe do Problema > Data Prevista da Resolução (Data da Resolução do Problema)	expected.resolution.time
Detalhe do Problema > Contagem de Incidentes Relacionados	incident.count
Detalhe do Incidente > Código de Fechamento	closure.code
Detalhe do Problema > Solução de Contorno Sugerida	workaround
Avaliação > N° de Homens-Dia Estimado	estimatedMandays
Avaliação > Custos Estimados	estimatedCost
Avaliação > tabela de ICs Afetados	affected.ci

Controle de Erros

Outra tabela importante no aplicativo Gerenciamento de Problemas é a tabela de erros conhecidos. Os formulários de erro conhecido usam os campos dessa tabela. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela de erros conhecidos.

Tabela B-2 Campos importantes na tabela de erros conhecidos

Rótulo	Nome do campo
ID do Erro Conhecido	id
Fase	current.phase
Status	rcStatus
Designação > Grupo Designado	assignment
Designação > Coordenador de Problemas	assignee.name
Itens Afetados > Serviços	affected.item
Itens Afetados > IC Principal	logical.name
Itens Afetados > Contagem de ICs Correspondentes	matching.ci.count
Título	brief.description
Descrição	description
Descrição da Causa Raiz	root.cause
Detalhe do Erro Conhecido > Categoria	incident.category
Detalhe do Erro Conhecido > Área	subcategory
Detalhe do Erro Conhecido > Subárea	product.type
Detalhe do Erro Conhecido > Impacto	initial.impact
Detalhe do Erro Conhecido > Urgência	severity
Detalhe do Erro Conhecido > Prioridade	priority.code
Detalhe do Erro Conhecido > Data de Identificação da Solução	solutionDate
Detalhe do Erro Conhecido > Data da Resolução do Erro Conhecido	expected.resolution.time

Tabela B-2 Campos importantes na tabela de erros conhecidos (continuação)

Rótulo	Nome do campo
Detalhe do Erro Conhecido > Contagem de Interações Relacionadas	interaction.count
Detalhe do Erro Conhecido > Código de Fechamento	closure.code
Detalhe do Erro Conhecido > Solução de Contorno	workaround
Detalhe do Erro Conhecido > Solução	resolution
Avaliação > N° de Homens-Dia Estimado	estimatedMandays
Avaliação > Custos Estimados	estimatedCost
Avaliação > Lista de Itens de Configuração Correspondentes	matching.ci

Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Mudanças

A maioria dos campos importantes para o aplicativo Gerenciamento de Mudanças está localizada na tabela cm3r. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela cm3r.

Tabela B-3 Campos importantes na tabela cm3r

Rótulo	Nome do campo
ID da Mudança	number
Fase	current.phase
Status	status
Status da Aprovação	approval.status
Iniciado por	requested.by
Nome Completo	full.name
Telefone	contact.phone
Email	email
Grupo Designado	assign.dept
Coordenador de Mudanças	coordinator
Serviço	affected.item
IC Afetado	assets

Tabela B-3 Campos importantes na tabela cm3r (continuação)

Rótulo	Nome do campo
Localização	location.full.name
Título	brief.description
Descrição	description
Categoria	category
Mudança de Emergência	emergency
Gerenciamento de Liberações	releaseCandidate
Impacto	initial.impact

Tabelas e campos do aplicativo Gerenciamento de Configurações

A maioria dos campos importantes para o aplicativo Gerenciamento de Configurações está localizada na tabela device. O rótulo no formulário pode nem sempre corresponder ao nome do campo na tabela. Esta tabela associa o rótulo e o nome do campo na tabela device.

