

# **HP OpenView Service Desk 5.1**

## **Guia de Conceitos**

**Versão do software: 5.1**

**Para sistemas operacionais Windows e UNIX**

**Número de Peça: Nenhum**

**Data de publicação do documento: Agosto de 2006**



**i n v e n t**

**Data de versão do software: Agosto de 2006**

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

---

## Avisos legais

### **Garantia.**

*A Hewlett-Packard não oferece garantia de nenhum tipo em relação a este documento, incluindo, mas não se limitando a, garantias implícitas de comercialização e adequação a um propósito específico. A Hewlett-Packard não será responsável por erros contidos neste documento ou por danos diretos, indiretos, especiais, incidentais ou consequentes relacionados ao fornecimento, desempenho ou uso deste material.*

Uma cópia dos termos de garantia específicos aplicáveis ao seu produto Hewlett-Packard pode ser adquirida com o representante de vendas e serviços local.

### **Legenda de direitos restritos.**

O uso, a duplicação ou a divulgação pelo Governo dos EUA está sujeito a restrições conforme exposto no subparágrafo (c)(1)(ii) da cláusula Rights in Technical Data and Computer Software (Direitos sobre Dados Técnicos e Software de Computador) da DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company  
Estados Unidos da América

Os direitos para Departamentos e Órgãos do Governo dos EUA não-DOD (Departamento de Defesa) estão expostos na FAR 52.227-19 (c)(1,2).

### **Avisos de copyright.**

© 1983-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Nenhuma parte deste documento pode ser copiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem o consentimento prévio por escrito da Hewlett-Packard Company. As informações contidas neste material estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

### **Avisos de marcas registradas.**

Microsoft® é uma marca registrada da Microsoft Corporation nos EUA.

UNIX® é uma marca registrada do Open Group.

Windows NT® é uma marca registrada da Microsoft Corporation nos EUA.

Todos os outros nomes de produtos pertencem aos seus respectivos detentores de marcas comerciais ou de serviço e são reconhecidos nesta documentação.



## Atualizações da documentação

## Suporte do HP Open View

### Prefácio

Guia de Conceitos do Service Desk . . . . .	14
Público-alvo . . . . .	15
Observação sobre a terminologia . . . . .	16
Onde localizar informações neste guia . . . . .	17
Documentação do Service Desk. . . . .	19
Leitura de arquivos PDF . . . . .	20

### 1. Apresentação do HP OpenView Service Desk

Neste capítulo. . . . .	22
Módulos do HP OpenView Service Desk. . . . .	24
Gestor do HP OpenView Helpdesk . . . . .	25
Exemplo de help desk – Processando um chamado. . . . .	25
Gestor de Mudanças do HP OpenView . . . . .	26
Exemplo de gestão de mudança – Planejamento e execução de um processo de mudança. . . . .	27
Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView . . . . .	28
ITIL e o Service Desk. . . . .	32
Um resumo do Service Desk . . . . .	34

### 2. Gestão da configuração

Sobre a gestão da configuração . . . . .	36
Neste capítulo. . . . .	37
Termos explicados ou apresentados neste capítulo. . . . .	37
Gestão da configuração . . . . .	38
Itens necessários para gestão da configuração – Exemplos . . . . .	38
ITIL e gestão da configuração . . . . .	41
Service Desk e gestão da configuração . . . . .	43
Geração de itens de configuração . . . . .	43
Alocação de responsabilidades para um item de configuração . . . . .	44
Visualização de perfis para itens de configuração. . . . .	45

---

## Conteúdo

Acompanhamento da relação de um item de configuração com processos do Service Desk . . . . .	45
Acompanhamento do histórico de um item de configuração . . . . .	46
Definição da relação com outros itens de configuração . . . . .	47
Acompanhamento dos níveis de desempenho esperados . . . . .	48
Planejar parada programada e mudanças . . . . .	49
<b>3. Gestão de chamados</b>	
Sobre chamados . . . . .	52
Neste capítulo. . . . .	53
Termos apresentados ou explicados neste capítulo . . . . .	53
Gestão de chamados . . . . .	54
Processando um chamado . . . . .	54
ITIL e gestão de chamados . . . . .	54
Primeiras etapas para a resolução de um chamado . . . . .	55
Registro – detecção – classificação . . . . .	57
Investigação e diagnóstico . . . . .	59
Resolução e fechamento . . . . .	60
Grupos de trabalho . . . . .	61
Ordens de serviço . . . . .	62
Processos de aprovação . . . . .	65
Ações e regras . . . . .	67
Fechamento de chamado . . . . .	71
<b>4. Gestão de incidentes</b>	
Chamados e incidentes . . . . .	74
Neste capítulo. . . . .	75
Termos apresentados ou explicados neste capítulo . . . . .	75
Gestão de incidentes . . . . .	76
Processamento de um incidente . . . . .	77
ITIL e gestão de incidentes . . . . .	78
Resolução de um incidente . . . . .	78
<b>5. Gestão de problemas</b>	
Neste capítulo. . . . .	82
Termos apresentados ou explicados neste capítulo . . . . .	82

Sobre a gestão de problemas . . . . .	83
O que é um problema no Service Desk? . . . . .	83
Quais são as fontes de problemas? . . . . .	83
Como a gestão de problemas se relaciona com outros processos da ITIL? . . . . .	84
Resolução de um problema . . . . .	86
Questões a serem consideradas . . . . .	86
ITIL e gestão de problemas . . . . .	87
Ferramentas do Service Desk para gestão de problemas . . . . .	87
Incidentes, problemas e mudanças . . . . .	90
Cenário: Investigação de um problema . . . . .	92
<b>6. Gestão de mudanças e gestão de projetos</b>	
Sobre gestão de mudanças . . . . .	98
Neste capítulo . . . . .	99
Origens de mudanças . . . . .	100
Como a gestão de mudanças se relaciona com outros processos da ITIL? . . . . .	101
Planejamento da mudança em sua organização . . . . .	102
Questões a serem consideradas . . . . .	102
Diretrizes da ITIL para gestão de mudanças . . . . .	103
Ferramentas do Service Desk para gestão de mudanças . . . . .	104
Cenário: Implementação de uma mudança . . . . .	106
Sobre a gestão de projetos . . . . .	110
<b>7. Utilização de templates no Service Desk</b>	
Sobre templates . . . . .	114
Neste capítulo . . . . .	115
Termos apresentados ou explicados neste capítulo . . . . .	115
Utilização de templates no Service Desk . . . . .	116
Templates aninhados . . . . .	119
Utilização de um template para gerar vários itens de configuração . . . . .	120
<b>8. Gestão de nível de serviço</b>	
Neste capítulo . . . . .	124
Termos apresentados ou explicados neste capítulo . . . . .	124
Serviços e Acordos . . . . .	126

---

## Conteúdo

Tipos de serviços e acordos . . . . .	126
Provedores e destinatários de serviços . . . . .	129
Vários serviços e acordos . . . . .	129
Cenário 1: Vários serviços relacionados a um acordo . . . . .	129
Cenário 2: Vários acordos relacionados a um serviço . . . . .	130
Provedores e destinatários em vários acordos e serviços . . . . .	130
Catálogos de serviços . . . . .	130
Métricas . . . . .	131
Objetivos do Nível de Serviço (SLOs) . . . . .	132
O ciclo de vida do acordo de nível de serviço . . . . .	134
Definição do acordo de nível de serviço . . . . .	134
Configuração do acordo de nível de serviço . . . . .	138
Configuração da hierarquia de serviço . . . . .	138
Configuração do objetivo de métrica e nível de serviço . . . . .	138
Configuração de alerta de violação de conformidade . . . . .	139
Configuração do relatório de GNS . . . . .	139
Garantia do acordo de nível de serviço . . . . .	139
Avaliação de acordo de nível de serviço . . . . .	139
Dicas de implementação . . . . .	141
Modelo do serviço . . . . .	141
Indicadores de desempenho . . . . .	141
Objetivos do nível de serviço . . . . .	141



---

## Atualizações da documentação

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

- Número da versão, que indica a versão do software.
- Data de publicação do documento, que se altera sempre que o documento é atualizado.
- Data de versão do software, que indica a data de lançamento desta versão do software.

Para verificar se há atualizações recentes na documentação ou se está utilizando a edição mais recente, visite o seguinte URL:

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)**

Você receberá também edições atualizadas ou novas se assinar o serviço de suporte de produto apropriado. Entre em contato com seu representante de vendas HP para obter detalhes.

Para ter uma visão geral das informações mais recentes sobre plataformas suportadas, pré-requisitos de instalação, produtos ou resultados de software etc., consulte as Notas de Versão do Service Desk 5.1.



---

## Suporte do HP Open View

Visite o site da Web de suporte do HP OpenView em:

**<http://www.hp.com/managementsoftware/support>**

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

O suporte de software on-line do HP OpenView oferece ao cliente recursos de auto-atendimento. Ele fornece uma maneira rápida e eficiente de acessar ferramentas interativas de suporte técnico necessárias para gerenciar seus negócios. Como um cliente de suporte valioso, você pode aproveitar o benefício de usar o site de suporte para:

- Pesquisar documentos de conhecimento de seu interesse
- Enviar solicitações de melhorias on-line
- Fazer download de correções de software
- Enviar e acompanhar o processo em casos de suporte
- Gerenciar um contrato de suporte
- Pesquisar contatos de suporte da HP
- Rever informações sobre serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes do software
- Pesquisar e se inscrever em treinamentos de software

A maioria das áreas de suporte exige que você esteja cadastrado como um usuário de Passaporte HP e efetue login. Outras também necessitam de um contrato de suporte.

Para encontrar mais informações sobre níveis de acesso, visite:

**[http://www.hp.com/managementsoftware/access\\_level](http://www.hp.com/managementsoftware/access_level)**

Para se cadastrar e obter um ID de Passaporte HP, visite:

**<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>**



---



---

## **Prefácio**

## Guia de Conceitos do Service Desk

O objetivo geral deste guia é fornecer aos gestores de service desk (central de serviços), pessoal de service desk, usuários potenciais e administradores de help desk uma visão geral do HP OpenView Service Desk, e ilustrar como é possível melhorar e aprimorar os processos de service desk ou de help desk em uma organização.

Os objetivos deste guia são:

- Discutir os principais conceitos e processos do HP OpenView Service Desk.
- Para cada processo, examinar as questões que um usuário de help desk pode precisar resolver para implementar com sucesso o processo.
- Demonstrar como o HP OpenView Service Desk pode ajudar o usuário a tratar essas questões.
- Relacionar os processos do HP OpenView Service Desk às diretrizes da ITIL para operações de service desk.

---

### IMPORTANTE

Como seu título sugere, a ênfase em todo o guia está em conceitos básicos em vez de tarefas específicas. O guia não é um manual que enumera tarefas, nem um conjunto de instruções do tipo “como fazer para...”, nem um guia do usuário. A intenção é descrever como o HP OpenView Service Desk ajuda a implementar operações de service desk de acordo com as diretrizes da ITIL. A ênfase está em como o produto ajuda os usuários a implementarem melhores práticas em um ambientes de service desk ou help desk.

---

## **Público-alvo**

Este guia foi projetado para:

- *Gestores*, que precisam ter uma visão geral dos conceitos por trás do HP OpenView Service Desk.
- *Usuários de help desk*, que precisam ter uma visão geral dos conceitos por trás do HP OpenView Service Desk antes de aprender tarefas específicas.
- *Administradores de help desk*, que precisam planejar, configurar e manter o HP OpenView Service Desk.

Para obter uma visão geral detalhada de onde encontrar informações neste guia, consulte “Onde localizar informações neste guia” na página 17.

## Observação sobre a terminologia

Em todo o guia **Service Desk** refere-se a **HP OpenView Service Desk**. Os termos são utilizados alternadamente em todo o guia.

O **Cliente** é alguém que paga pelos serviços de TI oferecidos pelo Service Desk ou os utiliza. Ou seja, um cliente pode ser a pessoa que liga para seu help desk com um problema ou a pessoa, possivelmente um gestor sênior, que paga pelos serviços oferecidos por seu service desk.

Um **Usuário** é um funcionário em sua organização que utiliza o HP OpenView Service Desk. O termo **usuário de help desk** também é utilizado neste guia para se referir a um usuário.

---

### NOTA

No texto, as referências específicas de gênero (conta *dele* ou chamado *dela*) são utilizadas somente por conveniência e referem-se a ambos os sexos.

---



## Onde localizar informações neste guia

Tabela 1

<b>Tópico</b>	<b>Consulte...</b>
<p>Obter uma <i>visão geral</i> dos módulos do HP OpenView Service Desk.</p> <p>Obter uma breve visão geral da ITIL. Saber quais processos da ITIL podem ser aprimorados no Service Desk.</p> <p>Obter um resumo da funcionalidade do Service Desk.</p>	Capítulo 1, "Apresentação do HP OpenView Service Desk" na página 21.
<p>Saber como o Service Desk pode ajudar a gerenciar <i>itens de configuração</i>. Estes incluem elementos como impressoras, roteadores, modems, monitores, software e documentação.</p>	Capítulo 2, "Gestão da configuração" na página 35.
<p>Examinar o conceito de um <i>chamado</i> e de um <i>incidente</i>, e as diferenças entre esses itens.</p> <p>Aprender sobre itens como <i>ordens de serviço</i>, <i>grupos de trabalho</i>, <i>processos de aprovação</i>, <i>regras</i> e <i>ações</i> que podem ajudar a processar um chamado ou incidente, mantendo a conformidade com as diretrizes relevantes da ITIL. Esses itens também são relevantes para outros processos do Service Desk como gestão de problemas e de mudanças.</p>	Capítulo 3, "Gestão de chamados" na página 51.  Capítulo 4, "Gestão de incidentes" na página 73.
<p>Examinar o conceito de um <i>problema</i> no Service Desk, e sua relação com chamados e incidentes. Discutir aspectos do Service Desk que podem ajudar a resolver um problema, mantendo a conformidade com as diretrizes relevantes da ITIL.</p>	Capítulo 5, "Gestão de problemas" na página 81.

**Tabela 1** (Continuação)

<b>Tópico</b>	<b>Consulte...</b>
<p>Examinar os conceitos da <i>gestão de mudança</i> em uma organização. Considerar questões necessárias para implementar um processo de mudança.</p> <p>Aprender sobre ferramentas do Service Desk que podem ajudar a planejar e implementar um processo de mudança.</p> <p>Visualizar um exemplo de como implementar uma mudança no Service Desk.</p> <p>Considerar as diferenças entre um <i>processo de mudança</i> e um <i>projeto</i> no Service Desk, e quando se poderia utilizá-los.</p>	<p>Capítulo 6, "Gestão de mudanças e gestão de projetos" na página 97.</p>
<p>Saber como um template pode ajudar a organizar vários processos do Service Desk como a geração de chamados, o planejamento de mudanças, a implementação de ordens de serviço e as questões orçamentárias associadas.</p>	<p>Capítulo 7, "Utilização de templates no Service Desk" na página 113.</p>
<p>Examinar o conceito de um serviço e de um acordo de serviço no Service Desk. Visualizar exemplos de (vários) serviços e acordos.</p> <p>Examinar os conceitos de métricas no Service Desk.</p> <p>Aprender sobre o ciclo de vida de um acordo de nível de serviço.</p> <p>Aprender como os acordos de nível de serviço são avaliados.</p>	<p>Capítulo 8, "Gestão de nível de serviço" na página 123.</p>

## Documentação do Service Desk

A lista a seguir é uma breve visão geral da documentação relacionada ao HP OpenView Service Desk. Para obter informações sobre o status atual da documentação do Service Desk, consulte “Atualizações da documentação” na página 9.

Com exceção da *Ajuda On-line do HP OpenView Service Desk*, que é instalada junto com o produto, todos os arquivos listados a seguir estão disponíveis no formato PDF na mídia de instalação do HP OpenView Service Desk

- As *Notas de Versão do HP OpenView Service Desk 5,1* contêm informações de última hora, uma descrição dos problemas conhecidos e as soluções provisórias relacionadas, quando aplicável.
- O *Guia de Instalação do HP OpenView Service Desk 5,1* contém informações sobre os requisitos de instalação e instruções detalhadas sobre instalação e desinstalação dos componentes do Service Desk.
- O *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk 5,1* contém informações detalhadas sobre manutenção e configuração do Service Desk.
- O *HP OpenView Metric Adapter Developer Guide* (Guia do Desenvolvedor do Adaptador de Métrica do HP OpenView) contém informações sobre a utilização de adaptadores de métrica abertos (Open Metric Adapters - Open MA) para desenvolver novos adaptadores de métrica da Gestão de Nível de Serviço (GNS).
- O *HP OpenView Service Desk Differences Guide (4.5 - 5,1)* (Guia de Diferenças do HP OpenView Service Desk) contém informações sobre as diferenças entre o Service Desk e o Service Desk 4.5.
- O *HP OpenView Service Level Manager Guide* (Guia do Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView) contém informações sobre os recursos do GNS que permitem ao pessoal de GNS monitorar serviços e gerar relatórios de GNS sobre serviços sujeitos a Acordos de Nível de Serviço gerenciado.
- O *HP OpenView Web API Programmers Guide* (Guia do Programador de API Web do HP OpenView) descreve os procedimentos para utilização da API Web (Interface de Aplicativo de Web do Service Desk). A API Web permite desenvolver aplicativos de web em torno

do HP OpenView Service Desk, integrar o Service Desk em aplicativos locais e adicionar funcionalidade personalizada à implementação do Service Desk.

- O *HP OpenView Service Desk Online Help* é um serviço extensivo de informação. Ele fornece:
  - Informações sobre procedimentos para ajudar a realizar tarefas, seja você novato ou um usuário experiente;
  - Informações de histórico e de visão geral para ajudar a aprimorar o conhecimento sobre os conceitos básicos e a estrutura do Service Desk
  - Informações sobre mensagens de erro que podem surgir ao trabalhar com o Service Desk e informações sobre como solucionar esses erros
  - Auxílio para informar mais sobre o sistema de ajuda on-line

A ajuda on-line é instalada automaticamente como parte do aplicativo Service Desk e pode ser iniciada a partir do Service Desk.

## **Leitura de arquivos PDF**

É possível visualizar e imprimir arquivos PDF com o Adobe Acrobat Reader. Esse software é fornecido no CD-ROM do HP OpenView Service Desk. Para obter instruções sobre a instalação, consulte o arquivo `readme.htm` no CD-ROM.

A versão mais recente do Adobe Acrobat Reader também pode ser obtida gratuitamente no site da Adobe na Internet em <http://www.adobe.com>.

---

# **1 Apresentação do HP OpenView Service Desk**

## **Neste capítulo**

Este capítulo contém uma visão geral dos módulos que compõem o Service Desk. São eles:

- Gestor do HP OpenView Helpdesk
- Gestor de Mudanças do HP OpenView
- Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView

### **Exemplos**

Este capítulo contém dois exemplos breves para ilustrar a utilização do Gestor do HP OpenView Helpdesk e do Gestor de Mudanças do HP OpenView.

### **Termos apresentados neste capítulo**

Os termos listados abaixo são apresentados neste capítulo. Observe que cada termo também é analisado detalhadamente nos capítulos subsequentes deste guia.

- Item de configuração
- Banco de dados de gestão da configuração
- Grupo de trabalho
- Ordem de serviço
- Aprovação
- Template
- Serviço
- Acordo de nível de serviço
- Tipos de serviço
- Relações de serviço
- Definição de serviço
- Métricas de serviço
- Adaptadores de métrica
- Hierarquia do serviço

- Relatório de avaliação do acordo de nível de serviço
- Conformidade do serviço

## Módulos do HP OpenView Service Desk

O HP OpenView Service Desk consiste nos seguintes módulos:

- **Gestor do HP OpenView Helpdesk**

Funciona como a interface entre os clientes de serviço e a organização de TI.

- **Gestor de Mudanças do HP OpenView**

Gerencia a mudança de seus serviços e infra-estrutura de TI.

- **Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView**

Gerencia todo o ciclo de vida de níveis de serviço em sua organização, abrangendo acordos de nível de serviço e acordos de nível operacional. Para obter mais informações sobre esses acordos, consulte o Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123.

Observe também o seguinte:

- O HP OpenView Service Desk fundamenta-se em uma base de gestão de configuração unificada – um *banco de dados de gestão da configuração* (CMDB). O CMDB armazena informações sobre dispositivos de hardware, software, documentação e outros itens que constituem parte da infra-estrutura de TI (consulte a Figura 1-1, “Visão geral dos processos da ITIL em um Service Desk”). Como o repositório de sua infra-estrutura de TI, o CMDB fornece as informações requeridas pelos processos do HP OpenView Service Desk.
- O HP OpenView Service Desk requer dados de outras fontes, por exemplo, informações sobre dispositivos de hardware, software, funcionários, clientes, organizações e dados de desempenho e disponibilidade (dados de métrica). Para isso, o HP OpenView Service Desk possui interfaces abertas para outros aplicativos; por exemplo, o produto pode ser perfeitamente integrado com o HP OpenView Operations Service Navigator (Navegador de serviço de operações do HP OpenView) e o HP OpenView Network Node Manager (Gestor de nó de rede do HP OpenView).



## Gestor do HP OpenView Helpdesk

Um help desk forma a interface entre seus clientes e sua organização de TI. O Gestor do HP OpenView Helpdesk é uma solução integrada para operações de help desk que permite aos funcionários avaliarem de forma rápida e precisa as necessidades e resolverem seus problemas. Para responder a essas necessidades, é preciso equipar seus usuários de help desk para rastrear e vincular cada chamado do cliente ou incidente conforme ele avança através de sua organização de suporte. O exemplo a seguir ilustra isso.

Para obter uma visão geral detalhada da gestão de chamado, consulte o Capítulo 3, Gestão de chamados, na página 51. Para obter uma visão geral detalhada da gestão de incidentes, consulte o Capítulo 4, Gestão de incidentes, na página 73.

### Exemplo de help desk – Processando um chamado

---

#### NOTA

No exemplo a seguir, o termo “Service Desk” é utilizado para se referir ao módulo “Gestor do HP OpenView Helpdesk”.

---

#### Exemplo 1-1 Processando um chamado

Ana, uma operadora de help desk, recebe o chamado de um cliente solicitando suporte para desempenho deficiente do servidor Web. A seção a seguir descreve como Ana pode utilizar o Gestor do HP OpenView Helpdesk para iniciar o processamento e resolver o chamado.

*Identificar o solicitante – identificar o nível de serviço:* Ana utiliza uma caixa de diálogo de pesquisa para identificar o solicitante e visualizar informações sobre o servidor Web, como por exemplo, dados sobre sua configuração e sobre versões ou lançamentos de software. O Service Desk utiliza o termo *item de configuração* para itens na infra-estrutura de TI (consulte o Capítulo 2, Gestão da configuração, na página 35). Após Ana ter identificado o solicitante, o Service Desk exibe automaticamente informações adicionais, como detalhes sobre qualquer acordo de nível de serviço aplicável. Um acordo de nível de serviço (ANS) é um contrato entre a organização de TI e os clientes que define os serviços a serem fornecidos, junto com as características de quantidade e qualidade, como desempenho e disponibilidade (consulte o Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123). Ana pede ao cliente para descrever o problema.

