

Seção 11

Versão 2015-2



FACULDADE
**NOVA
ROMA**



Gestão de Infraestrutura de TI

Elaborado por

Prof. Alexandre Mendonça



- **Gestão de Infraestrutura de TI**
 - Operação de Serviços de TI



A finalidade da operação de serviço é **coordenar e realizar as atividades e os processos exigidos para entregar e controlar serviços a níveis acordados com as áreas de negócio e clientes.**

A operação de serviço é igualmente **responsável pelo gerenciamento da tecnologia que é utilizada para entregar serviços de TI.**

Os processos bem-desenvolvidos e bem-executados serão de pouco valor se a operação do dia a dia daqueles processos não é conduzida corretamente e controlada.

Prover medição e coleta de dados conduzidos sistematicamente durante a Operação de serviço, para que as atividades de monitoramento de desempenho possam ser realizadas.

Coordenar e realizar as atividades e processos requeridos para entregar e gerenciar os serviços em níveis acordados com usuários e clientes.

Responsável pelo gerenciamento contínuo da tecnologia usada para entregar e suportar os serviços de TI.



OPERAÇÃO DE SERVIÇO

CONCEITOS GERAIS E DEFINIÇÕES



Evento

Uma **mudança de estado** a qual possui **significado** para o gerenciamento de um Item de Configuração ou Serviço de TI

Alerta

Um aviso de que certo **limite foi atingido, algo mudou** ou uma **falha ocorreu**.



OPERAÇÃO DE SERVIÇO

PRINCIPIOS CHAVES E MODELOS



Resumir as seguintes situações de conflito em Operação de Serviço:

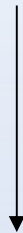
- Serviços de TI versus Componentes de Tecnologia
- Estabilidade versus Responsividade
- Qualidade de Serviço versus Custo de Serviço
- Reativo versus Proativo

SERVIÇOS DE TI X COMPONENTES DE TECNOLOGIA

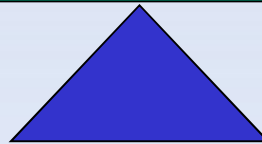
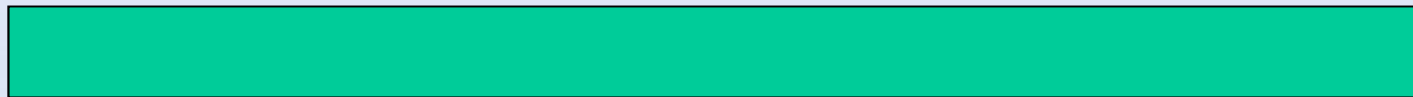
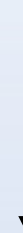