Tabela B-4 Campos importantes na tabela device

Rótulo	Nome do campo
Identificador do IC	id
Nome do IC	logical.name
Rótulo do Ativo	asset.tag
Status	istatus
Designações > Proprietário	owner
Designações > Grupo de admin da config	assignment
Designações > Grupos de Suporte	support.groups
Designações > Observações do Suporte	support.remarks
Designações > Número de Peça	part.no
Modelo > Fabricante	manufacturer
Modelo > Modelo	model
Modelo > Versão	versão
Modelo > Número de Série	serial.no
Modelo > Título	title
Modelo > Descrição	comments

Tabela B-4 Campos importantes na tabela device (continuação)

Rótulo	Nome do campo
Classificação > Tipo de IC	type
Classificação > Subtipo de IC	subtype
Classificação > Ambiente	environment
Classificação > Classificação de Segurança	securityClassification
Classificação > Classificação SOX	soxClassification
Classificação > Classificação de controle de exportação	expcClassification
Classificação > IC Crítico	device.severity
Classificação > Prioridade	problem.priority
Classificação > Impacto Padrão	default.impact
Classificação > Base de Usuários	useBase
Classificação > Sistema Inoperante	is.down
Classificação > Mudança Pendente	pending.change
Classificação > Permitir Inscrição	allow.subscription
Referência > Referência	baseline
Referência > Versão da Referência	baseline.version
Auditoria > Política de Auditoria	auditPolicy
Auditoria > Status da Auditoria	auditStatus
Auditoria > Discrepância de Auditoria	auditDiscrepancy
Auditoria > Última Data de Auditoria	auditDate
Auditoria > Próxima Auditoria Programada	scheduledAudit
Auditoria > Auditado pela Última Vez por	auditBy

Índice

- ## A
- aceitação de solução do erro conhecido
 - diagrama do fluxo de trabalho, 197
 - tabela do processo, 198
 - administrador de configurações, função de usuário de Gerenciamento de Configurações, 312
 - administrador de configurações, função de usuário Gerenciamento de Configurações, 293 to ??
 - administrador de ferramentas/sgc, função de usuário de Gerenciamento de Configurações, 284, 292, 293
 - administrador do sistema, função de usuário de Gerenciamento de Configurações, 311 to 312
 - agente de central de serviços
 - função de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários, 28
 - Função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 68 to 87
 - função do usuário do Gerenciamento de Interações com os Usuários, 38, 43
 - Função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 239 to 241
 - alertas, Gerenciamento de Problemas, 169
 - Ambiente de tempo de execução
 - consulte* RTE
 - analista de incidentes, função de usuário de Gerenciamento de Incidentes, 63
 - analista de incidentes, função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 72 to 82
 - analista de problemas, função do usuário do Gerenciamento de Problemas, 181 to 201
 - aplicativos
 - Central de Serviços, 23 to 57
 - relação com outros aplicativos, 20
 - Gerenciamento de Configurações, 275 to 325
 - relação com outros aplicativos, 22
 - Gerenciamento de Incidentes, 59 to 104
 - relação com outros aplicativos, 20
 - Gerenciamento de Mudanças, 221 to 274
 - relação com outros aplicativos, 21
 - Gerenciamento de Problemas, 167 to 217
 - relação com outros aplicativos, 21
 - Gerenciamento de Requisições
 - relação com outros aplicativos, 20
 - aprovação de mudanças
 - diagrama do fluxo de trabalho, 250
 - tabela do processo, 251
 - aprovador de mudanças
 - Função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 251 to 252
 - assistentes
 - escalar interação-incidente, 57
 - escalar interação-RDI, 57
 - escalar interação-RDM, 57
 - auditor de configurações, função de usuário de Gerenciamento de Configurações, 284, 302 to 309
 - autoatendimento pelo usuário
 - diagrama do fluxo de trabalho, 34
 - tabela do processo, 35
 - avaliação e fechamento da mudança
 - diagrama do fluxo de trabalho, 259
 - tabela do processo, 260
 - avaliação e planejamento da mudança
 - diagrama do fluxo de trabalho, 247
 - tabela do processo, 248
- ## C
- categorias, 110, 223
 - Central de Serviços, 23 to 57
 - detalhes de formulários, 48 to 53
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - consulte* Gerenciamento de Interações com os Usuários, diagramas de fluxo de trabalho
 - consulte* Gerenciamento de Interações com os Usuários, diagramas do fluxo de trabalho de
 - processos
 - consulte* Gerenciamento de Interações com os Usuários, processos de
 - relação com outros aplicativos, 20

