

PONTIFÍCA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Programa de Pós-Graduação em Governança de TI

UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO NÍVEL G DO
MODELO MPS-BR-SV

EDUADO CARVALHO PEREIRA

BELO HORIZONTE
2018

EDUARDO CARVALHO PEREIRA

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO
NÍVEL G DO MODELO MPS-BR-SV**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Pós-graduação lato sensu em Governança de TI, da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Governança de TI.

Orientador: Marcelo Werneck Barbosa

BELO HORIZONTE
2018

Sumário

Introdução	2
Execução do trabalho.....	4
Os três processos escolhidos para diagnóstico	5
Seleção dos processos – identificar os dois.....	5
Avaliação e aderência do processo ao MPS.BR.....	5
Processo: Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS	5
Processo: Gerência de Nível de Serviço – GNS.....	6
Soluções propostas.....	7
I. Não há Acordo de Nível de Serviço (ANS).....	7
II. Não há definição formal de um Plano de Gerenciamento de Incidentes ou Plano de Ação de Resposta a Incidentes.	8
III. Não há critérios formais definidos para fechamento do chamado.	8
IV. Solicitações são informadas de maneira descentralizada.....	9
V. O service desk plus roda na nuvem da Oracle, o que tem causado certa indisponibilidade da aplicação	9
Melhorar o Fluxo de trabalho de incidentes no ServiceDesk Plus	9
Implementar o módulos de Fluxo de trabalho de gerenciamento de problemas no ServiceDesk Plus:.....	13
Benefícios Esperados	18
Implementar módulo CMDB (banco de dados de gerenciamento de configurações)	18

Introdução

O TCC nos cursos de especialização da PUC Minas Virtual é um trabalho interdisciplinar. Nosso propósito é consolidar os conhecimentos aprendidos no curso dando ao aluno mais uma oportunidade de colocá-los em prática em um contexto de trabalho.

O TCC parte de um cenário de uma empresa. Para compreendê-lo, você deve ler o estudo de caso descrito em (Estudo_Caso.pdf). Este estudo de caso expõe um cenário em uma organização no qual oportunidades de melhoria existem, devem ser identificadas e soluções devem ser propostas por você. É também possível realizar O TCC em uma empresa real. Neste caso, você deve considerar o cenário desta empresa para realização do trabalho. Alternativamente, se quiser aplicar o projeto em sua empresa ou em outra empresa, você deve considerar o cenário desta empresa alvo.

Para orientar o alcance dos resultados que esperamos neste trabalho, usaremos o modelo de maturidade MR-MPS-SV, o Modelo de Referência do Programa MPS (Melhoria de Processo de Software Brasileiro) para Serviços. Este modelo tem como referências principais a norma ISO 20000 (e conseqüentemente a ITIL) e o CMMI-SVC, modelo de maturidade internacional com o mesmo propósito. Para compreender melhor o MPS de Serviços, assista às videoaulas MPS.Br e Mr-MPS-SV (Partes I e II).

O Modelo MR-MPS-SV está organizado em níveis de maturidade, no qual estão contemplados alguns processos e para cada um destes processos existem resultados esperados do processo (REPs) que precisam ser demonstrados pelas organizações que desejam ser avaliadas em relação ao modelo. Para este trabalho, estão sendo contemplados os seguintes processos:

- Gerência de Incidentes de Serviços (GIS) – Nível G de Maturidade;
- Gerência de Acordos de Níveis de Serviços (GNS) – Nível G de Maturidade;
- Gerência de Problemas (GPL) – Nível F de Maturidade;
- Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços (GCD) – Nível C de Maturidade;
- Gerência da Segurança da Informação (GSI) – Nível C de Maturidade;

A melhoria de processos normalmente parte de uma fase chamada de diagnóstico, na qual a realidade da empresa quanto à implementação dos processos em questão é avaliada. Este momento também é chamado de análise de *gaps*. Um *gap* é a distância entre o estado atual e o estado desejado (neste caso, as práticas implementadas de acordo com o modelo). A partir da distância observada, é elaborado um plano de ação para definir e planejar as medidas que devem ser adotadas para implementar os processos.

Este trabalho será realizado em duas etapas. Primeiramente, você irá fazer um diagnóstico da empresa (a que você escolher ou a apresentada no estudo de caso) de acordo com os resultados esperados do modelo MR-MPS-SV. Para este trabalho, você deve escolher três processos para realizar o diagnóstico. De acordo com os resultados do diagnóstico, você deve escolher dois dos três processos para implementar um plano de ação a fim de implantar as práticas esperadas pelo modelo.

Ao final do trabalho, você irá documentar as evidências que mostram tanto os resultados já implantados quanto aqueles que precisam ser implantados ou ajustados (por meio da proposta de novas evidências de acordo com seu plano de ação).