FACULDADE
NOVA ROMA

perigo de não cumprir as
exigências do negócio



tender a sob-entregar
promessas ao negócio



foco extremo
na **VISÃO**
INTERNA DE TI

tecnologia
requerimentos
do negócio

foco extremo
na **VISÃO**
EXTERNA DE TI

ESTABILIDADE X SENSIBILIDADE À MUDANÇA



FACULDADE
NOVA ROMA

perigo da ignorar exigências
de mudança no negócio

tender a custos elevados nas
mudanças

foco extremo na
ESTABILIDADE

foco extremo na
**SENSIBILIDADE À
MUDANÇA**

Tecnologia
utilizada na
entrega dos
serviços

VISÃO CUSTO X QUALIDADE



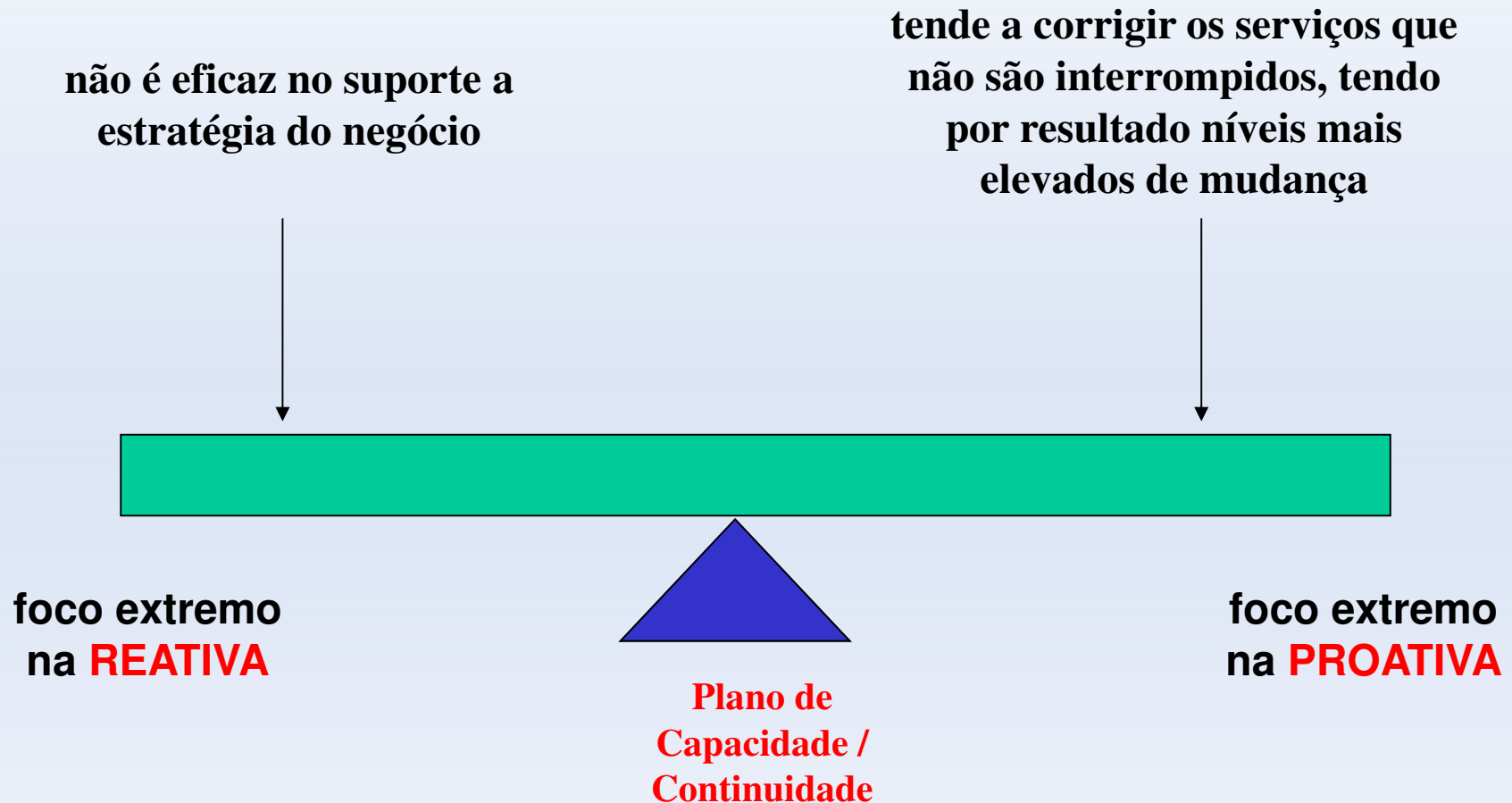
FACULDADE
NOVA ROMA



VISÃO REATIVA X PROATIVA



FACULDADE
NOVA ROMA



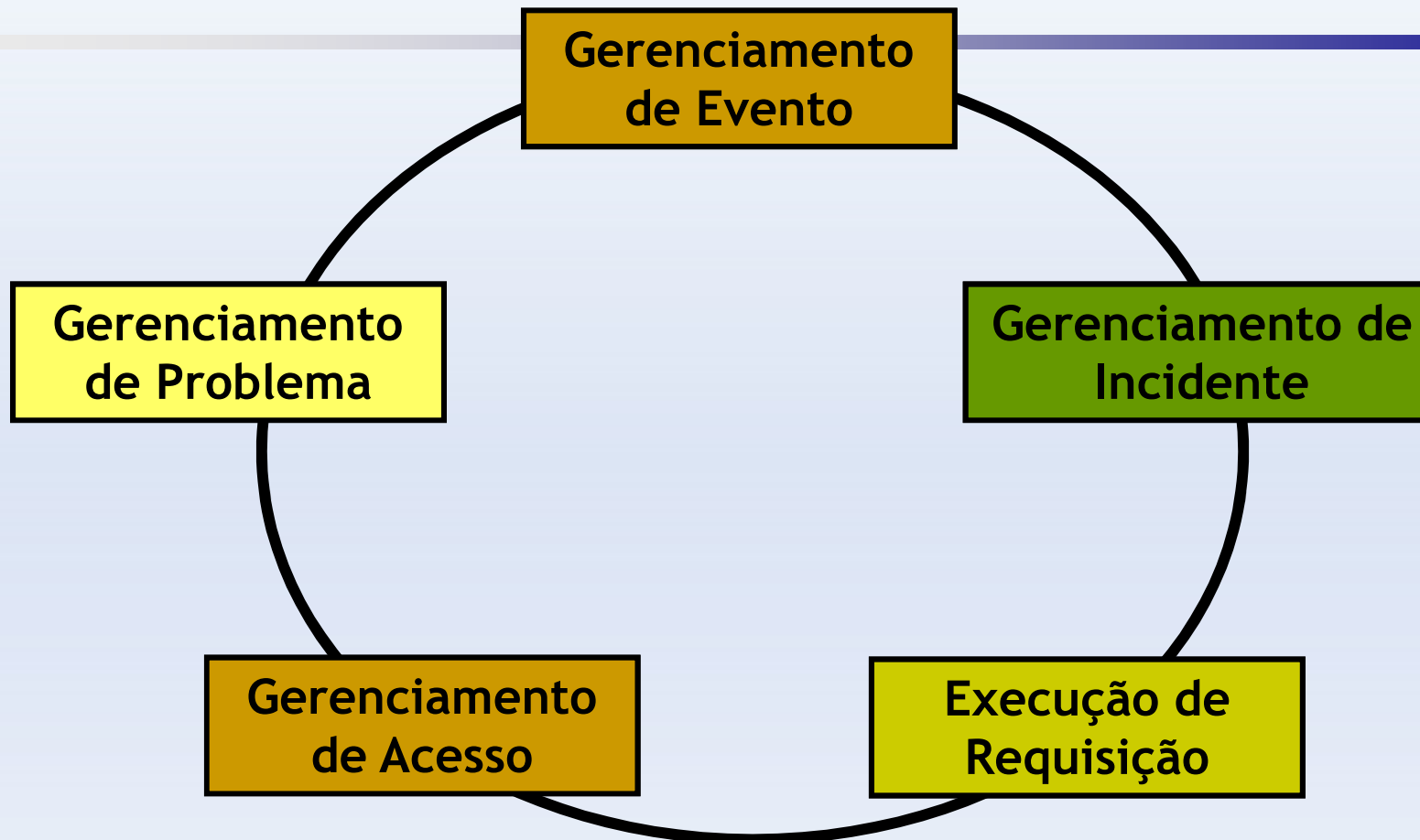


OPERAÇÃO DE SERVIÇO PROCESSOS

PROCESSOS DE OPERAÇÃO DE SERVIÇO



FACULDADE
NOVA ROMA





- ✓ Um evento é qualquer ocorrência detectável ou discernível que tem significância para o gerenciamento da infra-estrutura de TI ou a entrega de serviço TI e avaliação do impacto que um desvio poderia causar aos serviços.
- ✓ Eventos são tipicamente notificações criadas por um Serviço de TI, Item de Configuração ou ferramenta de monitoração.
 - Ferramentas de monitoração ativa apuram Itens de Configuração chaves para determinar seus estados e disponibilidade
 - Ferramentas de monitoração passiva detectam e correlacionam alertas operacionais ou comunicações geradas pelos Itens de Configuração
- ✓ Gerenciamento de Evento provê o ponto de entrada para a execução de muitos processos de Operação de Serviço e atividades.

GERENCIAMENTO DE EVENTO

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

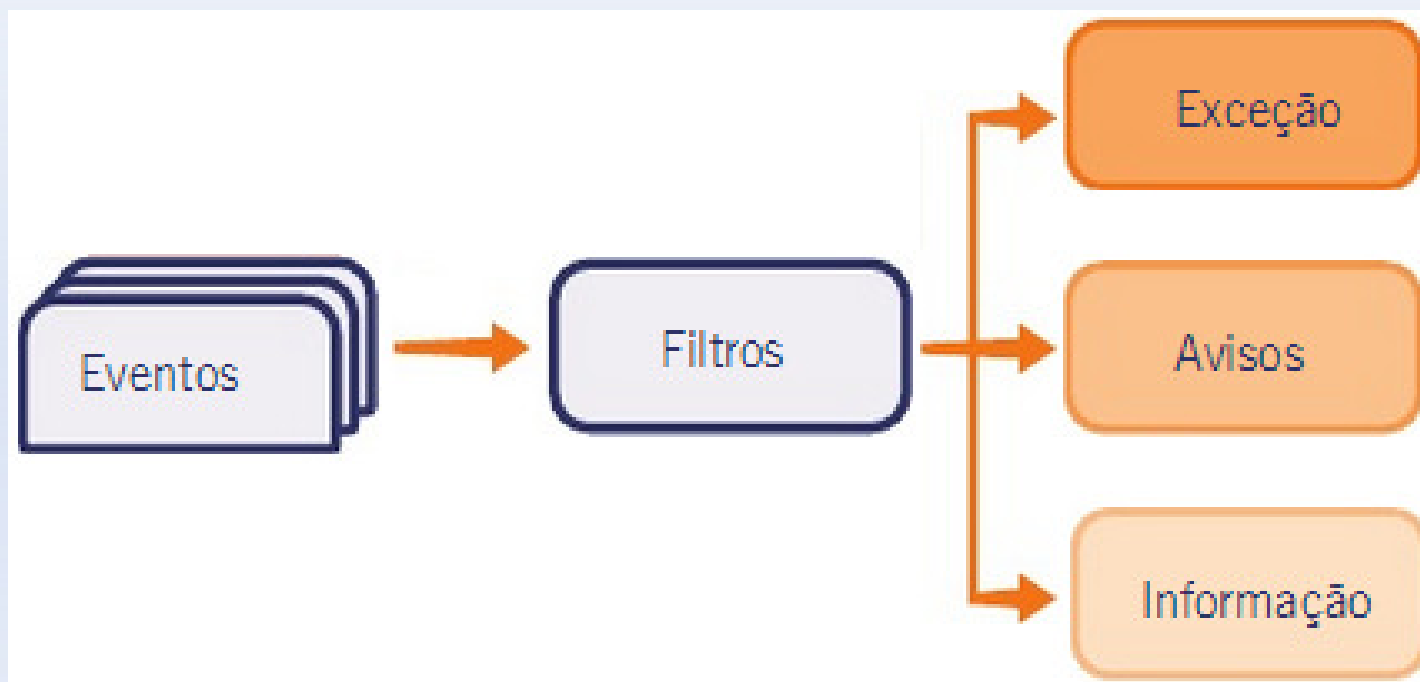
- ✓ Habilidade de **detectar eventos, analisá-los e determinar a ação** de controle apropriada;
- ✓ É a base para a **monitoração e o controle** operacionais;
- ✓ Fornece o **ponto de entrada para a execução de muitos processos e atividades** da operação de serviço;
- ✓ Fornece uma maneira de **comparar o desempenho real e o comportamento previsto** em projetos e ANSs;
- ✓ Fornece uma base para a **garantia e melhoria do serviço.**

GERENCIAMENTO DE EVENTO

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA



Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



Eventos – Operação Normal

Eventos que indicam que o serviço está funcionando.

Eventos – Operação Anormal

Eventos que indicam uma operação não esperada do sistema, como quando o usuário tenta entrar na aplicação e não consegue e um log é registrado com esta informação.

Eventos – Operação Não Usual

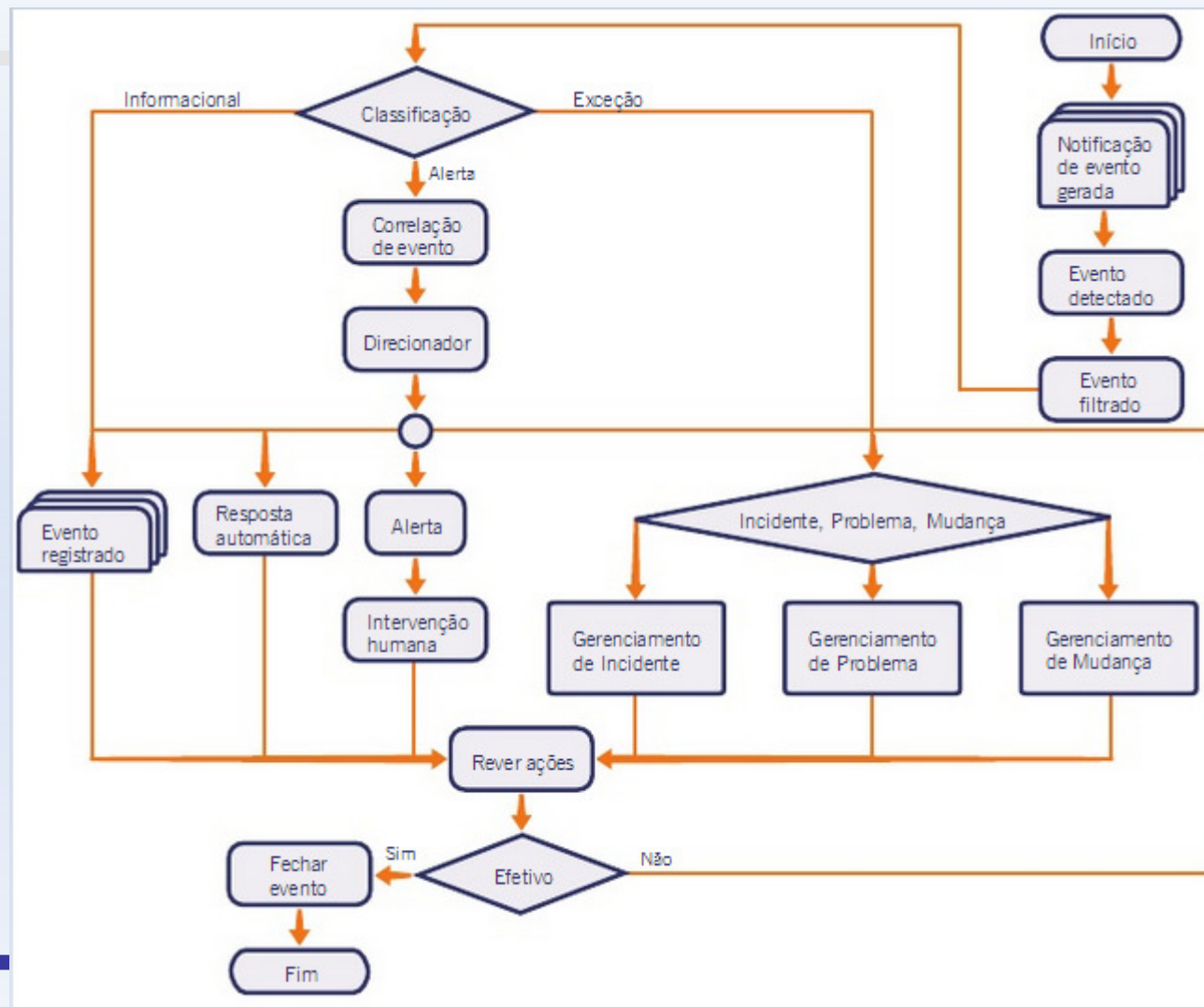
Eventos que indicam uma operação não usual, porém que não seja excepcional. Fornecem uma indicação de que a situação requer um pouco mais de supervisão.

GERENCIAMENTO DE EVENTO

ATIVIDADES



FACULDADE
NOVA ROMA





As responsabilidades incluem:

- Não é necessário ter um gerente de evento:
- Central de Serviço: comunica informações para quem for necessário, investiga e resolve eventos.
- Desenho de Serviço: classifica e define mecanismos de correlações e autorrespostas.
- Transição de Serviço: assegura o funcionamento apropriado.
- Operação de Serviço: executa o gerenciamento de eventos para os sistemas que estão sob seus controles.