- tabelas do processo
 - consulte* Gerenciamento de Interações com os Usuários, tabelas de processos
 - consulte* Gerenciamento de Interações com os Usuários, tabelas do processo de
 - central de serviços
 - Função da ITIL, 24
 - operação de serviço, 24
 - responsabilidades da, 24
 - COBIT, 13
 - KPIs de Gerenciamento de Configurações, 286
 - KPIs de Gerenciamento de Incidentes, 66
 - KPIs de Gerenciamento de Interações com os Usuários, 30
 - KPIs de Gerenciamento de Mudanças, 236
 - KPIs de Gerenciamento de Problemas, 176
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração
 - diagrama do fluxo de trabalho, 301
 - tabela do processo, 302
 - controle de configurações
 - diagrama do fluxo de trabalho, 298
 - tabela do processo, 299
 - control objectives and IT process framework
 - consulte* COBIT
 - Coordenador, 201
 - coordenador de incidentes, função de usuário de Gerenciamento de Incidentes, 63
 - coordenador de incidentes, função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 72 to 91
 - coordenador de mudanças
 - Função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 239 to 249
 - Função do usuário do Gerenciamento de Problemas, 199 to 201
 - coordenador de problemas, função do usuário do Gerenciamento de Problemas, 179 to 183
- D**
- designação de incidentes
 - diagrama do fluxo de trabalho, 72
 - tabela do processo, 73
 - detalhes de formulários
 - Central de Serviços, 48 to ??
 - Gerenciamento de Configurações, 315 to 326
 - Gerenciamento de Incidentes, 98 to 104
 - Gerenciamento de Mudanças, 269 to 274
 - detalhes do formulário
 - Central de Serviços, ?? to 53
 - Gerenciamento de Problemas, 211 to 216
 - deteção, registro em log e categorização do problema
 - diagrama do fluxo de trabalho, 180
 - tabela do processo, 181
 - diagramas de processos
 - Gerenciamento de Configurações, 283
 - Gerenciamento de Incidentes, 62
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - Central de Serviços
 - consulte* diagramas de fluxo de trabalho, Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - consulte* diagramas do fluxo de trabalho, Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - Gerenciamento de Configurações
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração, 301
 - controle de configurações, 298
 - gerenciamento de dados principais, 310
 - identificação de configurações, 294
 - planejamento de gerenciamento de configurações, 291
 - verificação e auditoria de configurações, 307
 - Gerenciamento de Incidentes
 - designação de incidentes, 72
 - escalação de incidentes, 83
 - fechamento de incidentes, 81
 - investigação e diagnóstico de incidentes, 75
 - Monitoramento de ANOs e CAs, 89
 - Monitoramento de ANSs, 86
 - registro em log de incidentes, 69
 - resolução e recuperação de incidentes, 79
 - tratamento de reclamações, 92
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - autoatendimento pelo usuário, 34
 - fechamento de interações, 40, 42
 - tratamento de interações, 37
 - Gerenciamento de Mudanças
 - aprovação de mudanças, 250
 - avaliação e fechamento da mudança, 259
 - avaliação e planejamento da mudança, 247
 - implementação da mudança coordenada, 253
 - registro em log de mudanças, 240
 - revisão da mudança, 244
 - tratamento de mudanças de emergência, 263