*Criar o chamado:* utilizando um formulário de chamado padrão, Ana usa um template – um esboço para criação de novos objetos – neste caso um novo chamado – para inserir dados no chamado. O ANS do solicitante cobre o fornecimento de hospedagem na Web, então Ana vê que a responsabilidade do problema foi automaticamente atribuída ao grupo de especialistas de Web dentro dos serviços de TI da organização (esse processo de atribuição é definido no template). Nesse caso, o solicitante possui apenas um ANS, de modo que os detalhes do serviço são automaticamente inseridos no formulário de chamado. Para obter mais informações sobre templates no Service Desk, consulte o Capítulo 7, Utilização de templates no Service Desk, na página 113.

*Estabelecimento do impacto.* o cliente informa à Ana sobre o impacto do problema em seu trabalho. Com base nessa informação, Ana atribui um código de impacto ao chamado. Esse código estabelece automaticamente a prioridade do chamado, com base no nível de serviço do cliente. Nesse caso, se aplica o nível mais alto do serviço (Ouro 24 x 7), com um prazo final (“duração da resolução”) de uma hora. O Service Desk insere automaticamente no chamado um prazo final de resolução.

*Processamento adicional:* Ana sabe que a resposta padrão para sintomas como esse é reinicializar o servidor Web, portanto, ela adiciona uma ordem de serviço ao chamado e o atribui ao grupo de especialistas de servidor. A ordem de serviço aparece na lista de tarefas atribuídas hoje a esse grupo. Observe que se Ana não estiver segura sobre uma solução imediata, ela (ou o grupo de trabalho) pode recuperar chamados resolvidos que exibem sintomas similares ou idênticos, que possam sugerir uma solução. O grupo de trabalho utiliza o Service Desk para selecionar a hora ideal para reinicializar o servidor Web, ou seja, um intervalo de tempo que produza menos sobrecarga ao serviço oferecido ao cliente.

*Fechando o chamado:* o cliente é notificado sobre a solução dada ao problema. Ele informa ao help desk se o servidor Web está funcionando de maneira satisfatória e o status de *fechado* é atribuído ao chamado.

## **Gestor de Mudanças do HP OpenView**

Muitas organizações de TI penam com problemas graves de produção devido a mudanças não planejadas. O desafio é gerenciar essas mudanças com o mínimo de interrupção (“parada programada”) para a infra-estrutura de TI ou clientes. É necessária uma compreensão detalhada do impacto de uma parada programada sobre os negócios, e é preciso controle total do processo de mudança para executar as

mudanças e manter a disponibilidade e o desempenho do serviço nos níveis negociados. Por exemplo, a manutenção essencial de grandes servidores internos pode resultar na perda de serviço para alguns clientes por longos períodos de tempo. A fim de tornar as mudanças o menos incômodo possível, o Gestor de Mudanças permite que seus funcionários de help desk vejam exatamente quem será afetado pela mudança, a hora apropriada para realizar a mudança e o melhor uso de recursos durante a mudança.

### **Exemplo de gestão de mudança – Planejamento e execução de um processo de mudança**

#### **Exemplo 1-2**

#### **Planejamento e execução de um processo de mudança**

Paulo Souza, um gerente da Empresa de Invenções, decide instalar uma CPU adicional em um servidor Web sobrecarregado em uma tentativa de aprimorar o desempenho do servidor. Para isso, ele utiliza o Gestor de Mudanças do HP OpenView para iniciar e implementar o processo de mudança em sua organização.

A mudança envolve a configuração de um servidor sobressalente para atuar como um substituto temporário para o servidor Web, o pedido e a instalação de uma CPU e a avaliação da melhoria do desempenho.

Utilizando essas informações, Paulo usa o Gestor de Mudanças do HP OpenView para iniciar o processo de mudança. A lista a seguir detalha alguns aspectos do processo de mudança.

---

#### **NOTA**

No exemplo a seguir, o termo “Service Desk” cobre o módulo “Gestor de Mudanças do HP OpenView”.

---

- *Aprovação*: Paulo utiliza o Service Desk para iniciar um processo de aprovação da mudança entre diversos especialistas. Isso envolve um processo de votação automatizado no qual um especialista vota a favor ou contra a mudança proposta. Paulo atribui um tempo de resposta de uma semana à aprovação, durante o qual cada especialista deve responder à solicitação de votação.
- *Ordens de serviço*: Paulo cria uma ou mais ordens de serviço – ferramentas para planejar, atribuir e acompanhar o trabalho – que detalha as operações envolvidas na mudança. Em cada caso, ele lista um “predecessor” e um “sucessor”, ou seja, as ordens de serviço que

serão executadas antes ou depois de uma ordem de serviço específica ter sido concluída. Por exemplo, a CPU não pode ser instalada até que tenha sido pedida e fornecida e um servidor de backup configurado como um substituto temporário. Paulo atribui as ordens de serviço às pessoas relevantes ou grupos de trabalho na organização. Ele também tem conhecimento dos CIs que serão temporariamente prejudicados pela mudança, e pode indicar em cada ordem de serviço quantas paradas programadas estão envolvidas.

- *Eventos relacionados:* Paulo pode inserir os eventos que originaram a mudança, por exemplo, o problema ou (série de) chamados que acionaram a mudança. Um exemplo de um chamado poderia ser “meu navegador de Web não está respondendo”; um exemplo de problema poderia ser “o servidor Web não agüenta o volume atual de solicitações”.

## **Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView**

A Gestão de Nível de Serviço é o processo de gerenciamento da qualidade e quantidade de serviços fornecidos pela organização provedora de serviços a seus clientes. Por exemplo, se concordar em fornecer um serviço de e-mail a seus clientes, você deve garantir que os serviços sejam fornecidos de acordo com os níveis de serviço negociados.

Para obter uma visão geral detalhada da gestão de nível de serviço, consulte o Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123.

### **Gestão de Nível de Serviço – Objetivos**

A missão da gestão de nível de serviço é manter e gradualmente aprimorar a qualidade do serviço. Isso é obtido através de um ciclo de concordância, monitoração e relatório sobre o desempenho da qualidade do serviço de TI enquanto também realiza ações para eliminar qualidade de serviço deficiente. O resultado final é um melhor relacionamento entre uma organização provedora de serviços e seus clientes.

O módulo Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView permite às organizações controlarem todo o ciclo de vida dos acordos de nível de serviço, da definição à avaliação – verificando se o serviço atende às expectativas de qualidade de serviço negociada.

Para ilustrar a necessidade da gestão de nível de serviço, considere os seguintes cenários:

*Cenário 1:* uma parte crucial de um serviço, por exemplo, um serviço de e-mail, torna-se indisponível. É necessário monitorar o efeito resultante sobre os serviços de e-mail dos clientes. Se você garante que seu serviço de e-mail opera satisfatoriamente 95% do tempo, como essa parada programada afetará os acordos de serviço?

*Cenário 2:* você recebe uma reclamação de um cliente informando que o número de “chamados de parada programada” – chamados relacionados a falha do serviço – realizados por sua organização nos últimos seis meses excederam os níveis negociados. Para verificar essa reclamação, você precisa ter acesso aos recursos de relatório periódicos sobre o serviço.

### **Gestão de Nível de Serviço – Terminologia**

A lista a seguir fornece um resumo dos termos utilizados no processo de gestão de nível de serviço. Estes são explicados na seção a seguir.

- Serviço
- Acordo de nível de serviço
- Contrato de serviço
- Definição de serviço
- Métricas
- Adaptadores de métrica
- Hierarquia do serviço
- Relatório da GNS
- Conformidade do serviço

O *serviço* é “um conjunto de funções integradas que atendem necessidades e objetivos declarados de negócios”. Por exemplo, se estiver em um provedor de Internet que forneça recursos de e-mail a clientes, o termo “serviço” cobre o conjunto de funções em sua organização que suportam esse recurso.

Um serviço contém informações sobre uma função com base em cliente ou orientada a usuário, por exemplo, e-mail e acesso de Web, ou operações de rede. Geralmente, as informações são fornecidas pelos CIs ou outros serviços. Se um CI (item de configuração) não estiver disponível, você precisa estar ciente do impacto sobre um serviço, sobre serviços relacionados, e sobre os acordos de nível de serviço associados ao serviço.

A lista a seguir mostra alguns exemplos de serviços:

- Um provedor de Internet fornece um serviço de e-mail a seus assinantes.
- Um serviço de área de trabalho interno da empresa suporta um aplicativo de cadastramento executando em um pool de PCs na empresa.
- Um serviço de webhosting suporta o seguinte:
  - Home page de 20Mb
  - Três endereços de e-mail
  - Acesso a Internet (7 x 24)

Quando você concorda em fornecer um serviço, algumas questões como as seguintes provavelmente serão consideradas:

- De quais recursos o serviço depende?
- Como saberei se o serviço está de acordo com os objetivos de qualidade e quantidade de serviço negociados com o cliente? Por exemplo, se eu garanto que meu serviço de Web estará disponível 95% do tempo, como meço isso?
- Posso oferecer níveis diferentes de qualidade de serviço? Por exemplo, posso fornecer serviços de suporte em horário comercial e suporte 7 x 24 horas para a mesma instalação? Como posso configurar o Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView para fazer isso?
- Se um item de configuração ficar indisponível, como visualizo seu efeito sobre os serviços fornecidos a clientes?

Um *acordo de nível de serviço* especifica quais serviços são fornecidos, a qualidade de serviço associada, por exemplo, aspectos de desempenho, e a quantidade associada de cada serviço, ou seja, o nível de disponibilidade. O acordo de nível de serviço forma o núcleo do Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView.

Um *contrato de serviço* reduz despesas administrativas, permitindo que entidades legais e dados comuns sejam compartilhados por vários acordos de nível de serviço especificados uma vez em vez de diversas vezes. Os acordos e serviços especificam os deliverables (produtos/resultados gerados) e o provedor de serviços e os destinatários associados. É provável que o gestor de nível de serviço ache os contratos

de serviço úteis quando for configurar vários serviços e acordos, especialmente para organizações com muitas subdivisões, cada uma com seus próprios requisitos de nível de serviço.

A *definição de serviço* é uma descrição conceitual de um serviço que fornece um esboço para estruturação de um serviço. A definição permite a você mostrar como serviços, níveis de serviço (o grau de suporte fornecido ao cliente), Acordos de Nível de Serviço, definições de CI e outras definições de serviço se relacionam entre si. A definição de serviço permite a você criar várias instâncias de serviço e níveis de serviço associados.

*Métricas* são o resultado de medições que fornecem a base para relatórios da GNS sobre conformidade e disponibilidade, e para monitoração de status de conformidade do console do OpenView. Valores de dados de métrica são coletados de aplicativos de monitoração externos (por exemplo, o HP OV Performance Manager – Gestor de desempenho do HP OV) ou de dados analisados coletados do Service Desk.

*Adaptadores de métrica* são módulos de software que você instala e configura para coletar valores de dados de métrica de aplicativos de software de monitoração.

A *hierarquia de serviço* especifica os relacionamentos entre os serviços e os itens de configuração dos quais um determinado serviço depende.

*Relatórios da GNS* fornecem uma visão geral do desempenho de um serviço em um período de tempo.

*Conformidade de serviço* refere-se a como o desempenho de itens de configuração, serviços e acordos de nível de serviço são medidos em relação aos objetivos de conformidade negociados com os destinatários do serviço.

## ITIL e o Service Desk

A ITIL (IT Infrastructure Library) é um organismo público de conhecimento que fornece uma estrutura de melhores práticas de gestão de serviços. Embora a ITIL descreva as melhores práticas que devem ser seguidas, ela não define como implementar processos detalhados e procedimentos no nível de trabalho para permitir essas recomendações. Em outras palavras, ela fornece orientação de alto nível sobre o que deve ser feito mas deixa que cada empresa desenvolva e implemente procedimentos no nível de trabalho para fornecimento diário de serviço e atividades de suporte de serviço. A ITIL vem se tornando *de fato* a líder da indústria de processos de fornecimento e suporte de TI.

Para obter informações sobre os procedimentos e práticas da ITIL, consulte [www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk).

O Service Desk fornece cobertura criativa para os seguintes processos da ITIL:

- Gestão da configuração

Consulte o Capítulo 2, Gestão da configuração, na página 35.

- Gestão de chamados

Consulte o Capítulo 3, Gestão de chamados, na página 51.

- Gestão de incidentes

Consulte o Capítulo 4, Gestão de incidentes, na página 73.

---

### IMPORTANTE

Em contraste com as diretrizes da ITIL, o Service Desk diferencia chamados de incidentes. Na terminologia da ITIL, incidente se refere tanto a chamado do Service Desk quanto a incidente do Service Desk, enquanto o Service Desk diferencia esses dois processos.

- Gestão de problemas

Consulte o Capítulo 5, Gestão de problemas, na página 81.

Gestão de mudanças



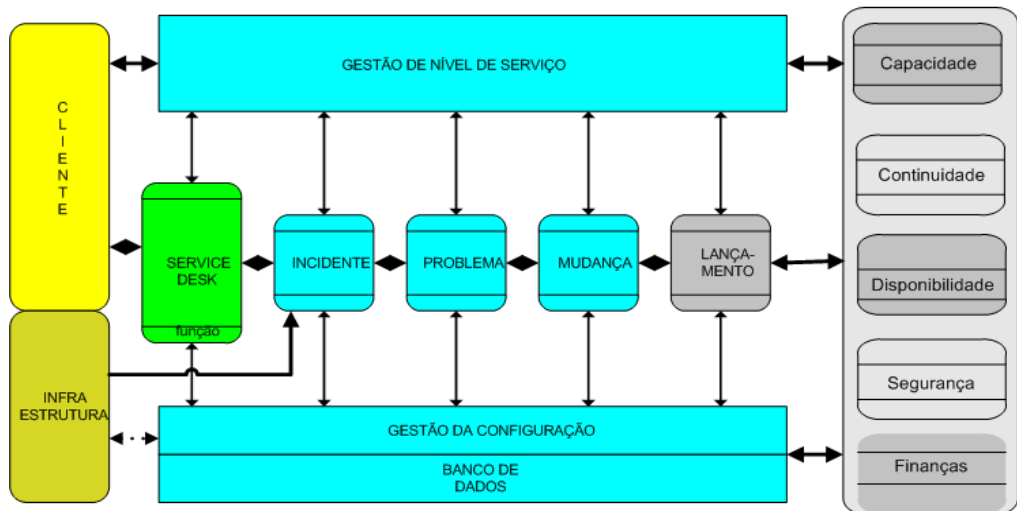
Consulte o Capítulo 6, Gestão de mudanças e gestão de projetos, na página 97.

- Gestão de nível de serviço

Consulte o Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123.

A Figura 1-1 ilustra o relacionamento desses processos entre si no Service Desk.

**Figura 1-1** Visão geral dos processos da ITIL em um Service Desk



Cada processo possui seus próprios procedimentos e relações com outros processos do service desk.

## Um resumo do Service Desk

Esperamos que os exemplos e descrições de módulo nas seções anteriores tenham fornecido alguma compreensão das áreas onde o Service Desk pode ajudar sua organização. A próxima seção é uma descrição mais formal do Service Desk.

HP OpenView Service Desk:

- É um aplicativo estruturado, orientado a processos, que permite controlar e automatizar processos de negócios, serviços e infra-estrutura em sua organização de TI ou de serviço.
- Permite que sua organização de TI gerencie e organize os processos do serviço de TI e o ciclo de vida do serviço de TI. Você controla de forma efetiva o fornecimento e a qualidade dos processos e serviços de TI críticos aos negócios. O fornecimento de serviço e o suporte podem ser organizados em um único fluxo de trabalho.
- Exibe os componentes da infra-estrutura de TI de cada serviço fornecido a seus clientes. Ele também mostra quais clientes estão recebendo o serviço e que pessoa ou grupo está gerenciando e fornecendo suporte a esse serviço. Isso permite que sua organização gerencie os processos operacionais. O Service Desk também facilita o gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (ANS) para garantir que os níveis de serviço sejam atendidos.
- Segue os padrões da ITIL, ou seja, o Service Desk pode ser modificado para adequar-se aos procedimentos de uma organização de serviço ou suporte que deseje seguir as diretrizes da ITIL.
- Pode ser integrado a uma variedade de ferramentas para estender ainda mais as capacidades de serviço e suporte.

O HP OpenView Service Desk ajuda a:

- Aumentar a qualidade e a quantidade de serviços fornecidos
- Diminuir o tempo necessário para resolver incidentes ou chamados.
- Prevenir a ocorrência ou recorrência de incidentes ou chamados.
- Reduzir o risco associado a uma infra-estrutura de TI em evolução.
- Gerenciar os processos envolvidos no fornecimento de níveis de serviço de alta qualidade.

---

## **2** **Gestão da configuração**

## **Sobre a gestão da configuração**

O objetivo da gestão da configuração é fornecer um modelo lógico da infra-estrutura de TI em uma organização através da identificação, controle, manutenção e verificação dos componentes que fazem parte da infra-estrutura. O termo item de configuração (CI) é utilizado para cobrir esses componentes da infra-estrutura.

Os itens de configuração incluem dispositivos de armazenamento, telas, impressoras, itens de rede como firewall, hub ou roteador e componentes do sistema como CPU ou memória. Incluem o software, e também a documentação, por exemplo, manuais do usuário e descrições do trabalho. O Banco de dados de gestão da configuração (CMDB) serve como repositório para itens de configuração.

Se seu trabalho se relacionar de alguma forma com a gestão de TI, uma de suas considerações básicas será a necessidade de informações sobre a infra-estrutura que suporta os processos em sua empresa.

## **Neste capítulo**

Este capítulo fornece uma visão geral de como o Service Desk ajuda uma organização a garantir que seus processos de gestão da configuração estejam em conformidade com a ITIL.

Abordaremos os seguintes tópicos:

- Se eu estiver gerenciando um help desk ou centro de serviços, quais são as questões da gestão da configuração que surgirão e como surgirão?
- Quais são as diretrizes da ITIL para gestão da configuração?
- Como o Service Desk pode me ajudar a atender essas demandas?

## **Termos explicados ou apresentados neste capítulo**

- Item de configuração
- Linha do histórico
- Assistente de Geração de CI
- Programação

## Gestão da configuração

### Itens necessários para gestão da configuração – Exemplos

Itens de configuração são fundamentais para qualquer organização relacionada a TI. Se estiver executando um service desk em uma instituição de ensino como uma universidade, os alunos e os funcionários dependem da tecnologia da universidade para o ensino, aprendizado, pesquisa e atividades de administração. Os exemplos a seguir mostram como um service desk depende de uma adequada gestão da configuração.

Nos exemplos, iremos abordar brevemente as questões da gestão da configuração que são apresentadas em cada exemplo e, em seguida, listar alguns aspectos da gestão da configuração do Service Desk que podem ajudar a resolver essas questões.

#### Exemplo 2-1

#### Um acordo de nível de serviço em um centro médico

Em um grande centro médico sem fins lucrativos, o departamento de TI fez um Acordo de Nível de Serviço com o departamento de Contas e Folha de Pagamento.

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um contrato formal e negociado entre um cliente (por exemplo, um departamento em uma organização) e um provedor de serviços (por exemplo, um departamento de Serviços de TI). O ANS define os termos sob os quais um ou mais serviços são oferecidos. O serviço, por exemplo, é onde um departamento de TI concorda em manter o software de contabilidade do departamento. Qualquer interrupção deve ser resolvida em dois dias úteis.

---

#### NOTA

Para obter uma explicação detalhada sobre Acordos de Nível de Serviço, consulte o Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123.

---

### **Definição da infra-estrutura**

Para criar um serviço eficaz, a equipe de TI deve ter conhecimento da infra-estrutura atualmente instalada – os CIs que são essenciais para fornecimento do serviço. Desse modo, quando o departamento de TI cria o serviço, entre outras coisas, especifica os CIs que formam a base para medição do serviço e define as expectativas (métrica e objetivos) que se aplicarão a esses itens.

Para cumprir o acordo, ele precisará das informações sobre o desempenho de um CI em um período especificado e, de preferência, ele deve ser imediatamente informado quando um CI começar a apresentar desempenho abaixo do seu potencial.

### **Qual a relação entre meus itens de configuração?**

O departamento de TI também deve ter conhecimento da relação entre os CIs que compõem a infra-estrutura de TI. Um PC conectado a um segmento de LAN é um exemplo de uma relação; nesse caso, se aplica a relação “Está conectado a”. Outros exemplos de tipos de relação são “Instalado em” (software instalado em uma máquina) ou “Backup de”. Quando um gestor ou especialista de help desk começa a investigar o motivo do mau funcionamento de um CI, uma das primeiras etapas do processo é visualizar a relação entre o CI e outros CIs.

### **Medição do desempenho de um item de configuração**

Para cumprir o acordo, o departamento de TI deve ter as ferramentas necessárias para medir a eficácia do serviço especificado no ANS. Especificamente, ele deve medir o desempenho dos CIs definidos no ANS, onde “desempenho” se relaciona a parâmetros como “média de inatividade nos últimos seis meses”.

### **Quem é responsável pelo item de configuração?**

Quando surge um problema com um CI, o usuário do help desk ou o gestor de TI precisa saber, em última instância, quem é responsável pela solução do problema. A responsabilidade pode ser atribuída a um único indivíduo ou, mais provavelmente, a um grupo de trabalho – um grupo de especialistas focados em uma área específica como “configurações de rede” ou “desenvolvimento de web”. Portanto, o departamento de TI precisa saber quais usuários ou especialistas são responsáveis pelo (próprio) CI.

## Exemplo 2-2 **Gestão de mudanças em uma empresa de contabilidade**

Nesse exemplo, uma empresa de serviços financeiros pretende atualizar o software (instalar um pacote de serviços) em vários servidores Windows 2000 implementados na rede da empresa. Para executar essa operação, o Gestor de Serviços de TI precisará prever e gerenciar o impacto de todos os aspectos da mudança proposta. Nesse exemplo, nos concentraremos nos aspectos relacionados às mudanças na infra-estrutura de CI.

A seguir são apresentadas algumas questões de gestão da configuração que o Gestor de Serviços de TI precisará tratar:

- Onde ele pode obter uma visão geral dos CIs que serão afetados pela mudança?
- Como ele pode planejar melhor o processo de mudança? Por exemplo, ele pode identificar o melhor momento de efetuar as mudanças – a “janela de oportunidade” ideal?
- Há alguma seqüência nas mudanças que ele deve executar? Como ele pode gerenciar isso?

Por exemplo, uma seqüência possível poderia ser como a seguir: (i) adquirir e registrar o software (ii) comunicar aos usuários a data e a hora da instalação (iii) instalar o software nos servidores (iv) reinicializar os servidores (v) testar o servidor (vi) comunicar aos usuários a instalação.

- Ele pode alocar as mudanças a um ou mais grupos de trabalho? Há um grupo de trabalho ou especialista responsável por cada CI? Qual é a relação do grupo de trabalho, por exemplo, “proprietário” ou “administrador”, com o CI? Como ele pode monitorar a sucessão de mudanças conforme o grupo de trabalho executa suas tarefas?
- Como e quando as mudanças planejadas afetarão os níveis de serviço atuais oferecidos aos clientes, como especificado no ANS?

Outras questões relacionadas a uma mudança poderiam ser:

- Qual o motivo dessa mudança? Ela envolve um aprimoramento, uma substituição ou a troca de um CI? A mudança é devido a algum chamado ou incidente? Posso rastrear esses iniciadores da mudança?
- Se precisar da aprovação de diversos especialistas para uma mudança, como resolvo isso?