- ✓ Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- ✓ Gerenciamento de Incidente restaura a operação normal do serviço tão rápido quanto possível e minimiza o impacto adverso nas operações do negócio, portanto, garante que os melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos.
- ✓ Operação Normal de Serviço é definido como operação do serviço dentro dos limites do Acordo de Nível de Serviço.

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

OBJETIVO



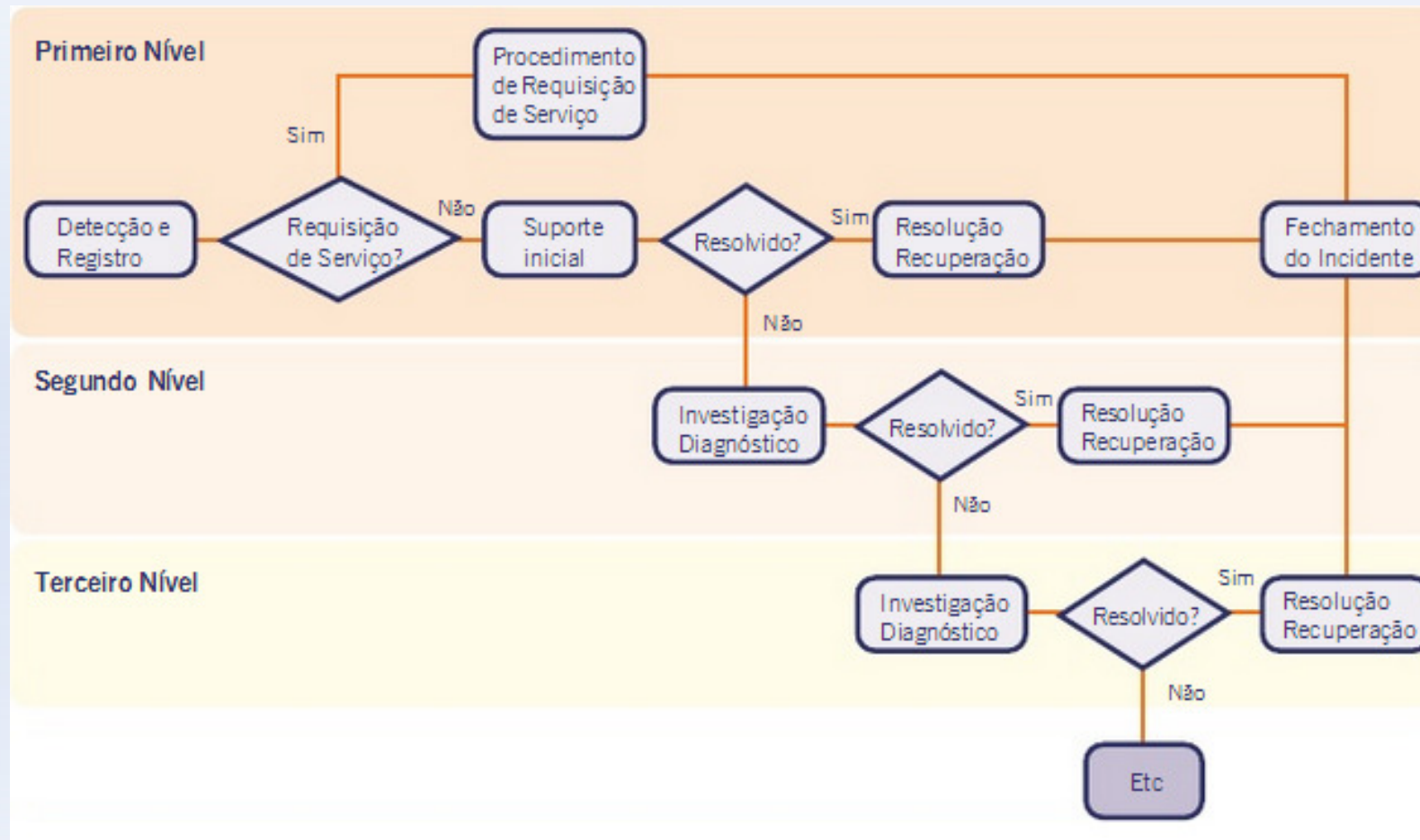
FACULDADE
NOVA ROMA

- ✓ **Restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível** e minimizar o impacto adverso sobre as operações dos negócios de forma a assegurar os melhores níveis possíveis de qualidade para o serviço.
- ✓ Resolver os incidentes **o mais rápido possível**, restabelecendo o serviço normal dentro do prazo acordado nos ANSs;
- ✓ Manter a **comunicação** da situação dos incidentes aos usuários;
- ✓ **Escalonar os incidentes** para os grupos de atendimento para que seja cumprido o prazo de resolução;
- ✓ Fazer avaliação dos incidentes e informar as possíveis causas ao processo de **Gerenciamento de Problema**.

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA



Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



Prazo para Execução e Escalonamento (Timescales)

Prazos de execução precisam ser acordados para todos os estágios de tratamento ao incidente (que irão diferir de acordo com a prioridade do incidente) baseados nos objetivos de resolução previstos no ANS, ANO e CA.

Modelos de Incidentes (Incident Models)

Um modelo de incidente é uma forma de pré-definir os passos que devem ser seguidos para manusear um incidente, de maneira acordada. Define os passos a serem executados, a ordem cronológica dos passos, responsabilidades, tempos de execução, procedimentos de escalonamento e geração de evidências.

Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEPTOS



Incidentes Principais (Major Incidents)

Incidentes principais têm um alto impacto sobre o negócio. Um procedimento separado, com prazo de execução menor e urgência maior, precisa ser aplicado para incidentes principais. Uma definição do que constitui um incidente principal precisa ser acordada e idealmente mapeada no mecanismo de priorização de incidente.

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



		Impacto Críticidade para o negócio		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência Velocidade	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

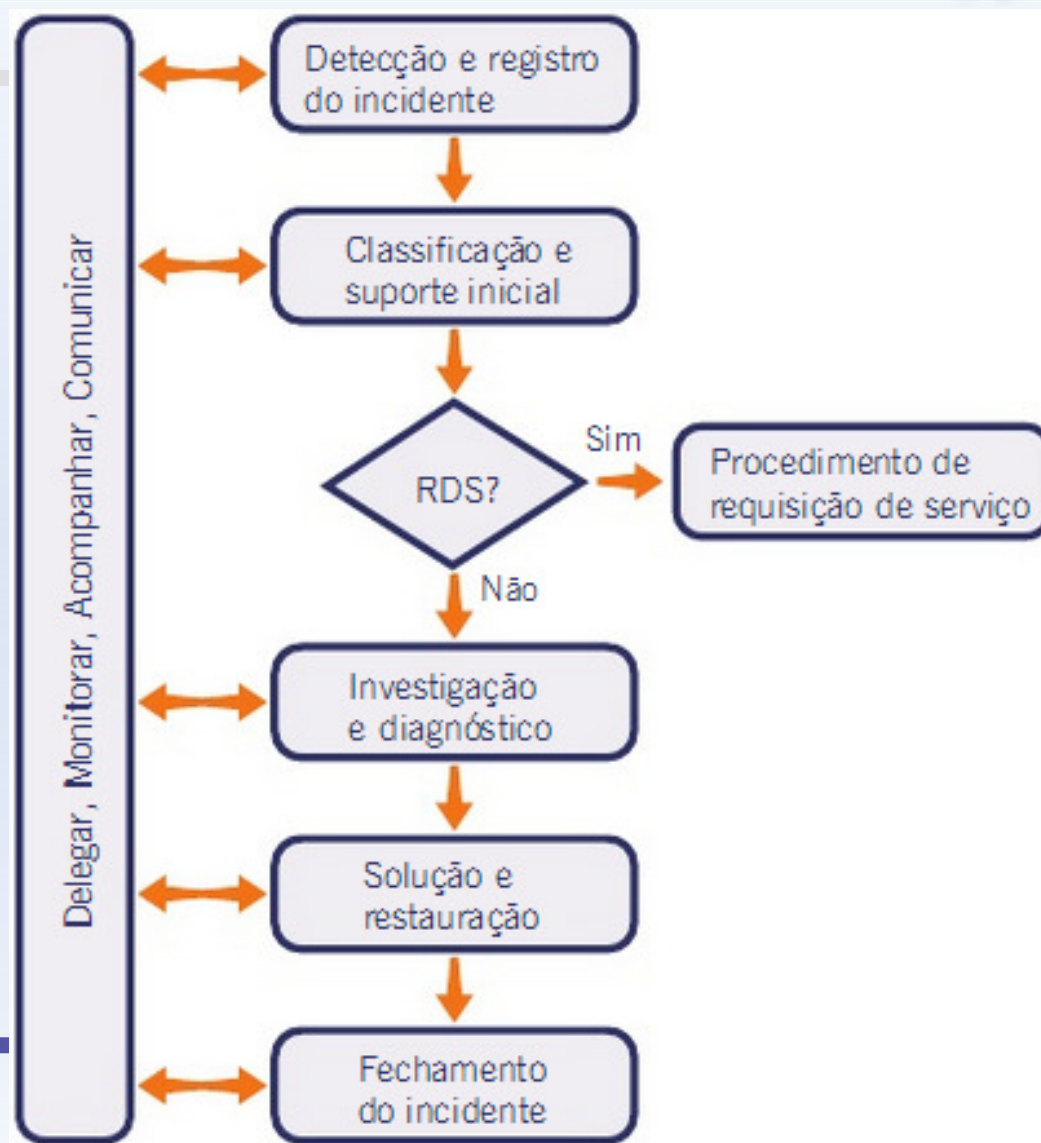
Prioridade	Descrição	Tempo para atendimento
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

ATIVIDADES



FACULDADE
NOVA ROMA

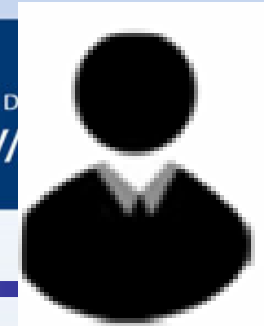


GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

PAPEL



FACULDADE
NOVA



As responsabilidades incluem:

- Buscar a eficiência e eficácia dos processos;
- Produzir informações gerenciais, como relatórios de atendimento e de tipos de incidentes;
- Gerenciar o trabalho das equipes de suporte de primeiro e segundo nível;
- Gerenciar os incidentes graves;
- Desenvolver e manter processos e procedimentos.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

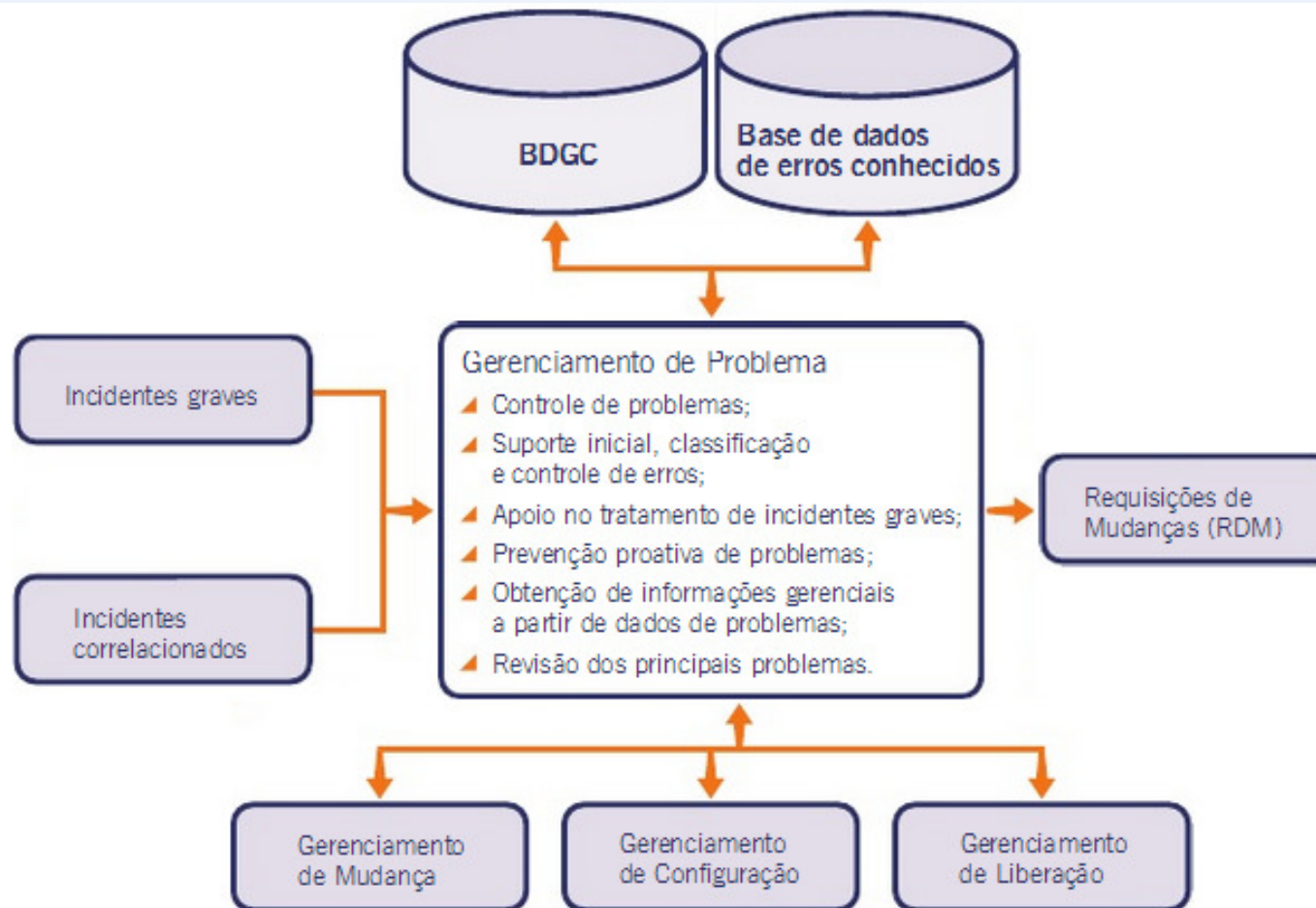
- **Responsável por gerenciar o ciclo de vida do Problema**
 - **Objetivos principais são para:**
 - **Prevenir a ocorrência de problemas e Incidentes resultantes**
 - **Eliminar Incidentes recorrentes**
 - **Minimizar o impacto adverso de Incidentes inevitáveis**
 - **O Gerenciamento de problemas inclui:**
 - **Diagnostico da causa raiz de Incidentes**
 - **Assegurar que as resoluções sejam implementadas usando processos de controle apropriados, ex. Gerenciamento de Mudança, Liberação e Distribuição**
 - **Mantendo e tornando disponíveis informação sobre problemas, soluções de contorno e resoluções usando o Banco de dados de Erros Conhecidos**
 - **Fechar a integração com o Gerenciamento de Incidentes, apesar de que o Gerenciamento de Incidentes e o de Problemas serem processos separados**

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

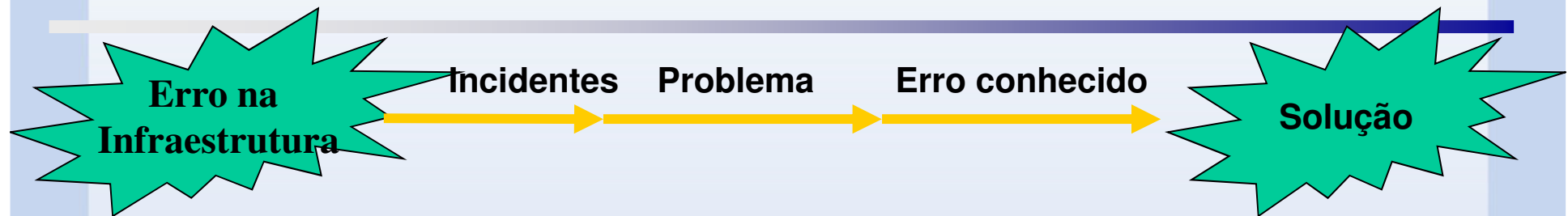


POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE
NOVA ROMA

Relações



A causa de incidentes pode ser já conhecida sem a necessidade para ir mais adiante na investigação.

O registro de um incidente não se torna um registro de problema.

Um problema é o indicativo da existência de um erro desconhecido na infra-estrutura de TI e que pode continuar provocando novos incidentes.

Um problema pode resultar de múltiplos incidentes

Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



Modelos de Problemas (Problem Models)

Muitos problemas são únicos e devem receber tratamento individual. Porém, alguns incidentes podem ocorrer novamente por causa de problemas adormecidos ou camuflados. Este conceito é similar ao conceito de Modelos de Incidentes.

Base de Dados de Erros Conhecidos (Know Error Database)

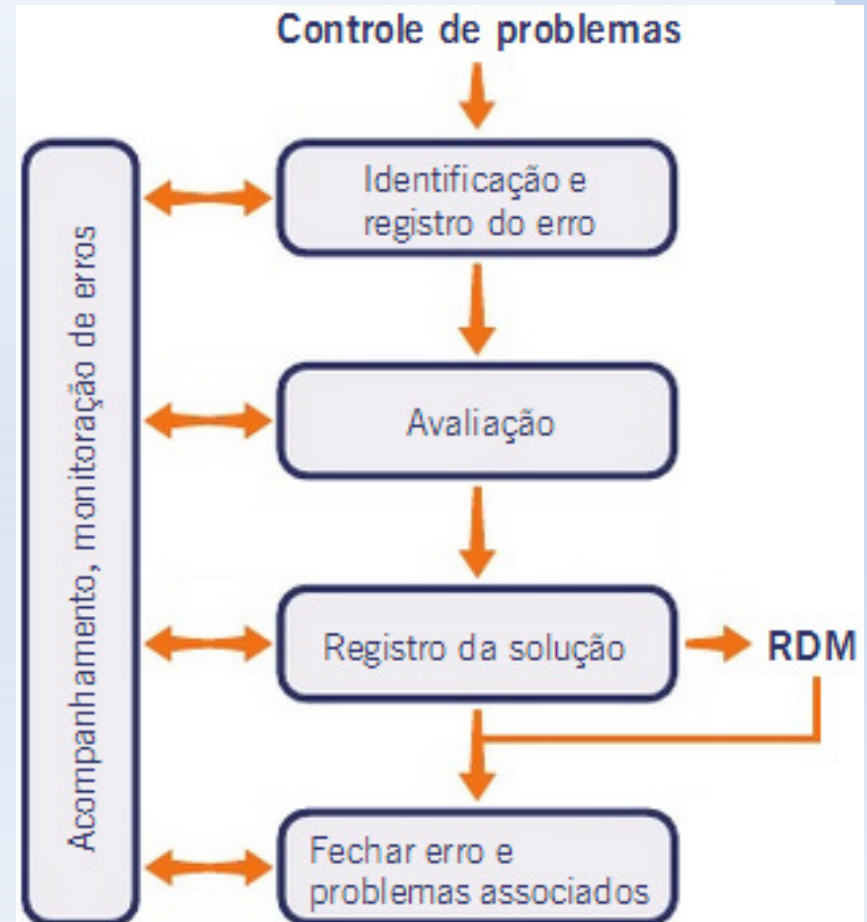
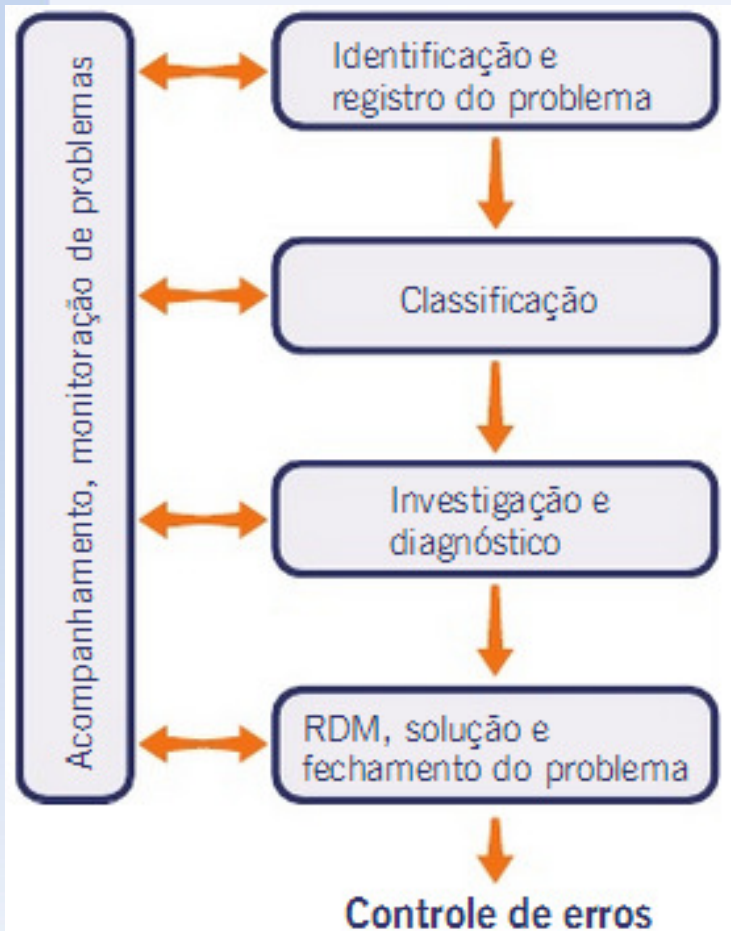
O propósito desta base de dados é permitir o armazenamento de conhecimentos prévios a respeito de incidentes e problemas (e como eles foram superados), possibilitando assim o diagnóstico e resolução rápidos. O registro de erros conhecidos deve conter todos os detalhes de qualquer solução de contorno que venha a ser realizada para solucionar incidentes ou problemas.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

