Cap1 - Introdução

Independente de uma grande empresa ou um pequeno negócio a alta competitividade do mercado exige que você tenha um grande controle de tudo que acontece no seu negócio. Quando as coisas vão bem acabamos deixando de lado um pouco esse controle, mas e quando as coisas começam a dar errado, sem esse controle perdemos tempo, dinheiro e recursos em problemas que poderiam ter sido evitados ou resolvido de forma bem mais eficiente.

Para ajudar nesse controle existem sistemas de helpdesk que ajudam a criar uma base de dados de problemas encontrados e resolvidos e, principalmente, a direcionar e controlar as pessoas que vão cuidar de cada problema.

Nesse trabalho daremos uma visão geral das boas práticas apresentadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que é uma série de livros que ajudam a organizar o parque tecnológico das empresas de forma controlada e eficiente, nessa biblioteca não é dito o como fazer, mas sim o que fazer ficando aberto a interpretações para melhor adaptar o que é dito para a realidade da empresa.

Através do que está nessas biblioteca o trabalho presente se guiará de tal forma que auxilie a alinhar o helpdesk da empresa com as boas práticas propostas pelo ITIL

1.1 - ITIL

O ITIL está sendo cada vez mais utilizado no mercado por já ter sido provado que as boas práticas apresentadas pelo mesmo trazem resultados positivos e permanentes.

Nessas boas práticas o negócio é guiado para um caminho em que sempre é buscada uma melhoria continuada e sempre procurando uma entrega com mais valor agregado.

Tendo em vista a melhoria continuada com valor agregado, precisamos manter todos os problemas sob controle e resolvê-los da forma mais rápida possível para não atrapalhar o ciclo de melhoria e não transformar uma entrega em um pesadelo para o negócio.

1.1.1 - Operação de Serviço

O livro que trata do tema desse trabalho é o de Operação de Serviço que trata dos processos relacionados a manter o Acordo de Nível de Serviço (ANS ou em inglês Service Level Agreement SLA) intacto.

Nesse livro temos:

* Gerenciamento de Incidentes (explicar)
* Gerenciamento de Eventos (explicar)
* Gerenciamento de Problemas (explicar)
* Gerenciamento de Acesso (explicar)

(contexto, motivação, objetivo, algumas seções sobre gestão de desempenho e controle que é o tema né?)

Cap2 - Elicitação de Requisitos (descrever melhor os problemas a se solucionar, assim identificando os requisitos, aqui tbm deve-se especificar bem quais são os requisitos/funcionalidades requeridas e identificadas para o sistema (da um pouco de trabalho sem um cliente real, se tiver cliente é mais facil) Aqui tbm deve conter a lista de casos de uso ao final do capitulo)

Cap3 - Análise e Projeto (Neste capitulo deve conter apenas os diagramas de caso de uso (geral e individual com os atores), com suas respectivas descrições e protótipos de telas... neste capitulo deve conter também o Diagrama de Classes e outros mais da UML que tiver - Diagramas de Casos de Uso e de Classes são essenciais)

Cap 4 - Desenvolvimento (Aqui deve conter uma seção para as ferramentas utilizadas... também deve ser descrito os metodos e tecnicas utilizadas)

Cap 5 - Conclusão (Aqui deve-se concluir o trabalho, descrevendo as contribuições e limitações do mesmo, lições aprendidas e trabalhos futuros)

E por fim as Referências que no caso não é um capítulo kkkk