- Gerenciamento de Problemas
 - aceitação de solução do erro conhecido, 197
 - deteção, registro em log e categorização do problema, 180
 - fechamento e revisão do problema, 203
 - investigação do erro conhecido, 194
 - investigação e diagnóstico de problemas, 187
 - monitoramento de problemas e erros conhecidos, 205
 - priorização e planejamento do problema, 184
 - registro em log e categorização do erro conhecido, 191
 - resolução de um erro conhecido, 200
- diagramas do processo
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários, 26
 - Gerenciamento de Mudanças, 224
 - Gerenciamento de Problemas, 170
- E**
- e-ccm, função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 262 to 264
- entrada
 - Gerenciamento de Configurações, 285
 - Gerenciamento de Incidentes, 64
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários, 29
 - Gerenciamento de Mudanças, 234
 - Gerenciamento de Problemas, 174
- escalação de incidentes
 - diagrama do fluxo de trabalho, 83
 - tabela do processo, 84
- F**
- fases, Gerenciamento de Mudanças, 110, 223
- fechamento de incidentes
 - diagrama do fluxo de trabalho, 81
 - tabela do processo, 82
- fechamento de interações
 - diagramas do fluxo de trabalho, 40, 42
 - tabela do processo, 41, 43
- fechamento em duas etapas, ticket de incidente, 61
- fechamento em uma etapa, ticket de incidente, 61
- fechamento e revisão do problema
 - diagrama do fluxo de trabalho, 203
 - tabela do processo, 204
- formulários
 - Gerenciamento de Configurações, item de configuração de, 314
- Gerenciamento de Incidentes
 - incidente atualizado, 97
 - novo incidente, 96
- Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - interação escalada, 47
 - nova interação, 46
- Gerenciamento de Mudanças, nova requisição de mudança do, 268
- Gerenciamento de Problemas
 - novo erro conhecido, 216
 - novo problema, 210
- funções de usuário
 - Gerenciamento de Problemas, 173
- funções de usuário
 - Gerenciamento de Configurações
 - administrador de configurações, 284, 293 to ??
 - administrador de ferramentas/sgc, 284, 292, 293
 - administrador do sistema, 311 to 312
 - auditor de configurações, 284, 302 to 309
 - gerente de configurações, 284, 292 to ??
 - Gerenciamento de Incidentes, 63
 - analista de incidentes, 63
 - coordenador de incidentes, 63
 - gerente de incidentes, 63
 - operador, 63
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - usuário, 28
 - Gerenciamento de Problemas
 - coordenador de problemas, 173
 - gerente de problemas, 173
- funções do usuário
 - Gerenciamento de Configurações, 284
 - administrador de configurações, ?? to 312
 - gerente de configurações, ?? to 293
 - Gerenciamento de Incidentes
 - agente de central de serviços, 68 to 87
 - analista de incidentes, 72 to 82
 - coordenador de incidentes, 72 to 91
 - gerente da central de serviços, 70 to 93
 - gerente de incidentes, 84 to 89
 - operador, 68 to 72
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários, 28
 - agente de central de serviços, 28, 38 to 43
 - usuário, 35 to 36

- Gerenciamento de Mudanças, 233
 - agente de central de serviços, 239 to 241
 - analista de mudanças, 233
 - aprovador de mudanças, 233, 251 to 252
 - coordenador de mudanças, 233, 239 to 249
 - e-ccm, 233, 262 to 264
 - gerente de construção e acondicionamento de liberações, 233, 262
 - gerente de liberações, 239 to 243
 - gerente de mudanças, 233, 251 to 265
 - gerente de problemas, 239 to 243
- Gerenciamento de Problemas
 - analista de problemas, 173, 181 to 201
 - coordenador de mudanças, 199 to 201
 - coordenador de problemas, 179 to 183
 - gerente de problemas, 185 to 207