ATIVIDADES



FACULDADE
NOVA ROMA

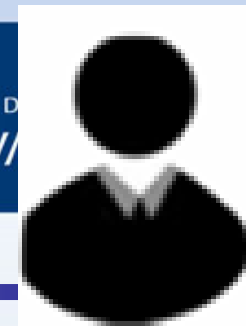


GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

PAPEL



FACULDADE
NOVA



As responsabilidades incluem:

- Acompanhar os grupos de solução de problemas para assegurar que eles encontrem a resolução dos problemas dentro das ANSs;
 - Manter a propriedade e proteção do banco de dados de erros conhecidos;
 - Controlar o registro de todos os erros conhecidos;
 - Acompanhar o fechamento formal de todos os registros de problemas;
- Organizar, conduzir, documentar e acompanhar todas as atividades de revisão.



- **INTERFACES**

- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
 - Alguns problemas exigirá investigação pelas equipes e técnicas de Gerenciamento da Capacidade, em geral questões de desempenho.
 - Gerenciamento da Capacidade também auxiliará na avaliação de medidas proativas. Gerenciamento de Problema fornece informação de gerenciamento relativa à qualidade das decisões tomadas durante o processo de Planejamento da Capacidade.
- Continuidade de Serviço de TI
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento Financeiro

GERENCIAMENTO DE ACESSO

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

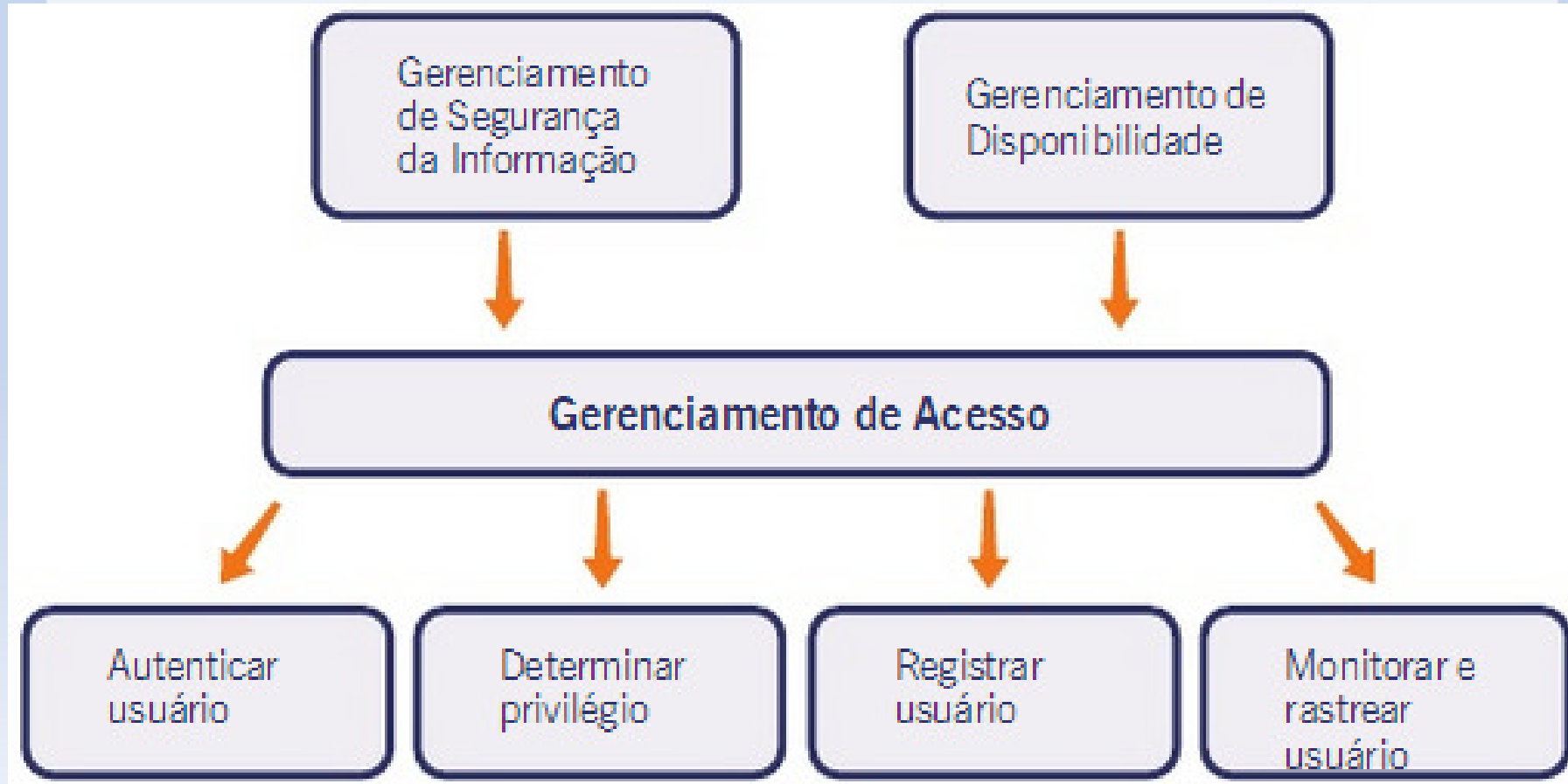
- ✓ Fornecer a **diretiva** para que os usuários possam **usar um serviço ou um grupo de serviços**.
- ✓ É conseqüentemente a **execução das políticas e das ações** definidas no gerenciamento de segurança e da disponibilidade.

GERENCIAMENTO DE ACESSO

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA



Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



Acesso (Access)

Refere-se ao nível e extensão da funcionalidade de um serviço ou dado permitido a um usuário.

Identidade (Identity)

Refere-se à informação sobre o usuário, que o distingue dos demais e demonstra sua situação dentro da organização.

Direitos ou Privilégios (Rights)

Referem-se à regulamentação definida, que determina o acesso a ser oferecido ao usuário para um serviço ou grupos de serviços.

Conceitos Básicos

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE
NOVA ROMA

Serviços ou Grupo de Serviços (Services ou service groups)

Usuários não usam somente um serviço, e quando executam um conjunto de atividades similares podem utilizar um conjunto similar de serviços. Ao invés de providenciar acesso individual a cada serviço, é mais eficiente conceder a um grupo de usuários o acesso completo aos serviços que estão habilitados a usar.

Serviço de Diretório (Directory Services)

Refere-se a um tipo específico de ferramenta utilizada para gerenciar os direitos de acesso dos usuários.

POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



É o processo que permite usuários de usar os serviços que são documentados no Catálogo de Serviço.

Compreende os seguintes conceitos básicos:

Acesso ■ refere ao nível e a extensão da funcionalidade ou dos dados de um serviço que um usuário é autorizado a usar.

Identidade ■ refere a informação sobre eles que os distinguem como um indivíduo e que verifica seu status dentro da organização.

Diretivas ■ (privilégios) referem os ajustes reais por meio do qual é fornecido a um usuário acesso a um serviço ou a um grupo de serviços. (Leitura, Escrita, Execução, Mudança, suprimem.)

Grupos de serviços ■ ou grupos de serviço. A maioria de usuários não usam somente um serviço, e os usuários que executam um jogo similar das atividades usarão um jogo similar dos serviços.