### Exemplo 2-3

#### Um chamado de help desk em um provedor de serviços de Internet

Nesse exemplo, imagine que você gerencia o departamento de Serviços de Suporte de TI em um provedor de serviços de Internet. Um cliente entra em contato com o seu help desk porque não consegue fazer download de e-mail. Você precisa colocar o chamado “em perspectiva”, ou seja, processar e resolver as questões criadas pelo chamado, seu funcionário de help desk precisa acessar vários itens de informações que sejam convenientes e precisos.

Esses itens incluem os seguintes:

- Detalhes sobre o PC do cliente (configuração, sistema operacional)
- Detalhes sobre o software instalado no servidor de e-mail
- Recentes alterações, atualizações e modificações ao hardware ou software do servidor de e-mail (um histórico desses eventos)
- CIs relacionados, por exemplo, dependências entre o servidor de e-mail e outros CIs
- Um histórico dos chamados realizados pelo cliente, e as respectivas soluções

Todos os itens acima podem ajudar seu usuário de help desk a resolver o problema ou pelo menos iniciar sua solução, mas um aspecto prioritário é “Em quanto tempo esse chamado deve ser resolvido?”. Isso se relaciona a níveis de serviço, para os quais o cliente possui assinatura. Níveis de serviço são abordados no Capítulo 8, Gestão de nível de serviço, na página 123.

#### ITIL e gestão da configuração

Essa seção fornece uma descrição das atividades básicas especificadas nas diretrizes da ITIL para gestão da configuração. Talvez você já conheça essas diretrizes. A seção “Service Desk e gestão da configuração” na página 43 considera como o Service Desk pode ajudá-lo a seguir essas diretrizes.

As atividades são as seguintes:

- Planejamento: especifique o escopo e detalhes de um CI
- Identificação e denominação: cada CI deve ser identificável com exclusividade e gerenciável

- Controle: use apenas CIs autorizados e identificáveis
- Contabilização do status: mantenha dados históricos sobre o CI
- Verificação e auditoria: mantenha atualizadas as informações sobre o CI

A seguir, consideraremos cada uma dessas atividades.

### **Planejamento**

A ITIL demanda que você planeje o escopo e os detalhes de cada CI em seu sistema. Aqui, “escopo” quer dizer considerar as partes da infra-estrutura de TI que deseja gerenciar. O termo “detalhes” se refere ao nível de grupamento, por exemplo, você considerará um PC como um CI ou sua CPU, memória e componentes de armazenamento como CIs separados?

### **Identificação e denominação**

A ITIL demanda que cada CI seja identificável com exclusividade e gerenciável. Você deve executar a atividade básica de identificação, rótulo e registro dos nomes e versões dos CIs em sua infra-estrutura.

### **Controle**

A ITIL cria a seguinte demanda em relação ao controle de CIs:

- Garantir que apenas CIs autorizados e identificáveis sejam aceitos, do recebimento ao descarte
- Um CI não deve ser modificado, substituído ou removido sem a documentação de controle apropriada, ou seja, uma solicitação de mudança aprovada e uma especificação atualizada.

### **Contabilização do status**

Refere-se à atividade de manter dados históricos e atuais sobre um CI durante todo o ciclo de vida do CI.

Consideremos o exemplo a seguir. Uma instalação que segue as melhores práticas da ITIL irá analisar incidentes de segurança para identificar e registrar problemas básicos de segurança. Ela tentará resolver os problemas solicitando mudanças para o sistema de segurança a fim de evitar futuros incidentes. Uma mudança que resolva um problema de segurança pode envolver ferramentas de segurança adicionais ou uma correção para um sistema operacional vulnerável. Para realizar essa mudança com sucesso, em uma grande empresa, o Gestor de mudança

pode usar o Service Desk para fornecer dados de versão e um histórico do sistema operacional e do software de segurança de cada CI que será afetado pela mudança.

### **Verificação e auditoria**

Refere-se à atividade de revisão e auditoria para garantir a existência física do CI e verificar o registro do CI no CMDB. É necessário fazer isso porque conforme o CI avança em seu ciclo de vida, o registro no CMDB pode nem sempre ser atual, por exemplo, as versões reais do software ou as licenças podem não corresponder ao valor no CMDB. Como resultado, seu help desk ou departamento de TI pode não conseguir resolver incidentes e problemas, ou fornecer atualizações ou serviços.

## **Service Desk e gestão da configuração**

A análise abaixo aborda os aspectos do Service Desk que podem ajudá-lo a estar em conformidade com as diretrizes da ITIL listadas acima e gerenciar os CIs em sua organização. A visão geral mostra também como você poderia resolver algumas das questões levantadas em “Itens necessários para gestão da configuração – Exemplos” na página 38.

### **Geração de itens de configuração**

O Service Desk permite a você rapidamente gerar, identificar e nomear vários objetos que representarão os CIs em sua organização. Essa operação (um Assistente de Geração de CI) utiliza um template predefinido selecionado durante o processo de geração. Por exemplo, se o gestor de TI solicitar 25 novas impressoras a laser, o Assistente de Geração de CI permite a ele rapidamente gerar objetos CI para esse itens. Cada CI pode ser identificado unicamente, se necessário. No template, é possível definir outros aspectos do CI como sua relação com outros CIs, ou a estrutura do serviço associada ao CI. Para obter mais informações sobre templates e sobre o Assistente de Geração de CI, consulte o Capítulo 7, Utilização de templates no Service Desk, na página 113.

### **Identificação e denominação de itens de configuração**

O Service Desk por padrão inclui várias categorias e subcategorias de CI, por exemplo, as categorias **Inkjet**, **Laser** ou **Matrix** para impressoras. As categorias correspondentes a software podem ser **Firewall**, **Banco de dados**, **Antivírus**, entre outros.

Um CI também possui relacionamentos com outros CIs, e atributos, por exemplo, um atributo **status** com valores **em teste** ou **em manutenção**, que se refere ao ciclo de vida do CI. Outras categorias podem ser adicionadas com mínimo esforço e sem programação. As novas categorias podem ser anexadas a caixas suspensas, formulários e templates.

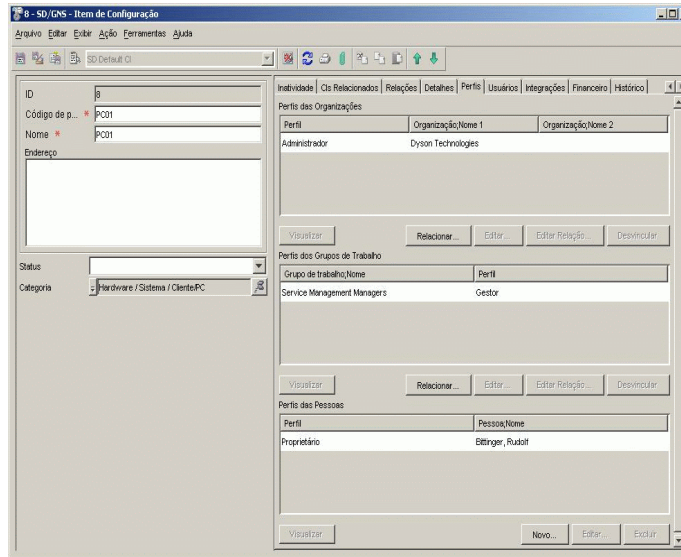
### **Alocação de responsabilidades para um item de configuração**

Para cada CI gerado, será necessário também ter conhecimento da responsabilidade associada (níveis de), por exemplo, quem é responsável pelos aspectos financeiros (aquisição, atualizações) ou quem responderá consultas diárias. Esse é um aspecto essencial das diretrizes de controle e planejamento da ITIL. No Service Desk, isso é feito através da atribuição de perfis a departamentos, grupos de trabalho e pessoas dentro da organização para cada CI. Isso permite ver rapidamente quem é responsável por, digamos, os aspectos financeiros do CI, quem avalia o CI em um período de tempo e quem responde consultas técnicas diárias. O departamento de Vendas e Marketing pode ser responsável pela aquisição e aspectos orçamentários (perfil de administrador); um grupo de trabalho pode ser responsável pela avaliação técnica em um período de tempo (perfil de gestor técnico), enquanto um único membro do grupo de trabalho pode ser responsável pelas consultas diárias (perfil de proprietário). A Figura 2-1 “Visualização de perfis para itens de configuração” mostra um exemplo das diferentes atribuições de funções para um computador.

## Visualização de perfis para itens de configuração

Figura 2-1

## Visualização de perfis para itens de configuração



### Acompanhamento da relação de um item de configuração com processos do Service Desk

Aqui, “processos” se refere a itens como gestão de chamados, gestão de incidentes, gestão de problemas. Esses tópicos são abordados nos capítulos seguintes neste guia, mas no momento, é suficiente compreender que cada CI é associado a pelo menos um desses processos durante seu ciclo de vida. O CI certamente será associado a uma ordem de serviço – a instrução para adquirir o CI em primeiro lugar. Ao longo do tempo, em um service desk totalmente operacional, as relações do CI com chamados, incidentes, problemas e ordens de serviço são registradas e disponibilizadas para o usuário de help desk. Isso poderia ser chamado de “colocar um CI em perspectiva”.

Quando um usuário de help desk recebe um chamado relacionado ao CI, a associação pode fornecer acesso a informações relevantes para resolução do chamado. Por exemplo, quando o usuário de help desk registra um chamado especificando uma solicitação para reinicializar um servidor, ele pode consultar imediatamente chamados anteriores

relacionados ao servidor, ou incidentes gerados relacionados ao servidor. Esses aspectos são abordados no Capítulo 3, Gestão de chamados, na página 51 e no Capítulo 4, Gestão de incidentes, na página 73.

### **Acompanhamento do histórico de um item de configuração**

É possível configurar o Service Desk para gerar informações sobre um CI automaticamente quando eventos específicos ocorrerem, ajudando assim a estar em conformidade com as diretrizes da ITIL para a contabilização de status mencionada acima.

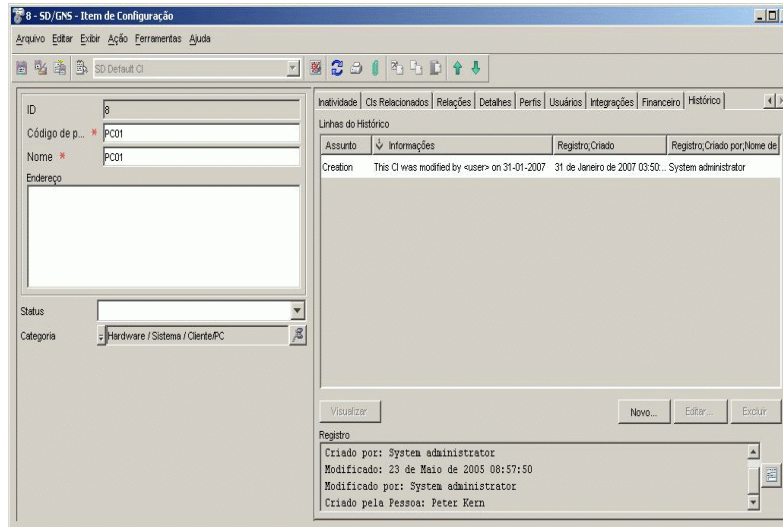
Por exemplo, quando um CI é modificado, o Service Desk pode registrar informações sobre a pessoa que fez a alteração e quando ela ocorreu. É um exemplo de uma linha do histórico, nesse caso, “gerada pelo sistema”.

As linhas do histórico geradas pelo sistema não podem ser alteradas pelos usuários do Service Desk, mas os usuários podem inserir informações. Nem tudo o que acontece com um item precisa ser registrado em linhas do histórico – o administrador do sistema controla o que é e o que não é registrado.

O pessoal de help desk também pode criar linhas do histórico. Elas são um excelente meio de transferir informações que podem ser úteis ao resolver questões relacionadas ao CI. As linhas do histórico criadas pelo usuário também podem registrar perguntas, conter cópias de correspondência por e-mail, conter o sumário de uma chamada telefônica ou fazer referência a outro material utilizado para tratar o item. A linha do histórico criada pelo usuário também mostra quando e por quem foi criada. Os usuários podem modificar o assunto e as informações contidas na linha do histórico. Esses itens agem, desse modo, como um diário, registrando o que acontece a um item. Elas também podem ser utilizadas para acompanhar o tempo que os usuários despendem trabalhando em um CI. Essa informação pode, por exemplo, ser totalizada para planejamento de projetos ou para acompanhar o total de horas a ser cobrado dos clientes. A política de auditoria de sua organização pode

definir quais informações o Service Desk armazenará nas linhas do histórico. A configuração padrão tem como base o que a maioria dos clientes do Service Desk considera ser os requisitos mínimos.

**Figura 2-2** Visualização do histórico de um item de configuração

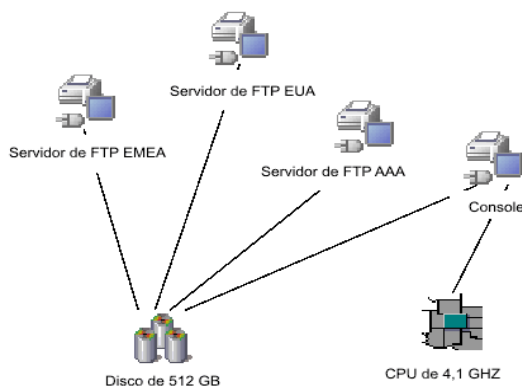


### Definição da relação com outros itens de configuração

Ao planejar uma mudança para um CI ou investigar um chamado, você precisará das informações sobre a relação de um CI com outros CIs (esse também é um aspecto da diretriz de Identificação e denominação da ITIL apresentada em "ITIL e gestão da configuração" na página 41). O Service Desk fornece diversos métodos para visualização das relações entre CIs.

Por exemplo, a Figura 2-3 mostra um relacionamento gráfico entre vários servidores FTP, um elemento de armazenamento e um console de Internet.

**Figura 2-3** Visualização de relacionamentos entre itens de configuração



Nesse caso, aplica-se o relacionamento pai-filho, onde o CI de armazenamento (disco de 512 GB) é um elemento filho para seus pais – os servidores FTP e o Console. A CPU também serve como um elemento filho para o Console de Internet. Cada CI pode, desse modo, ser um componente de um outro CI, estabelecendo a hierarquia relevante. O acesso a essas informações é essencial nos processos do Service Desk como planejamento de uma mudança (consulte o Capítulo 6, Gestão de mudanças e gestão de projetos, na página 97), ou resolução de um chamado (consulte o Capítulo 3, Gestão de chamados, na página 51).

### **Acompanhamento dos níveis de desempenho esperados**

Os serviços de TI fornecidos aos clientes não são executados de forma independente – eles dependem dos serviços de suporte e dos itens de configuração que constituem os componentes de hardware e software desses serviços. Para monitorar e satisfazer um Acordo de Nível de Serviço, é necessário acesso constante às informações sobre o desempenho de um CI, por exemplo, sua disponibilidade ao longo do tempo.

Para obter uma visão geral conceitual dos Acordos de Nível de Serviço, consulte o Capítulo 8 ‘Gestão de nível de serviço’.



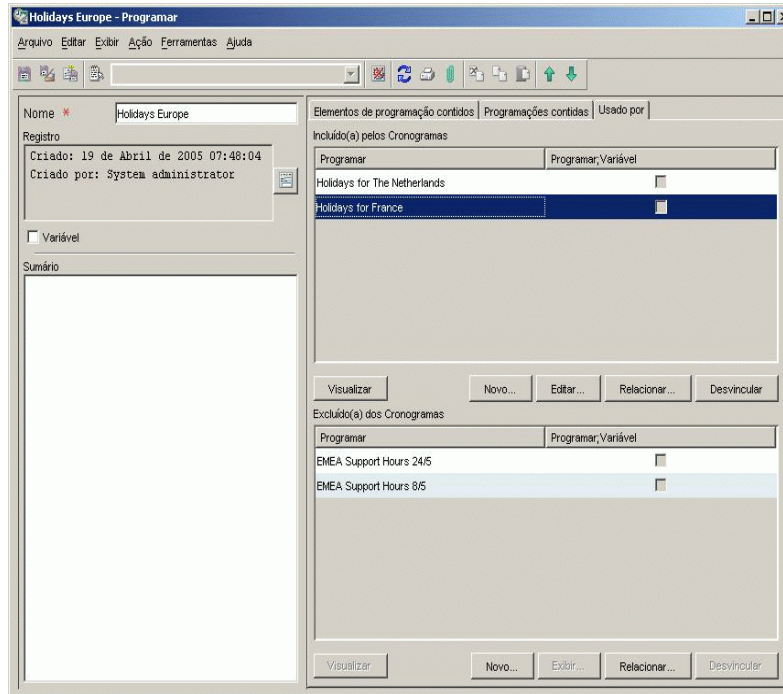
### **Planejar parada programada e mudanças**

Como mencionado em “Acompanhamento do histórico de um item de configuração” na página 46, as linhas do histórico são uma ferramenta útil para facilitar toda a gestão do processo de mudança de um CI. A ITIL demanda que você acompanhe todo o ciclo de vida de um CI, desde em desenvolvimento a ativo ou retirado. No Service Desk, essa demanda pode ser atendida pelo processo de gestão de mudanças. Isso cobre o processo de atualização ou substituição de um CI, ou a execução de alguma outra modificação no CI. Um CI pode ser vinculado a uma solução de mudança. Cada mudança para um CI é salva em um log de auditoria ou de histórico que captura os dados sobre a data, a hora e a pessoa que realizou a mudança.

A maioria dos CIs estará fora de operação ou não disponível para manutenção, atualizações, teste, entre outros, em algum estágio durante seu ciclo de vida. Você planejará esses “períodos de inatividade” ou “paradas programadas” da forma mais eficiente possível. Por exemplo, é possível programar o período de manutenção de um servidor de web

localizado na Europa para um feriado europeu. É possível fazer isso, primeiro criando uma programação e, em seguida, associando o CI à programação.

**Figura 2-4** Visualização de uma programação



O processo de gestão de mudança é descrito no Capítulo 6, Gestão de mudanças e gestão de projetos, na página 97.

---

## **3** **Gestão de chamados**

## Sobre chamados

Um chamado pode ser definido como “qualquer evento gerado pelo cliente divergente da operação padrão ou esperada de um sistema ou serviço”.

A seguir são apresentados exemplos de chamados:

- Um cliente liga para seu help desk porque uma impressora na rede está com defeito.
- Um cliente recebe uma mensagem de erro quando digita determinados itens de dados no computador.
- Um cliente solicita uma nova senha porque esqueceu sua senha atual.

Um chamado nem sempre representa uma falha na infra-estrutura de TI; por exemplo, o terceiro exemplo acima representa uma solicitação de suporte, não uma falha.

### *Chamados e incidentes*

No Service Desk, os **chamados** se originam de clientes, enquanto **incidentes** se referem às informações originadas de especialistas, ferramentas de gerenciamento de rede ou ferramentas de gerenciamento do sistema.

---

### IMPORTANTE

Em contraste com as diretrizes da ITIL, o Service Desk diferencia chamados e incidentes. Na terminologia da ITIL, incidente se refere tanto a um chamado do Service Desk quanto a um incidente do Service Desk, enquanto o Service Desk diferencia esses dois processos.

---

## Neste capítulo

Este capítulo fornece uma visão geral de como o Service Desk pode ajudar uma organização a garantir que seus processos de gestão de chamados estejam em conformidade com a ITIL.

Abordaremos os seguintes aspectos:

- Se eu estiver gerenciando um help desk ou um centro de serviços, quais são as questões relacionadas à gestão de chamados que podem surgir?
- Quais as demandas da ITIL relacionadas à gestão de chamados?
- Como o Service Desk pode me ajudar a atender essas demandas?

## Termos apresentados ou explicados neste capítulo

- HP OpenView Service Pages
- Assistente de Checklist
- Grupo de trabalho
- Ordem de serviço
- Aprovação
- Relação predecessor-sucessor
- Ações
- Regras

## Gestão de chamados

### Processando um chamado

Se você for um gestor de help desk ou usuário de help desk, muito provavelmente seus principais objetivos serão:

- Resolver o chamado o mais rápido possível. Você tentará fazer isso dentro da estrutura de Acordo de Nível de Serviço aplicável com o cliente.
- Comunicar o status do chamado ao cliente enquanto o chamado está sendo resolvido.
- Avaliar o chamado para evitar sua repetição.

### ITIL e gestão de chamados

Essa seção fornece uma descrição das atividades básicas especificadas nas diretrizes da ITIL para gestão de chamados. Talvez você já conheça essas diretrizes.

Para gerenciar o ciclo de vida de um chamado, a ITIL especifica as seguintes fases:

- Detecção, registro e classificação

Você deve ser capaz de:

- Registrar e classificar o chamado. Isso inclui a atribuição de uma prioridade ao chamado e a estimativa do impacto do chamado em acordos de nível de serviço com o cliente.
  - Acompanhar o chamado através de seu ciclo de vida.
  - Adicionar informações úteis a uma base de conhecimento comum que levará no futuro à resolução mais rápida de chamados similares ou relacionados.
- Investigação e diagnóstico

Você deve ser capaz de:

- Analisar o chamado para encontrar uma solução.

- Atribuir o chamado a um ou mais grupos de suporte especializado (grupos de trabalho).
- Acompanhar tentativas de resolver o chamado.
- Resolução e fechamento
  - Você deve ser capaz de:
    - Resolver as questões levantadas pelo chamado ou fornecer uma solução provisória – uma solução temporária – até que uma solução permanente seja encontrada.
    - Garantir que os eventos e ações ocorridos durante essa fase sejam registrados.

Abaixo, consideraremos essas fases e examinaremos como o Service Desk pode facilitá-las. Lembre-se, entretanto, que o ciclo de vida real de um chamado depende em grande parte da configuração do seu service desk.

## **Primeiras etapas para a resolução de um chamado**

Ao registrar um chamado, a primeira etapa lógica é testar e interpretar o chamado, ou seja, posicionar o chamado em sua configuração dentro da informação da organização do solicitante. Algumas questões que precisarão ser respondidas são apresentadas a seguir.

### **Questões relacionadas à detecção, registro e classificação**

- Posso encontrar informações no CI ou CIs associados ao chamado? Por exemplo, quais são os dados de versão e configuração?
- A organização do cliente possui um Acordo de Nível de Serviço (ANS) com meu help desk? Nesse caso, o CI impactará os níveis de serviço especificados pelo ANS?
- A questão levantada pelo chamado se relaciona a outros chamados, incidentes ou problemas?
- Há ações ou procedimentos padrão acionados quando um chamado é registrado? Por exemplo, posso gerar um e-mail automaticamente para confirmar o recebimento do chamado? Posso informar o cliente sobre o andamento da resolução do chamado? Como defino esses procedimentos?

- Considerando que o chamado se relacione a um ou mais CIs, a quem devo atribuir a tarefa de solução do chamado? Posso configurar o Service Desk para atribuir o chamado a um especialista ou grupo de especialistas de suporte?

#### **Questões relacionadas à investigação e diagnóstico**

- Posso encontrar chamados parecidos ou recorrentes, ou seja, chamados que exibam um tipo de informação semelhante? Qual o modo mais eficiente de encontrar essas informações?
- Onde posso visualizar uma lista das mudanças feitas ao CI?
- A questão levantada pelo chamado se relaciona a outro chamado, incidente, problema ou processo de mudança? Onde posso encontrar essa informação?
- Qual é o período para reação e/ou resolução do chamado? Como posso acompanhar o prazo final da resolução?