Para este trabalho, devem ser avaliados somente os resultados esperados dos processos. Evidências relacionadas a resultados de atributos do processo (RAPs) não serão exigidas. Os RAPs estão relacionados a práticas que devem ser observadas a todos os processos, são, portanto, genéricas, e dizem respeito, por exemplo, à capacitação dos recursos humanos e ao planejamento e monitoramento da execução de cada um dos processos.

A demonstração de que os resultados esperados foram atendidos e que a organização implementou corretamente os resultados esperados é feita por meio de evidências. Evidências podem ser planos, processos, relatórios, e-mails, scripts, *prints* de telas de ferramentas, ou seja, qualquer coisa que demonstre que a organização implementa em seu dia a dia processos e práticas que comprovem a execução do processo e o alcance dos resultados esperados específicos. A documentação e organização destas evidências são realizadas em uma planilha, chamada de Planilha de Indicadores. Para realizar o trabalho, você precisará elaborar e/ou coletar um conjunto de evidências, que serão documentadas nesta planilha. Para todo resultado esperado, deverá haver necessariamente uma evidência direta que comprove a implementação do resultado. Para compreender melhor como utilizar a planilha de indicadores, assista ao vídeo Preenchendo a planilha de indicadores;

O Modelo MPS orienta por meio de Guias os profissionais que desejam implementar suas práticas. Estes guias estão disponíveis publicamente no site da Softex, mantenedora do modelo. Para acessar os guias correspondentes aos processos que serão trabalhados, acesse os seguintes links

- Guia de Implementação – Parte I – Nível G (http://www.softex.br/wp-content/uploads/2013/07/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_SV_Parte_1_2015.pdf)
- Guia de Implementação – Parte I – Nível F (http://www.softex.br/wp-content/uploads/2013/07/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_SV_Parte_2_2015.pdf)
- Guia de Implementação – Parte I – Nível C (http://www.softex.br/wp-content/uploads/2013/07/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_SV_Parte_5_2015.pdf)

Execução do trabalho

A execução do trabalho envolve:

- Realizar o diagnóstico de três processos do modelo dentre os sugeridos. As evidências do diagnóstico devem ser documentadas na Planilha de Indicadores
- Escolher dois processos do modelo segundo as regras apresentadas anteriormente;
- Elaborar o plano de ação, propondo processos e produtos que possam indicar a possível implementação dos processos na organização. Para os casos em que a implementação puder ser realizada de fato, o aluno deve indicar evidências da execução dos processos;
- Coletar as evidências;
- Organizar as evidências na Planilha de Indicadores;

Os três processos escolhidos para diagnóstico

Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS

Gerência de Nível de Serviço – GNS

Gerência de Problemas – GPL

Seleção dos processos – identificar os dois

Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS

Gerência de Nível de Serviço – GNS

Avaliação e aderência do processo ao MPS.BR

Processo: Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS

Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado

Propósito:

O propósito do processo Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço é restaurar os serviços acordados, quando ocorrer um incidente, e tratar as solicitações de serviços para que tanto o incidente quando as solicitações estejam conforme o Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido.

GIS 1. Uma estratégia para o gerenciamento de incidentes e o atendimento às solicitações de serviços é estabelecida e mantida;

Atende parcialmente

Não há Acordo de Nível de Serviço e, portanto, não existem requisitos relativos à quantidade de tempo definido para a resolução de incidentes. Também não há o estabelecimento de um Plano de Gerenciamento de Incidentes ou Plano de Ação de Resposta a Incidentes.

GIS 2. Um sistema de gerenciamento e controle de incidentes e de solicitação de serviços é estabelecido e mantido;

Atende totalmente

GIS 3. Incidentes são registrados, classificados, priorizados, analisados e tratados;

Atende parcialmente

Não há categorias de incidentes definidas para classificá-los nem critérios de documentação de incidentes que garantam que seus dados sejam suficientes para análise. Apesar disso, os incidentes são devidamente identificados e registrados e são avaliados por um supervisor do service desk.

GIS 4. Solicitações de serviço são registradas, classificadas, priorizadas, analisadas e tratadas;

Atende totalmente

Apesar de haver certo nível de análise e priorização dos incidentes, estas ficam a critério de um supervisor do service desk e não são fundamentadas a partir de um Acordo de Nível de Serviço ou Plano de Ação de Resposta a Incidentes.

GIS 5. Incidentes e solicitações de serviços que não progrediram conforme os acordos de nível de serviço são escalonados, quando necessário;

Não atende

Não há Acordo de Nível de Serviço e, portanto, não existem requisitos relativos à quantidade de tempo definido para a resolução de incidentes.

GIS 6. Informações a respeito da situação ou progresso de um incidente ou solicitação de serviço são comunicadas às partes interessadas.

