

# Do apoio caótico à gestão eficiente dos serviços de TI na sua empresa

Uma receita ITSM para principiantes



## Do apoio caótico à gestão eficiente dos serviços de TI na sua empresa: uma receita ITSM para principiantes

O seu apoio informático não é algo de que a sua empresa se possa gabar. Ok, vamos admiti-lo: é um confusão. Pedes coisas e não sabes quando vais ter uma resposta, ou mesmo se vais ter uma resposta, e por vezes temos a sensação de que eles gostam de nos empurrar.

Além disso, há rumores de que algumas pessoas têm os seus problemas resolvidos antes de outras, só porque eles jogam futebol com o gestor de TI.

Não tem mesmo de ser assim. Muitas empresas abraçaram a cultura de serviços para TI e também para outras funções (tais como RH), e uma vez que as pessoas utilizam muito serviços na sua vida cotidiana, eles passaram a esperar um certo nível de cuidados da sua parte. Lembre-se de que se o seu fornecedor telefónico prestar um mau serviço, mudará para outro. As pessoas podem fazer o mesmo com a sua empresa.

Este whitepaper estabelece um possível caminho para transformar o caótico suporte informático em um função orientada para o serviço e os principais passos a dar. Ilustra também uma visão geral para desenvolvimento futuro, como a adopção do mais recente quadro ITIL 4 e a introdução de Gestão de Serviços Empresariais em toda a empresa.

## Índice

### A introdução do Serviço de TI

#### Passo 1: Classificar

Obtenha tudo no mesmo lugar

Como estruturar um bilhete

Fazer com que os utilizadores escrevam os seus próprios bilhetes

Um único ponto de contacto

Fazer o pedido à pessoa certa

SLA: definir a qualidade do serviço

Níveis de apoio

Métricas e avaliação objectiva

Do lado do utilizador

#### Passo 2: introdução de práticas de ITSM

Processos básicos ITIL

O que é um Incidente?

Priorização de incidentes: impacto e urgência

Dos Incidentes à Gestão de Problemas

O que é um Pedido?

O que é uma mudança?

A gestão do conhecimento e o papel de um base de conhecimentos

Auto-serviço: sirva-se a si próprio

Lançamento, Activo e Configuração Gestão

#### Passo 3: Aprofundar-se no ITSM

Um novo sabor de ITIL: ITIL4

Gestão de Serviços Empresariais para a toda a organização

Criação de bilhética e ITSM com a ajuda da Atlassian

A emissão de bilhetes e ITSM na prática

O seu balcão de atendimento

Preparar as suas filas de espera

#### Aprovações

Concepção de SLAs

Base de conhecimentos e auto-serviço

Relatórios no portal de serviço do JIRA

Processos ITIL em modelos de projectos

Trabalho móvel

ITIL4 com Atlassian

## A introdução do Serviço de TI

A gestão é uma daquelas raras vezes vantajosas para ambas as partes situações em que, na prática, todos envolvidos podem beneficiar de alguma forma:

- Os utilizadores do serviço terão um melhor preço
- As pessoas das TI estarão sob menos pressão, porque em geral, quando as pessoas sentem estão no controlo do processo, eles empurrá-lo menos
- É muito provável que mais pedidos de TI ser entregue no mesmo período de tempo
- Finalmente, os gestores serão reportados com números e dados, e isto vai ajudar de muitas maneiras

### Passo 1: Classificar

Obtenha tudo no mesmo lugar

A primeira coisa que precisa de fazer é recolher todas as suas fontes de pedido numa só lugar:

- chamadas telefónicas
- mensagens de texto
- o tipo que aparece à hora do almoço e dizendo: "acha que pode resolver isto?"
- qualquer tipo de conversa (IM corporativo, WhatsApp, Telegrama...)
- e-mails

Tudo isto se tornará um conjunto de bilhetes (ou também tickets, chamados).

Como estruturar um bilhete

O bilhete é um conjunto estruturado de informação que poderia parecer:

Problema: Não consigo imprimir no meu escritório

- Quem: Maria Schiaparelli  
(m.schiaparelli@xxx.it)
- Departamento: desenho técnico, 1 andar de pé

Categoria: impressora

- Data solicitada: 7 de Maio de 2020

Urgência: Alto

Este tipo de estrutura de informação é orientado para:

- prioritização
- acção

A arte de conceber um "bom bilhete" é encontrar o equilíbrio adequado entre os informação necessária para abordar o problema, aquele que é necessário para a elaboração de relatórios, e a informação que o pessoal das TI irá têm de preencher

Fazer com que os utilizadores escrevam os seus próprios bilhetes

Pode pedir aos seus utilizadores que criem os seus bilhetes próprios e acrescentar informações iniciais.