#### **Questões relacionadas à resolução**

- Como posso acompanhar o período definido para resolução do chamado?
- A resolução do chamado envolverá uma ou mais tarefas distintas? Há uma seqüência previsível ou conexão entre as tarefas a serem executadas?  
Se for o caso, posso alocar o chamado a um único grupo de trabalho ou é melhor alocar a questão a diversos grupos de trabalho especializados? Quando isso acontecer, como comunicarei a conclusão bem-sucedida de uma tarefa de um grupo de trabalho a outro?
- Se eu planejar mudar um CI em qualquer aspecto, como planejo a inatividade ou parada programada? Se a mudança for abrangente e importante, com diversos períodos de parada programada, por exemplo, como posso consultar e obter aprovação dos especialistas antes de iniciar a implementação da mudança? Qual o melhor modo de planejar a inatividade (de CIs) enquanto os usuários do help desk estão resolvendo o chamado?

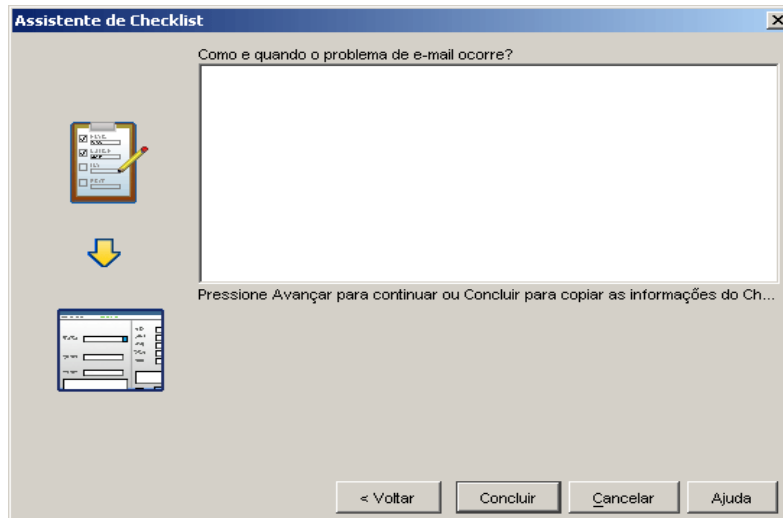


## Registro – detecção – classificação

*Chamados com base em Web:* além dos métodos habituais para entrar em contato com um help desk como e-mail, telefone e fax, o cliente também pode inserir um chamado utilizando o HP OpenView Service Pages, um aplicativo baseado em Web que fornece uma interface simplificada para o Service Desk. O cliente utiliza o Service Pages para criar, visualizar e editar chamados. Após a instalação do Service Pages, o cliente inicia o aplicativo clicando no link em um navegador da Web.

*Assistente de Checklist:* é possível usar um “Assistente de Checklist” para reunir informações de um solicitante. Parte de um assistente de checklist relacionada a questões de servidor de e-mail (“Não consigo fazer download de meu e-mail”) é exibida na Figura 3-1. O assistente utiliza um conjunto de questões predefinidas ou opções de resposta para solicitar informações.

**Figura 3-1** Utilização de um assistente de checklist para registrar um chamado



### Registro: colocar um chamado em contexto

Após registrar os detalhes iniciais de um chamado, o Service Desk pode recuperar e exibir automaticamente informações adicionais que ajudarão a resolver o chamado, se o Service Desk estiver configurado para isso. por

exemplo, um valor pode ser inserido no campo **Prioridade** do chamado, com base na organização solicitante e nos detalhes do acordo de nível de serviço inserido.

*Informações exibidas:* é possível também configurar o Service Desk para exibir informações relevantes adicionais sobre um chamado; por exemplo, uma lista de todos os chamados não-resolvidos para o CI registrado, ou uma lista de todos os chamados não-resolvidos para o CI se este contiver uma frase ou string específica. Por exemplo, se o nome do CI contiver uma palavra como Londres, o Service Desk exibirá uma lista de todos os chamados não-resolvidos para este CI.

*Aplicação de regras a um chamado:* é possível também atribuir o chamado a um grupo de trabalho específico, com base nos valores inseridos no formulário de chamado. Por exemplo, você pode atribuir o chamado a um grupo de trabalho específico se o valor da **categoria** do CI for igual a antivírus (consulte “Ações e regras” na página 67).

*Exibição de informações relevantes:* a lista abaixo mostra outros exemplos de informações que o Service Desk pode fornecer, com base nos dados inseridos e em sua configuração.

- Uma lista de CIs “pertencentes” à organização solicitante
- CIs relacionados: se um CI estiver temporariamente indisponível, você dese estar ciente de seu impacto sobre outros CIs. Por exemplo, se um servidor de web estiver com problemas de funcionamento, você precisará das informações sobre os CIs afetados por essa máquina. O Service Desk pode exibir informações sobre a relação do CI com outros CI em formato gráfico, e o tipo de relação, por exemplo, Pai ou Usado por. Consulte a Figura 2-3 na página 48.
- Se a organização solicitante tiver um ANS com seu help desk, o Service Desk exibirá as informações relacionadas ao ANS. Com base nestes detalhes, o Service Desk pode calcular os parâmetros como a prioridade e o tempo de resolução do chamado.

Se uma organização assinar diversas categorias de serviço (por exemplo, “bronze” ou “ouro”), o Service Desk avisará para selecionar uma dessas categorias. Depois ele insere a prioridade apropriada, nível de serviço e ANS no formulário de entrada do chamado. Essas informações são essenciais para processamento posterior do chamado.

- *Usar um template para atribuir valores a um chamado:* se você utilizar um template para criar o chamado, o Service Desk pode inserir valores como o grupo de trabalho ao qual o chamado está atribuído, ou o número máximo de horas alocadas para resolução do chamado. Por exemplo, se o chamado do cliente se relacionar a uma configuração de novo funcionário (configurar computador, e-mail e conexões de rede), é possível criar um template designado para executar isso. Ao criar o chamado utilizando esse template, o chamado é atribuído a um grupo de trabalho específico e o período de tempo é definido para dois dias de trabalho. Consulte o Capítulo 7, “Utilização de templates no Service Desk”, na página 113.

## Investigação e diagnóstico

Após inserir os detalhes de um chamado, é possível utilizar essas informações para recuperar detalhes adicionais que ajudarão a investigar as questões levantadas pelo chamado. A lista a seguir mostra alguns desses itens:

É possível visualizar:

- Todos os chamados para o CI relacionado ao chamado; pode ser que a questão que você esteja tentando resolver já tenha ocorrido para chamados relacionados anteriores
- Todos os chamados abertos para a organização solicitante; pode ser que um chamado de tipo semelhante tenha sido feito anteriormente pela organização solicitante
- Todos os chamados abertos para o serviço relacionados ao CI
- Todos os chamados abertos para o ANS relacionados ao CI
- Informações contidas nas linhas do histórico do CI

As linhas do histórico contêm informações sobre um objeto, por exemplo, detalhes de quando o CI ou chamado foi criado, quando foi alterado (se isso tiver acontecido), quem fez a alteração, por qual motivo, entre outros. Para obter mais informações sobre linhas do histórico, consulte “Acompanhamento do histórico de um item de configuração” na página 46.

- Uma lista das ordens de serviço relacionadas ao CI

Uma lista das ordens de serviço concluídas para o CI associadas ao chamado. A ordem de serviço (consulte “Resolução e fechamento” na página 60) é uma ferramenta que permite a um usuário do help desk planejar e acompanhar as tarefas requeridas para resolver um chamado.

- Uma lista de chamados semelhantes recuperados utilizando o utilitário de busca avançada

Uma abordagem para resolução de um chamado é observar chamados semelhantes. Um chamado semelhante pode ter um ou mais dos seguintes itens:

- Ele pode conter texto semelhante nos campos Descrição ou Informação
- Pode pertencer ao mesmo grupo de Categoria ou Classificação
- A organização solicitante pode ter registrado chamados semelhantes que já foram resolvidos

O Service Desk fornece um sofisticado utilitário Busca Avançada que permite recuperar chamados semelhantes. Essa ferramenta é acessível através do aplicativo Service Desk. A Busca Avançada também funciona como a ferramenta de gerenciamento de conhecimento padrão para pesquisa e navegação de chamados fechados e resolvidos (ou incidentes, problemas).

- Consultar a lista de FAQs (Perguntas Mais Frequentes)

A questão levantada pelo chamado pode já ter sido resolvida e documentada. O Service Desk também inclui um conjunto de FAQs para que chamados resolvidos (e problemas e incidentes) possam ser publicados.

## **Resolução e fechamento**

O Service Desk oferece diversos recursos que podem fornecer respostas às questões acima.

Esses recursos são os seguintes:

- Grupos de Trabalho

Consulte Grupos de trabalho a seguir.

- Ordens de Serviço  
Consulte “Ordens de serviço” na página 62.
- Processos de Aprovação  
Consulte “Processos de aprovação” na página 65.
- Ações e Regras  
Consulte “Ações e regras” na página 67.

### **Grupos de trabalho**

O grupo de trabalho é um corpo de usuários ou especialistas do help desk que são conjuntamente responsáveis pela execução de tarefas específicas. Por exemplo, um grupo de especialistas de web pode formar um grupo de trabalho Administrador de Web; de forma semelhante, você poderia criar um grupo de trabalho Administradores de Banco de Dados, ou um grupo de trabalho Escalações para lidar com emergências ou chamados com uma prioridade extremamente alta.

O que o grupo de trabalho oferece a seu help desk?

- Você estrutura as habilidades e o conhecimento especializado disponíveis em sua organização de suporte. Quando o usuário recebe um chamado, você o atribui a um grupo de trabalho específico. Essa atribuição pode ser o item de configuração ao qual o chamado está relacionado. Por exemplo, se o chamado se relacionar a uma impressora, você aloca o chamado ao grupo de trabalho Manutenção da Impressora. É possível configurar o Service Desk para fazer isso automaticamente, utilizando uma regra de interface do usuário ou um template. Por exemplo, é possível configurar o Service Desk para alocar todos os chamados que contiverem o Código de Pesquisa de CI Servidor ao grupo de trabalho Servidor, otimizando assim o processo de resolução do chamado.
- O grupo de trabalho pode ser associado a uma programação, para facilitar o planejamento. Você primeiro cria a programação e, em seguida, a associa ao grupo de trabalho. Por exemplo, uma programação pode ser “24 x 7” ou “Europa 8 x 5”. Ao planejar um trabalho para um chamado, você pode usar a programação para determinar as datas de início e término planejadas para resolução do

chamado. Uma programação pode também levar em consideração feriados nacionais, férias pessoais, reuniões de equipe, entre outros durante o processo de planejamento.

- O grupo de trabalho e a programação associada oferecem ao grupo de trabalho um sistema eficiente para visualização de suas cargas de trabalho e prazos finais, por exemplo, em uma base diária ou semanal. O grupo de trabalho visualiza o status atual dos chamados e ordens de serviço relacionadas (consulte Ordens de serviço a seguir).

### Ordens de serviço

---

#### NOTA

Além dos chamados, uma ordem de serviço também pode ser relacionada a um **incidente** (para gestão de incidentes), a um **problema** (para gestão de problemas) ou a um processo de **gestão de mudanças**. Portanto, a descrição de uma ordem de serviço abaixo também se aplica a esses processos.

---

A ordem de serviço é uma ferramenta que permite aos usuários de help desk planejar, programar e atribuir tarefas, e acompanhar as atividades resultantes

Quando um grupo de trabalho for designado para um chamado, a ordem de serviço fornecerá ao grupo de trabalho os detalhes de planejamento necessários para a resolução do chamado. Por exemplo, o grupo de trabalho precisará de informações sobre os CIs afetados pelo trabalho, a parada programada, o tempo alocado e os custos, e outros procedimentos associados à resolução do chamado.

A ordem de serviço é utilizada para registrar as seguintes informações:

- Uma lista dos CIs relacionados ao chamado
- O status atual da ordem de serviço (a ser aprovada, pendente, fechadaetc.)
- Diversos parâmetros relacionados ao planejamento do trabalho. Incluem os seguintes itens:
  - Início e término (datas) planejado, a duração planejada e a duração (horas) máxima permitida
  - Data de início real

- Prazo final (em horas/minutos)
- Número de horas restantes antes do prazo final

Alguns desses valores são automaticamente gerados pelo Service Desk. Por exemplo, se você alterar a duração planejada, o Service Desk alterará o valor Término Planejado.

- Uma lista de relações predecessor - sucessor. Nessa relação, um predecessor deve ser concluído para que o sucessor possa ser iniciado. Para otimizar a seqüência de atividades de trabalho, é possível automatizar esse processo, ou seja, um sucessor é iniciado automaticamente quando seu predecessor está pronto.
- O resultado de um processo de aprovação (consulte Processos de aprovação a seguir)

*Planejamento de parada:* é necessário planejar a parada do CI – o período durante o qual o CI não estará disponível – com mínima interrupção para seus clientes selecionando um período de tempo ideal e inserindo isso na ordem de serviço. O Service Desk pode realizar essa tarefa automaticamente para você.

O procedimento usado pelo Service Desk para criar a melhor sugestão de planejamento é o seguinte:

1. O Service Desk identifica os CIs que serão afetados pela parada programada e procura os serviços relacionados a esses CIs que serão impactados pela parada programada.
2. Se as programações de horas de serviço forem especificadas nos serviços relacionados e nos ANSs relacionados, as horas de serviço serão utilizadas.
3. Se não forem especificadas nos serviços, as horas de serviço dos ANSs relacionados aos serviços serão utilizadas.
4. O Service Desk pesquisa janelas de oportunidade em busca de slots livres – períodos em que nenhum dos destinatários necessita do serviço ou item de configuração. Caso não haja nenhum slot livre, o Service Desk sugere o período em que o menor número de serviços seja afetado. Se as programações de horas de serviço não forem definidas nos serviços ou nos ANSs, as informações contidas nos campos Início do Período de Planejamento e Término do Período de Planejamento serão usadas como a janela de oportunidade ou você poderá selecionar um período alternativo.

*Benefícios da ordem de serviço:* a ordem de serviço e a programação de parada oferecem diversas vantagens:

- O grupo de trabalho recebe informações relevantes para configuração de suas prioridades.
- Membros do grupo de trabalho podem acompanhar o progresso de um chamado.
- Se o prazo final da resolução ou o problema associado a um chamado não puder ser resolvido pelo grupo de trabalho atualmente atribuído, a informação na ordem de serviço está acessível e pode ser realocada a outro grupo de trabalho.

**Figura 3-2** Uma ordem de serviço relacionada a um chamado

The screenshot shows a software window titled "46 - Ordem de Serviço do SD". The window has a menu bar with "Arquivo", "Editar", "Exibir", "Ação", "Ferramentas", and "Ajuda". Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections:

- ID:** 46
- Status:** Novo
- Endereço:** Update SLA to meet report requirements
- Informações:** Contact Account Manager to inform on the request and the status of it.
- Relacionado(a) a:** Mudança, Incidente, Chamado, Problema
- Geral:** Impacto: Baixo, Prioridade: Médio, Prazo Final, Término Real
- Atribuição:** Para Grupo de Tra.: Services, Para Pessoa: Fitzgerald, Karen
- Pasta:** Categoria: Tarefa, Código de fecham.



## Processos de aprovação

---

### NOTA

Além dos chamados, o processo de aprovação também pode ser relacionado a um **incidente** (para gestão de incidentes), a um **problema** (para gestão de problemas), à **gestão de projetos** e a processos de **gestão de mudanças**. Portanto, a descrição da aprovação abaixo também se aplica a esses processos.

---

Enquanto estiver resolvendo um chamado, pode ser necessário consultar especialistas. Por exemplo, se decidir que a solução para uma falha de servidor de web é instalar memória adicional, você pode resolver que é uma boa idéia pedir uma segunda opinião a outros especialistas de servidor (talvez seja melhor substituir o servidor). Ou você pode precisar solicitar autorização para alguma outra ação específica. O processo de aprovação ajuda a garantir que suas ações propostas estejam de acordo com a estratégia da empresa ou departamento. O Service Desk fornece um mecanismo de aprovação estruturado, orientado a processo para resolução de um chamado.

O processo de aprovação usa um **formulário de aprovação** (veja Figura 3-3) que indica um prazo para a resposta e identifica o pessoal do helpdesk que vai ter autorização.

**Figura 3-3**      **Aprovação de um chamado**

Atrasado 530 dias.

ID: 26

Status: Novo

Solicitante: Böttinger, Rudolf

Serviço: EMEA Internet Access

Item de Configuraç...:

Impacto: Médio

Endereço: Connection very slow

Categoria:

Classificação:

Gerenciamento de chamados

SD Quick call

Arquivo Editar Exibir Ação Ferramentas Ajuda

26 - Entrada rápida do Chamado de SD

Gerar | Ordens de serviço | Relações | Tempo/Custo | Aprovação | Histórico

Iniciador: Bell, Geroges

Solicitante: Bottek, Reza

Endereço:

Status da Aprovaç.: Inativo

Prazo Final:

#Aprovadores Re...: 0

Estratégia: 0 de 0

Resultado: Incompleto

Grupo de Aprovaç...:

Votos de Aprovação

Aprovador	Aprovado(a)	Motivo
Bradshaw, Mike	<input checked="" type="checkbox"/>	
Deneuve, Paul	<input checked="" type="checkbox"/>	
Scherehande, Edward	<input checked="" type="checkbox"/>	

Os aprovadores podem visualizar os itens que aguardam sua aprovação selecionando a visualização apropriada quando fazem login no Service Desk. Eles podem também pesquisar itens que requeiram sua aprovação utilizando o recurso Busca Avançada, ou receber notificações automáticas por e-mail.

Os aprovadores votam selecionando Sim ou Não no formulário de aprovação. Os resultados são automaticamente compilados. Quando um número suficiente de votos tiver sido registrado para aprovação, a ação apropriada será iniciada.

### Ações e regras

Conforme você avança em um chamado para sua resolução, é possível automatizar ações para ajudar a monitorar o progresso da resolução do chamado e realizar a ação apropriada, se necessário. Por exemplo, se o prazo final de resolução de um chamado for uma semana e ainda não

tiver sido resolvido, você pode definir uma regra para gerar automaticamente um e-mail para o Gestor de Help Desk ou para o grupo de trabalho responsável pelo chamado.

É possível definir uma regra para enviar um e-mail a um aprovador solicitando um voto para um processo de aprovação quando os detalhes do processo de votação forem inseridos da folha de Aprovação (consulte “Processos de aprovação” na página 65).

*Ações e regras:* a regra executa uma ação sob condições específicas; por exemplo, é possível criar uma regra que exiba um pop-up mostrando uma lista dos chamados relacionados a uma impressora quando um usuário insere o número de série da impressora no campo específico. Nesse caso, a regra “quando um usuário inserir um número de série de impressora em um campo específico” executa a ação “exibir todos os chamados associados à impressora”.

---

## NOTA

Ações e regras são utilizadas para automatizar tarefas repetitivas e procedimentos em todo o aplicativo Service Desk – no exemplo a seguir, nos concentramos na otimização de um chamado até a resolução. Para obter uma visão geral detalhada de ações e regras, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk 5,1*.

---

### Por que você deve criar ações e regras?

- Seu procedimento de resolução de chamado pode conter uma grande quantidade de processos repetitivos. As regras ajudam a automatizá-los; por exemplo, quando um status do chamado for definido para *fechado*, é possível criar uma regra que insere a data atual no campo *Término Real*.
- Outros processos podem ser mais específicos; por exemplo, você pode querer criar uma regra que exiba um banner (pop-up) em um computador específico quando o status de um chamado de uma determinada organização for definido com *Alta Prioridade*.
- É possível direcionar os usuários para inserirem os dados corretos em um formulário.
- Você garante que os dados sejam automaticamente inseridos em um formulário.

- Evita que os usuários insiram dados irrelevantes ou incorretos em um formulário.
- Fornece dados onde necessário, para resolver chamados, por exemplo.

É possível escolher entre *regras de banco de dados* e regras de *interface do usuário*. As regras de banco de dados são avaliadas por eventos que ocorrem no banco de dados; regras de interface do usuário (IU) são avaliadas por eventos que ocorrem na interface do usuário ou na lógica de negócio já criada no Service Desk.

### Como criar uma regra?

Uma visão geral do procedimento para criação de uma regra de banco de dados ou interface do usuário é descrita a seguir. Esses procedimentos e informações técnicas sobre ações e regras são descritos em detalhes no *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk 5,1*.

1. Selecione um tipo de objeto, por exemplo, um chamado ou item de configuração.
2. Especifique o evento que aciona a regra, por exemplo “quando um chamado é modificado” ou “após um campo ser focalizado”.
3. Crie uma condição para a regra (opcional), por exemplo, quando o status do chamado for alterado para *fechado*, o valor de sua prioridade for definido como *superior* ou um campo contiver o valor *servidor*.
4. Adicione pelo menos uma ação à regra, por exemplo: “inserir a data atual no campo apropriado” ou “enviar uma mensagem de e-mail ao Gestor de Help Desk” ou “exibir todos os chamados do CI”.

### Quais tipos de ações são associadas a regras?

- Ações de visualização  
A ação de visualização é um atalho para uma visualização. É possível especificar condições para uma ação de visualização para que somente determinados objetos sejam exibidos na visualização. Desse modo, a visualização mostra somente as informações relacionadas ao objeto com o qual o usuário está trabalhando.
- Ações inteligentes

Uma ação inteligente inicia um aplicativo externo a partir do Service Desk. É possível transmitir parâmetros para o aplicativo externo. Os parâmetros transmitidos dependem dos atributos associados ao objeto.

Alguns exemplos comuns de ações inteligentes são:

- Abrir um editor de texto utilizando o atributo de ID do chamado como o nome de arquivo.
- Exibir uma página de Web específica em um navegador da Web.
- Enviar um e-mail a um terceiro específico quando determinadas condições forem atendidas.
- Abrir um programa de base de conhecimento quando um usuário inserir dados em um campo específico em um formulário.

- Ações do sistema

As ações do sistema são criadas por desenvolvedores do HP OpenView. Você não pode criar suas próprias ações do sistema. Entretanto, você pode usar as ações do sistema em regras de IU ou de banco de dados. Você pode também bloquear ações do sistema para todos os usuários.

- Ação de Exec. de Comando

Uma ação de Exec. de Comando é utilizada para executar um comando com um conjunto de parâmetros especificados. Essa ação pode ser usada para enviar informações de evento a aplicativos de terceiros, ou para iniciar um outro aplicativo (por exemplo, um programa tipo banner). Diversos exemplos são fornecidos com os dados de demonstração do Service Desk.

- Ações Enviar Notificação por E-mail

A ação Enviar mensagem de e-mail pode ser utilizada para enviar mensagens de e-mail quando um objeto é criado, modificado ou excluído. Por exemplo, é possível criar uma regra que envia uma mensagem de e-mail à pessoa atribuída a um chamado, quando faltarem duas horas para o prazo final do chamado. As informações especificadas nos parâmetros da ação de e-mail determinam o conteúdo do cabeçalho de assunto e do corpo do e-mail.

- Ações Atualizar Dados

A ação Atualizar Dados é utilizada para modificar dados no banco de dados do Service Desk (por exemplo, para definir automaticamente o status de um chamado como Fechado quando uma data Término Real do dia ou anterior for inserida).

