



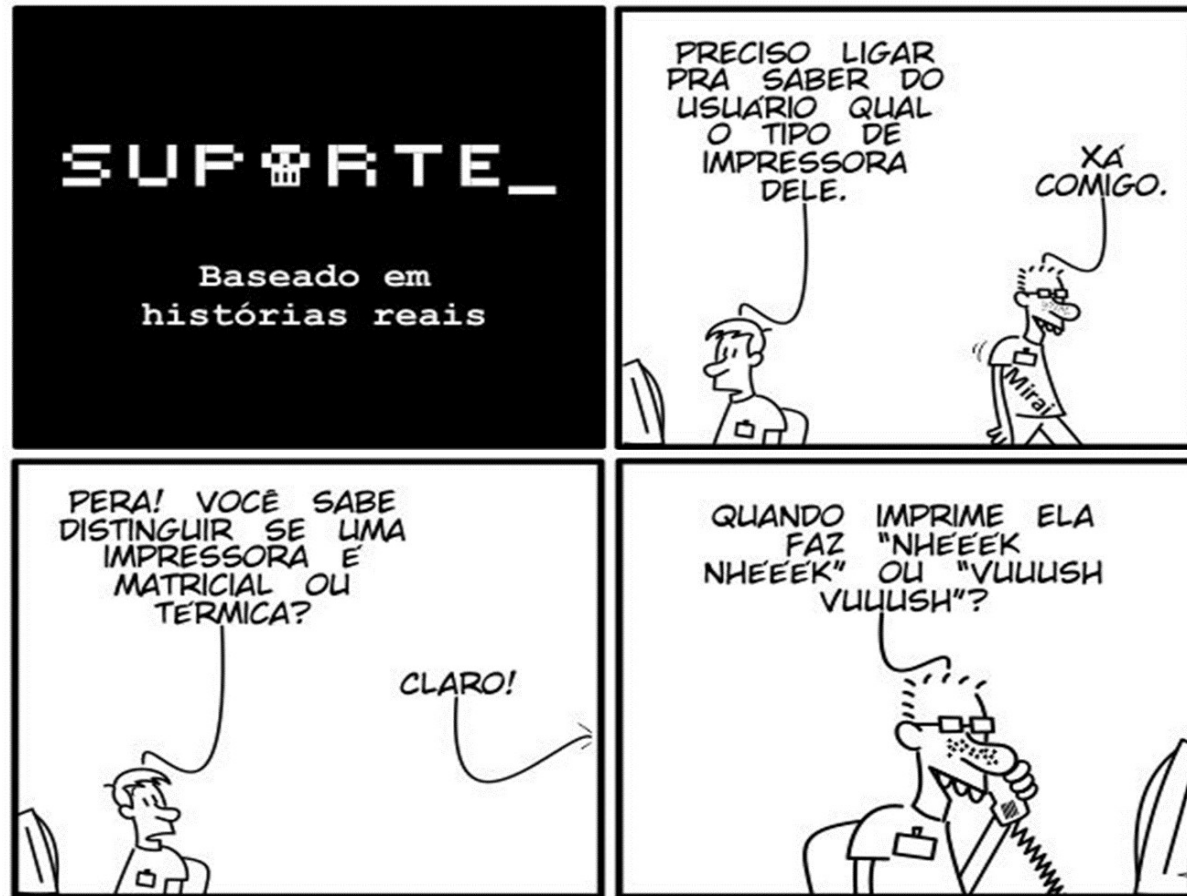
BandTec

DIGITAL SCHOOL

Agenda da aula 13

- Atividades 13a e 13b (Help Desk / Service Desk)

Suporte em TI



Atividade 13a - Pesquisa

Pesquisa e seleção de uma ferramenta de Help Desk para fins de atendimento/suporte.

Direcionadores :

- Versão free
- Na nuvem
- Mínimo de 1 usuário cliente e 1 usuário atendimento/suporte
- Configuração do processo (etapas do chamado, classificação, criticidade, SLA)
- Envio de email
- Chat (**opcional)
- Painel de indicadores

Atividade 13b – Configuração e apresentação

O grupo irá apresentar a ferramenta escolhida através da simulação de cenários de suporte, onde o objeto será a solução do projeto do semestre (solução de medição de temperatura).

Direcionadores :

- **Desenvolver scripts para os atores do processo – Cliente, atendimento, suporte, produto, coordenador**
- **Definir e apresentar 3 cenários**
 1. Dúvida simples que pode ser resolvida com a base de conhecimento no atendimento
 2. Problema identificado que pode ser resolvido com uma interação remota
 3. Problema crítico (bug no sistema) que deve ser encaminhado para Produto (com escalation e GMUD)

Atividade 10b – Configuração e apresentação

Direcionadores (continuação 1):

- **O contato será realizado por chat ou telefone**
- **Script – Definir as perguntas chave para identificação do problema**
- **Abertura do chamado com protocolo - enviar por email/chat**
- **Classificação do chamado : categoria / prioridade (impacto x urgência)**
- **SLA - tempo para resposta - tempo para resolução**
- **Níveis de atendimento N1 Help Desk, N2 Suporte, N3 Produto**
- **Análise do chamado**
 - **Utilizar e mostrar os documentos de arquitetura**
 - **Utilizar base de conhecimento => definir uma FAQ que atenda às perguntas mais simples**

Atividade 10b – Configuração e apresentação

Direcionadores (continuação 2):

- **Escalation** – O problema crítico deve ser escalado para o Coordenador da área e ele irá direcionar o fluxo.
- **Resolução**
 - Se em produto - bug crítico encontrado - resolução emergencial
- **GMUD** emergencial - procedimento - contingências - rollback - aprovações
- **Liberação de versão em produção**
- **Homologação do cliente**
- **Fechamento do chamado**
- **Avaliação do atendimento** (pelo cliente) => satisfação (** opcional)
- **Indicadores** - mencionar onde pode ter algum tipo de melhoria

Incidente

Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.

