

SISTEMA DE APOIO A SERVICE DESK BASEADO NAS PRÁTICAS DO ITIL

Por: Thiago Wilvert

Orientador: Oscar Dalfovo

Sequência da Apresentação

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação teórica
- O sistema desenvolvido
- Trabalhos correlatos
- Requisitos
- Implementação
- Operacionalidade
- Resultados e discussão
- Conclusão



Introdução

- Modo de atendimento às requisições de suporte de TI sem formalização
- ITIL e o *Service Desk*
- Sistema que apóia nas soluções de ocorrências de TI os atendentes da equipe de *Service Desk*
- Necessidade de maior organização



Objetivos


Desenvolver um sistema de apoio a *Service Desk* a fim de apoiar o trabalho das pessoas envolvidas nesta função. Os objetivos específicos do trabalho são:

- possibilitar consultar através de filtros a base de dados das soluções de ocorrências passadas, permitindo assim, agilizar a solução de incidentes e problemas de suporte de TI no atendimento da equipe de *Service Desk*;
- registrar e consultar hardware, software, incidentes e problemas de TI ocorridos na empresa;
- disponibilizar relatórios e gráficos para consulta e controle.



Sistemas de Apoio à Decisão (SAD)

- Sistemas de Apoio à Decisão (SAD) são sistemas que buscam dados e a partir deles, fornecem informações que ajudam nas tomadas de decisões, ou no processo de tomada de decisão.



INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)

- No final dos anos 80 a *Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)*, agora o *Office for Government Commerce (OGC)*, com auxílio de profissionais da área de TI na Inglaterra, desenvolveu uma biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de TI.
- ITIL é uma biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de TI que visa auxiliar empresas e profissionais a fazerem uma melhor gestão de seus recursos de TI, encontrando-se atualmente na terceira versão.
- O ITIL não é uma metodologia, e também não é um manual de instruções. É flexível e suas práticas podem ser adaptadas às necessidades das empresas.



Service Desk

- Especializada e focada nas diferentes áreas de TI, a equipe de *Service Desk* é responsável por representar a área de TI aos usuários, já que é a única porta de comunicação para o atendimento das solicitações feitas pelos usuários.
- o *Service Desk* não serve apenas para registrar incidentes e problemas ou realizar consultas, serve também para realizar requisições de mudanças de equipamentos necessárias, efetuar comunicados sobre indisponibilidade de algum serviço, etc.
- Os atendimentos no *Service Desk* funcionam em níveis divididos por experiência, onde o primeiro nível será o que fará o contato inicial, analisando a ocorrência e tentando resolvê-la. Caso não seja possível, a ocorrência vai para o nível de atendimento seguinte. O número de níveis de atendimento varia para cada organização.
- o *Service Desk* procura manter um nível de serviço de grande satisfação para seus usuários desde o primeiro contato, durante o processo de atendimento até a sua conclusão.



Incidentes e a Gerência de Incidentes

- Conforme OGC (2007), um incidente no contexto do ITIL é uma interrupção não planejada de um serviço de TI, ou a redução da qualidade do mesmo.
- A Gerência de Incidentes tem como responsabilidade encontrar uma solução o mais rápido possível para os incidentes informados.
- Se não for encontrada uma solução pelo mais alto nível de atendimento para o incidente, o trabalho será encaminhado para a Gerência de Problemas.



Problemas e a Gerência de Problemas

- Quando um incidente é registrado e não é resolvido, gera-se um problema que estará sob os cuidados da Gerência de Problemas.
- Segundo OGC (2007), um problema é a causa de um ou mais incidentes. Ou seja, para cada incidente sem solução existe um problema.
- A Gerência de Problemas será responsável pela solução do problema, que conseqüentemente gerará a solução do incidente relacionado ao problema.
- Assim como um incidente, para a solução de um problema utiliza-se o escalonamento entre os níveis de atendentes, o que faz com que a solução seja mais rápida.



Sistema Desenvolvido

- Foi identificada a necessidade de centralizar os atendimentos às requisições de serviços de TI numa única ferramenta.
- O propósito principal do sistema desenvolvido é oferecer uma forma simples de cadastro das ocorrências de suporte de TI da empresa, a fim de utilizar o histórico de ocorrências como base de pesquisa fazendo com que exista uma resolução mais rápida de futuras ocorrências.
- Com o desenvolvimento deste sistema, foram supridas as necessidades citadas.