Atende parcialmente

Como não há um acordo de nível de serviço oficializado entre a área de TI e as áreas de negócio, o supervisor tem alguns critérios próprios para realizar a cobrança do fechamento dos tickets. Semanalmente ele busca o status de cada um dos tickets com os técnicos e cobra o fechamento dos chamados, uma vez que há um relatório de quantidade de chamados ativos reportado semanalmente ao gestor da TI. Esse relatório pretende mostrar se há evolução no processo de fechamento de chamados.

Processo: Gerência de Nível de Serviço – GNS

Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado

Propósito:

O propósito do processo Gerência de Nível de Serviço é garantir que os acordos de nível de serviço para cada cliente sejam definidos e atendidos.

Resultados esperados:

GNS 1. Serviços, seus requisitos e dependências são identificados;

Atende totalmente

GNS 2. Requisitos dos serviços e de seus atendimentos são definidos em um Acordo de Nível de Serviço (ANS);

Não atende

Não há Acordo de Nível de Serviço entre a área de TI e as áreas de negócio.

GNS 3. A execução dos serviços é monitorada e comparada com os Acordos de Nível de Serviço (ANS);

Não atende

Não há Acordo de Nível de Serviço entre a área de TI e as áreas de negócio.

GNS 4. O desempenho do nível do serviço em relação aos requisitos do nível de serviço é comunicado às partes interessadas;

Não atende

Não há Acordo de Nível de Serviço entre a área de TI e as áreas de negócio.

GNS 5. Mudanças nos requisitos de serviço são gerenciadas ao longo da operação do serviço e, se pertinente, essas mudanças são refletidas no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Não atende

Este procedimento é assegurado pela gerencia de requisitos e documentado através de versões dos ANSs. Não há Acordo de Nível de Serviço entre a área de TI e as áreas de negócio.

Soluções propostas

I. Não há Acordo de Nível de Serviço (ANS).

A adoção de um ANS contribui para que os requisitos de negócio sejam evidenciados através de identificadores nítidos, que reforçam a transparência da operação, monitoramento e otimização dos recursos usados. Para o cliente, ele auxilia na

avaliação dos custos e benefícios fornecidos e garante a adequação a padrões de qualidade e segurança.

Práticas envolvidas: GIS1, GIS5, GNS1, GNS2, GNS3, GNS4, GNS5

Solução proposta: Formalizar o entendimento das necessidades e mensurar a entrega dos serviços através de um ANS. Para o cumprimento deste objetivo no Service Desk Plus:

- Crie fluxos de trabalho de tickets com envio automático de bilhetes;
- Defina a resposta do ticket e os tempos de resolução do ticket para gerenciar os tickets;
- Definir regras para fechar tickets;
- Escalar quando os SLAs são violados;
- Associe todos os incidentes relacionados a um problema e feche todos os incidentes quando o problema for encerrado.

II. Não há definição formal de um Plano de Gerenciamento de Incidentes ou Plano de Ação de Resposta a Incidentes.

A inexistência de planos formais definidos para o tratamento de incidentes dificulta o entendimento das implicações dos eventos e retarda a tomada de decisão. Com o estabelecimento de planos de gerenciamento e ação é possível estruturar o atendimento de maneira a adequar a resposta ao incidente e dar maior agilidade à restauração do serviço. Através deles definem-se as melhores formas para detecção, prevenção, preparação, resolução e limitação dos danos causados por incidentes de acordo com o domínio da organização e o ANS estabelecido.

Práticas envolvidas: GIS1 e GIS5

Solução proposta: Implantar planos formais de gerenciamento e tratamento de incidentes. Estes planos podem englobar os critérios para fechamento, documentação, classificação e priorização dos incidentes e definições acerca das ações a serem tomadas e requisitos gerais do processo de gerência de incidentes. Estes itens também são abordados individualmente em outros problemas detectados.

III. Não há critérios formais definidos para fechamento do chamado.

Sem a definição de critérios de fechamento, chamados podem ser considerados fechados mesmo apresentando problemas em sua implementação ou implicações em outras partes do sistema. Além disso, caso o registro do chamado tenha sido feito de forma incompleta, o posterior rastreamento e a análise podem ser dificultados.

Práticas envolvidas: GIS3

Solução proposta: Definir critérios para fechamento e documentação de fechamento do chamado.

IV. Solicitações são informadas de maneira descentralizada.

O fato de haver diversos meios de comunicação (interface web da aplicação, e-mail, telefone) gera dificuldade no rastreamento e armazenamento das solicitações.

Também provoca impossibilidade de traçar indicadores e métricas para futura análise, identificar pontos potencialmente problemáticos e elaborar estatísticas das solicitações.