A classificação de incidentes engloba dois fatores:

1. **Categoria:** ela define o tipo de item que foi afetado pelo incidente, por exemplo: é o hardware que apresenta problemas ou o software?
2. **Prioridade:** para definir a prioridade de atendimento, outros dois fatores devem ser analisados:
 - **Impacto:** quais consequências esse incidente pode trazer para as operações da empresa?
 - **Urgência:** qual o tempo estimado para se solucionar este incidente?

Um dos conceitos da **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** é definir níveis de atendimento no setor de TI (Tecnologia da Informação), os conhecidos como STN1, STN2 e STN3 ou Nível 1 de atendimento, Nível 2 de atendimento e Nível 3 de atendimento.

Nível 1 de Atendimento


É o primeiro nível de atendimento que um problema recebe ao ser reportado para o setor de TI. Na maioria das vezes é nesse momento o problema em questão é registrado e se possível solucionado, caso contrário é direcionado para o segundo nível de atendimento.

Nível 2 de Atendimento

O nível 2 de atendimento acontece quando há a necessidade de escalonar o incidente para um técnico ou para um equipe de técnicos

Nível 3 de Atendimento

É nesse momento em que o técnico sênior entra em ação. Contato com os fabricantes de hardware e software são necessários em muitos casos. Especialistas externos, consultores terceiros e vários outros exemplos similares podem ser envolvidos nesse momento. O terceiro nível de suporte sempre deve ser composto por uma equipe de profissionais com experiência e conhecimento avançado.



Escalation (Escalonamento) de incidentes

Ato de Informar ou envolver níveis gerenciais mais seniores para apoiar a equipe em casos de incidentes críticos para o negócio.

SLA - Service Level Agreement ou (Acordos de Nível de Serviço)

Nível de serviço é muito mais do que um documento descrevendo prazos de atendimento e resolução de chamados.

Trata-se de um acordo que deve deixar claro todas as garantias que o provedor de serviço oferece em relação aos serviços que foram contratados, e a forma como estes níveis de serviço serão medidos, reportados e melhorados continuamente.

Base de conhecimento

É onde você armazena todas as informações relevantes sobre o trabalho realizado na sua empresa/área, de modo que possa consultá-la posteriormente, melhorando os níveis de serviço.

Base de conhecimento para uma área de suporte de TI pode conter : scripts de testes, documentação de sistemas, erros conhecidos e respectiva solução, FAQ - Frequently Asked Questions (perguntas frequentes), etc

Gerenciamento de Mudanças

GMUD - Gerenciamento de Mudanças

É um processo projetado para entender os processos e minimizar os riscos quando há necessidade de mudanças de projetos na área de TI. Seus objetivos estão alinhados em atender às seguintes expectativas das empresas:

- ✓ Estabilidade, confiabilidade e previsibilidade nos processos de mudança.
- ✓ Fácil acessibilidade em caso de novas requisições.
- ✓ Minimização de interrupções nos serviços.

Gerenciamento de Mudanças

GMUD - Gerenciamento de Mudanças

Tipos de mudanças de TI

- **Mudanças padrão:** são mudanças em serviços ou para infraestrutura de TI onde o processo de implementação e os riscos são conhecidos por conta própria. Essas mudanças estão sujeitas a políticas e procedimentos já estabelecidos; elas são fáceis de priorizar e implementar e, muitas vezes, não requerem aprovação do gerenciamento.
- **Mudança normal:** são as que devem passar pelo processo de mudança antes de serem aprovadas e implementadas. Se eles estiverem determinados a ser de alto risco, um conselho consultivo de mudanças deverá decidir se serão implementadas.
- **Mudanças de emergência:** estas ocorrem quando há um erro ou ameaça inesperada, como uma falha na infraestrutura relacionada aos serviços. Uma ameaça à segurança é outro exemplo de uma situação de emergência que requer mudanças precisas e imediatas.

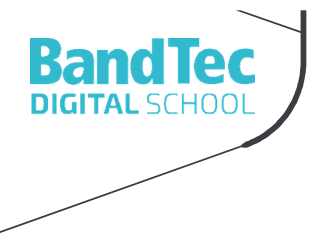
Gerenciamento de Mudanças

Alguns benefícios que o gerenciamento de mudanças traz:

- ✓ Assegura que todas as mudanças propostas sejam avaliadas quanto aos benefícios e riscos, considerando todos os impactos.
- ✓ Prioriza as mudanças para que os recursos limitados sejam alocados para as mudanças que possuem o maior benefício com base nas necessidades do negócio.
- ✓ Exige que todas as alterações sejam cuidadosamente testadas e que cada implantação inclua plano de retorno para restaurar o estado do ambiente em que a implantação falha.
- ✓ Garante que o sistema de gerenciamento de configurações seja atualizado para refletir sempre o efeito de qualquer alteração.

Indicadores para rastrear o sucesso do processo de gerenciamento de mudanças de TI

- **Alterações bem sucedidas:** o número de alterações que foram concluídas com sucesso em comparação com o número total de alterações concluídas. Quanto maior a porcentagem de mudanças bem-sucedidas, melhor.
- **Backlog de alterações:** o número de alterações que ainda não foram concluídas. Embora, este número absoluto dependa do tamanho da organização, e não deve crescer ao longo do tempo.
- **Mudanças de emergência:** o número de mudanças de "emergência" concluídas. Este número absoluto depende do tamanho da organização e, também, não deve aumentar ao longo do tempo.



Obrigado !