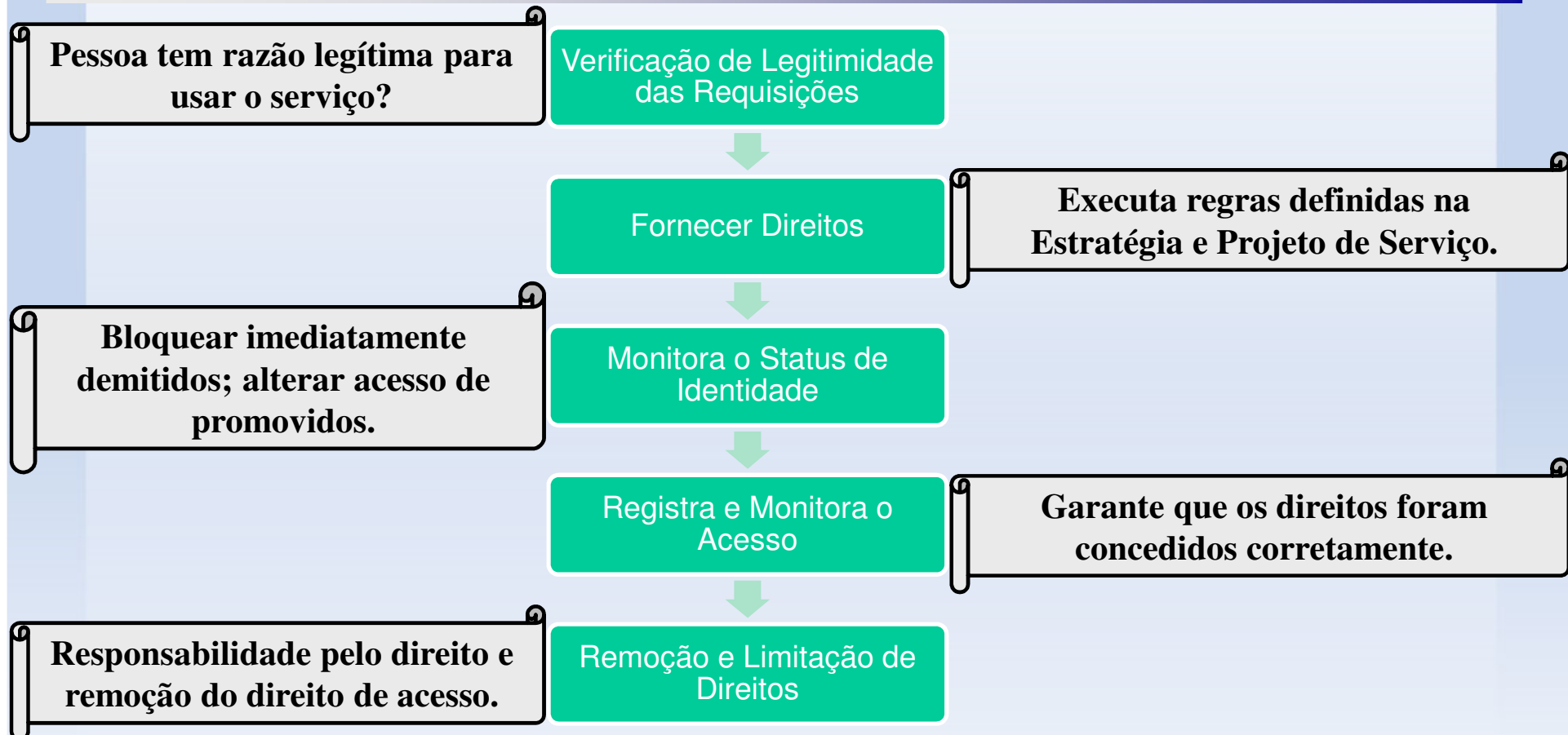
Serviços de diretório ■ referem a um tipo específico de ferramenta que é usada para controlar o acesso e as diretivas.

GERENCIAMENTO DE ACESSO

ATIVIDADES



FACULDADE
NOVA ROMA



PAPEL NO GERENCIAMENTO DE ACESSO



FACULDADE
NOVA



O gerenciamento de acesso é uma execução do gerenciamento da segurança e da disponibilidade, estas duas áreas são responsáveis por definir os papéis apropriados.

É importante que haja um único processo de gerenciamento de acesso e um único conjunto de políticas relativas ao controle de acesso.

Este processo e as políticas relacionadas são definidos e mantidos pela Gerência de segurança da informação e executado por várias funções da operação de serviço. Incluem basicamente:

Papel na função **Central de Serviço**

Papel na função **Gerenciamento Técnico** e de **Aplicações**

Papel na função **Gerenciamento de Operações**



- Cumprimento de Requisição é o processo de lidar com requisições de serviço dos usuários
- Requisições de Serviço são uma descrição genérica para diferentes tipos de demandas que são alocadas no o departamento de TI pelos usuários
- Requisições de Serviço são tipicamente pequenas mudanças que são de baixo risco, ocorrência freqüente, baixo custo e assim por diante.
- A natureza de escala, freqüência e baixo risco das Requisições de Serviço significa que elas são melhor manipuladas pro um processo separado do Gerenciamento de Mudança ou Gerenciamento de Incidente.

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

Tratar os pedidos de serviço dos usuários.

Incluem:

- ✓ Fornecer uma **interface para que os usuários** peçam e recebam **serviços padrão** para processo predefinido de aprovação e de qualificação;
- ✓ Fornecer a **informação aos usuários e aos clientes** sobre a disponibilidade dos serviços e o procedimento para obter;
- ✓ A fonte de **entrega dos componentes de serviços** padrão pedidos (por exemplo licenças e os meios do software);
- ✓ Ajudar com **informação geral, queixas ou comentários**.



Muitos pedidos do serviço retornam freqüentemente, assim um fluxo de **processo predefinido** (um **modelo**) pode ser planejado e incluir os estágios necessários para o **cumprimento do pedido**, indivíduos ou grupos de apoio envolvidos, calendários e escalação.

Estes pedidos de serviços de manutenção são geralmente satisfeitos executando uma **mudança padrão**.

A posse de pedidos do serviço reside em uma central de serviço, que monitora, escala, despacha e cumpre freqüentemente o pedido de usuário.

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

ATIVIDADES



FACULDADE
NOVA ROMA

Submeter solicitações via
ferramentas de gerenciamento
de serviço

Seleção de
Menu

Autorização
Financeira

O custo de cada requisição deve ser
determinado

Trata-se da entrega do serviço

Execução

Conclusão

Central de Serviço encerra o registro
de requisição completo

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES PAPEL



FACULDADE
NOVA



- A manipulação **inicial de pedidos do serviço** será empreendida pela equipe de funcionários da **gerência da central de serviços e de incidente**.
- A realização **eventual do pedido** será empreendida pelas equipes ou pelos departamentos apropriados de **operação de serviço** e/ou por **fornecedores externos**.
- Na maioria dos casos não haverá nenhuma necessidade para que papéis ou os postos adicionais sejam criados.
- Nos casos excepcionais onde um número muito elevado de pedidos do serviço, ou onde os pedidos são da importância crítica à organização, pode ser apropriado ter umas ou várias equipe de incidente dedicado aos pedidos de manipulação e de controle do serviço.



- **INTERFACES**

- Gerenciamento de Incidente/Central de Serviço
- Gerenciamento de Liberação
- Gerenciamento de Configuração e Ativo



OPERAÇÃO DE SERVIÇO FUNÇÕES



- Central de Serviço
- Gerenciamento Técnico
- Gerenciamento de Aplicações
- Gerenciamento de Operações de TI

FUNÇÕES DE OPERAÇÃO DE SERVIÇO



FACULDADE
NOVA ROMA



Figura 5.14
Grupos de funções.

OBJETIVO DA CENTRAL DE SERVIÇO

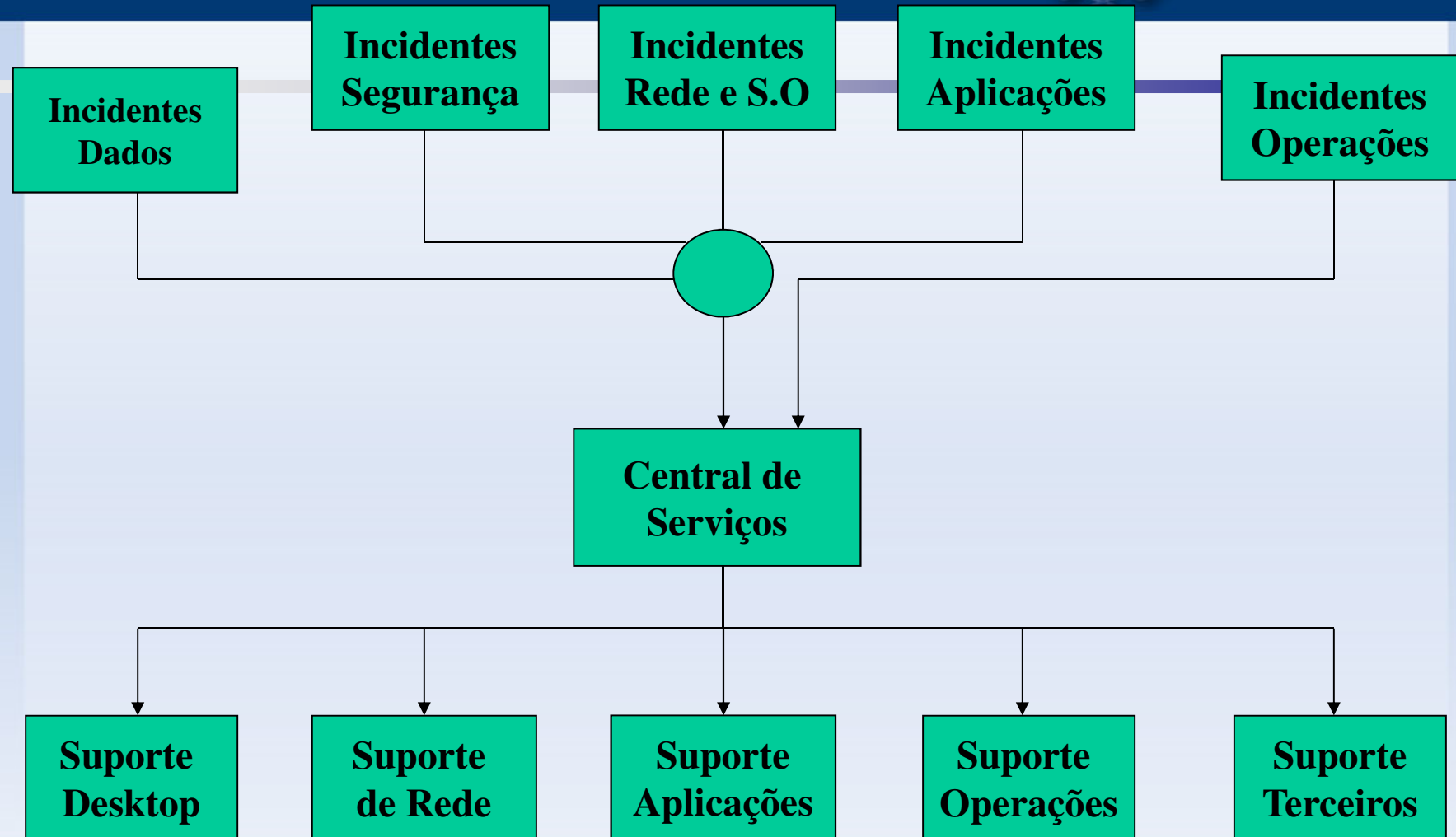


- ✓ Registrar todos os detalhes da Requisição de Serviço e de Incidentes
 - ✓ Alocar códigos de categoria e de prioridades
- ✓ Fornecer suporte de 1ª linha e resolver uma proporção de Incidentes e Requisições de Serviço
 - ✓ Escalar Incidentes e Requisições de Serviço quando requerido
 - ✓ Manter usuários informados do progresso
 - ✓ Fechar todos os Incidentes e Requisições de Serviço
 - ✓ Notificar usuários de mudanças iminentes
 - ✓ Conduzir pesquisas de satisfação do cliente como requerido
- ✓ Atualizar o SGC sob controle do Gerenciamento da Configuração