Solução proposta: Adotar mecanismos que possibilitem a convergência dos registros em um repositório de solicitações centralizado. O estabelecimento deste mecanismo não deve adicionar complexidade ao processo, sendo realizado de maneira automática, se possível.

V. O service desk plus roda na nuvem da Oracle, o que tem causado certa indisponibilidade da aplicação

Solução proposta: Como alternativa, a organização poderá decidir ser mais proativa e fazer o failover dos aplicativos em seu datacenter local ou em outra nuvem. A organização seria a principal responsável por isso, não o provedor de serviços de nuvem.

Melhorar o Fluxo de trabalho de incidentes no ServiceDesk Plus

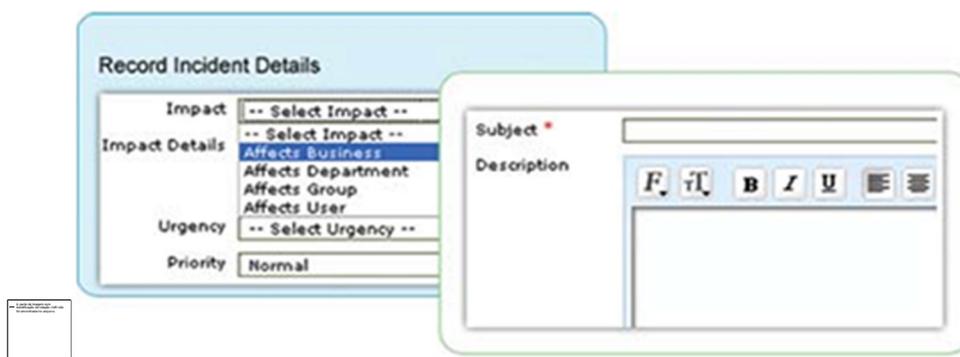
- Detecção de Incidentes
- Registre os detalhes do incidente
- Classifique o incidente
- Fornecer solução alternativa ou solução
- Escalar / arquivar um novo problema ou associá-lo a um problema existente
- Encerramento de Incidentes

Etapa 1: detecção de incidentes:

Quando uma solicitação é recebida, o ServiceDesk Plus ajuda você a definir o tipo de solicitação. Quando a solicitação informa sobre uma interrupção ou uma queda na qualidade do serviço, a solicitação é classificada como um incidente. Quando a solicitação exige que um novo serviço seja configurado, ela é classificada como uma nova solicitação de serviço.



Etapa 2: registrar detalhes do incidente



Quando um novo incidente é detectado, é importante que o técnico do helpdesk qualifique o incidente. Os técnicos de helpdesk podem qualificar o incidente fazendo as perguntas certas que ajudarão os técnicos do Nível 2 a resolver o problema mais rapidamente. O ServiceDesk Plus ajuda você a registrar todos os detalhes do incidente.

Definir matriz de prioridade

A matriz de prioridades ajuda você a determinar a prioridade correta com base nos valores de impacto e urgência do negócio. Os gerentes de helpdesk podem configurar isso uma vez e o ServiceDesk Plus atribuirá a prioridade correta. Essa é uma das melhores práticas do ITIL Incident Management. No entanto, ele é projetado para ser flexível o suficiente para você ignorar a matriz de prioridades e permitir que os técnicos e usuários definam prioridades (eu não recomendaria isso)

Administrador> Personalização do helpdesk> Matriz de prioridade

	Urgency ↓			
Impact ↓	High	Low	Normal	Urgent
Affects Business	High	Low	Medium	High
Affects Department	High	Low	Select Priority	Select Priority
Affects Group	High	Medium	Normal	High
Affects User	Medium	Normal	Medium	High

Allow Requesters and Technicians to override the Priority Matrix
This will allow requesters and technicians to define their priority for the request ignoring the global Priority matrix values.

Etapa 3: Classifique o incidente

Os técnicos de helpdesk podem classificar o incidente ao criar um novo incidente ou atualizar Categoria> Subcategoria> Item em um incidente levantado pelo usuário. A classificação de incidentes é muito importante para entender a origem de todos os seus incidentes.