Trabalhos Correlatos

- “Sistema de Gerenciamento de Controle de Liberação de Versões de Sistemas Web Baseado na Recomendação ITIL Utilizando Shell UNIX” (SAMAGAIA, 2007)
- “Sistema Para Help-Desk Baseado em Workflow Utilizando Shell UNIX” (SIMON, 2007)
- “Modelagem de Processos Aplicada na Gestão de um Ambiente Real de TI” (FERREIRA; RALHA, 2005)

Requisitos do Sistema

- **Alguns dos Requisitos Funcionais de maior relevância:**
 - RF10: O sistema deverá permitir registrar incidentes e problemas.
 - RF11: O sistema deverá permitir registrar providências de incidentes e problemas.
 - RF12: O sistema deverá permitir registrar soluções de incidentes e problemas.
 - RF13: O sistema deverá possibilitar consultar históricos de incidentes e problemas com suas respectivas soluções.

Requisitos do Sistema

- **Requisitos Não Funcionais:**
 - RNF01: O sistema deverá ser implementado utilizando a linguagem Object Pascal, com a ferramenta de desenvolvimento Borland Delphi 7.
 - RNF02: O sistema deverá utilizar banco de dados Oracle 10g Express Edition.
 - RNF03: O sistema deverá ser executado em ambiente Windows.

Operacionalidade

- Sequência das telas apresentadas:
 1. Tela de Login
 2. Tela Principal
 3. Cadastro de Tipo de Hardware
 4. Cadastro de Hardware
 5. Cadastro de Usuários
 6. Consulta de Usuários
 7. Liga Usuário X Software
 8. Consulta Hardware e Software utilizado por Usuário
 9. Registro de Incidentes
 10. Registro de Providências de Incidentes
 11. Registro de Soluções
 12. Consulta de Incidentes

A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Login". The dialog box has a title bar with a green icon on the left and standard minimize, maximize, and close buttons on the right. The main area contains two text input fields: "Usuário:" and "Senha:". To the right of these fields are three buttons: "Ok" with a green checkmark icon, "Cancelar" with a yellow warning triangle icon, and "Sair" with a red circular arrow icon.

Usuário:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ok"/>
Senha:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>
		<input type="button" value="Sair"/>



Cadastro de Tipos de Hardware

Código:

Tipo de Hardware:

Cadastro de Hardware

Código: 1

Tipo de Hardware: Processador

Marca: AMD

Modelo: Sempron 2800+

Detalhes: @2.4Ghz

Alterar Excluir Cancelar

Cadastro de Usuários

Código: 1

Nome: Thiago

Login: thiago

Senha: thiago

E-mail: tcc_tw01@yahoo.com.br

Telefone Fixo: 3336 0047

Ramal: 1

Telefone Celular:

Local: Administração

Tipo de Usuário: Atendente

Administrador (S/N): S

Consulta de Usuários

Opções

Todos

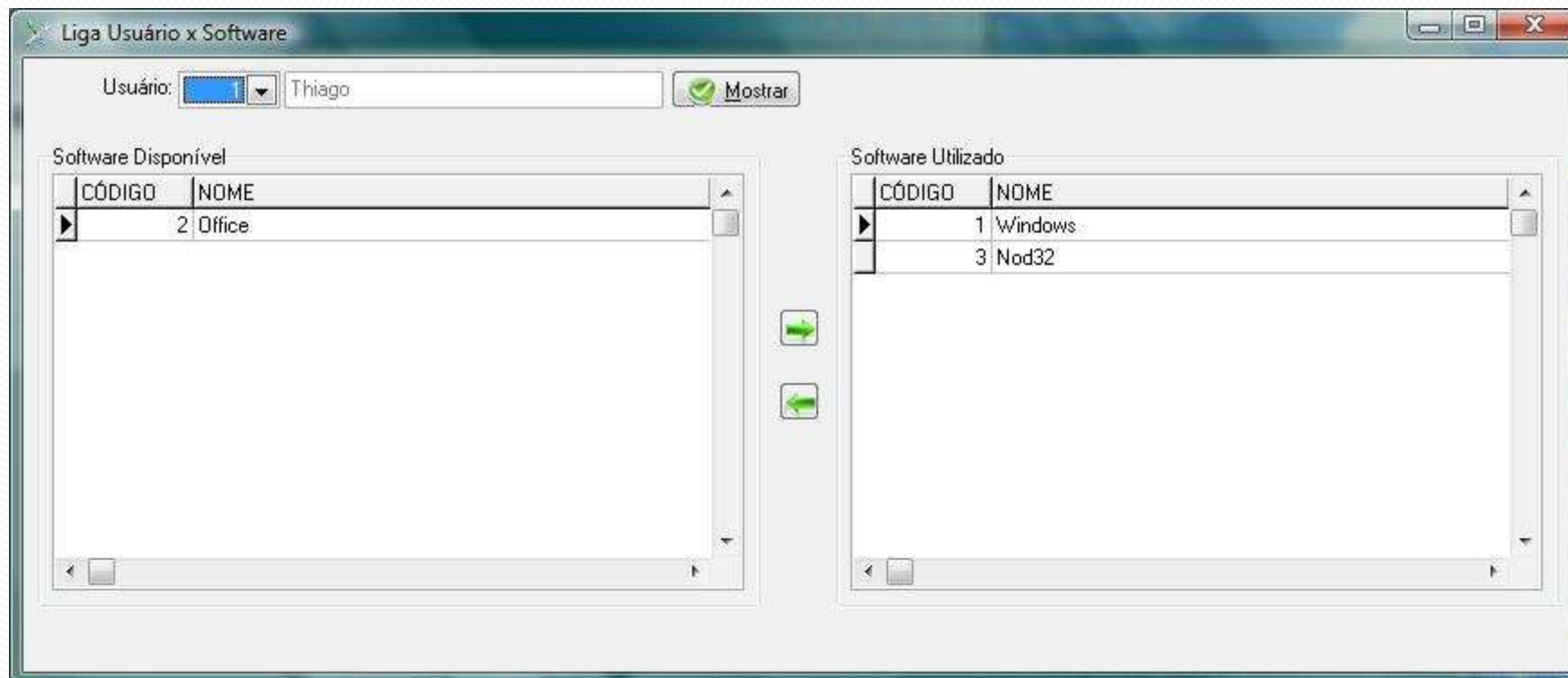
Tipo de Usuário

Local

Nível Atend.

Mostrar

Código	Nome
1	Thiago
2	adm
4	Carla
3	Barbara



Consulta Relação de Software e Hardware por Usuário

Usuário
Thiago

Software Utilizado

Código	Nome
1	Windows
3	Nod32

Hardware Utilizado

Código	Marca
2	Samsung
3	Intel

Registro de Incidentes

Dados Gerais

Código: Título:

Atendente:

Solicitante:

Categoria: Subcategoria:

Status:

Descrição

O monitor do usuário apresenta imagem trêmula.

Opções

Abertura

Data: Hora:

Conclusão

Data: Hora:

Registro de Providências de Incidentes

Providências

1

Descrição da Providência





Problema sendo analisado.

Detalhes

Data: 18/11/2008 Hora: 00:36 Atendente: 1


Inserir Prov. Cancelar Solução


Soluções


Código:    


Descrição: Foi necessário realizar a troca do Hardware.

Opções

 Inserir

 Cancelar

 Excluir

 Relacionar

Data Criação:

Usuário Criação:

Consulta de Incidentes

Crêterios para Busca

Código

Título

Categoria Subcategoria

Subcategoria

Descri o


Atendente

Solicitante

Data Abertura

Data Conclusão

Status

 Mostrar

Resultados da Busca

Código	Título
2	Segundo Incidente



Implementação

Para a implementação do sistema, foram usadas as seguintes ferramentas:

- Para o desenvolvimento do sistema, foi utilizada a ferramenta Delphi 7 Enterprise da empresa Borland.
- Como banco de dados do sistema desenvolvido, optou-se por utilizar o banco de dados Oracle 10g Express Edition.



Resultados e Discussão

- Os atendentes do *Service Desk* desde o primeiro nível de atendimento tiveram uma significativa redução do tempo de atendimento de ocorrências que já haviam acontecido. Devido à possibilidade dos atendentes poderem consultar na base de histórico se haviam casos similares ou mesmo iguais àqueles que estavam registrando.
- Os atendentes de níveis superiores puderam se dedicar mais à resolução de casos mais complexos, com menos atendimentos mais simples repassados por atendentes de primeiro nível para resolverem.

Conclusões

- Observou-se melhora significativa no processo de atendimento às requisições de TI
- Os objetivos propostos foram alcançados
- Houveram dificuldades no decorrer do trabalho devido à falta de experiência em desenvolvimento de software
- Foi possível adquirir muito conhecimento na área de desenvolvimento de software



FIM

Ser negativo com relação ao futuro significa não aproveitar a vida.

Joey Ramone

OBRIGADO!