G

- Gerenciamento de Configurações, 275 to 325
 - aplicativo, 277
 - diagrama de processos, 283
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração, 301
 - controle de configurações, 298
 - gerenciamento de dados principais, 310
 - identificação de configurações, 294
 - planejamento de gerenciamento de configurações, 291
 - verificação e auditoria de configurações, 307
 - entrada, 285
 - formulários
 - detalhes de formulários, 315 to 326
 - item de configuração, 314
 - função da ITIL, 276
 - funções de usuário
 - administrador de configurações, 284, 293 to ??, 312
 - administrador de ferramentas/sgc, 284, 292 to 293
 - administrador do sistema, 311 to 312
 - auditor de configurações, 284, 302 to 309
 - gerente de configurações, 284, 292 to 293
 - funções do usuário, 284
 - KPIs
 - COBIT, 286
 - ITIL, 286
 - Service Manager, 285
 - Matriz RACI, 287
 - processos, 275 to 325
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração, 300 to 304
 - controle de configurações, 298 to 299
 - gerenciamento de dados principais, 310 to 312
 - identificação de configurações, 294 to 297
 - planejamento de gerenciamento de configurações, 290 to 293
 - verificação e auditoria de configurações, 305 to 309
 - visão geral, 281
 - relação com outros aplicativos, 22
 - saída, 285
 - tabelas do processo
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração, 302
 - controle de configurações, 299
 - gerenciamento de dados principais, 311
 - identificação de configurações, 295
 - planejamento de gerenciamento de configurações, 292
 - verificação e auditoria de configurações, 308
 - transição de serviços, 276
- gerenciamento de dados principais
 - diagrama do fluxo de trabalho, 310
 - tabela do processo, 311
- Gerenciamento de Incidentes, 59 to 104
 - aplicativo, 60
 - diagrama de processos, 62
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - designação de incidentes, 72
 - escalação de incidentes, 83
 - fechamento de incidentes, 81
 - investigação e diagnóstico de incidentes, 75
 - Monitoramento de ANOs e CAs, 89
 - Monitoramento de ANSs, 86
 - registro em log de incidentes, 69
 - resolução e recuperação de incidentes, 79
 - entrada, 64
 - fechamento em duas etapas, 61
 - fechamento em uma etapa, 61
 - formulários
 - detalhes de formulários, 98 to 104
 - incidente atualizado, 97
 - novo incidente, 96
 - função da ITIL, 60
 - funções de usuário, 63
 - analista de incidentes, 63
 - coordenador de incidentes, 63
 - gerente de incidentes, 63
 - operador, 63

- funções do usuário
 - agente de central de serviços, 68 to 87
 - analista de incidentes, 72 to 82
 - coordenador de incidentes, 72 to 91
 - gerente da central de serviços, 70 to 93
 - gerente de incidentes, 84 to 89
 - operador, 68 to 72
- KPIs
 - COBIT, 66
 - ITIL, 65
 - Service Manager, 65
- Matriz RACI, 66
- observações para implementação, 61
- operação de serviço, 60
- processos, 59 to 104
 - designação de incidentes, 72 to 73
 - escalação de incidentes, 83 to 85
 - fechamento de incidentes, 81 to 82
 - investigação e diagnóstico de incidentes, 74 to 77
 - Monitoramento de ANOs e CAs, 89 to 91
 - Monitoramento de ANSs, 86 to 87
 - registro em log de incidentes, 68 to 71
 - resolução e recuperação de incidentes, 78 to 80
 - tratamento de reclamações, 92 to 93
 - visão geral, 61
- relação com outros aplicativos, 20
- saída, 64
- tabelas do processo
 - designação de incidentes, 73
 - escalação de incidentes, 84
 - fechamento de incidentes, 82
 - investigação e diagnóstico de incidentes, 76
 - Monitoramento de ANOs e CAs, 90
 - Monitoramento de ANSs, 87
 - registro em log de incidentes, 70
 - resolução e recuperação de incidentes, 80
- Gerenciamento de Interações com os Usuários, 23 to 57
 - área, 55
 - categoria, 55
 - diagrama do processo, 26
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - autoatendimento pelo usuário, 34
 - fechamento de interações, 40, 42
 - tratamento de interações, 37
 - entrada, 29
 - formulários
 - interação escalada, 47
 - nova interação, 46
 - funções de usuário
 - usuário, 28
- funções do usuário, 28
 - agente de central de serviços, 28, 38, 43
 - usuário, 35 to 36
- KPIs
 - COBIT, 30
 - ITIL, 30
 - Service Manager, 30
- Matriz RACI, 31
- processos, 23 to 57
 - autoatendimento pelo usuário, 34 to 36
 - fechamento de interações, 40 to 41, 42 to 43
 - tratamento de interações, 37 to 39
- saída, 29
- subárea, 55
- tabelas do processo
 - autoatendimento pelo usuário, 35
 - fechamento de interações, 41, 43
 - tratamento de interações, 38
- Gerenciamento de Mudanças, 221 to 274
 - aplicativo, 222
 - categorias, 110, 223
 - diagrama do processo, 224
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - aprovação de mudanças, 250
 - avaliação e fechamento da mudança, 259
 - avaliação e planejamento da mudança, 247
 - implementação da mudança coordenada, 253
 - registro em log de mudanças, 240
 - revisão da mudança, 244
 - tratamento de mudanças de emergência, 263
 - entrada, 234
 - formulários
 - detalhes de formulários, 269 to 274
 - nova requisição de mudança, 268
 - Função da ITIL, 222
 - funções do usuário, 233
 - agente de central de serviços, 239 to 241
 - analista de mudanças, 233
 - aprovador de mudanças, 233, 251 to 252
 - coordenador de mudanças, 233, 239 to 249
 - e-ccm, 233, 262 to 264
 - gerente de construção e acondicionamento de liberações, 233, 262
 - gerente de liberações, 239 to 243
 - gerente de mudanças, 233, 251 to 265
 - gerente de problemas, 239 to 243
 - KPIs
 - COBIT, 236
 - ITIL, 235
 - Service Manager, 234
 - Matriz RACI, 113, 237