Classify the Incident

Category Details

Category: Software

Sub Category: Adobe

Item: Photoshop 7

Etapa 4: fornecer solução alternativa ou solução

Os técnicos de helpdesk podem procurar soluções alternativas ou soluções existentes a partir da solicitação e retornar aos usuários imediatamente

Provide Work Around or Solution

Unable to open image file
Request ID : 1
Status : Open
Priority : High

Request Resolution History

Time Elapsed

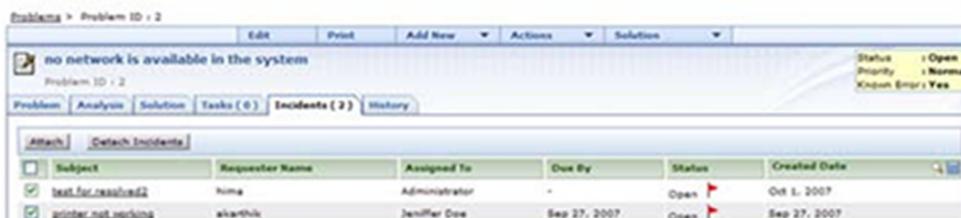
Technician	Description	Executed Time	Time Elapsed	Charges (€)
Heather Graham		31 Jul 2007, 15:23:26	0 hrs 28 Mins	0.00
Total :			0 hrs 28 Mins	\$ 0.00

Search Solutions
Resolution submitted by administrator
Submitted on : 31 Jul 2007, 04:55:32

Hi,
Photoshop 7 could be also due to the following reasons
More than 8 large image files open at the same time
Maya - 3 D rendering Software applications was also active at the same time
Can you try closing a few open files or close the Maya as it consumes most of CPU time and RAM space.
Lex

Etapa 5: archive um novo problema ou associe-o a um problema existente

Os técnicos de suporte técnico devem agrupar incidentes semelhantes que apontem para a mesma Categoria> Subcategoria> Item e arquivar um novo problema ou associá-lo a um problema existente. Uma vez que um problema é criado, técnicos de nível 2 ou técnicos em problemas podem assumir o controle.



Etapa 6: Encerramento do Incidente

Um incidente deve ser fechado apenas quando o usuário confirmar que a solução ajudou o usuário. Os técnicos de helpdesk precisam ser o Ponto Único de Contato e manter os usuários informados rastreando o status e garantindo que todos os incidentes sejam respondidos e fechados. É realmente um processo doloroso garantir que todos os usuários confirmem o fechamento do incidente.

Crie e informe os usuários sobre suas políticas de fechamento

Você pode definir que o helpdesk resolverá problemas e entrará em contato com você. Os usuários devem confirmar se o incidente foi resolvido se os usuários não responderem dentro de 10 dias. Vamos supor que você concorda com o encerramento do incidente.

ServiceDesk Plus ajuda você a fechar o incidente

Seus técnicos de helpdesk podem resolver incidentes e alterar o status da solicitação para o estado resolvido. O ServiceDesk Plus enviará um email ao solicitante perguntando se a resolução ajudou. Se os usuários não responderem dentro de 10 dias, a solicitação será fechada automaticamente.

Request Closing Process

Manual Close
 Automated Close

Close resolved requests after days

In Automatic Mode

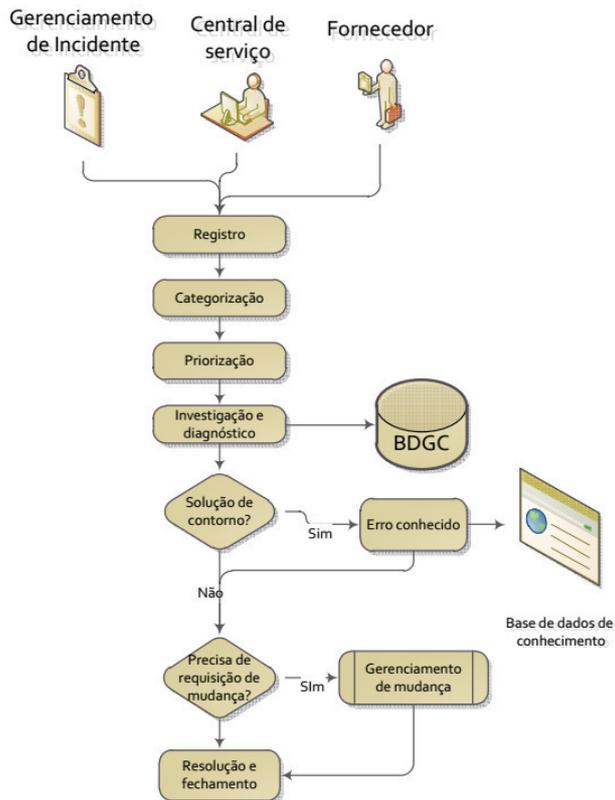
- In Automatic Mode **Resolved** state
- The Requester can Close the Request with the close link gi
- If the Requester takes no action the Request will be dose

Implementar o módulos de Fluxo de trabalho de gerenciamento de problemas no ServiceDesk Plus:

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

O objetivo do Gerenciamento de Problemas é encontrar a causa raiz dos incidentes e reduzir o impacto nos negócios. O Gerenciamento de Problemas é uma abordagem proativa que evita a recorrência de incidentes.