Deve haver uma diferença no tom e estilo entre a forma como os utilizadores vêm um bilhete, e a forma como as pessoas de TI o vêm.

Utilizador	Pessoas TI
<ul style="list-style-type: none"><li>• poucos campos</li><li>• todos os días língua</li><li>• facilmente disponível informação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• quaisquer campos eles precisam</li><li>• técnico língua</li><li>• qualquer tipo de relevante informação</li><li>• comentarios e observações</li></ul>

Um único ponto de contacto

O passo seguinte é tornar os utilizadores conscientes de que há um único ponto de contacto. Não independentemente da forma como abordam o problema, ele acabará sempre por lá chegar. Isto principalmente indica que "telefonar não vai resolver o seu problema mais rapidamente do que enviar um e-mail".

Fazer o pedido à pessoa certa

A adopção de um sistema de bilhética evitará o utilizador de decidir quem faz o trabalho: é um gestor de TI, a equipa ou o sistema em si. Isto é por vezes chamado triagem, tal como a que se faz num hospital Departamento de A&E.

Outro critério de concepção relevante é o lógica de distribuição de bilhetes, por exemplo:

- designa alguém ou uma subequipa para ser responsável pelos bilhetes de um dado categoria
- alguém é colocado a cargo de bilhetes de um departamento ou cliente específico
- os bilhetes de round-robin serão atribuídos em sequência, tornando possível o equilíbrio a carga de trabalho, utilizando um membro da equipa depois de outro

Os grupos de bilhetes são chamados filas de espera, recordando as filas de espera no banco, tipicamente servido por um "primeiro a chegar, primeiro a ser servido" base. De facto, uma fila de venda de bilhetes é mais como uma lista ou tabela que pode ser clasificada de acordo com diferentes critérios:

- a "idade" do bilhete: quanto tempo passou desde que o bilhete foi aberto
- a sua urgência
- o tipo de bilhete

SLA: definir a qualidade do serviço

Com os serviços de apoio informático, é mais comuns para estabelecer Níveis de Serviço em termos de:

- horário de trabalho
- tempo máximo que o utilizador necessita para esperar antes de o pedido ser tomado a cargo por alguém
- tempo máximo que o utilizador necessita para esperar antes de obter uma primeira resposta (tempo para primeira resposta)
- menos vezes, tempo máximo que o utilizador necessita esperar antes que o pedido seja procesado e resolvido (tempo para a resolução). Isto um é potencialmente problemático, porque certos problemas técnicos exigem investigação e não é fácil de prever quanto tempo pode ser investido.

Níveis de apoio

A experiência sugere que um grande número de os pedidos de apoio são triviais. De facto, muitos das questões poderiam ter sido resolvidas pelo próprio utilizador.

Normalmente não é muito eficiente ter despesas de pessoas tecnicamente especializadas tempo em coisas como a reinicialização de senhas, ou simplesmente apontando os clientes para a página certa do manual. É por isso que, na maioria dos casos o apoio é estratificado em várias camadas, também chamados de níveis.

Em geral, o número de níveis é mais elevado para especializações superiores e complexas problemas.

Convencionalmente:

- Nível 1, mais comumente chamado "Nível 1 apoio" é quando os utilizadores telefonam e recebem informação básica. Podem também ser dadas soluções elementares a partir de um how-to guia
- O Nível 2 (Nível 2, ou L2) é gerido por pessoas com conhecimentos técnicos
- O nível 3 pode ser sinónimo de software desenvolvimento, ou outras equipas com elevado especialização.

Métricas e avaliação objectiva

Aqui estão algumas medidas objectivas pode recolher:

- quanto tempo passou entre fazer um pedido e a TI reacção da equipa?
- quanto tempo é que a equipa passou a trabalhar no pedido?
- quantas interações existiam entre a equipa de TI e o utilizador?

