Relatório Artigo ITIL - GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI: UM ESTUDO DE CASO DA METODOLOGIA ITIL NA EMPRESA AeC

* Sobre o ITIL

Pode-se tratar a ITIL apenas como um consenso de como devem ser tratados

os processos dentro de um departamento de Tecnologia da Informação. Os

processos propostos são genéricos, podendo ser utilizados por qualquer empresa, seja pública ou privada, de grande ou pequeno porte (BON, 2005). Segundo Fernandes e Abreu (2008, p. 272), a Information Technology

Infrastructure Library (ITIL) é um agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

* Sobre a empresa AeC Contact Center

A AeC Contact Center é uma empresa que tem mais de 15 anos de mercado e possui centrais espalhadas pelas principais capitais do país como: Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro. Dentre diversos serviços que ela oferece, os quais pode-se citar telecobrança, televendas, retenção de clientes e pesquisa de mercado, ela 5 presta também atendimento de HelpDesk para duas grandes empresas. São elas: Prodabel – Órgão da Prefeitura de Belo Horizonte e Bndes – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social.

* Administração de incidentes

Foi implantado um sistema de HelpDesk chamado “TraumaZero”, onde são

registrados os chamados com as solicitações de serviço, incluindo incidentes,

monitoração do andamento dos processos, notificações via e-mail sobre a resolução dos serviços ou problemas. Quem gerencia este sistema são os técnicos de primeiro nível, que prestam os "primeiros socorros" em busca da continuidade do serviço, onde tenta proporcionar uma resolução mais rápida possível, ainda que não seja a definitiva. Caso não consiga uma solução para o problema encontrado, o técnico demanda o caso a presença no local de um analista de segundo ou terceiro nível.

* Administração de Problemas

No caso do ambiente AeC, é utilizada as informações coletadas na administração de incidentes através dos sistema “TraumaZero”, para investigar a causa do erro ou problema. Esta investigação tem sido feita de varias formas, o que pode mobilizar toda equipe, dependendo do nível de criticidade do problema.

* Administração de Mudança

Este item pode ser considerado um dos mais importantes pois é responsável

por identificar para o controle de Change Management as mudanças de

infraestrutura de serviços, revisando, aprovando e fornecendo os recursos

necessários para que as mesmas aconteçam perfeitamente.A documentação de todas as solicitações de mudança é primordial, visto que pode-se descrever toda intervenção, como será executada, quais os possíveis impactos, quem são os analistas responsáveis, etc.

* Administração de Liberação

Na administração da liberação, pode-se dizer que o suporte AeC está otalmente seguro, visto que recentemente foi realizado um trabalho de inventário de todo parque tecnológico, que engloba desde servidores até as estações de trabalho. Este inventário buscou identificar nas maquinas todas as informações sobre a configuração de hardware e software. Esta coleta de dados foi feita através de um software chamado Everest Corporate Edition, que varre a rede interna da empresa em busca de ativos, dos quais ele retira as informações solicitadas e armazena no banco de dados do gerenciamento de configuração.

Também foram levados em conta Administração de configuração que consta a interligação dos serviços e as informações técnicas do ambiente de TI, Administração de Níveis de Serviço, Administração Financeira de Serviços e Administração de disponibilidade.

Foi observado que devido a grande quantidade de tarefas a serem desempenhadas na aplicação do ITIL, seria necessário a contratação e organização de uma equipe dedicada a este processo.