O gerenciamento de problemas traz estratégia para o seu helpdesk; ajuda-o a passar do seu modo de combate a incêndios para um modo proativo. Em palavras simples, as interrupções enfrentadas pelos usuários são principalmente instâncias diferentes de um problema. Quando você encontra e elimina a causa raiz de todos os incidentes, também evita futuros incidentes.



Registre o problema e combine com o banco de dados de erros conhecidos

Um problema pode ser levantado diretamente ou combinando um ou mais incidentes. Depois que o problema for registrado, os técnicos do problema verificarão se ele foi relatado antes e se há uma solução ou solução conhecida.

Problemas com Solução Alternativa / Solução: Erro Conhecido

Se o problema relatado tiver uma solução alternativa ou solução, é um erro conhecido. O técnico do Helpdesk pode retornar ao usuário com a solução / solução. O técnico precisa observar que o problema ocorreu e aumentar a contagem de problemas para medir a frequência do problema.

Classifique o problema para determinar a prioridade certa

É importante classificar o problema com:

Categoria, subcategoria e item

Impacto e urgência nos negócios

A classificação ajuda os técnicos a determinar a prioridade do problema.

Analise o problema para determinar a causa raiz

Quando o problema é classificado, ele dá uma imagem clara para os técnicos problemáticos sobre onde eles devem começar. Dependendo se o problema está na máquina do usuário, no servidor proxy ou no firewall, os técnicos podem usar várias ferramentas para diagnosticar e resolver o problema. O técnico registra todos os sintomas e as causas principais junto com uma solução alternativa ou uma solução.

Forneça resolução ou inicie uma solicitação de mudança

Os técnicos podem voltar aos usuários se houver uma resolução prontamente disponível. Se o problema exigir algumas alterações no sistema, eles podem fornecer uma solução alternativa e iniciar uma solicitação de alteração.

Por exemplo: um grupo de usuários não consegue acessar a Internet, cuja causa principal é o firewall. Os técnicos podem fornecer aos usuários uma solução alternativa para acessar a Internet e iniciar uma Solicitação de Mudança para substituir o firewall para impedir a indisponibilidade da Internet no futuro.

Fechando o problema

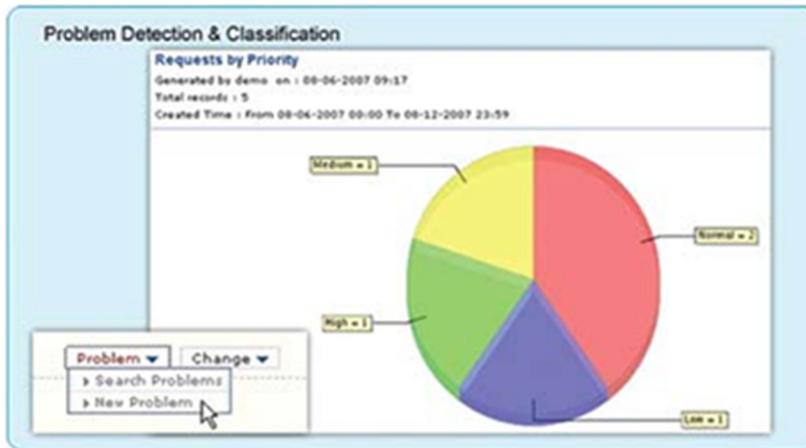
Embora os técnicos do Problema resolvam o problema, é responsabilidade dos engenheiros de helpdesk ou da equipe de suporte da linha de frente atualizar os usuários sobre todas as atividades. Quando os usuários têm um único ponto de contato, eles não precisam se repetir para diferentes técnicos. Além disso, a equipe da linha de frente que registrou a chamada garante que a solução atenda exatamente às necessidades do usuário.

Fluxo de trabalho de gerenciamento de problemas no ServiceDesk Plus:

- Detecção e Classificação de Problemas
- Prioridade do Problema
- Análise de problemas
- Soluções, solução alternativa e registros de erros conhecidos
- Encerramento do Problema

Etapa 1: Detecção e Classificação de Problemas

Problema: Os técnicos podem pesquisar a origem de todos os incidentes com base na classificação no item (**Categoria> Subcategoria>**). Relatórios sobre os 10 principais incidentes repetidos em uma categoria dão uma imagem clara sobre o que precisa ser corrigido primeiro.