- Ações Troca de Dados com Sistema Externo

A ação Troca de Dados com Sistema Externo é semelhante à ação Atualizar Dados, exceto a fonte do valor usado para atualizar um campo. A ação Troca de Dados permite enviar os campos de seu objeto de regra de banco de dados para um servidor HTTP externo, e receber novos valores para esses ou outros campos.

- Ações Limitar Faixa de Valores do Campo

É possível usar essa ação para limitar a faixa dos valores que podem ser inseridos em um campo. Os valores podem ser limitados para opções fixas, ou a faixa de valores pode ser dependente do valor inserido em outro campo no formulário.

- Ações Notificação do Usuário

As ações Mensagem de Notificação do Usuário permitem enviar automaticamente uma mensagem para usuários, notificando-os de qualquer problema e, dependendo da gravidade do problema, solicitando uma resposta. Geralmente, as ações Mensagem de Notificação do Usuário são utilizadas em conjunto com outras ações para fornecer ao usuário informações importantes sobre o progresso de outras ações. É possível enviar uma mensagem de notificação a um usuário se um campo importante estiver vazio.

---

**NOTA**

As ações do sistema, de visualização e inteligentes devem ser definidas *antes* de poderem ser associadas a uma regra. Todos os outros tipos de ações podem ser criados apenas na configuração de um banco de dados ou regra de IU.

---

### **Posso programar tarefas que são associadas a regras?**

Você pode programar uma tarefa para executar em um período posterior, se e quando as condições requeridas para a execução da tarefa forem atendidas. Não é possível programar uma regra de IU.

### **Fechamento de chamado**

Se a solução envolver uma solução provisória, é possível incluir essa informação em um anexo fornecido com o chamado. Você pode relacionar um chamado a um tipo de relacionamento de registro de problema ou resolução/erro conhecido (causado por, resolvido por, causa raiz de, entre outros).

O Service Desk pode documentar de diversas maneiras como um chamado foi resolvido. É possível utilizar qualquer um dos métodos apresentados a seguir.

- Entradas de campo de texto livre
- Listas suspensas de seleção
- Botões de opção
- Categorização de soluções

É possível especificar também se o chamado foi subcontratado a um terceiro.





---

# **4** **Gestão de incidentes**

## Chamados e incidentes

No Service Desk, os **chamados** se originam de clientes, enquanto **incidentes** se referem às informações originadas de especialistas, ferramentas de gerenciamento de rede ou ferramentas de gerenciamento do sistema. Os incidentes são freqüentemente usados para comunicação entre especialistas, mas você também poderia usar as informações contidas no incidente para explicar uma situação a um cliente; por exemplo, notificar o cliente porque um item de configuração não está funcionando corretamente.

A seguir, são apresentados exemplos de incidentes:

- Uma mensagem de segurança é transmitida a um Gestor de Help Desk quando um usuário não pode fazer login no Service Desk devido a licenças insuficientes no local do cliente.
- Uma mensagem é gerada automaticamente para notificar o Gestor de Sistemas quando o limite de utilização do disco é excedido em um servidor de e-mail.
- Uma mensagem é gerada automaticamente quando uma impressora não está funcionando.
- Um incidente transmitido também pode conter informações relativas ao status de um CI ou de um serviço.

---

### IMPORTANTE

Em contraste com as diretrizes da ITIL, o Service Desk diferencia chamados e incidentes. Na terminologia da ITIL, incidente se refere tanto a chamado do Service Desk quanto a incidente do Service Desk, enquanto o Service Desk diferencia esses dois processos.

---

## Neste capítulo

Neste capítulo abordaremos os seguintes tópicos:

- Como os incidentes são gerados no Service Desk?
- Que tipo de informações o Service Desk exibe em relação a um incidente?
- Como os incidentes são relacionados a chamados?

---

### IMPORTANTE

Muitos aspectos da gestão de chamados também se aplicam à gestão de incidentes. Por exemplo, um incidente pode ser relacionado a ordens de serviço, processos de aprovação ou aspectos de tempo/custo. Os processos relacionados à ITIL e as questões que precisam ser resolvidas da gestão de chamados também são aplicáveis à gestão de incidentes. Para obter informações sobre esses recursos, consulte o Capítulo 3 ‘Gestão de chamados’.

---

## Termos apresentados ou explicados neste capítulo

- Agentes de operações do HP OpenView
- Evento

## Gestão de incidentes

### Como os incidentes são gerados?

O Service Desk pode ser integrado ao HP OpenView Operations – software de servidor cliente distribuído que ajuda os administradores do sistema a detectarem, resolverem e evitarem a ocorrência de problemas em redes, sistemas e aplicativos. Esse processo envolve agentes do OpenView Operations – software de monitoração distribuído em todo o ambiente – que verifica o status de CIs no sistema e registra incidentes (aqui chamados de eventos) à medida que ocorrem. Um evento pode ser uma alteração no status (por exemplo, não há papel na bandeja da impressora) ou uma violação de limite (por exemplo, uma unidade de disco rígido cheia).

O Service Desk (na verdade, o Service Desk Management Server) coleta os dados sobre eventos de “nós gerenciados” (CIs) e exibe mensagens em um navegador da Web. Dependendo do tipo de ação-resposta configurada para o evento, uma mensagem pode ser enviada ao operador do sistema, que então precisa executar alguma ação corretiva, ou a ação corretiva pode ser executada automaticamente.

### Quais tipos de informações o Service Desk pode exibir sobre um incidente?

Como para diversos recursos abordados neste guia, as informações apresentadas em um formulário de incidente serão determinadas pela configuração do Service Desk em sua organização. Acordos de nível de serviço e níveis de serviço são os principais fatores na determinação do prazo final do incidente (consulte a observação sobre níveis de serviço e acordo de nível de serviço abaixo).

As informações exibidas incluirão as seguintes:

- Detalhes sobre os níveis de serviço e os serviços afetados pelo incidente

Quando a informação sobre um incidente é salva, o nível de serviço associado ao incidente é o principal fator na determinação do prazo final de resolução. O Service Desk avalia e determina o nível de serviço mais relevante, ou seja, ele pode determinar o nível de serviço mais rigoroso ao qual o incidente será relacionado. Isso determina o

prazo final da resolução. No formulário de incidente, é possível também relacionar “manualmente” um incidente a serviços ou item de configuração.

- É possível exibir uma visualização que mostre os detalhes dos serviços impactados pelo incidente
- É possível visualizar detalhes sobre itens de configuração relacionados ao incidente
- Você recebe as informações relevantes para a gestão de problemas

A causa raiz do incidente, depois que tiver sido determinada e resolvida, pode fornecer informações úteis para a gestão de problemas, um processo que, em termos gerais, gerencia e resolve “chamados ou incidentes que não podem ser resolvidos e que requerem mais investigação” (consulte o Capítulo 5, “Gestão de problemas” na página 81). Por exemplo, se sua configuração gerar uma série de incidentes relacionados a um servidor de e-mail, e a causa não estiver muito compreensível, é possível iniciar um processo de gestão de problemas para localizar a causa raiz dos incidentes.

---

#### NOTA

O **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** pode ser definido como:

“Um acordo entre uma organização de suporte (TI) e uma comunidade do cliente que define as responsabilidades de todos os participantes, e vincula a Gestão de Serviços de TI para fornecer um determinado serviço de uma quantidade e qualidade negociada específica por uma duração definida”.

O **nível de serviço** contém informações que definem a “qualidade negociada” específica, ou seja, um nível de suporte aceitável.

Esses tópicos são abordados no Capítulo 8, “Gestão de nível de serviço” na página 123.

---

## Processamento de um incidente

Se você for um gestor de help desk ou usuário de help desk, muito provavelmente seus principais objetivos serão:

- Resolver o incidente o mais rápido possível. Você tentará fazer isso dentro da estrutura de Acordo de Nível de Serviço aplicável com o cliente.
- Avaliar o incidente para evitar sua repetição.

## **ITIL e gestão de incidentes**

Como abordado em “Chamados e incidentes” na página 74, a ITIL não diferencia gestão de incidentes e gestão de chamados. Considerando essa diferença, as diretrizes da ITIL para gestão de chamados, descritas em “ITIL e gestão de chamados” na página 54 também se aplicam a incidentes.

## **Resolução de um incidente**

Além das informações relacionadas a serviços e itens de configuração, as questões que precisarão ser resolvidas são semelhantes às descritas para chamados em “Primeiras etapas para a resolução de um chamado” na página 55.

É possível também registrar informações, ou vincular recursos como ordens de serviço, como se faz para chamados. Os recursos listados abaixo são descritos no Capítulo 3, "Gestão de chamados" na página 51.

- **Ordens de serviço**

Consulte ‘Ordens de serviço’ na página 62

- **Um processo de aprovação**

Consulte “Processos de aprovação” na página 65.

- **Linhas do histórico**

Consulte “Acompanhamento do histórico de um item de configuração” na página 46.

- **Relações**

Como com chamados, é possível relacionar incidentes a outros itens, por exemplo a qualquer um dos seguintes:

- Outros incidentes
- Chamados

— Problemas

Consulte o Capítulo 5, "Gestão de problemas" na página 81.

— Processos de mudança

Consulte o Capítulo 6, "Gestão de mudanças e gestão de projetos" na página 97.

- **Regras e ações**

É possível criar regras de banco de dados para agir na criação de incidentes de alarme. As regras criadas podem executar ações, como o envio de e-mail para um gestor de nível de serviço ou especialista de grupo de trabalho, ou gerar uma mensagem do HP OpenView Operations.

Para obter mais informações sobre regras e ações, consulte "Ações e regras" na página 66.

### **Chamados são vinculados a incidentes?**

A seção acima enfatiza a diferenciação entre um chamado e um incidente. Entretanto, um incidente pode ser vinculado a um chamado, como mostrado no exemplo a seguir.

Seu Gestor de Help Desk recebe uma série de mensagens de incidente geradas automaticamente em relação à utilização da CPU em um determinado computador; por exemplo, informando que a utilização da CPU excedeu 80% durante cinco minutos em dez ocasiões. Ao mesmo tempo, você recebe um chamado de um cliente em relação a esses incidentes. O chamado e os incidentes são então relacionados, de modo que você pode inserir esse fato no formulário de incidente.





---

# **5** **Gestão de problemas**

## Neste capítulo

Este capítulo aborda os seguintes tópicos:

- O conceito de um problema no Service Desk.
- A relação entre problemas, chamados e incidentes.
- A relação entre um problema e uma solicitação de serviço (RFC), que inicia um processo de gestão de mudanças.
- Como é possível acompanhar um problema no Service Desk – as ferramentas disponíveis para otimizar o processo de gestão de problemas.
- Um exemplo de problema para ilustrar como um usuário de help desk resolve um problema no Service Desk.

## Termos apresentados ou explicados neste capítulo

- Problema (a definição do Service Desk)
- Erro conhecido
- Solicitação de mudança (RFC)

## Sobre a gestão de problemas

A gestão de problemas investiga as causas básicas de chamados e incidentes. A gestão de problemas também se relaciona com as tentativas de evitar a repetição do mesmo incidente. A gestão de problemas fornece informações relevantes a outros processos da ITIL como a gestão de mudanças, e gera informações de gerenciamento sobre a eficácia e o desempenho do processo de gestão de problemas na organização.

### O que é um problema no Service Desk?

A definição do Service Desk de um problema é:

“A causa raiz desconhecida de um ou mais chamados ou incidentes.”

Ela foi adaptada da definição da ITIL, e ligeiramente modificada para incluir a diferenciação do Service Desk entre chamados e incidente. A definição sugere que o problema foi levantado de um ou mais chamados e incidentes, em outras palavras, ocorreu um erro na infra-estrutura de TI que foi informado por chamados ou incidentes.

*Erros conhecidos:* relacionado à ideia de um problema está o conceito de *erro conhecido*. No Service Desk, o erro conhecido é:

“Um problema ou incidente para o qual uma solução provisória – uma solução temporária – foi encontrada”.

### Quais são as fontes de problemas?

Um problema pode se originar de várias fontes. A lista a seguir mostra alguns exemplos.

- Seu help desk ou grupo de trabalho não consegue resolver um chamado ou incidente. Ele cria um problema para investigar completamente e resolver a questão.
- Seu help desk recebe vários chamados ou incidentes que apresentam sintomas em comum. Você decide investigar a causa raiz.
- Após uma investigação inicial, seu help desk ou grupo de trabalho decide que pode resolver o incidente ou chamado, mas requer uma mudança na a infra-estrutura atual. O grupo de trabalho inicia um procedimento de mudança (solicitação de mudança).

- Seu help desk pode encontrar uma solução provisória para um chamado ou incidente, mas o erro requer uma solução de longo prazo. Para obter isso, o problema é registrado.
- O aumento da utilização da infra-estrutura de TI em sua empresa leva a problemas estruturais que podem comprometer níveis de serviço negociados.

## **Como a gestão de problemas se relaciona com outros processos da ITIL?**

### **Gestão de chamado e incidentes**

Para esses processos, a gestão de problemas ajudará a:

- Fornecer feedback ao proprietário do incidente ou do chamado em andamento e a resolução do chamado ou incidente.
- Determinar a prioridade de chamados ou incidentes pendentes.
- Indicar as mudanças necessárias para resolver permanentemente erros conhecidos.

Consulte o Capítulo 3, "Gestão de chamados", na página 51 e o Capítulo 4, "Gestão de incidentes", na página 73.

A Figura 5-1 na página 91 ilustra o vínculo entre incidentes, gestão de problemas e gestão de mudanças.

### **Gestão de mudanças**

Para esse processo, a gestão de problemas fornece uma entrada para o processo de gestão de mudanças, emitindo solicitações de mudança.

Essencialmente, uma solução de mudança (RFC) significa que alguém deseja mudar a infra-estrutura (ou parte dela) existente e/ou um serviço para atender seus requisitos. A RFC pode ser uma solicitação para implementar um novo recurso, por exemplo, um novo item de configuração, ou para modificar ou remover um recurso existente.

O processo de gestão de mudanças precisa avaliar a RFC. A avaliação atende dois objetivos: o gerenciamento de risco e o planejamento geral de todas as mudanças autorizadas. Se os riscos da RFC para os serviços operacionais forem aceitáveis e não houver conflitos com outras mudanças, a RFC será aprovada pelo Gestor de Mudanças. Se os riscos forem muito grandes ou se a implementação da mudança levar a conflitos com outras mudanças, a autorização pode ser negada. Para

obter mais informações sobre a gestão de mudanças, consulte o Capítulo 6, "Gestão de mudanças e gestão de projetos", na página 97.

### **Gestão de nível de serviço**

Para esse processo, a gestão de problema pode identificar a causa básica de incidentes e chamados, o que reduzirá o risco de quebra de acordos de serviço aplicáveis. Se o erro ou problema resultar de uma quebra do acordo, a gestão de problemas pode notificar o service desk quando isso ocorrer.

Consulte o Capítulo 8, "Gestão de nível de serviço", na página 123.

## Resolução de um problema

Como um gestor de help desk seus principais objetivos para gestão de problemas serão:

- Minimizar o impacto adverso do problema na organização
- Evitar a repetição do incidente ou erro que leva ao problema

---

### NOTA

Diferente da gestão de chamados, por exemplo, não há fluxo de processo para a gestão de problemas porque ela contém aspectos que são tanto *reativos*, tentando atingir a causa raiz de um chamado ou incidente, quanto *proativos*, identificando e resolvendo incidentes e erros conhecidos antes de ocorrerem.

---

## Questões a serem consideradas

- Quais CIs estão envolvidos?
- Quais clientes estão envolvidos?
- Quais são os incidentes ou chamados que levaram ao problema?
- Quais são os sintomas?
- Quais são as causas?
- Quais são as soluções provisórias atuais?
- Quais mudanças estão relacionadas ao CI associado ao problema?
- Quais níveis de serviço estão relacionados ao CI?
- Qual é o esforço envolvido na resolução do problema, e qual é o período de tempo associado?

## ITIL e gestão de problemas

Esta seção fornece uma descrição das atividades especificadas nas diretrizes da ITIL para gestão de problemas. Talvez você já conheça essas diretrizes. As ferramentas do Service Desk que o ajudam a estar em conformidade com essas diretrizes são descritas em “Ferramentas do Service Desk para gestão de problemas” na página 87.

- **Registro e identificação**

Quando ocorrer um problema, você deve ter as ferramentas para identificar, classificar e registrar sua causa raiz, e deve estar ciente de suas implicações nas operações do cliente. Por exemplo, você deve ter saber qual problema tem maior impacto nos negócios. Você deve estar ciente do impacto do problema em níveis de serviço aplicáveis.

- **Análise e classificação**

Você analisa as causas de chamados e incidentes (recorrentes) tendo em vista uma solução permanente. Esse processo pode envolver o envio de uma solicitação de mudança (RFC) para iniciar um processo de mudança (consulte o Capítulo 6, "Gestão de mudanças e gestão de projetos", na página 97). Sua abordagem deve ser tanto reativa (identificando as causas básicas de um erro) quanto proativa (identificando os problemas antes de ocorrerem).

- **Investigação e diagnóstico**

Você deve ter as ferramentas e/ou as informações para determinar o erro – a causa do problema.

- **Atribuição de recursos**

Você deve ser capaz de atribuir o problema ao recurso apropriado.

- **Relatório**

Você analisa tendências para aprimorar o desempenho.

## Ferramentas do Service Desk para gestão de problemas

Os recursos do Service Desk que podem ajudá-lo a seguir as diretrizes de gestão de problemas da ITIL estão resumidos na lista abaixo.

---

**NOTA**

---

Você pode configurar muitos dos recursos listados a seguir, com base em Regras e Ações. Consulte “Ações e regras” na página 67.

É possível:

- Atribuir o problema a uma *categoria*, por exemplo, estrutural ou proativa.
- *Classificar* o problema, por exemplo, indicar se o problema está relacionado com desempenho, segurança, sistema operacional, entre outros. Isso torna mais fácil para grupos de trabalho e gestores priorizarem os problemas e programarem soluções de problemas.
- *Relacionar eventos de serviço ao problema*: é possível associar incidente, itens de configuração ou chamados a um problema.
- *Consultar um banco de dados de erros conhecidos*: os erros conhecidos são armazenados no banco de dados de gestão da configuração (CMDB). Se o problema for diagnosticado como um erro conhecido (talvez isso se torne visível a partir de um diagnóstico inicial ou o usuário conhece o erro), o usuário ou grupo de trabalho ao qual o problema está atribuído pode consultar o banco de dados e implementar a solução provisória recomendada.
- *Grupos de trabalho*: é possível atribuir o problema a um grupo de trabalho a fim de usar suas habilidades e conhecimento especializado.

Para obter mais informações, consulte “Grupos de trabalho” na página 61.

- *Ordens de serviço*: é possível criar ordens de serviço para o problema a fim de otimizar o planejamento e cálculo de prazo final.

Para obter mais informações, consulte “Ordens de serviço” na página 62.

- Iniciar um *processo de aprovação*, por exemplo, se quiser consultar especialistas em relação a uma solução provisória ou obter aprovação para um curso de ação proposto.



Para obter mais informações, consulte “Processos de aprovação” na página 65.

- Visualizar as *linhas do histórico* do problema: é possível manter um registro das informações (geradas pelo sistema ou geradas pelo usuário) relativas ao problema.

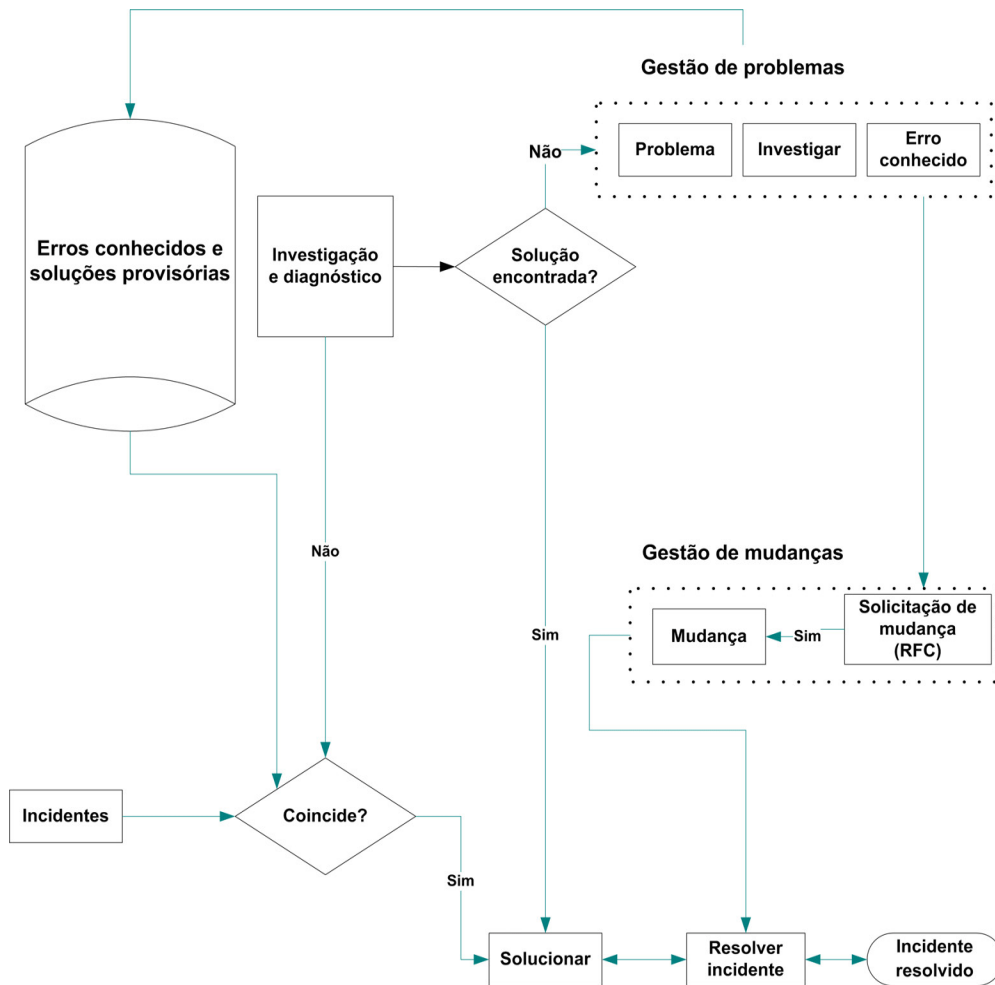
Para obter mais informações, consulte “Acompanhamento do histórico de um item de configuração” na página 46.

## Incidentes, problemas e mudanças

A Figura 5-1 mostra um modelo que ilustra a relação entre a gestão de incidentes, problemas e mudanças.

Como o diagrama mostra, um incidente, um problema e uma mudança podem existir simultaneamente. Se a causa raiz do incidente não for encontrada, o Gestor de Incidentes irá solicitar ajuda ao Gestor de Problemas. O Gestor de Problemas consulta o banco de dados de erros conhecidos e soluções provisórias; se algum item compatível for encontrado, o problema pode ser resolvido. Se o erro conhecido for definido, o Gestor de Problemas pode enviar uma solicitação de mudança (RFC) à Gestão de Mudanças para resolver o erro.