- processos, 221 to 274
 - aprovação de mudanças, 250 to 252
 - avaliação e fechamento da mudança, 258 to 261
 - avaliação e planejamento da mudança, 247 to 249
 - implementação da mudança coordenada, 253 to 257
 - registro em log de mudanças, 239 to 243
 - revisão da mudança, 244 to 246
 - tratamento de mudanças de emergência, 262 to 265
 - visão geral, 223
- relação com outros aplicativos, 21
- saída, 234
- tabelas do processo
 - aprovação de mudanças, 251
 - avaliação e fechamento da mudança, 260
 - avaliação e planejamento da mudança, 248
 - implementação da mudança coordenada, 254
 - registro em log de mudanças, 241
 - revisão da mudança, 245
 - tratamento de mudanças de emergência, 264
- transição de serviços, 222
- Gerenciamento de Problemas, 167 to 217
 - alertas, 169
 - aplicativo, 168
 - diagrama do processo, 170
 - diagramas do fluxo de trabalho
 - aceitação de solução do erro conhecido, 197
 - deteção, registro em log e categorização do problema, 180
 - fechamento e revisão do problema, 203
 - investigação do erro conhecido, 194
 - investigação e diagnóstico de problemas, 187
 - monitoramento de problemas e erros conhecidos, 205
 - priorização e planejamento do problema, 184
 - registro em log e categorização do erro conhecido, 191
 - resolução de um erro conhecido, 200
 - entrada, 174
 - formulários
 - detalhes do formulário, 211 to 216
 - novo erro conhecido, 216
 - novo problema, 210
 - função da ITIL, 168
 - funções de usuário, 173
 - coordenador de problemas, 173
 - gerente de problemas, 173
 - funções do usuário
 - analista de problemas, 173, 181 to 201
 - coordenador de mudanças, 199 to 201
 - coordenador de problemas, 179 to 183
 - gerente de problemas, 185 to 207
 - funções d usuário, 172
 - KPIs
 - COBIT, 176
 - ITIL, 175
 - Service Manager, 175
 - Matriz RACI, 177
 - notificações, 169
 - operação de serviço, 168
 - proativo, 168
 - processos, 167 to 217
 - aceitação de solução do erro conhecido, 197 to 198
 - deteção, registro em log e categorização do problema, 179 to 183
 - fechamento e revisão do problema, 202 to 204
 - investigação do erro conhecido, 194 to 196
 - investigação e diagnóstico de problemas, 187 to 189
 - monitoramento de problemas e erros conhecidos, 205 to 207
 - priorização e planejamento do problema, 184 to 186
 - registro em log e categorização do erro conhecido, 190 to 193
 - resolução de um erro conhecido, 199 to 201
 - visão geral, 169
 - reativo, 168
 - relação com outros aplicativos, 21
 - saída, 174
 - tabelas do processo
 - aceitação de solução do erro conhecido, 198
 - deteção, registro em log e categorização do problema, 181
 - fechamento e revisão do problema, 204
 - investigação do erro conhecido, 195
 - investigação e diagnóstico de problemas, 188
 - monitoramento de problemas e erros conhecidos, 206
 - priorização e planejamento do problema, 185
 - registro em log e categorização do erro conhecido, 192
 - resolução de um erro conhecido, 201
- Gerenciamento de Problemas proativo, 168
- Gerenciamento de Problemas reativo, 168
- Gerenciamento de Requisições
 - relação com outros aplicativos, 20
- gerente da central de serviços, função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 70 to 93
- gerente de configurações
 - função de usuário de Gerenciamento de Configurações, 284, 292 to 293