É também sensato avaliar como as coisas são indo globalmente. Por exemplo, pode contar:

- quantos bilhetes são tratados todas as semanas
- a "vida" média de todos os bilhetes (o vida de um bilhete de abertura até à sua resolução)

- a "idade" média dos bilhetes no fila: quanto tempo estão a ficar na fila, quer seja processado ou à espera de ser considerado
- quantas vezes os SLAs foram "violado" todos os meses

#### Do lado do utilizador

Como regra, deve ter sempre em mente que os utilizadores querem saber o que se está a passar. Nem sequer importa se eles compreendem ele. O que importa para eles é ver que são a ser atendido. Por vezes, mesmo um a ilusão é melhor do que nada.

Que tipo de informação deseja troca com a pessoa que abriu o bilhete?

- informações adicionais que o podem ajudar investigar o problema ou cumprir o pedido (por exemplo: tem um Porta HDMI? pode enviar-me uma screenshot?)
- o facto de que o seu pedido vai levar mais tempo do que o esperado, porque é envolvendo um fornecedor externo
- o seu estado actual de progresso, especialmente quando mostra progresso (antes, éramos "investigando", agora estamos "consertando": o utilizador irá apreciar isto!)

Na maioria destes casos está a estabelecer um diálogo com o seu utilizador: ele ou ela escreve-lhe mensagens e você escreve mensagens de retorno.

#### Passo 2: introdução de práticas de ITSM

De repente, sem que se dê por isso, a sua abordagem aos pedidos de apoio ao utilizador passou de "quebra-fixação" a fornecer um serviço real: de facto, você:

- definiu um único ponto de contacto (frequentemente chamado "balcão de serviço")
- limites estabelecidos para reagir ao utilizador entradas, denominadas "Acordos de Nível de Serviço".
- indicadores numéricos e de performance (KPIs) concebidos para controlar a qualidade objectiva do serviço

A prestação de um serviço é uma forma diferente de interagir com a parte externa. Basicamente, não importa se é um cliente ou um colega que o solicite. O seu organização tem, ou deveria ter, como objectivo maximizando a qualidade do serviço entregue, bem como a satisfação de aqueles que o utilizam.

Colocando sem rodeios: "material de fixação" é apenas um de as suas muitas preocupações.

A disciplina chamada Serviço TI, a "Gestão" encontra a sua aplicação ideal aqui, definido como "o processo de concepção, entrega, gestão e melhorar os serviços de TI que um organização fornece aos seus utilizadores finais". O ITSM nasceu juntamente com a desenvolvimento da gestão do ITIL quadro, pelo que acontece frequentemente que o dois estão confusos. A diferença é que ITSM é o que se faz, e o ITIL fornece orientações sobre a forma como o faz.

A adopção da Gestão de Serviços de TI permite que o faça:

- reduzir os custos de TI
- melhorar a qualidade do serviço
- melhorar a satisfação do cliente
- reduzir o ciclo de vida incidente
- ... e muitas outras vantagens.

#### Processos básicos ITIL

Um subconjunto de processos ITIL tornou-se o "padrão de facto" do cotidiano gestão de serviços:

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Solicitação de Serviço
- Gestão da Mudança
- Gestão do Conhecimento
- Gestão de Libertações
- Gestão de Activos
- Gestão da configuração, muitas vezes ligada a o conceito de Configuração
- Base de dados de gestão ou CMDB

Não precisa de ganhar uma ITIL certificação para compreender estas bases conceitos, e introduzem uma estrutura forma de trabalho que se revelou benéfica

para muitas organizações. Gostamos da ideia de implementar este andaime da ITIL processos sem o fardo de uma sobrecarga quadro normativo - uma lógica que foi recentemente adoptado pelo próprio ITIL no seu versão 4.

Assumindo que seguiu a nossa "receita" até agora, o seu serviço actualmente gira em torno de um bilhete que descreve um pedido do seu utilizador de serviços, e ações a realizar para o apoiar, independentemente da natureza do que é solicitado. O primeiro passo consiste em distinguir entre:

- um pedido de reparação de algo que não é a trabalhar (incidente)
- um pedido geral de algo mais que as necessidades do utilizador: um novo dispositivo, um pedaço de equipamento, acesso a uma informação sistema (pedido de serviço)

Porque é que quer fazer isto distinção? Bem, é provável que precise de ser mais rápido na manutenção de um incidente, porque alguém está a ser impedido de a trabalhar. Também pode querer cumprir pedidos de diferentes maneiras (fazendo um telefonema ou marcação de compromissos do que o envio de e-mails). Ou pode ter diferentes pessoas que servem diferentes tipos de pedido e assim por diante

O que é um Incidente?