Etapa 2: prioridade do problema

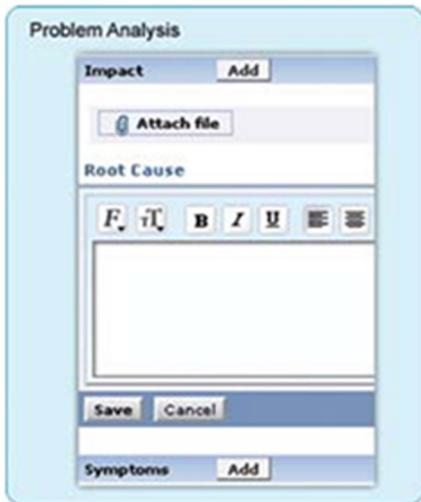
Problem Priority

Impact	Affects Business
Urgency	High
Priority	High

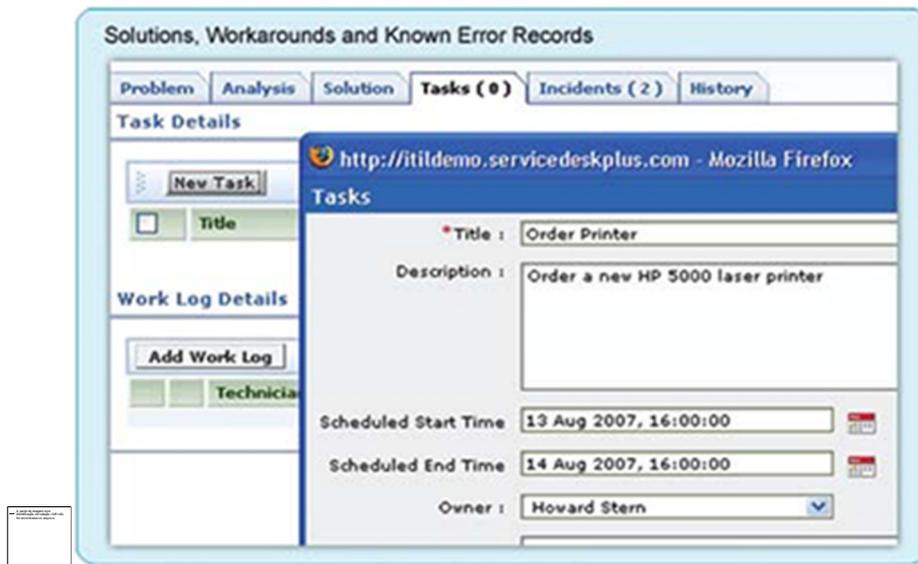
Dependendo do nível de Urgência e Impacto do problema, a prioridade pode ser definida para o problema. Essa priorização ajudará os técnicos a avaliar os diversos problemas e tomar as ações necessárias, focando os problemas críticos primeiro.

Etapa 3: análise de problemas

Os técnicos podem analisar a causa raiz e o impacto dos problemas e anexar o mesmo no SDP como parte do problema. Isso ajuda a fornecer uma compreensão completa do que pode ser a causa do problema e das soluções ou uma solução alternativa que pode ser fornecida.



Etapa 4: Soluções, Soluções Alternativas e Registros de Erros Conhecidos



As soluções são soluções permanentes para os problemas levantados. Soluções alternativas são soluções temporárias que podem ser usadas pelo técnico até que a solução real esteja pronta. Opcionalmente, você também pode adicionar tarefas que precisam ser feitas para limpar o incidente.

Etapa 5: fechamento do problema

Os técnicos tendem a se apressar para fechar o problema, mas os gerentes precisam de relatórios claros para analisar os padrões do problema. As regras de fechamento do problema permitem que os técnicos fechem o problema apenas se eles fornecerem todos os campos obrigatórios. Você pode definir regras para fechamento de problemas em **Administração > Gerenciamento de Problemas / Mudanças >**

Regras de Encerramento de Problemas. Somente se os campos obrigatórios forem preenchidos, um problema poderá ser fechado.



Benefícios Esperados

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Problemas espera-se que:

- Melhora na qualidade da prestação dos serviços de TIC;
- Redução do volume de incidentes;
- Identificação de soluções definitivas para eliminar os erros conhecidos;
- Prevenção de falhas que afetam o funcionamento normal dos serviços de TIC;

Implementar módulo CMDB (banco de dados de gerenciamento de configurações)

CMDB (banco de dados de gerenciamento de configurações)

O objetivo do CMDB é criar e manter um banco de dados de ativos de hardware, software, documentos associados e seus relacionamentos.

A principal ideia por trás do CMDB é criar um repositório de ativos que possa ser identificado, controlado e gerenciado de maneira exclusiva.

O que o CMDB terá?

O CMDB deve conter informações sobre todos os componentes críticos do negócio.

Pessoas: nome de usuário, departamentos a que pertencem, localização ... e assim por diante

Ativos: todos os ativos que fazem parte do negócio, como estação de trabalho, desktop, roteadores, impressoras

Software: Todos os softwares comercialmente licenciados instalados em seu ambiente de TI

Os ativos e componentes no CMDB são conhecidos e os itens configurados (CIs).

Onde devo começar?