gerente de construção e acondicionamento de liberações, função do usuário de Gerenciamento de Mudanças, 262

gerente de incidentes, função de usuário de Gerenciamento de Incidentes, 63

gerente de incidentes, função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 84 to 89

gerente de liberações, função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 239 to 243

gerente de mudanças, função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 251 to 265

gerente de problemas

Função do usuário do Gerenciamento de Mudanças, 239 to 243

Função do usuário do Gerenciamento de Problemas, 185 to 207

I

identificação de configurações

diagrama do fluxo de trabalho, 294

tabela do processo, 295

implementação da mudança coordenada

diagrama do fluxo de trabalho, 253

tabela do processo, 254

Indicadores Principais de Desempenho

consulte KPIs

Information Technology Infrastructure Library

consulte ITIL

Information Technology Service Management

consulte ITSM

International Organization for Standardization

consulte ISO

investigação do erro conhecido

diagrama do fluxo de trabalho, 194

tabela do processo, 195

investigação e diagnóstico de incidentes

diagrama do fluxo de trabalho, 75

tabela do processo, 76

investigação e diagnóstico de problemas

diagrama do fluxo de trabalho, 187

tabela do processo, 188

ISO, 13

ITIL, 11

central de serviços, função da, 24

Gerenciamento de Configurações

função, 276

KPIs, 286

Gerenciamento de Incidentes

função, 60

KPIs, 65

Gerenciamento de Interações com os Usuários, KPIs de, 30

Gerenciamento de Mudanças

função, 222

Gerenciamento de Problemas

função, 168

KPIs, 175

KPIs de Gerenciamento de Mudanças, 235

ITSM, 11

K

KPIs

COBIT

Gerenciamento de Configurações, 286

Gerenciamento de Incidentes, 66

Gerenciamento de Interações com os Usuários, 30

Gerenciamento de Mudanças, 236

Gerenciamento de Problemas, 176

ITIL

Gerenciamento de Configurações, 286

Gerenciamento de Incidentes, 65

Gerenciamento de Interações com os Usuários, 30

Gerenciamento de Mudanças, 235

Gerenciamento de Problemas, 175

Service Manager

Gerenciamento de Configurações, 285

Gerenciamento de Incidentes, 65

Gerenciamento de Interações com os Usuários, 30

Gerenciamento de Mudanças, 234

Gerenciamento de Problemas, 175

M

Matriz RACI

Gerenciamento de Configurações, 287

Gerenciamento de Incidentes, 66

Gerenciamento de Interações com os Usuários, 31

Gerenciamento de Mudanças, 113, 237

Gerenciamento de Problemas, 177

módulos *consulte* aplicativos

Monitoramento de ANOs e CAs

diagrama do fluxo de trabalho, 89

tabela do processo, 90

Monitoramento de ANSs

diagrama do fluxo de trabalho, 86

tabela do processo, 87

monitoramento de problemas e erros conhecidos

diagrama do fluxo de trabalho, 205

tabela do processo, 206

- N**
- notificações, Gerenciamento de Problemas, 169
- O**
- operação de serviço
 - central de serviços, 24
 - Gerenciamento de Incidentes, 60
 - Gerenciamento de Problemas, 168
 - operador, função do usuário do Gerenciamento de Incidentes, 68 to 72
- P**
- padrões do mercado
 - COBIT 4.1, 15
 - ISO 20000, 15
 - ITIL V3, 14
 - planejamento de gerenciamento de configurações
 - diagrama do fluxo de trabalho, 291
 - tabela do processo, 292
 - priorização e planejamento do problema
 - diagrama do fluxo de trabalho, 184
 - tabela do processo, 185
 - processos
 - Gerenciamento de Configurações, 275 to 325
 - Gerenciamento de Incidentes, 59 to 104
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários, 23 to 57
 - Gerenciamento de Mudanças, 221 to 274
 - Gerenciamento de Problemas, 167 to 217