Um Incidente é definido como "um não planeado interrupção ou redução da qualidade de uma TI serviço". Em suma, algo está partido ou não está a funcionar bem.

Um Incidente é devidamente resolvido quando o a qualidade esperada do serviço informático é restabelecida: a lógica é bastante diferente de "corrigimos" ou "vamos entregar um correcção de bugs até ao próximo lançamento". Os incidentes podem também sejam escalados, o que significa que o seu impacto é tão mau que os recursos adicionais são necessário, ou as outras pessoas precisam de ser envolvidos. Finalmente, durante os Incidentes é recomendado para manter a debida comunicação com os utilizadores do

seu serviço e para os manter regularmente actualizado.

Estes novos conceitos situam-se em cima de tudo o que discutimos acima: ainda vai à triagem, definir SLAs e possivelmente movê-los entre filas ou passa-as para níveis mais altos (L2, L3). Não há obrigação de adoptar todos estas práticas e, de facto, existem organizações que implementam o Incidente Gestão sem introdução de triagem ou SLAs. Mesmo assim, pode imaginar incorporando simples "extensões ITSM" em o seu sistema básico de emissão de bilhetes, por exemplo diferenciando entre Incidentes e Pedidos de serviço.

Prioritização de incidentes: impacto e urgência

Um dos princípios mais práticos que pode ser aplicado a Incidentes é ter um estratégia de definição de prioridades.

Até agora, quase o tomámos por dado que os bilhetes seriam procesados por ordem cronológica (First In, First Out) ou de acordo com um subjectivo critério de urgência.

O facto é que, para o utilizador médio, todos os bilhetes são Urgentes. Se não o permite para estabelecer uma prioridade, é provável que ele escreva "URGENTE" no resumo do bilhete.

É também importante para o conjunto desempenho e sustentabilidade do seu Gestão de Serviços que cada Incidente é processado de acordo com um critério de prioridade real e objectiva. Isto permite a velocidade global de processamento a ser mantida abaixo de acordos de controlo e de nível de serviço para ser respeitado.

Isto é mais fácil de dizer do que de fazer, porque em em muitos casos não é fácil de compreender a rapidez com que um Incidente deve ser enfrentado até que tenha investigado o assunto - e depois, já está a trabalhar nisso, por isso prioridade já não importa.

De facto, a prioridade pode ser definida por dois parâmetros que são fáceis de categorize antes de executar qualquer investigação:



- Impacto, o grau em que o negócio é afectado por esta questão
- Urgência, a rapidez com que a questão precisa de ser abordada e resolvida.

Dependendo do conjunto de valores que cada destes dois parâmetros abrange, pode desenhar uma mesa onde a prioridade seja uma função do impacto e da urgência; este quadro é muitas vezes chamada uma emergência de impacto matriz.

#### Dos Incidentes à Gestão de Problemas

Se notar que o mesmo tipo de o Incidente ocorre dez vezes ao longo de um período, ficará irritado e motivado para investigar a causa raiz disto.

Por exemplo, se muitos utilizadores abrirem um Incidente por ficarem sem disco espaço no servidor, pode suspeitar depois de limpar o espaço 10 vezes que você necessidade de comprar um novo disco rígido.

Um problema é simplesmente "o subjacente causa de um ou mais Incidentes" e você pode querer eliminá-lo, a fim de eliminar também futuros Incidentes.

(Dica: por vezes só se pode "mitigar" o problema porque não se pode comprar um novo disco. A introdução de rotação de troncos poderia "atenuar" o impacto deste Problema).

#### O que é um Pedido?

Poderíamos dizer que um Pedido de Serviço (ou Requisição de Serviço) é "tudo o que precisar que não esteja partido".

Mais formalmente, um pedido de algo para ser fornecido, seja uma nova peça de hardware, algumas informações, uma palavra-passe reset, a instalação de software.

#### O que é uma mudança?

Uma Alteração é um modelo separado que descreve coisas tais como:

- actualizações de software e hardware
- correcções de bugs e hotfixes
- configurações
- plug-ins

Se um utilizador está a perguntar "Posso ter acesso a o directório de empresas?" e isto requer um módulo extra, é provavelmente iniciado como um Pedido, avaliado e convertido em uma Mudança.