Figura 5-1 A relação entre incidentes, gestão de problemas e gestão de mudanças



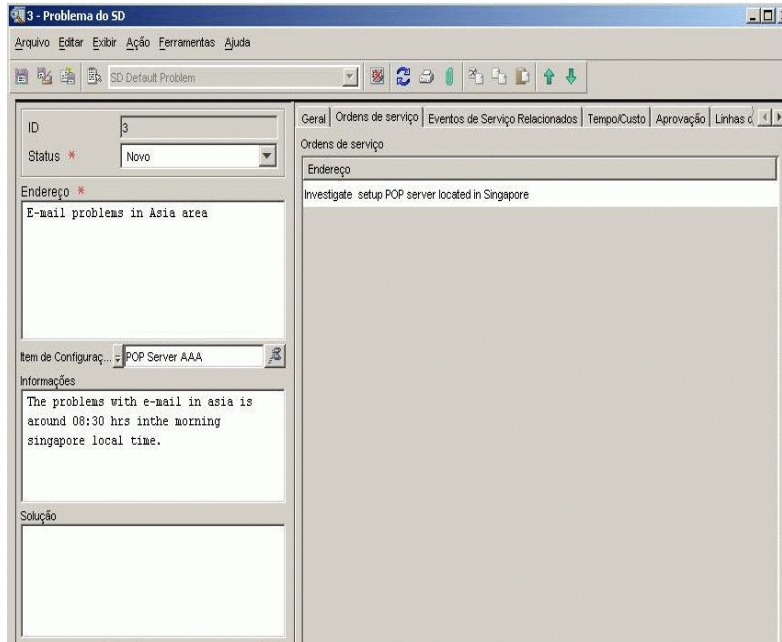
---

## **Cenário: Investigação de um problema**

Fábio Barros, um membro do grupo de trabalho de especialistas em servidor na Empresa de Invenções, recebe a tarefa de investigar a causa raiz de um baixo desempenho do servidor de web. Ele abre o formulário de problemas (consulte a Figura 5-2) e visualiza a ordem de serviço

relacionada (consulte a Figura 5-4). No formulário, Fábio pode ver que o problema também está relacionado a diversos chamados (consulte a Figura 5-3).

**Figura 5-2** Gestão de problemas – visualização de um problema



**Figura 5-3** Gestão de problemas – eventos de serviço relacionados

Para,Tipo de objeto	Para,ID	Para,Endereço	Tipo de Relação
Chamado	31	E-mail is slow	É causa-raiz de
Chamado	32	I don't get my from the ma.	É causa-raiz de
Chamado	33	E-mails from Asia are ver.	É causa-raiz de
Chamado	34	I am losing my e-mail con...	É sintoma de

Figura 5-4

## Gestão de problemas – visualização de uma ordem de serviço

The screenshot shows a software window titled "Novo - Ordem de Serviço do SD". The interface is divided into several sections:

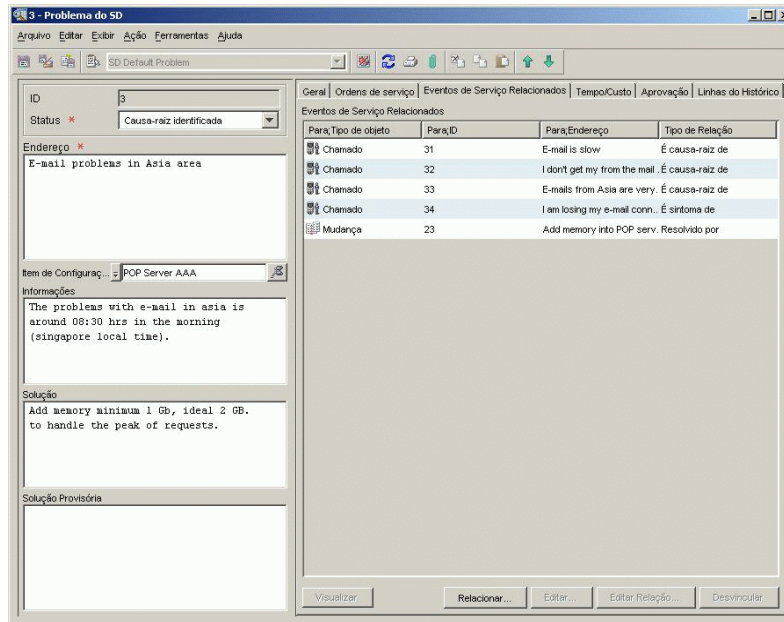
- Header:** Menu bar (Arquivo, Editar, Exibir, Ação, Ferramentas, Ajuda) and a toolbar with various icons.
- Form Fields:**
  - ID: 86
  - Status: Novo
  - Endereço: Investigate setup POP server located in Singapore
- Informações:** A large empty text area.
- Relacionado(a) a:** A section with four dropdown menus: Mudança, Incidente, Chamado, and Problema.
- Configuration Items:** A table with columns "Item de Configuração" and "CI Afetado por Parada Programada". It lists "POP Server AAA".
- Buttons:** Visualizar, Novo..., Editar..., and Excluir.
- Atualizar status C...:** A dropdown menu.
- Parada Programada:** A section with fields for "Início da Parada Pr...", "Término da Parada...", and a "Sugestão..." button.

Com base nas informações fornecidas nos chamados, Fábio utiliza entradas do arquivo de log e informações de diagnóstico para criar um relatório que exhibe o padrão de carga do servidor durante a semana. O relatório mostra que, durante determinados períodos, o servidor de web recebe solicitações para fornecer páginas da web em uma taxa superior à sua capacidade. O servidor de web hospeda um site da web de comércio eletrônico (e-commerce), e sua popularidade foi subestimada no estágio de planejamento do negócio.

Fábio anexa o relatório à ordem de serviço, altera seu status para Pronta e a atribui novamente à pessoa que a originou, que então inicia um processo de mudança (adicionar memória) para lidar com os picos de solicitação.

Figura 5-5

### Gestão de problemas – adicionar um processo de mudança ao problema



Gestão de problemas

**Cenário: Investigação de um problema**



---

# **6** **Gestão de mudanças e gestão de projetos**

---

## Sobre a gestão de mudanças

Uma mudança no Service Desk pode ser definida como:

“A adição, modificação ou remoção de componentes de hardware ou software aprovados, suportados ou de linha de base. Isso pode incluir componentes de rede, aplicativo, ambiente e sistema, ou outros componentes de TI incluindo documentação.”

A gestão de mudanças pode ser definida como:

“Um processo e abordagem estruturados para realizar mudanças na infra-estrutura de TI.”

Na prática, será preciso implementar regularmente um processo de gestão de mudanças devido ao ambiente de TI ser dinâmico e estar em constante mudança em resposta às mudanças de necessidades dos negócios, à introdução de novas tecnologias e ao crescimento normal dos negócios. Mas é preciso garantir também que as mudanças sejam autorizadas e priorizadas, e que todos os impactos tenham sido reconhecidos e considerados, reduzindo assim o potencial de incidentes de suporte.

Se quiser garantir que seus serviços de TI sejam fornecidos de forma eficiente, você deve sistematicamente gerenciar e controlar as mudanças. Seu objetivo será minimizar qualquer interrupção inadequada aos serviços de TI oferecidos ao cliente.

---

## Neste capítulo

Este capítulo aborda os seguintes tópicos:

- Quais os motivos para fazer uma mudança em uma organização, em outras palavras, de onde a mudança se origina?  
Qual é a relação entre uma mudança e um incidente, entre uma mudança e um problema?
- Quais são as diretrizes da ITIL para gestão de mudanças?
- Quais as questões que preciso considerar ao planejar uma mudança em minha organização?
- Quais são as ferramentas do Service Desk disponíveis para gestão de mudanças?
- Quando eu poderia utilizar um projeto no Service Desk, e quando usaria uma mudança?

---

## Origens de mudanças

*Solicitação de mudança:* o movimento inicial de um processo de mudança no Service Desk é uma solicitação de mudança (RFC).

Uma solicitação de mudança pode se originar de:

- Um chamado
- Um incidente
- Um problema
- Qualquer outro aspecto da infra-estrutura ou qualquer serviço ou atividade.

Para obter uma visão geral da relação entre incidentes, gestão de problemas e gestão de mudanças, consulte a Figura 5-1 na página 91.

*Exemplo:* em uma agência de viagem, os recursos da impressora são compartilhados entre um grupo de funcionários. Após vários funcionários terem criados chamados em relação a uma impressora específica, um relatório detalhado sobre a impressora revela que ela tem apresentado falhas repetidamente e deve ser modificada. Uma solicitação de mudança é planejada e submetida à aprovação.

Entretanto, existem muitas outras origens de mudança. Por exemplo, você pode ser solicitado a iniciar um processo de mudança devido a correções de software que devem ser instaladas, ou devido a versões de manutenção de software, hackers e resultados de parada programada.

---

## **Como a gestão de mudanças se relaciona com outros processos da ITIL?**

### **Gestão da configuração**

Para garantir um processo de gestão de mudanças bem-sucedido, o banco de dados de gestão da configuração (CMDB) deve ser atualizado e preciso. A gestão de mudanças depende da precisão dos dados de configuração a fim de avaliar o impacto total das mudanças propostas.

### **Acordos de Nível de Serviço e Gestão de Nível de Serviço**

Se seu processo de mudança for documentado como parte de um acordo de nível de serviço, ele garante que os clientes estejam cientes do procedimento para início de um processo de mudança, dos prazos finais da mudança e do impacto da mudança.

### **Gestão de incidentes**

A gestão de mudanças auxilia o processo de gestão de incidentes:

- Fornecendo informações sobre as atividades de mudança atual e futura, além do histórico da mudança
- Fornecendo implementação controlada de mudanças
- Fornecendo informações atualizadas a clientes no progresso de um processo de mudança.

Para obter uma visão geral gráfica da relação entre incidentes, gestão de problemas e gestão de mudanças, consulte a Figura 5-1 na página 91.

---

## Planejamento da mudança em sua organização

### Questões a serem consideradas

- Quais os motivos da mudança? Posso visualizar informações relacionadas antes de iniciar o processo de mudança? Se a mudança se originar de um problema, as informações do problema serão úteis quando eu estiver gerenciando a mudança?
- Tenho informações que me permitirão prever o impacto da mudança? Por exemplo:
  - Quais itens de configuração (CI) serão impactados e por quanto tempo?
  - Como a mudança afetará os clientes e por quanto tempo?
  - Qual o período ideal (“janela de mudança”) para a mudança?
  - Como a mudança impactará os níveis de serviço e outros aspectos de minha organização de suporte?
  - Preciso obter aprovação para a mudança? Qual a melhor maneira de fazer isso?
  - Como comunicarei as mudanças propostas a outras pessoas?
  - A mudança afetará dados em meu sistema? Por exemplo, se uma agência de viagens gerar uma nova lista de destinos e estruturas de preços correspondentes, como posso gerenciar esse tipo de mudança?
- Há uma seqüência predefinida ou recomendada de mudanças? Como posso planejar isso? Se uma série de mudanças for envolvida, isso facilita a criação de um projeto?

---

## **Diretrizes da ITIL para gestão de mudanças**

As diretrizes da ITIL são resumidas abaixo. Talvez você já conheça essas diretrizes. As ferramentas do Service Desk que o ajudam a seguir essas diretrizes são descritas em "Ferramentas do Service Desk para gestão de mudanças" na página 104.

Em resumo, os processos da ITIL são os seguintes:

### **Registro da RFC**

Um usuário de help desk ou um Gestor de Mudança envia uma solicitação de mudança.

### **Registro e classificação da proposta**

A mudança é registrada, isto é, você especifica os itens programados para mudança e determina o impacto da mudança.

### **Planejamento**

Você planeja o cronograma para fazer a mudança, junto com um sistema de monitoração da mudança.

### **Aprovação**

Você envia a mudança para aprovação.

### **Criação e teste:**

As RFCs são atribuídas ao pessoal técnico relevante, que programa e executa a mudança.

### **Autorização e implementação**

Você verifica se todas as mudanças foram feitas. Você autoriza a liberação da mudança e implementa a mudança. Essa fase contém também uma opção "retrocesso", para reverter a mudança, se necessário.

### **Avaliação**

Você avalia a mudança após um período predefinido.

:

---

## Ferramentas do Service Desk para gestão de mudanças

Os recursos do Service Desk que podem ajudá-lo a seguir as diretrizes de gestão de mudanças da ITIL são resumidos na lista abaixo.

---

### NOTA

Você pode configurar muitos dos recursos listados a seguir, com base em Regras e Ações; consulte "Ações e regras" na página 66

---

É possível:

- *Categorizar* a mudança, por exemplo, padrão ou urgente.
- *Classificar* a mudança, por exemplo, indicar se a mudança se relaciona a um CI existente ou a um novo CI, a um problema, questão de segurança, incidente crítico, entre outros. Assim fica mais fácil para grupos de trabalho e gestores priorizarem e programarem mudanças.
- *Criar ordens de serviço*: é possível criar uma ou mais ordens de serviço para a mudança e associá-las à mudança. Isso facilita o planejamento e a programação da gestão de mudanças. É possível também configurar uma ordem de serviço para que ela receba o status concluída antes de a mudança ser fechada.

*Relacionar ordens de serviço*: é possível também especificar a seqüência de atividades de ordem de serviço, ou seja, uma ordem de serviço (a predecessora) deve ser concluída antes da ordem de serviço seguinte programada (a sucessora) começar. Também é possível especificar se uma série de ordens de serviço não é dependente de tempo.

Um grupo de trabalho responsável pela implementação de uma mudança pode planejar uma série de tarefas a serem executadas em seqüência. Por exemplo, para uma atualização do software do servidor, você primeiro informa aos clientes de qualquer possível parada programada do servidor, desliga o servidor, executa a atualização, reinicializa o servidor e informa os clientes que o servidor está novamente operacional. É possível automatizar esse



processo no Service Desk, ou seja, uma tarefa sucessora pode ser automaticamente programada para iniciar quando sua predecessora for concluída. Essa seqüência será exibida na ordem de serviço.

Para obter mais informações, consulte "Ordens de serviço" na página 62.

- *Relacionar eventos de serviço à mudança:* é possível associar à mudança eventos de serviço como outras mudanças, incidentes, problemas ou chamados.
- *Atribuir a mudança a um grupo de trabalho:* é possível atribuir o problema a um grupo de trabalho a fim de usar suas habilidades e conhecimento especializado.

Para obter mais informações, consulte "Grupos de trabalho" na página 61.

- *Iniciar um processo de aprovação* para a mudança: por exemplo, se quiser consultar especialistas em relação a uma solução provisória ou obter aprovação para um curso de ação proposto.

Para obter mais informações, consulte "Processos de aprovação" na página 65.

- *Visualizar o histórico da mudança:* é possível manter um registro das informações (geradas pelo sistema ou pelo usuário) relativas ao ciclo de vida da mudança.

Para obter mais informações, consulte "Acompanhamento do histórico de um item de configuração" na página 46.

---

## Cenário: Implementação de uma mudança

Paulo Adams, gestor de mudanças da Empresa de Invenções, recebe um e-mail relativo a uma mudança proposta resultante de uma investigação de problema. O problema é o seguinte: foi programado que um grande número de novos usuários irá receber contas de e-mail. A atribuição do problema foi investigar o possível impacto da adição de 200 novos usuários de e-mail ao serviço de e-mail existente (a utilização atual estava limitada a 100 usuários).

A mudança recomendada resultante da investigação do problema foi adicionar mais memória (interna) e recursos de armazenamento de dados ao servidor. Para gerenciar a mudança, Paulo implementa um processo de mudança. A seqüência geral das etapas que Paulo irá seguir é fornecida abaixo:

- Inserir informações gerais em um formulário de mudança. O formulário pode já existir – ele pode ter sido criado a partir da investigação do problema associado à mudança.

Consulte o Figura 6-1, Gestão de mudanças – inserção de informações sobre a mudança.

- Selecionar aprovadores relevantes para a mudança e inseri-los no formulário de mudança.

Consulte o Figura 6-2, Gestão de mudanças – configuração de um processo de aprovação.

- Os votantes aprovam ou desaprovam a mudança proposta.
- Se a mudança for aprovada, Paulo decide e cria uma seqüência lógica de ordens de serviço para a mudança, observa as dependências entre as ordens de serviço e atribui cada ordem de serviço a um ou mais grupos de trabalho. As ordens de serviço incluem tópicos como “decidir um período de parada programada ideal” (o servidor deve ser desligado e, em seguida, reinicializado como parte da mudança), “comunicar a hora da parada programada aos clientes” e “configurar um servidor de backup como substituto temporário” (os aprovadores, consulte abaixo, podem insistir nisso para evitar parada programada)

Cada ordem de serviço é associada a um ou mais CIs. Quando Paulo tiver inserido as informações relevantes, ele poderá visualizar o

impacto da mudança em CIs relacionados.

Consulte Figura 6-3, Gestão de mudanças – criação de ordens de serviço

**Figura 6-1**

**Gestão de mudanças – inserção de informações sobre a mudança**

The screenshot displays a software window titled "22 - Alteração do SD" with a menu bar (Arquivo, Editar, Exibir, Ação, Ferramentas, Ajuda) and a toolbar. The main area is divided into several sections:

- Header:** "Vencimento em 14 dias."
- Form Fields:**
  - ID: 22
  - Status: Solicitado
  - Solicitante: [Empty]
  - Endereço: Add memory and storage to E-mail server #2; initiate new change process following successful completion.
  - Item de Configuraç...: Web Server 2
  - Informações: The server needs memory upgrade 2 GB and 5 GB additional data storage
  - Solução: [Empty]
- General Tab (Geral):**
  - Impacto: Baixo
  - Prioridade: Médio
  - Prazo Final: 14 de Fevereiro de 2007 05:03:37
  - Término Real: [Empty]
- Assignment Section (Atribuição):**
  - Para Grupo de Tr...: Services
  - Para Pessoa: Fitzgerald, Karen
  - Status da Atribuição: Novo
  - De Grupo de Trabalho: Services
  - De Pessoa: system
- Classification Section:**
  - Pasta: Pasta A
  - Categoria: Padrão
  - Classificação: Modificar/Atualizar CI
  - Código de fecham...: [Empty]
  - Projeto: [Empty]

Figura 6-2

## Gestão de mudanças – configuração de um processo de aprovação

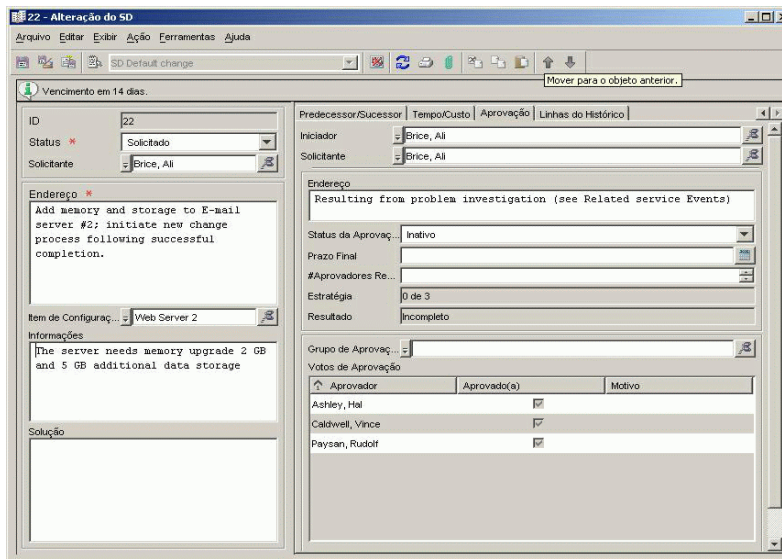
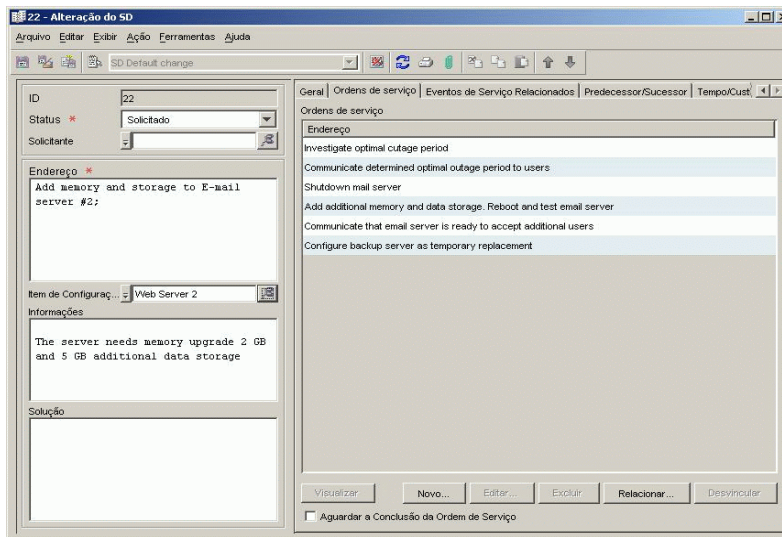


Figura 6-3

## Gestão de mudanças – criação de ordens de serviço



---

## Sobre a gestão de projetos

O cenário de gestão de mudanças descrito em "Cenário: Implementação de uma mudança" na página 106 envolveu uma mudança – adição de memória a um servidor de e-mail. Em outras situações, uma série de mudanças é envolvida. Alguns exemplos são listados abaixo.

- Além de adicionar memória ao servidor de e-mail, você deve também criar contas de e-mail para cada novo usuário e organizar treinamento para os novos usuários.
- Você é responsável pela movimentação de um departamento inteiro de um local para outro. Algumas das mudanças seriam as seguintes: planejamento da configuração de software e hardware para o novo local, solicitação de novo equipamento e instalação de hardware e software no novo local.

Se um procedimento envolver uma ou mais mudanças distintas como as descritas acima, você pode agrupar essas mudanças como um projeto. A gestão de projetos possui os seguintes recursos, alguns dos quais são semelhantes à gestão de mudanças:

- Em um projeto, é possível relacionar uma série de mudanças. Uma mudança é relacionada a uma ou mais ordens de serviço. A Figura 6-4, Gestão de projeto – relacionar mudanças a um projeto mostra um formulário de projeto relacionado a dois processos de mudança.
- Em um projeto, é possível relacionar mudanças entre si com relacionamentos predecessor - sucessor.
- Semelhante à gestão de mudança, é possível iniciar um processo de aprovação para o projeto.

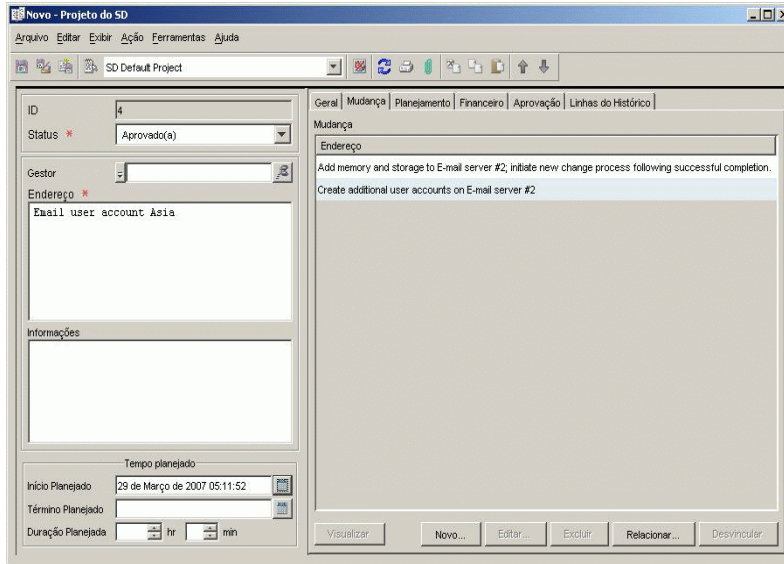
Para obter mais informações, consulte “Processos de aprovação” na página 65.