INFRA-ESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇO



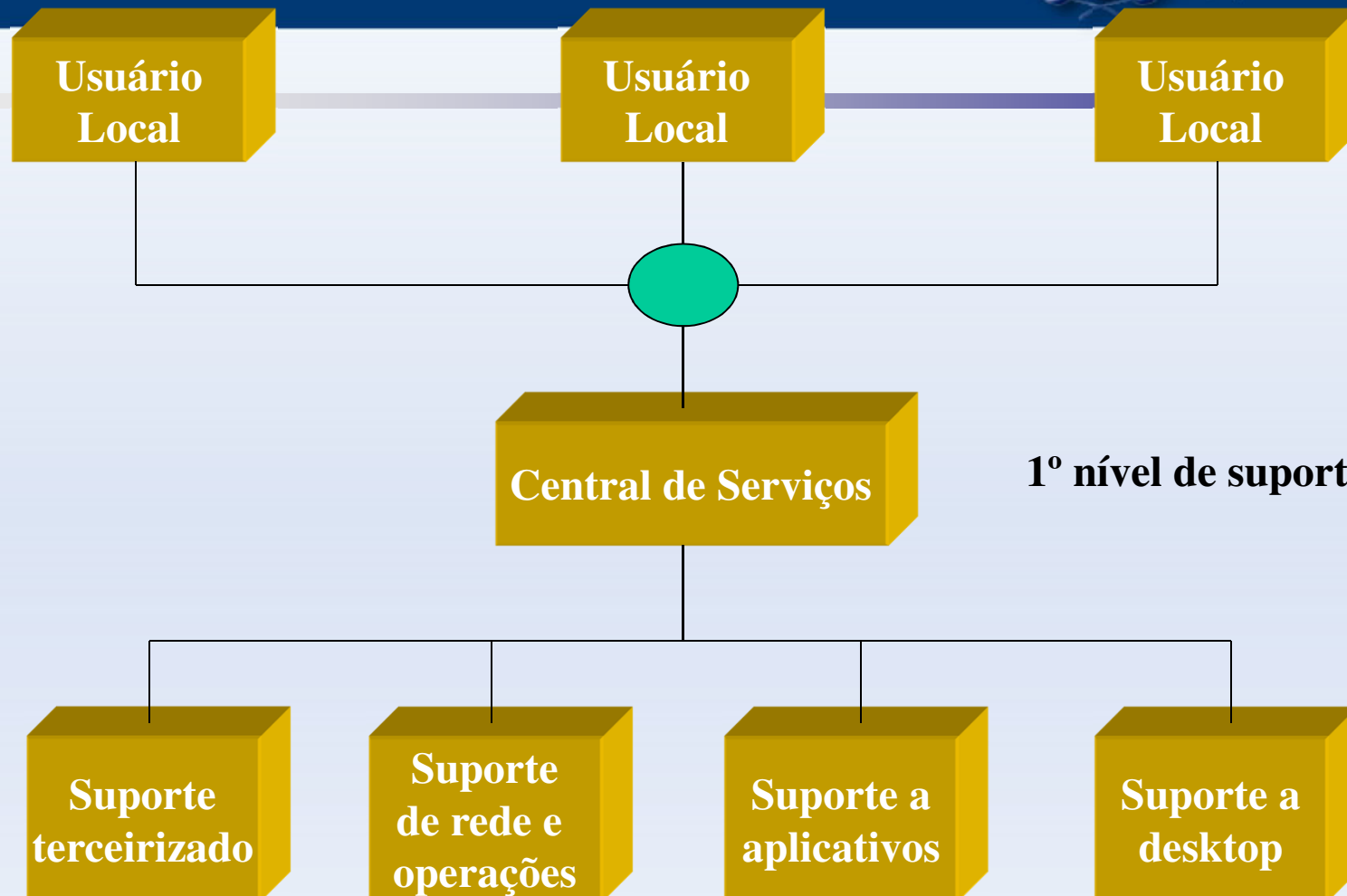
FACULDADE
NOVA ROMA



CENTRAL DE SERVIÇO - LOCAL



FACULDADE
NOVA ROMA



CENTRAL DE SERVIÇO - CENTRALIZADO



**Usuário
Site 1**

**Usuário
Site 2**

**Usuário
Site 3**

Central de Serviços Centralizado

**Suporte
terceirizado**

**Suporte
de rede e
operações**

**Suporte a
aplicativos**

**Suporte a
desktop**

Módulo – Operação de Serviço
Funções

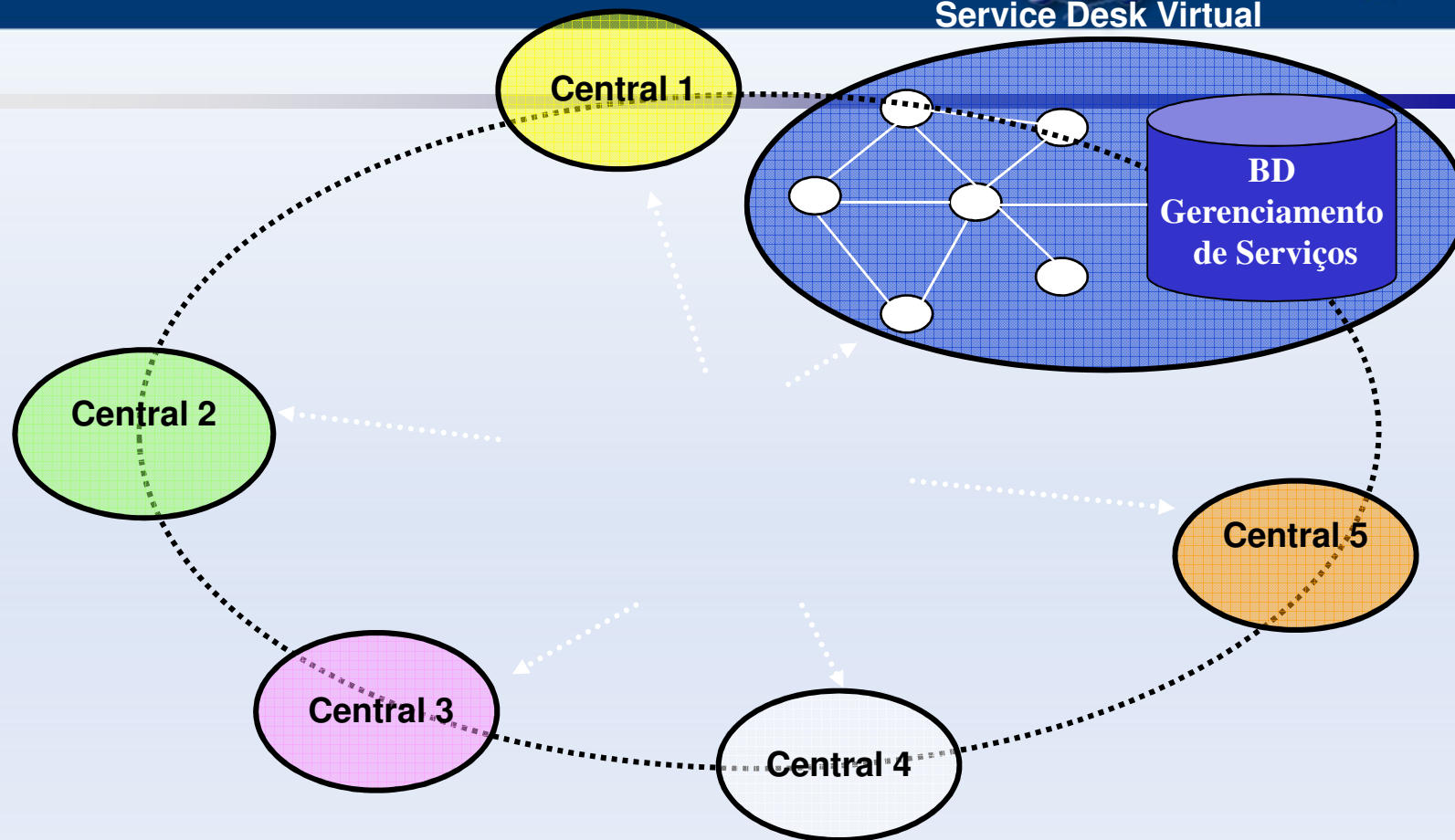
Seção 11

CENTRAL DE SERVIÇOS - VIRTUAL



FACULDADE
NOVA ROMA

Service Desk Virtual

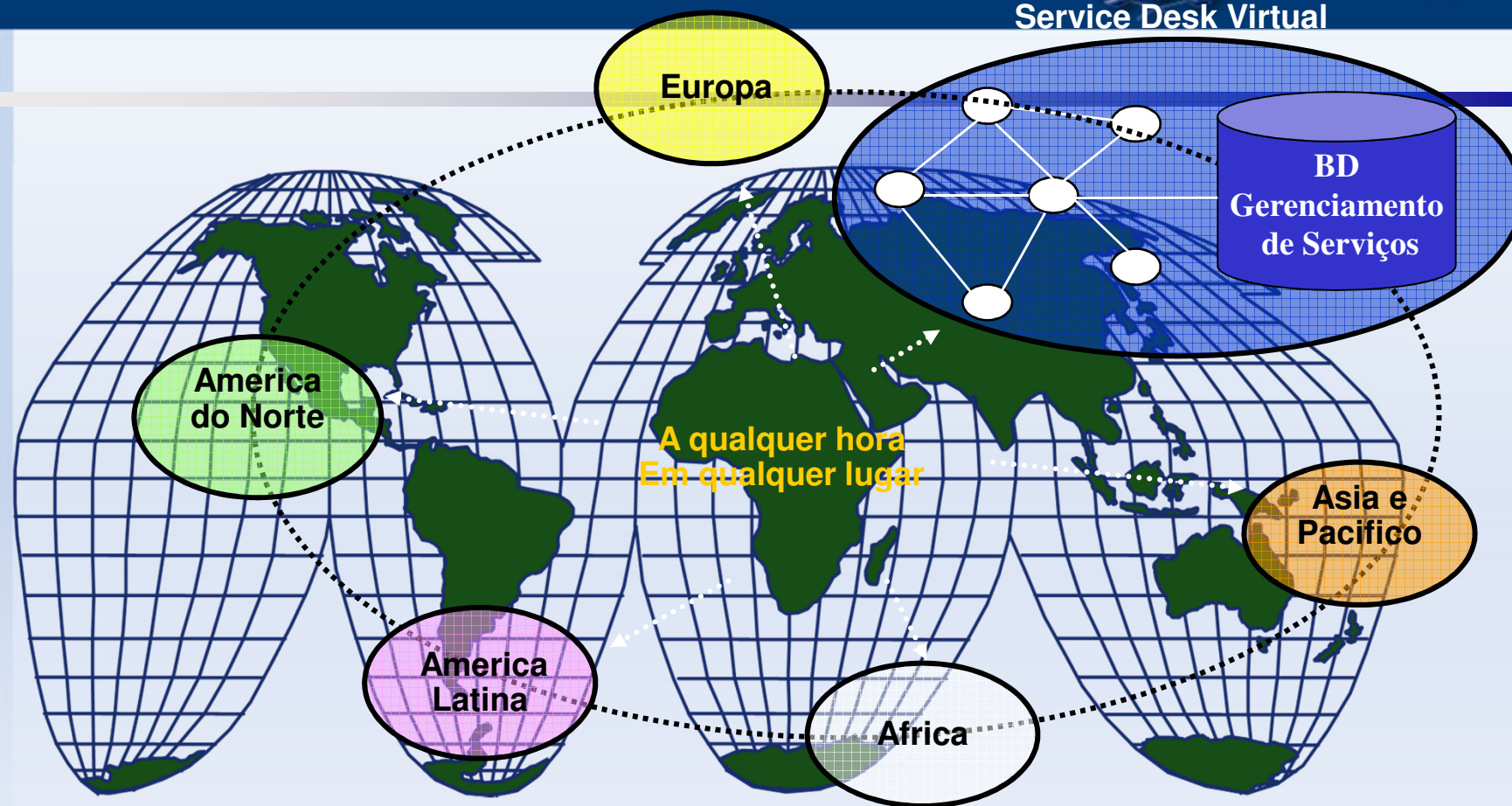


CENTRAL DE SERVIÇOS



FACULDADE
NOVA ROMA

Service Desk Virtual



CENTRAL DE SERVIÇO PAPEL



FACULDADE
NOVA



- Um ponto único de contato diário para os usuários
- Responsável pelo manuseio eficaz de todos os Incidentes e Requisições de Serviço usando uma equipe dedicada
- Captura e reporta informação gerencial significativa

GERENCIAMENTO TÉCNICO

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

Os objetivos da gerência técnica são **ajudar** a **planejar, executar e manter uma infra-estrutura técnica estável** que suporte completamente os processos de negócio da organização através de:

- ✓ Topologia técnica bem-desenvolvida, altamente resiliente e de custo-efetivo;
- ✓ Habilidades técnicas adequadas para manter a infra-estrutura técnica nas melhores condições.
- ✓ Habilidades técnicas para diagnosticar e resolver de forma rápida falhas técnicas que ocorrerem.

GERENCIAMENTO TÉCNICO

PAPEL



FACULDADE
NOVA



As responsabilidades incluem:

- É o **curador do conhecimento técnico** e da **expertise** para o controle da infra-estrutura de TI.
- Assegurar que o conhecimento exigido projetar, para testar, **controle e melhora serviços é identificado, desenvolvido e refinado.**
- Fornecer os **recursos para suportar o ciclo de vida do Gerenciamento de Serviços de TI.**
- Assegurar que os **recursos estejam eficazmente treinados e preparados para desenhar, construir, promover a transição, operar e melhorar a tecnologia** exigida para entregar e suportar serviços.

GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

Os objetivos da gerência de aplicação são suportar os processos de negócio da organização ajudando identificar exigências funcionais e a viabilidade para o software de aplicação, e ajudá-las então no projeto e na distribuição daquelas aplicações, manutenção e melhoria, através de:

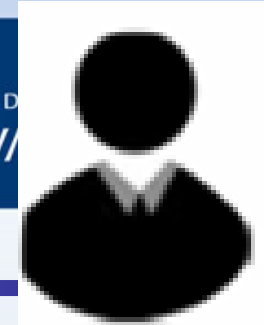
- ✓ aplicações bem-desenvolvidas, resilientes e de custo-efetivo
- ✓ assegurar que a funcionalidade exigida esteja disponível para conseguir o resultado exigido do negócio
- ✓ da utilização adequada das habilidades técnicas para manter as aplicações operacionais na situação ótima circunstância
- ✓ da utilização das habilidades técnicas para diagnosticar e resolver de forma rápida falhas técnicas que ocorrerem.

GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES

PAPEL



FACULDADE
NOVA



As responsabilidades incluem:

- **É o curador do conhecimento técnico e expertise relativo ao controle das aplicações;**
- **Fornece e gerencia os recursos para suportar o gerenciamento da aplicação no ciclo de vida do Gerenciamento de Serviços de TI;**
- **Avaliar e balancear necessidade de habilidades versus o custo do recurso;**
- **Fornecer diretriz para o Gerenciamento de Operações de IT ;**
- **Assegurar que o ciclo de vida do Gerenciamento da Aplicação esteja integrado no ciclo de vida do Gerenciamento de Serviços de TI**

GERENCIAMENTO OPERAÇÕES DE TI

OBJETIVO



FACULDADE
NOVA ROMA