#### A gestão do conhecimento e o papel de um base de conhecimentos

As actividades de gestão de serviços informáticos tendem a seja repetitivo, por isso o que lhe é pedido para fazer agora foi provavelmente feito por alguém senão (possivelmente você!) no passado recente.

Uma base de conhecimentos, por vezes encurtada para KB, deve ser indexada e pesquisável.

Não se quer ler tudo, só se quer tê-lo à mão quando precisar dele.

O maior problema com um conhecimento base está a preenchê-la com conteúdo e manutenção está em dia. O instinto de qualquer TI especialista é "ser feito com o serviço", receber agradecimentos do utilizador, fechar o bilhete e ir para o próximo" (ou ir para o café). É necessária alguma disciplina para acrescentar um extra etapa - documentação.

Mas, há um bónus extra que pode ser desbloqueado pelo crescimento de um sólido base de conhecimentos, e esta poderia ser o suficiente para convencer a sua equipa de TI a documentar realmente antes de ir para café: impedindo os utilizadores de pedir estúpidos perguntas.

#### Auto-serviço: sirva-se a si próprio

Reforçando o chamado "nível de apoio 0" é uma tendência crescente ultimamente.

Permite a TI Apoio de serviço para apanhar duas aves com um pedra única:

- fazer com que as pessoas se sintam no controlo da sua edições
- libertando a equipa de TI de pedidos triviais que representam um contínuo e irritante fonte de interrupção.

Como se pode conseguir isto? De forma simples. O utilizador deve ser dada a resposta certa ou orientação, mesmo antes de ser capaz de criar o bilhete.

Já o tem: a base de conhecimentos não é apenas para a equipa de TI. Parte dela pode ser para os utilizadores também. (Só em parte - não quer partilhar a palavra-passe da DB com estagiários, não é?)

Uma vez que não são muitas as pessoas que vão procurar isto para si próprios, alguns instrumentos têm um forma de sugerir recomendados soluções e artigos de conhecimento – por pesquisa por palavra-chave ou outras lógicas.

### Lançamento, Activo e Configuração Gestão

A Gestão de Libertações é definida como "a processo de gestão, planeamento e agendando a implantação de serviços informáticos, actualizações e lançamentos para a produção ambiente", pelo que basicamente envolve construir, testar, instalar e libertar.

A Gestão de Activos e Configuração é relacionados com qualquer coisa que possa ser definida como um "Item de Configuração", i.e., hardware ou software caracterizado pelo seu atributos e as suas relações. Para o dizer em termos leigos: tudo o que é necessário conhecer os computadores portáteis, servidores e instalados software a fim de manter, actualizar ou repará-los, e manter um registo dos custos de TI.

A ferramenta de apoio a estas actividades é geralmente chamado CMDB (Configuração Base de dados de gestão).

Estes são aspectos relevantes do Serviço de TI Gestão, digna de um whitepaper.

### Passo 3: Aprofundar-se no ITSM

Um novo sabor de ITIL: ITIL4

ITIL v3 tem recebido críticas significativas por ser um quadro prescritivo: o seu aplicação muito rapidamente levou a uma aplicação exagerada complexo ónus burocrático que em a maioria dos contextos é simplesmente injustificada e insustentável. Isto, por sua vez, levou a um tendência de abandono do ITIL ou de implementação apenas os seus aspectos

muito básicos, especialmente em entidades de média e pequena dimensão.

Além disso, a filosofia DevOps tem sido cada vez mais adoptado como um método mais simples substituição do ITIL.

Entrar no ITIL4: uma nova abordagem introduzida em 2019, que aprendeu com o limitações do seu predecessor e incorpora princípios de DevOps e Ágil.

O conceito mais relevante introduzido ao longo do ITIL4 é a ideia de ver o organização como um todo, e a a influência do DevOps é bastante evidente nisto. Numa altura em que muitos serviços são com base em TI ou de qualquer forma requerem um certo grau de apoio da TI, um pedido é normalmente entregue em departamentos da empresa e pode virar de um genérico inquérito sobre uma actualização de um plugin ou mesmo um desenvolvimento de características. Para tal, é necessário para ver a resposta aos seus pedidos como uma cadeia de acções (o chamado "valor fluxo") que pode passar por todo o organização e envolvem um conjunto de instrumentos, possivelmente todos eles integrados uns com os outros.