- R**
- RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed ou Responsável, Responsabilizável, Consultado e Informado)
 - consulte* matriz RACI
 - registro em log de incidentes
 - diagrama do fluxo de trabalho, 69
 - tabela do processo, 70
 - registro em log de mudanças
 - diagrama do fluxo de trabalho, 240
 - tabela do processo, 241
 - registro em log e categorização do erro conhecido
 - diagrama do fluxo de trabalho, 191
 - tabela do processo, 192
 - resolução de um erro conhecido
 - diagrama do fluxo de trabalho, 200
 - tabela do processo, 201
 - resolução e recuperação de incidentes
 - diagrama do fluxo de trabalho, 79
 - tabela do processo, 80
 - revisão da mudança
 - diagrama do fluxo de trabalho, 244
 - tabela do processo, 245
 - RTE, 12
- S**
- saída
 - Gerenciamento de Configurações, 285
 - Gerenciamento de Incidentes, 64
 - Gerenciamento de Interações com os Usuários, 29
 - Gerenciamento de Mudanças, 234
 - Gerenciamento de Problemas, 174
 - Service Manager
 - aplicativos, 13
 - arquitetura, 12
 - camada da Web, 13
 - clientes, 12
 - cliente Web, 13
 - Cliente Windows, 13
 - processos, 18
 - RTE, 12
 - servidor, 13
 - visão geral, 12
- T**
- tabelas do processo
 - Central de Serviços
 - consulte* tabelas de processos, Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - consulte* tabelas do processo, Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - Gerenciamento de Configurações
 - contabilidade e geração de relatórios de status de configuração, 302
 - controle de configurações, 299
 - gerenciamento de dados principais, 311
 - identificação de configurações, 295
 - planejamento de gerenciamento de configurações, 292
 - verificação e auditoria, 308
 - Gerenciamento de Incidentes
 - designação de incidentes, 73
 - escalação de incidentes, 84
 - fechamento de incidentes, 82
 - investigação e diagnóstico de incidentes, 76
 - Monitoramento de ANOs e CAs, 90
 - Monitoramento de ANSs, 87
 - registro em log de incidentes, 70
 - resolução e recuperação de incidentes, 80
 - tratamento de reclamações, 92

- Gerenciamento de Interações com os Usuários
 - autoatendimento pelo usuário, 35
 - fechamento de interações, 41, 43
 - tratamento de interações, 38
- Gerenciamento de Mudanças
 - aprovação de mudanças, 251
 - avaliação e fechamento da mudança, 260
 - avaliação e planejamento da mudança, 248
 - implementação da mudança coordenada, 254
 - registro em log de mudanças, 241
 - revisão da mudança, 245
 - tratamento de mudanças de emergência, 264
- Gerenciamento de Problemas
 - aceitação de solução do erro conhecido, 198
 - deteção, registro em log e categorização do problema, 181
 - fechamento e revisão do problema, 204
 - investigação do erro conhecido, 195
 - investigação e diagnóstico de problemas, 188
 - monitoramento de problemas e erros conhecidos, 206
 - priorização e planejamento do problema, 185
 - registro em log e categorização do erro conhecido, 192
 - resolução de um erro conhecido, 201

transição de serviços

- Gerenciamento de Configurações, 276
- Gerenciamento de Mudanças, 222

tratamento de interações

- diagrama do fluxo de trabalho, 37
- tabela do processo, 38

tratamento de mudanças de emergência

- diagrama do fluxo de trabalho, 263
- tabela do processo, 264

tratamento de reclamações

- diagrama do fluxo de trabalho, 92
- tabela do processo, 92

U

usuário, função de usuário de Gerenciamento de Interações com os Usuários, 28

usuário, função do usuário do Gerenciamento de Interações com os Usuários, 35 to 36

V

verificação e auditoria de configurações

- diagrama do fluxo de trabalho, 307
- tabela do processo, 308