A primeira coisa que você precisa para implementar um CMDB é um plano. Aqui estão algumas diretrizes de processo que podem ajudá-lo a elaborar um bom plano.

Plano

Tenha uma ideia clara de

- Por que você deve ter um CMDB
- O que você planeja alcançar
- Quem vai controlar e gerenciar
- Os procedimentos a serem seguidos

Identificar

Os ativos / ICs devem ser identificados de forma exclusiva; então, você deve ter um sistema para

- Definir padrão para o nome do rótulo
- Um identificador para cada item e seu número de versão
- Uma provisão para definir os proprietários dos ICs e seus relacionamentos com outros ICs
- Os procedimentos a serem seguidos

Controle

Manter um ambiente controlado de ICs para que apenas ICs sejam adicionados, modificados ou removidos por meio de um procedimento específico. Todos os seus recursos não precisam estar no CMDB; Você pode optar por ter os que realmente importam para o seu negócio.

Status de Gerenciamento do Ciclo de Vida do Ativo

É importante rastrear os ativos ao longo do seu ciclo de vida. Os ativos podem estar em manutenção, reparo ou em um ambiente ao vivo. Os relatórios do ciclo de vida do ativo podem ser úteis para determinar a capacidade de manutenção e a confiabilidade dos ativos.

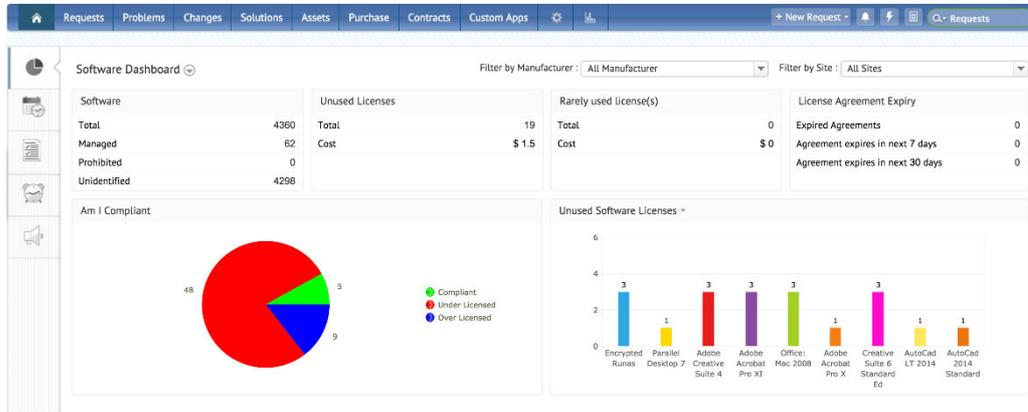
Auditoria e verificação

O CMDB não é uma configuração única. Realize auditorias oportunas para garantir que o CMDB reflita ambientes reais. Se você falhar em uma atualização periódica, o CMDB será apenas um mito.

Descubra, rastreie e gerencie Ativos de TI em um só lugar

Monitore todos os detalhes do seu software, uso (não utilizado, raramente usado, etc.), tipos de licença, contratos de licença, status de conformidade e validade do contrato com os painéis do software

Software Dashboard



Scanned Software

Software	Manufacturer	Category	Type	Purchased	Installed	Max Used
-	-	Operating System	Managed	0	0	0
Adobe Acrobat Pro X	Adobe Systems, Inc.	Others	Managed	1	0	0
Adobe Acrobat Pro XI	Adobe Systems, Inc.	Others	Managed	3	0	0
Adobe Creative Suite 4	Adobe Systems, Inc.	Graphics	Managed	3	0	0
AutoCad 2014 Standard	Autodesk	Graphics	Managed	1	0	0
AutoCad LT 2014	Autodesk	Graphics	Managed	1	0	0
Creative Suite 6 Standard Ed	Adobe Systems, Inc.	Graphics	Managed	3	0	0
Encrypted Runas	Wingnut Software	Operating System	Managed	10	7	0
Microsoft Office 2003 Proofing Tools	Microsoft Corporation	Others	Managed	0	2	0
Microsoft Office Access 2007	Microsoft Corporation	Others	Managed	0	2	0

Software License

License Name	Manufacturer	Agreement Number	Cost	Vendor	Purchased For	Site	Description
Adobe Acrobat Pro XI-6667000001185313	Adobe Systems, Inc.	-	\$ 0.00	-	Tendering	Dubai - Dubai Regional Office	-currently installed to Melanie Dow (license previously used by Hemlyn Ratnam)
Software	Adobe Acrobat Pro XI						
License Type	Individual						
License Option	Full Packaged Product (FPP)						
Acquisition Date	-						
Expiry Date	-						
License Key	1118-1953-7568-6797-8717-5327						
Installation(s) Allowed	1						