### Gestão de Serviços Empresariais para a toda a organização

Pode levar toda a lógica que descrevemos até agora e aplicá-lo a um departamento não-IT, envolvendo acções realizadas por pessoas não pertencentes à IT, como o RH, marketing, jurídico, etc.

Um exemplo clássico seria o *onboarding* de um novo colega:

- o Chefe de Equipa entra com um Pedido de *onboarding*
- um membro da equipa de RH activa *onboarding*
- outro membro da RH prepara o contrato para assinatura
- ao mesmo tempo, um membro da equipa de TI cria credenciais de acesso e estabelece um novo computador portátil

É provável que o pedido inicial tenha gerou várias sub-pedidos, cada um com o seu ciclo de vida e pessoa responsável. Os

SLAs internos podem ser definidos (porque, por exemplo, não se pode ter um empregado a rondar por uma semana sem acesso a e-mail ou sem crachá).

Para as grandes organizações, a introdução de auto-serviço para tarefas triviais (papeleria compra, informação sobre salários) pode ser extremamente benéfico e de redução de custos.

Criação de bilhética e ITSM com a ajuda da Atlassian

Atlassian é uma empresa global de TI, nascida em 2002 com o objectivo de criar ferramentas para programadores e para TI, entretanto, a empresa tem crescido imensamente em tamanho, ambições e variedade do produto. A única coisa que realmente permanece inalterado é o seu produto e sua filosofia de desenvolvimento: fortemente centrada em equipa e fortemente dependente de integração de ferramentas e fluxo de informação.

Slogans à parte, isto significa que o mesmo dados e informações registados pelo a equipa subcontratada deve ser acessível por o conselho de administração num instrumento diferente, representando assim uma única fonte de verdade em tempo real.

Desde o nascimento, em 2013, do Jira Service Desk, uma grande parte do esforço de desenvolvimento dos produtos da Atlassian tem sido dedicado a proporcionar aos profissionais de TI instrumentos que apoiam a sua transição para uma abordagem estruturada da TI e Gestão de Serviços Empresariais. [JIRA Service Desk conseguiu o PinkVerify a certificação de conformidade ITIL](#) para processos chave como a Gestão de Incidentes e de Serviços, e novos modelos e características foram introduzidos para alargar o seu âmbito de aplicação, enquanto novos instrumentos foram acrescentados à ferramenta também.

Adicionalmente, a stack Atlassian também pode apoiar necessidades específicas:

- OpsGenie para alertas e notificações
- [StatusPage](#), para monitorizar a subida e descida estatuto dos serviços de TI

- [Halp](#), para gerir o Slack como um interno canal de balcão de serviço

A Atlassian publicou uma série de whitepapers clarificando a sua posição no Mercado ITSM: uma "abordagem enxuta", mantendo "todo o músculo sem a gordura".

Isto representa uma visão pragmática que pode facilmente satisfazer os requisitos de muitas grandes e pequenas empresas, especialmente aqueles que necessitam aumentar a eficiência e fiabilidade sem perderem o foco.

Encontre o whitepaper [aqui](#):  
<https://www.atlassian.com/whitepapers/tips-for-lean-itsm-wit-atlassian>

A atSistemas estabeleceu uma parceria com a Atlassian durante muitos anos e encontramos esta atitude extremamente adequados para os mercados em que operar em.

A emissão de bilhetes e ITSM na prática  
Aqui estão alguns exemplos de como o JIRA O Service Desk pode ajudá-lo a configurar o cenários que descrevemos anteriormente. Na maioria dos casos, eles funcionarão fora da caixa.

Para aplicações mais avançadas, tais como IT Asset Management, existe um número de complementos fornecidos pelos parceiros Atlassian que se integram facilmente com o principal produto. Quanto a uma visão integrada e orientada para o DevOps de dar uma resposta a um pedido, a cadeia de ferramentas Atlassian é geralmente considerado como sendo um dos melhores soluções em geral (ver, por exemplo, o [relatório Forrester Wave 2019](#): <https://www.atlassian.com/forrester/esm>)

Desenho de um bilhete

Os bilhetes no JIRA Service Desk (JSD) são como chamados, um termo mais genérico para exprimir uma actividade ou necessidade de trabalho.