- Semelhante à gestão de mudança, é possível visualizar o histórico do projeto, um registro das informações (geradas pelo sistema ou pelo usuário) relativas ao ciclo de vida do projeto.

Para obter mais informações, consulte “Acompanhamento do histórico de um item de configuração” na página 46.

**Figura 6-4**

**Gestão de projeto – relacionar mudanças a um projeto**



---

## **7** Utilização de templates no Service Desk

## Sobre templates

Templates permitem aos usuários criarem objetos que contenham um ou mais valores-padrão para os atributos do objeto. Por exemplo, um chamado possui um atributo `meio` que registra os meios de contato utilizados pelo cliente. O valor do atributo pode ser qualquer um dos seguintes: `telefone`, `fax`, `e-mail` ou `baseado em web`.

Quando um usuário cria um chamado utilizando um template, o objeto recebe os valores de atributo especificados no template. Por exemplo, é possível criar um template projetado para clientes que enviam chamados através de uma interface de web. Quando o cliente envia o chamado, o usuário de help desk utiliza o template para criar o chamado, com um valor de atributo `meio` automaticamente definido para `Web`.



## **Neste capítulo**

Este capítulo aborda:

- Alguns dos processos que é possível otimizar utilizando um template.
- Atributos de template, e uma descrição de como o atributo pode ser utilizado no Service Desk.
- Como utilizar um template para gerar rapidamente vários itens de configuração.
- Como é possível utilizar um template aninhado, por exemplo, um template de mudança com templates de ordem de serviço relacionados.

## **Termos apresentados ou explicados neste capítulo**

- Template
- Template aninhado
- Assistente de configuração de template

## Utilização de templates no Service Desk

Os templates permitem otimizar muitos processos que serão encontrados no Service Desk, por exemplo, para a *gestão de mudança* é possível criar templates projetados especialmente para configurar um novo equipamento de escritório do funcionário ou para mover um funcionário e seu equipamento para um novo local.

Para *chamados*, é possível criar templates com base no meio de acesso do solicitante (web, telefone, e-mail, entre outros) ou criar templates que tratem chamados ocorridos com mais frequência como “redefinir senha” ou “instalar antivírus”.

Para *ordens de serviço*, é possível criar templates para tarefas como “configurar uma nova conta de e-mail” ou “configurar conexões de rede para um novo usuário”. A Figura 7-1 exibe uma lista de templates de ordens de serviço.

Dependendo de seus requisitos, um template também pode ajudar a lidar com vários processos do Service Desk como a geração de itens de configuração para diversos CIs, por exemplo, para um novo lote de impressoras. Você pode decidir que um processo de mudança como “definir uma nova configuração de hardware e software” deve ser concluído em um número máximo de horas. Você configura o template para especificar esse limite de tempo.

Algumas questões do Service Desk que um template pode ajudar a resolver estão listadas a seguir.

- Quanto tempo devo alocar para um tipo específico de chamado, ordem de serviço, mudança ou projeto?
- Frequentemente crio itens de configuração para determinados objetos? Por exemplo, se eu adquirir uma grande quantidade de switches, roteadores ou laptops, posso otimizar os procedimentos de registro e instalação desses itens?
- Há restrições de orçamento para um tipo específico de mudança ou ordem de serviço?
- Para um processo de mudança, posso especificar (um conjunto de) ordens de serviço que serão automaticamente relacionadas à mudança?

- Eu terceirizo processos de mudança específicos (ou chamados, ordens de serviço)? Existem condições sob as quais isso é apropriado? Por exemplo, você pode decidir se um chamado relacionado com um serviço de rede específico sempre será atribuído automaticamente a um grupo de trabalho externo.

No Service Desk, um template pode ajudar a resolver muitas dessas questões. Por exemplo, é possível relacionar um ou mais templates de ordem de serviço a um template de mudança. Quando um usuário cria um objeto de mudança utilizando o template de mudança, os objetos de ordem de serviço relevantes também são criados (consulte “Templates aninhados” na página 119).

A Tabela 7-1 lista diversos atributos presentes nos templates e exemplos de como são utilizados.

**Tabela 7-1 Atributos de template**

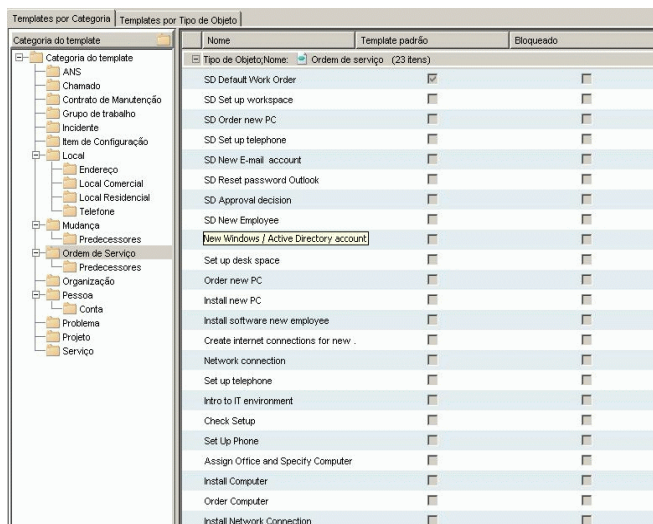
<b>Atributo</b>	<b>Planejamento</b>
Custo Planejado	Definir um valor fixo para o objeto; por exemplo, se criar um template de instalação de software de servidor de rede, você define os custos antecipadamente.
Duração Planejada	Definir a duração planejada da instalação, resolução do chamado etc.
Prazo Final	Definir um prazo final para conclusão de um processo de instalação, por exemplo, com base na data atual.
Ordens de serviço	Relacionar templates de ordem de serviço a um outro template (consulte template de mudança, template de chamado etc.)
Predecessor / Sucessor	Relacionar ordens de serviço em uma relação predecessora-sucessora.
Atribuição, a Grupo de Trabalho / Pessoa	Atribuir o objeto a um grupo de trabalho ou a uma pessoa.
Classificação	Classificar o objeto (por exemplo, novo CI, incidente crítico, problema)

**Tabela 7-1 Atributos de template (Continuação)**

Atributo	Planejamento
Categoria	Categorizar o objeto (por exemplo: padrão, urgente)
Prioridade	Atribuir uma prioridade (baixa, média, alta)
Itens de configuração	Atribuir o objeto a um CI específico.

A Figura 7-1 exibe exemplos de templates de ordem de serviço para configuração de tarefas como “configurar uma nova conta de e-mail” ou “instalar um PC”.

**Figura 7-1 Templates de ordem de serviço**

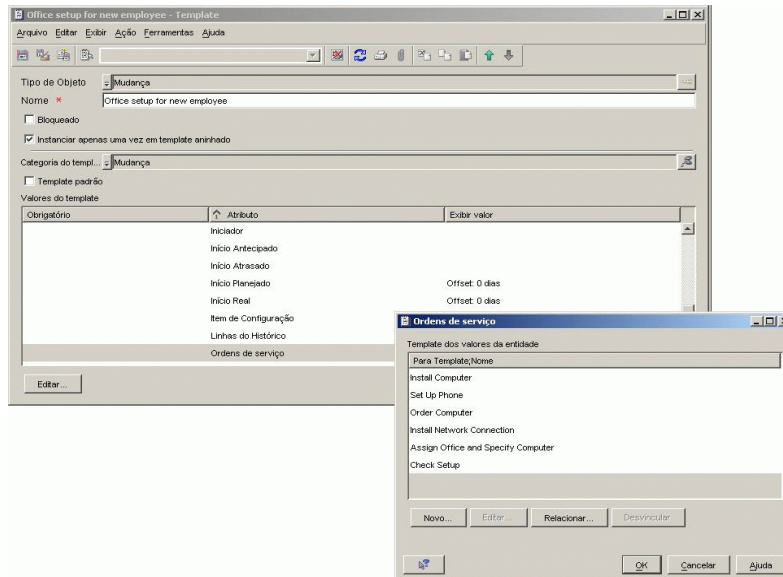


## Templates aninhados

É possível configurar um template para referir-se a outros templates. Por exemplo, em um template de mudança, é possível inserir um valor de atributo que faça referência a um ou mais templates de ordem de serviço, como mostrado na Figura 7-2. Ao criar um novo objeto utilizando o template de mudança, os objetos de ordem de serviço também são criados, e são referenciados pelo objeto de mudança.

Figura 7-2

### Relacionar templates de ordens de serviço a um template de mudança



## Utilização de um template para gerar vários itens de configuração

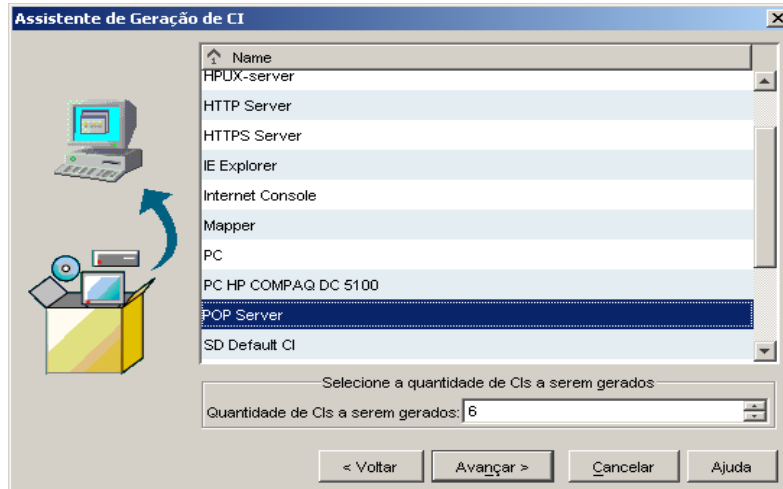
O Service Desk oferece um assistente que permite gerar vários itens de configuração. Por exemplo, se estiver substituindo uma grande quantidade de monitores ou hubs de rede, o assistente permite gerar os itens de configuração necessários em uma operação.

O procedimento é o seguinte:

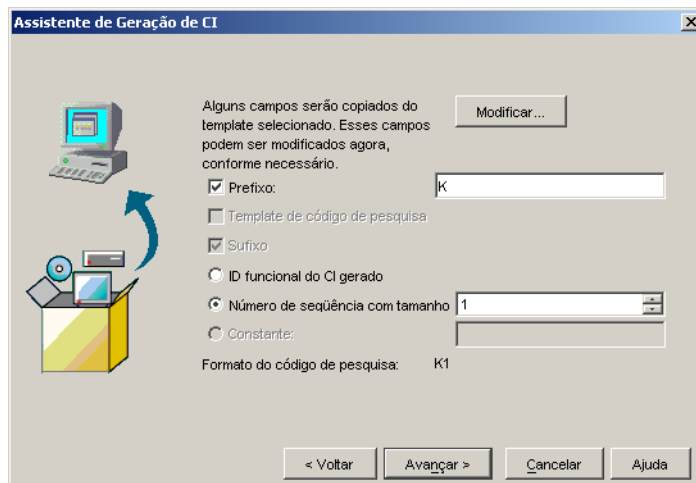
1. Você seleciona um template a partir do qual irá gerar os itens de configuração e insere o número de itens de configuração que deseja gerar.
2. Se necessário, é possível modificar os campos no template. As alterações inseridas se aplicarão apenas aos itens de configuração gerados durante a operação atual.
3. Você decide e insere um código de pesquisa que identificará unicamente cada item de configuração. É possível usar o código de pesquisa especificado no template, inserir um código pessoal ou

utilizar uma combinação de código pessoal e código do template. Para cada item de configuração gerado, o assistente irá incrementar o código, para identificar unicamente o item de configuração.

**Figura 7-3** Assistente de configuração – Seleção de um template



**Figura 7-4** Assistente de configuração – Modificação do template e inserção de um código de pesquisa



Utilização de templates no Service Desk

**Utilização de um template para gerar vários itens de configuração**



---

# **8** **Gestão de nível de serviço**

## Neste capítulo

Este capítulo aborda os seguintes tópicos:

- Serviços no Service Desk – os diferentes tipos de serviços
- Um exemplo de uma estrutura de serviço que suporta estes tipos de serviços
- Relação de vários serviços com um único acordo de nível de serviço – cenários em que isso se aplica
- Relação de vários acordos com um único serviço – cenários em que isso se aplica
- Definições de serviço – especificação dos recursos disponíveis para fornecer o serviço.
- Medição da qualidade do serviço – métricas
- Atribuição de objetivos a um serviço
- O ciclo de vida de um acordo de nível de serviço. Consiste nas fases listadas a seguir.
  - Definição examina os requisitos com o destinatário do serviço.
  - Configuração: verifica se os serviços e recursos podem ser monitorados
  - Garantia: medição e gerenciamento de conformidade com os objetivos do nível de serviço e acordos de nível de serviço.
  - Avaliação: avalia os níveis medidos de qualidade de serviço
- Dicas sobre a implementação de um processo de gestão de nível de serviço

### Antes de ler este capítulo

Você deve se familiarizar com os tópicos cobertos na seção “Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView” na página 28.

### Termos apresentados ou explicados neste capítulo

- Serviço de negócios
- Serviço de gestão de operações

- Serviço de suporte externo
- Ordem de serviço
- Acordo de nível operacional
- Contrato de suporte externo
- Catálogo de serviços
- Métricas do help desk
- Métricas operacionais
- Métricas projetadas de forma personalizada
- Objetivos do nível de serviço
- Definição do acordo de nível de serviço
- Configuração do acordo de nível de serviço
- Garantia do acordo de nível de serviço
- Avaliação do acordo de nível de serviço

---

## Serviços e Acordos

Esta seção descreve os tipos de serviços e acordos aceitos no Service Desk, além das opções de medição e definição dos objetivos de desempenho.

### Tipos de serviços e acordos

Os processos de melhores práticas da gestão de nível de serviço freqüentemente distinguem entre os diferentes tipos de serviço e os tipos de acordo contratual correspondentes que articulam qualidade de serviço e características de quantidade. A Tabela 8-1 lista os tipos de serviço e acordo que podem ser registrados no Service Desk.

**Tabela 8-1**

**Tipos de serviços e acordos**

Serviço	Acordo
Negócios	Acordo de nível de serviço (ANS)
Gestão de operações	Acordo de nível operacional (ANO)
Suporte externo	Contrato de suporte externo (CSE)

Os tipos de serviço são definidos assim:

- *Serviços de negócios* são serviços fornecidos aos clientes de acordo com os níveis de serviço negociados e os serviços adquiridos de provedores externos. Eles são recursos que proporcionam a capacidade de processamento de transação ou a capacidade de recurso de sistema. Na Figura 8-1, uma empresa de Internet fornece dois serviços de negócios a seus clientes, e-mail e hospedagem de web. Outros exemplos de serviços de negócios incluem serviços de aplicativos e serviços de rede.

Os serviços de negócios podem ter relações *pai-filho* com outros serviços de negócios. Os serviços-filhos podem ser considerados como “partes do” pai. Por exemplo, um provedor de Internet pode oferecer um conjunto de recursos a seus clientes que incluem hospedagem de web e serviços de e-mail. Alguns clientes contratam ambos os recursos, outros utilizam somente os recursos de e-mail. É o que está ilustrado na Figura 8-1.

Um serviço de negócios pode *utilizar* (ou seja, depender de) outros serviços de negócios e itens de configuração, e ele mesmo pode ser um recurso *utilizado por* outros serviços de negócios. Essas relações formam uma hierarquia que contém serviços de negócios na parte superior, serviços de negócios de nível mais baixo na parte inferior e itens de configuração na base. Consulte a Figura 8-1.

- *Os serviços de gestão de operações* fornecem suporte à administração e ao tratamento de falhas de recursos de hardware e software utilizados pelos serviços de negócios.

Os serviços de gestão de operações podem ter relações *pai-filho* com outros serviços de gestão de operações. Os serviços-filhos podem ser considerados como “partes do” pai.

Um serviço de gestão de operações possui uma relação *gerencia* com pelo menos um item de configuração. Na Figura 8-1, um item de configuração representando um servidor HP é *gerenciado por* um serviço de gestão de operações chamado UNIX Server Management (Gestão de servidor UNIX).

Se um provedor de serviços de gestão de operações terceirizar determinadas áreas de responsabilidade (como reparo ou substituição de hardware) a um grupo externo, o serviço de gestão de operações possui uma relação *suportado por* com o serviço terceirizado. Na Figura 8-1, o serviço Gestão de servidor UNIX é suportado pelo serviço Manutenção de hardware.

Um serviço de gestão de operações não pode ter uma relação “usado” ou “usado por” com outros serviços, seja qual for o tipo.

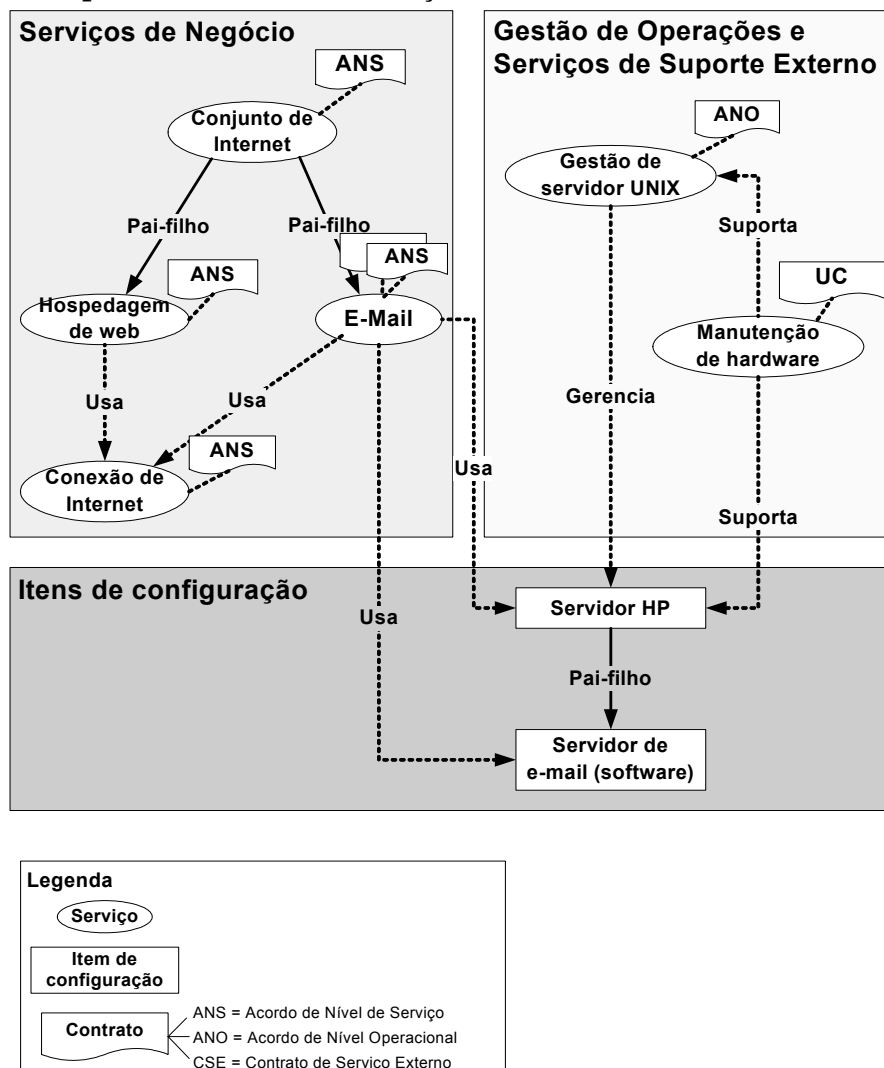
- *Serviços de suporte externo* representam serviços terceirizados por provedores de serviço de gestão de operações para organizações externas. Exemplos incluem manutenção e reparo de recursos gerenciados pelo provedor de um serviço de gestão de operações.

Um serviço de suporte externo possui uma relação *suporta* com os itens de configuração para os quais assume determinadas áreas de responsabilidade. Na Figura 8-1, um serviço de suporte externo chamado Manutenção de hardware suporta um item de configuração chamado Servidor HP.

Um serviço de suporte externo não pode ter uma relação “usado” ou “usado por” com outros serviços, seja qual for o tipo.

A Figura 8-1 exibe um exemplo de uma estrutura de serviço que inclui os tipos de serviços e relações suportados.

**Figura 8-1** Exemplo de estrutura de serviço



Gestores de nível de serviço devem pelo menos registrar serviços de negócios e ANSs no Service Desk. Um gestor de nível de serviço também pode optar por registrar outros tipos de serviço e contratos, especialmente em organizações com infra-estruturas de TI relativamente

complexas, onde a gestão de recursos é dividida em áreas de competência especializadas (por exemplo, departamentos separados responsáveis por redes, bancos de dados e gestão de servidores).

ANSs, ANOs e CSE são representados no Service Desk pelo tipo de objeto acordo de nível de serviço. Você identifica o tipo de acordo que um determinado objeto de acordo de nível de serviço representa, de acordo com o tipo de serviço relacionado a ele.

## Provedores e destinatários de serviços

Registrar corretamente provedores de serviços e destinatários garante que as expectativas e obrigações sejam adequadamente compreendidas.

Destinatários de serviço podem ser pessoas individuais, organizações ou locais. Somente organizações podem ser registradas como provedores de serviços.

Em complexas infra-estruturas de TI que incluem gestão de operações e serviços de suporte externo além de serviços de negócios, organizações podem ser registradas como provedores de alguns serviços e destinatários de outros. Por exemplo:

- O destinatário de um serviço de gestão de operações é tipicamente o provedor de um serviço de negócios que depende dos recursos cobertos pelo ANO associado.
- O destinatário de um serviço de suporte externo é tipicamente o provedor de um serviço de gestão de operações que depende dos serviços de suporte externos cobertos pelo CSE associado.

## Vários serviços e acordos

É possível relacionar vários serviços a um determinado acordo de nível de serviço. Também é possível relacionar vários acordos de nível de serviço a um determinado serviço. Consideremos os cenários a seguir.

### Cenário 1: Vários serviços relacionados a um acordo

Um gestor de nível de serviço deseja configurar um ANS para um serviço de negócios global fornecido a destinatários de várias subdivisões dentro da mesma organização. Cada destinatário quer o mesmo nível de serviço, horas de suporte e horas de serviço. As horas de suporte e de serviço precisam ser aplicadas ao fuso horário de cada destinatário.

O gestor de nível de serviço cria um acordo de nível de serviço e vários serviços de negócios, e relaciona cada serviço ao mesmo acordo de nível de serviço.

### **Cenário 2: Vários acordos relacionados a um serviço**

Um gestor de nível de serviço deseja configurar um ANS para um serviço global fornecido a destinatários de várias subdivisões dentro da mesma organização. Cada destinatário possui diferentes requisitos de nível de serviço.