- Manutenção do atual status de estabilidade dos processos do dia a dia da organização e atividades
- Exame minucioso das atividades para obter melhorias a custos reduzidos e manter a estabilidade do serviço.
- Aplicação rápida das habilidades operacionais para diagnosticar e resolver falhas das operações de TI

Consiste em duas sub-funções:

Controle das Operações
Gerenciamento das Instalações

GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI

PAPEL



As responsabilidades incluem:

- **Controle de Operações**
 - Gerenciamento da Console de Monitoramento
 - Programação de Trabalho
 - Backup e Restore
 - Gerenciamento de Impressão
 - Manutenção da performance
- **Gerenciamento das Instalações**
 - Refere-se ao gerenciamento das instalações físicas do ambiente de TI, tipicamente como o Data Center. Incluem a coordenação de projetos de grande porte e em alguns casos o gerenciamento de contratos de outsourcing.

Papéis da Operação de Serviço



FACULDADE
NOVA ROMA

- *Gerente da Central de Serviço*
- *Analista da Central de Serviço*
- *Gerente de Incidente*
- *Gerente de Problema*



- ***Gerente da Central de Serviço***
 - Em organizações de grande porte onde a Central de Serviço é de uma dimensão significativa, um papel de Gerente da Central de Serviço pode ser justificado com os Supervisores da Central de Serviço reportando ao Gerente da Central de Serviço. Este papel pode ser tomado pela seguintes responsabilidades:
 - Gerencia o todo das atividade de escritório incluindo os supervisores
 - Atua como ponto de partida para a escalação pelos supervisores
 - Reporta aos gerentes seniores sobre qualquer questão que poderia impactar significativamente o negócio
 - Participa das reuniões do Comitê Consultivo de Mudança (CCM)



- ***Analista da Central de Serviço***
 - O principal papel do Analista da Central de Serviço é o de fornecer suporte em primeiro nível através das chamadas atendidas e tratamento dos incidentes resultantes ou requisitos de serviço usando os processos de cumprimento de requisição e incidente



- ***Gerente de Incidente***

- **Tem as seguintes responsabilidades:**

- **Conduz a eficiência e eficácia do processo de Gerenciamento de Incidente**
 - **Produz informação de gerenciamento**
 - **Gerencia Incidentes Graves**
 - **Gerencia o trabalho do pessoal de suporte de Incidente (primeira e segunda linha)**
 - **Monitora a efetividade do Gerenciamento de Incidente e faz recomendações para melhorias**
 - **Desenvolve e sustenta os sistemas, processos e procedimentos do Gerenciamento de Incidente**



- ***Gerente de Problema***

- Este papel coordenará todas as atividades de gerenciamento de problema e terá responsabilidade específica para os seguintes deveres:
 - Trabalhar com todos os grupos de resolução de problema para garantir rápida solução dos problemas dentro das metas do Acordo de Nível de Serviço
 - Apropriar-se da Base de Dados de Erro Conhecido atuando como portador para a inclusão de todos os Erros Conhecidos e gerenciamento de algoritmos de pesquisa
 - Fechar formalmente todos os registros de Problema
 - Trabalhar com fornecedores e contratantes para assegurar que terceiros cumpram suas obrigações contratuais para resolver problemas
 - Gerenciar e documenta todas as atividade de acompanhamento relacionadas a Revisões de Problemas Graves



▪ Básica

- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI NA PRÁTICA. UMA ABORDAGEM COM BASE NA ITIL.
- GESTAO DE HELP DESK E SERVICE DESK

Quem faz a melhor, vira referência.

FACULDADE
**NOVA
ROMA**



Estrada do Bongü, 425 - Afogados

2128.8000

faculdatenovaroma.com.br