O gestor de nível de serviço cria vários acordos de nível de serviço e um serviço de negócios, e relaciona um nível de serviço diferente para cada acordo de nível de serviço, de acordo com os requisitos da organização destinatária associada. O gestor de nível de serviço relaciona cada acordo de nível de serviço ao mesmo serviço de negócios.

### **Provedores e destinatários em vários acordos e serviços**

Ao trabalhar com vários serviços e acordos, o pessoal da GNS deve garantir que os destinatários sejam registrados nos serviços que recebem e nos acordos associados. Por exemplo, se um destinatário for registrado apenas em um acordo de nível de serviço e não em um serviço, o pessoal da GNS não pode programar coletas regulares de métricas do Service Desk específicas desse destinatário.

### **Catálogos de serviços**

Se uma organização oferecer um conjunto de serviços-padrão, o gestor de nível de serviço deve considerar a criação de definições de serviços para representá-los no banco de dados do OpenView. Geralmente, essa tarefa é executada por um designer de serviço. Uma definição de serviço especifica os recursos necessários para fornecer o serviço, o modo em que os serviços são relacionados, os principais indicadores de desempenho que devem ser utilizados para monitorar a disponibilidade e o status de conformidade do serviço, os objetivos do nível de serviço que as métricas escolhidas devem atingir, entre outros.

O benefício da criação de definições de serviço para representar os serviços-padrão é que elas simplificam a tarefa de concordância com os termos do acordo de nível de serviço associado, bem como a tarefa de criação do serviço monitorado.



Os designers de serviço podem usar as categorias de sincronização e as categorias de CI para simplificar a tarefa de especificação dos itens de configuração empregados na hierarquia de definição de serviço.

Os gestores de relacionamento com o cliente podem utilizar as visualizações de definição de serviço para exibir o catálogo de serviços para os clientes. Isso pode ser útil ao discutir e acordar a natureza do serviço em oferta e os níveis de serviço disponíveis.

## Métricas

As métricas permitem ao pessoal da GNS medir a qualidade do serviço fornecido aos destinatários de serviços durante um determinado período de tempo. O bom senso deve ser utilizado na seleção das métricas adequadas de acordo com a natureza do serviço fornecido. As métricas que o pessoal da GNS pode escolher se encontram nas seguintes categorias gerais:

- Métricas do help desk

Esse tipo de métrica mede a qualidade do serviço e as características do suporte, como tempo médio entre falhas (MTBF), tempo médio para reparo (MTTR), quantidade de chamados depois do prazo final, entre outros. Todas as métricas de help desk são coletadas pelo Service Desk com base nos chamados e incidentes registrados em relação a um determinado serviço. As métricas de help desk podem ser especialmente úteis como uma base para medição de características de qualidade de serviço dos serviços de gestão de operações e serviços de suporte externo.

Para obter uma lista completa das definições de métricas do Service Desk, consulte a Ajuda On-line do Service Desk.

- Métricas operacionais

Esse tipo de métrica mede alguns aspectos do desempenho operacional de um recurso do qual um serviço depende. Os adaptadores de métrica coletam métricas operacionais de aplicativos de monitoração externos. O Service Desk fornece adaptadores de métricas para uma variedade de produtos do OpenView. Entre eles, são capazes de medir características de desempenho de clientes, sistemas, redes e aplicativos de software.

- Métricas projetadas de forma personalizada

Essas métricas são coletadas pelos adaptadores de métrica desenvolvidos utilizando o kit de ferramentas do desenvolvedor de adaptador de métrica aberto (Open Metric Adapter Developer Toolkit). O kit de ferramentas permite criar adaptadores de métrica capazes de coletar valores de dados de métrica de qualquer software de monitoração utilizado por sua organização.

## Objetivos do Nível de Serviço (SLOs)

A atribuição de métricas a itens de configuração e serviços permite que valores de dados de métrica sejam coletados para fins de monitoração e relatório.

A definição de objetivos para as métricas de item de configuração atribuídas permite que a disponibilidade da infra-estrutura de TI seja medida.

A definição de objetivos para as métricas de serviço atribuídas fornece um meio pelo qual o Service Desk possa calcular o status de conformidade dos serviços e acordos de nível de serviço. Os objetivos oferecem os seguintes benefícios:

- O pessoal de GNS pode monitorar a disponibilidade e o status de conformidade dos serviços e recursos dos quais os serviços dependem.
- Os relatórios de GNS apresentam informações sobre o status de conformidade dos serviços e acordos de nível de serviço não apenas do período de avaliação, mas de períodos de avaliação anteriores.

Os objetivos são opcionais. Os gestores de nível de serviço optar pelo seguinte:

- Não definir nenhum objetivo para as métricas atribuídas a um serviço e seus recursos
- Definir objetivos para um subconjunto das métricas atribuídas
- Definir objetivos para todas as métricas atribuídas

Ao criar definições de serviço, os designers de serviço podem aplicar a flexibilidade acima aos vários níveis de serviço oferecidos a um serviço.

Considere uma definição de serviço para um serviço de web oferecido com níveis Ouro, Prata e Bronze. Suponha que o designer de serviço atribua as seguintes métricas de serviço:

- Tempo médio entre falhas (MTBF)

- Tempo de resposta HTTP (para medir a velocidade na qual uma determinada página de web é apresentada)
- Percentual de disponibilidade da infra-estrutura de TI

Para o nível de serviço Ouro, o designer de serviço atribui objetivos para as três métricas. Para o nível de serviço Prata, o designer de serviço atribui objetivos para tempo de resposta HTTP e disponibilidade da infra-estrutura de TI, mas não para MTBF. Para o nível de serviço Bronze, o designer de serviço atribui um objetivo apenas para a disponibilidade da infra-estrutura de TI.

Além da diferenciação entre os níveis de serviço acima, o designer de serviço pode aplicar objetivos mais ou menos exigentes, de acordo com o nível de serviço. No caso do serviço de web, o designer de serviço atribui um objetivo de disponibilidade da infra-estrutura de TI de 99,9% para o nível de serviço Ouro, 99,5% para o nível de serviço Prata e 99,0% para o nível de serviço Bronze.

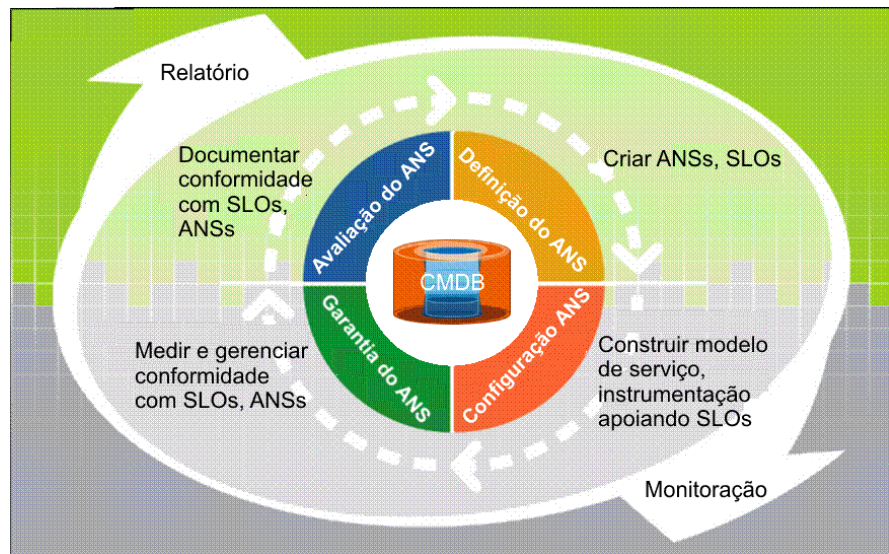
O gestor de nível de serviço deve evitar a definição de objetivos até que as métricas tenham sido coletadas e analisadas para determinar metas realistas.

## O ciclo de vida do acordo de nível de serviço

A Figura 8-2 ilustra as principais fases do ciclo de vida de um acordo de nível de serviço. As seções a seguir descrevem cada fase.

**Figura 8-2**

### O ciclo de vida do acordo de nível de serviço



### Definição do acordo de nível de serviço

Durante a fase de definição, o pessoal de GNS (gestor de nível de serviço, gestor de serviço, designer de serviço, gestor de relacionamento com o cliente, entre outros) discute os requisitos de nível de serviço com o destinatário do serviço. É um exercício de obtenção de informações. O resultado dessas discussões deve identificar as tarefas que precisam ser executadas antes da fase de configuração (consulte “Configuração do acordo de nível de serviço” na página 138).

O pessoal de GNS deve identificar fatores a serem discutidos pelas partes que assinam o contrato. Para serviços de negócios padrão listados no catálogo de serviço (consulte “Catálogos de serviços” na página 130), os atributos relacionados a GNS podem ser predefinidos na definição do serviço. A ênfase provavelmente se encontra na concordância de sua

adequação com o cliente. Se determinados atributos (como horas de serviço ou horas de suporte) não forem aceitáveis para o cliente, o pessoal de GNS pode considerar a oferta de um serviço personalizado.

Os fatores a serem discutidos com o cliente podem incluir o seguinte:

Tipo de contrato.

- Acordo de nível de serviço (ANS) para um serviço de negócios
- Acordo de nível operacional (ANO) para um serviço de gestão de operações
- Contrato de suporte externo (CSE) para um serviço de suporte externo

Tipo de serviço coberto pelo acordo.

- Serviço de negócios padrão listado em um catálogo de serviços (consulte “Catálogos de serviços” na página 130)

Muitos fatores de nível de serviço são especificados na definição de serviço.

- Novo serviço de negócios a ser adicionado a um catálogo de serviços

Providencie a criação de uma nova definição de serviço, ou a criação de um filtro de hierarquia com a intenção de estabelecer a definição de serviço posteriormente, quando ficar claro que o serviço teve êxito.

- Serviço de negócios sob medida

Verifique se o CMDB atual inclui os recursos requeridos pelo serviço. Se os recursos não estiverem presentes no CMDB, providencie-os.

Se a intenção é colocar o acordo de nível de serviço sob administração da GNS, é necessário um filtro de hierarquia como uma base para a hierarquia do serviço. Se não houver um filtro de hierarquia adequado, discuta os requisitos com o destinatário do serviço e providencie a criação de um filtro de hierarquia que atenda os requisitos.

Se a intenção não for colocar o acordo de nível de serviço sob a administração da GNS (por exemplo, se a intenção inicial for apenas reunir métricas de help desk medindo a qualidade dos fatores de serviço como o tempo médio para reparo), um filtro de hierarquia não será necessário. Um filtro de hierarquia pode ser criado e adicionado posteriormente se for decidido adicionar objetivos e métricas diferentes das métricas de help desk..

- **Gestão de operações ou serviço de suporte externo**  
Na maioria das circunstâncias, a gestão de operações e os serviços de suporte externo não serão incluídos em um catálogo de serviços, portanto, não é provável que se basearão em uma definição de serviço.
- **Nível de serviço**  
Discutir as escalas do tempo de resolução do evento associadas aos níveis de serviço.
- **Horas de serviço**  
Discutir as horas em que o destinatário do serviço precisa ser capaz de utilizar o serviço.
- **Programações de inatividade**  
Identificar as horas menos inconvenientes para programar manutenção regular dos principais recursos utilizados pelo serviço.
- **Horas de suporte**  
Estabelecer se o cliente requer horas de suporte diferentes dependendo do impacto do evento suportado, ou horas de suporte uniformes seja qual for o impacto.
- **Destinatários do serviço**  
Discutir o registro de indivíduos, organizações ou locais como destinatários (consulte “Provedores e destinatários de serviços” na página 129).
- **Métricas**  
Examinar a inclusão de métricas de help desk como principais indicadores de desempenho. Configurar as definições de métrica apropriadas.  
  
Examinar quais ferramentas de gestão de infra-estrutura e aplicativos estão disponíveis para fornecer métricas operacionais. Os principais indicadores de desempenho apropriados dependem da natureza do serviço sendo fornecido, e das características de desempenho dos itens de configuração dos quais o serviço depende. Se apropriado, negociar com gestores de incidentes para adicionar ferramentas de software de monitoração adicionais.

Para qualquer nova ferramenta de software de monitoração planejada para ser instalada e configurada, é necessário providenciar a instalação e configuração do adaptador de métrica apropriado. O adaptador de métrica coleta valores de dados de métrica da ferramenta de software de monitoração e os fornece ao servidor de gestão do Service Desk.

Após providenciar para que as ferramentas de software de monitoração apropriadas estejam disponíveis, examine os tipos de medição que essas ferramentas estão atualmente configuradas para fazer. Se necessário, disponha-as para coletar métricas adicionais adequadas para medição de características de desempenho do serviço e recursos dos quais o serviço depende.

- **Objetivos do nível de serviço**

Discutir os critérios de disponibilidade e conformidade, e objetivos associados. Por exemplo, a disponibilidade é expressa como um valor percentual. É importante indicar o número de horas de indisponibilidade durante um período de avaliação mensal representado pela configuração de um objetivo de disponibilidade de 99,5%.

- **Período de avaliação**

No início de cada período de avaliação, os cálculos de conformidade e disponibilidade descartam sucessos ou falhas do período de avaliação anterior e iniciam um novo. É possível especificar períodos de avaliação na faixa de semanal a anual. Os destinatários do serviço podem preferir períodos de avaliação mais curtos com reuniões de revisão mais frequentes. Os provedores de serviço podem preferir períodos de avaliação mais longos porque revisões frequentes envolvem mais trabalho na preparação de relatórios e comparecimento a reuniões de revisão.

- **Relatórios de avaliação**

Decidir quais recursos de relatório usar:

- As coletas de métricas do Service Desk relatam métricas do help desk como disponibilidade do serviço, tempo médio para reparo e número de parada programada, com base em chamados e incidentes registrados em relação ao serviço. Elas não comparam métricas com objetivos. Entretanto, ao escolher configurar coletas de métricas do Service Desk, o pessoal de GNS pode

monitorar as informações fornecidas durante um período de avaliação visualizando os resultados da coleta programada ou executando uma coleta ad hoc em qualquer momento.

- Os relatórios da GNS disponíveis no Pacote de Relatórios da GNS fornecem recursos de geração de relatório mais sofisticados em comparação com coletas de métrica do Service Desk. Para aproveitá-los ao máximo, os objetivos precisam estar definidos para os principais indicadores de desempenho selecionados.

## **Configuração do acordo de nível de serviço**

Durante a fase de configuração, o pessoal de GNS é envolvido em atividades para garantir que os serviços e recursos associados com o acordo de nível de serviço sejam monitorados durante cada período de avaliação. As atividades incluem as seguintes:

- Configuração da hierarquia de serviço
- Configuração do objetivo de métrica e nível de serviço
- Configuração de alerta de violação de conformidade
- Configuração do relatório de GNS

### **Configuração da hierarquia de serviço**

Para obter os serviços-padrão disponíveis no catálogo de serviços (consulte “Catálogos de serviços” na página 130), o gestor de serviços especifica quais recursos no CMDB são utilizados para fornecer o serviço.

Os serviços com base no filtro de hierarquia são automaticamente configurados de acordo com os itens de configuração e serviços que o filtro recupera do CMDB.

### **Configuração do objetivo de métrica e nível de serviço**

Para um serviço-padrão com base em uma definição de serviço, as métricas que já estão na definição são automaticamente herdadas pelos recursos na hierarquia de serviço. Se necessário, métricas adicionais podem ser atribuídas a uma hierarquia de serviço específica.

Para um serviço personalizado com base em um filtro de hierarquia, as métricas precisam estar configuradas de acordo com as discussões com o cliente durante a fase de definição do ANS (consulte “Definição do acordo de nível de serviço” na página 134).



### **Configuração de alerta de violação de conformidade**

O administrador da GNS pode configurar alarmes de GNS para notificar o pessoal apropriado sempre que ocorrer uma alteração no status de disponibilidade ou conformidade. A vantagem disso é que ele não depende do pessoal de GNS para notificar alterações de status ao monitorar informações de status de disponibilidade e conformidade do console do OpenView.

### **Configuração do relatório de GNS**

O administrador da GNS executa as tarefas necessárias para garantir que o pessoal de GNS apropriado tenha as permissões de acesso corretas para visualizar relatórios de GNS. Pode ser necessário que novas contas de usuário sejam criadas pelo pessoal de GNS interno e atribuídas aos perfis relevantes.

### **Garantia do acordo de nível de serviço**

A fase de garantia começa assim que o acordo de nível de serviço se torna ativo. Uma fase de garantia termina ao final de cada período de avaliação. Durante a fase de garantia do ANS, o pessoal de GNS faz o seguinte:

- Monitora o status de disponibilidade e conformidade dos serviços monitorados relacionados a um acordo de nível de serviço gerenciado.
- Visualiza as coletas de métrica do Service Desk mais recentes e as verifica quanto a indicações negativas.
- Monitora o progresso dos esforços para resolver os eventos que estão causando as indicações negativas nas coletas de métrica do Service Desk.
- Responde a alertas que indicam uma alteração no status de disponibilidade ou conformidade. Pode ser necessário seguir procedimentos de escalção de incidente estabelecidos para garantir que a causa raiz da deterioração na qualidade de um serviço seja corretamente identificada e corrigida.

### **Avaliação de acordo de nível de serviço**

Geralmente, a avaliação consiste em reuniões periódicas de revisão do serviço. Elas acontecem normalmente logo após o término de cada período de avaliação.

O principal objetivo das reuniões de revisão é avaliar os níveis medidos de qualidade do serviço.

O nível de qualidade do serviço experimentado pelo cliente pode não corresponder aos níveis relatados. Pode ser o resultado de métricas selecionadas de forma insuficiente ou inadequada. A fase de avaliação deve identificar melhorias nas métricas utilizadas para medir a qualidade do serviço.

A fase de avaliação pode revelar que os objetivos de nível de serviço atribuídos não são realistas. Nesse caso, o pessoal de GNS deve iniciar um programa de aprimoramento de serviço.

## Dicas de implementação

Os recursos de GNS do Service Desk foram projetados pensando-se em flexibilidade. Ao planejar a implementação de um processo de GNS, os gestores de nível de serviço podem tirar vantagem dessa flexibilidade adotando uma abordagem de implementação gradual. Essa seção sugere modos diferentes de se fazer isso.

### Modelo do serviço

Em complexas infra-estruturas de TI que incluem gestão de operações e serviços de suporte externo além de serviços de negócios, pode ser benéfico começar registrando apenas ANSs e serviços de negócios e não ANOs ou CSEs e sua respectiva gestão de operações e serviços de suporte externo. As hierarquias de serviço podem ser estendidas para incluir gestão de operações e serviços de suporte externo em uma data posterior.

### Indicadores de desempenho

Os gestores de nível de serviço e designers de serviço podem ser avisados para começarem configurando serviços monitorados para serem medidos com um pequeno número de indicadores de desempenho básicos. Métricas adicionais podem ser acrescentadas se as existentes não se mostrarem adequadas.

Quando forem registrar pela primeira vez gestão de operações e os serviços de suporte externo, os gestores de nível de serviço podem ser avisados para medir seu desempenho utilizando apenas métricas de help desk. Essa abordagem minimiza o consumo de serviços monitorados na conta de licença do Pacote de Serviços.

### Objetivos do nível de serviço

Os gestores de nível de serviço e designers de serviço podem ser avisados para começarem definindo uma quantidade pequena de objetivos de conformidade, ou talvez nenhum objetivo.

Não é necessário especificar um objetivo para cada métrica. Coletar valores de dados de métrica sem definir objetivos permite ao pessoal de GNS utilizar as métricas coletadas como uma base para estabelecer objetivos realistas.

Uma abordagem alternativa pode ser definir objetivos de métricas, mas combinar com o destinatário do serviço de utilizar o primeiro período de avaliação como um teste. Durante a fase de avaliação, ao término do primeiro período, os provedores e destinatários do serviço devem reavaliar os objetivos e negociar metas realistas e aceitáveis.

## A

- ações e regras
  - usar com chamados, 67
  - vantagens de, 67
- acordos
  - contrato de suporte externo, 126
  - nível de serviço, 126
  - nível operacional, 126
  - sobre, 126
  - vários relacionados a um serviço, 129
- acordos de nível de serviço
  - atributos relacionados a GNS predefinidos, 134
  - ciclo de vida, 134
  - configuração, 138
  - definição, 134
  - dicas de implementação, 141
  - fase de avaliação, 139
  - fase de garantia, 139
  - fatores a serem discutidos com o cliente, 135
  - métricas, 131
- anexos
  - usar com chamados, 71
- assistentes
  - chamados
    - assistente de checklist, 57

## C

- chamados
  - ações e regras, 67
    - vantagens de, 67
  - anexos, 71
  - aplicação de regras, 58
  - assistente de checklist, 57
  - criar utilizando templates, 59
  - definidos, 52
  - diretrizes da ITIL para resolução, 54
  - e grupos de trabalho, 61
  - e incidentes (comparação), 52, 74
  - e ordens de serviço, 62
  - e processo de aprovação, 65
  - exemplos, 52
  - FAQ, 60
  - fechamento, 71
  - interpretação da ITIL de, 32, 52
  - investigação e diagnóstico, 59
  - ordens de serviço

- benefícios, 64
- parada programada, 63
- registro baseado em Web, 57
- resolução
  - diretrizes da ITIL, 55, 56
  - ferramentas de service desk, 57, 58
  - objetivos, 54
  - resolução e fechamento, 60
  - utilitário de busca avançada, 60
- CMDB, 24

## D

- documentação
  - leitura de arquivos PDF, 20

## F

- FAQ
  - para chamados, 60

## G

- gestão da configuração
  - banco de dados, 24
  - e a ITIL, 41
  - exemplos, 38, 40, 41
  - necessário para, 38
  - objetivos, 36
- gestão de nível de serviço
  - terminologia, 29
- Gestor de Help Desk do HP OpenView, 24
  - exemplo, 25
- Gestor de Mudanças do HP OpenView, 24
  - exemplo, 26
- Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView
  - visão geral, 28
- Gestor do HP OpenView Service Desk, 24
- grupos de trabalho
  - e programação, 61
  - sobre, 61

## I

- incidentes
  - exemplos, 74
  - geração, 76
  - interpretação da ITIL de, 74
- itens de configuração

- 
- assistente de geração de CI, 43
  - exemplos de, 36
  - ITIL**
    - e chamados, 32, 52
    - e incidentes, 74
    - e o service desk, 32
    - visão geral de processos no service desk, 33
  - M**
  - métricas
    - sobre, 131
  - O**
  - objetivos do nível de serviço
    - sobre, 132
  - ordens de serviço
    - benefícios da utilização, 64
    - sobre, 62
  - P**
  - parada programada
    - chamados
      - planejamento, 63
  - processo de aprovação
    - usar com chamados, 65
  - programações
    - e grupos de trabalho, 61
  - S**
  - service desk
    - e a ITIL, 32
    - processos da ITIL no, 33
    - resumo do, 34
  - Service Pages
    - registro de chamados, 57
  - serviços
    - definidos, 126
    - destinatários, 129
    - exemplo de estrutura de serviço, 128
    - gestão de operações, 126
    - métricas, 131
    - negócios, 126
    - objetivos do nível de serviço, 132
    - provedores, 129
    - sobre, 126
    - suporte externo, 126
    - vários relacionados a um acordo, 129
  - T**
  - templates
    - usar para criar chamados, 59
  - terminologia deste guia
    - cliente, 16
    - referências específicas de gênero, 16
    - usuário, 16
  - U**
  - utilitário de busca
    - avançada, 60
-