Um chamado é construído sobre um conjunto de campos, muitos dos quais podem ser seleccionados a partir de um conjunto de formatos (texto, números, utilizadores, pulldowns, botões de rádio...) e mesmo ligados a ferramentas ou bases de dados externas.

Os chamados têm o seu fluxo de trabalho, representando vários estados e acções durante a vida do bilhete: por exemplo, "Nível 1", "Escalado", "Resolvido", "Fechado".

O Portal de Serviços JIRA vem com um número de predefinições para fluxos de trabalho e campos, por isso que pode criar o seu projecto de Service Desk e começar a trabalhar sem sequer necessidade de o personalizar.

Por outro lado, se tiver a sua própria forma de fazer as coisas, você poderá customizar da forma que necessitar.

O seu balcão de atendimento

JSD retira o seu nome da ideia do "Service Desk" como o central, Ponto de Contacto Único para cada entrada pedido.

O Service Desk é o seu rosto para o cliente, e os seus pontos de contacto são: um portal de serviços e o canal de correio electrónico. Os utilizadores podem interagir com o bilhete, comentando sobre a página web, respondendo a e-mails ou ambos.

Tem controlo total sobre o acesso, através de decidir se os bilhetes só podem ser criados por utilizadores registados ou por qualquer pessoa.

A lógica da interface do utilizador é simplificado: utilizadores (chamados "Clientes") têm visibilidade limitada nos domínios em questão e estatutos, e você decide o que você querem expor. Também pode usar linguagem mais simples e menos técnica.

A versão "de fácil utilização" de um número é chamado "Pedido do Cliente" e é associados a ícones gráficos, a fim de fornecer orientação visual.

Os pedidos de clientes são recolhidos e organizado em um ou mais Clientes Portais onde os seus utilizadores estão inscritos para gerir pedidos presentes e passados. Quando um bilhete é resolvido, tem o possibilidade de recolha do cliente feedback em termos de comentários e classificações (até 5 estrelas).

Preparar as suas filas de espera

As filas de espera estão disponíveis fora da caixa em JSD e pode ser montado muito facilmente. Várias filas de "uso comum" são predefinido em cada projecto, e pode complemente ou substitua-os com o seu própria lógica de atribuição de trabalho.

As pessoas encarregadas das filas de espera são chamados "agentes" e têm maior acesso para informação sobre bilhetes.

Aprovações

Para apoiar os fluxos de aprovação (por vezes necessário nos serviços de TI, mas definitivamente um dever em Gestão de Serviços Empresariais), o JSD apoia os fluxos de trabalho de aprovação e a definição de um quadro de aprovação.

Concepção de SLAs

Os SLAs são tornados extremamente relevantes em JIRA Service Desk e são mostrados como conta no bilhete do operador informático lado.

Juntamente com os SLAs padrão, que podem cobrir muitos casos gerais, pode defina o seu próprio usando um conjunto simples de regras para correr e parar o balcão e definir um objectivo a ser atingido. Múltiplos SLAs pode ser aplicado ao mesmo tempo, de modo a que deve cumprir com cada um deles e vigiar todos eles por meio de balcões.

Base de conhecimentos e auto-serviço

Atlassian é também o criador do Confluence, um popular gestor de conhecimento e documentos baseado na lógica wiki. É bonito e simples de integrar o Confluence junto com o JSD, servindo este, como uma base de conhecimento com etiquetas e indexação.

Cada vez que um utilizador começa a criar um pedido, as palavras *input* no título e descrição são utilizadas para pesquisar o base de conhecimentos e sugerir possíveis soluções para o próprio pedido. Uma aprendizagem lógica é implementada para que se os artigos são cada vez mais populares e solicitados, eles vão ser sugeridos com mais frequência.

Relatórios no portal de serviço do JIRA  
O JSD fornece uma série de relatórios por defeito sobre a carga de trabalho e os SLAs cumpridos e violadas, bem como relatórios comparativos diferentes séries de indicadores (número de Incidentes, Criados vs Resolvidos, SLAs não cumpridos, etc). Se você fazer uso de uma base de conhecimentos, ela irá fornecer-lhe informações sobre quais os artigos do KB estão a ser utilizados e se estiverem útil para a resolução de problemas comuns.

Se as suas necessidades ainda não forem satisfeitas, pode criar os seus próprios relatórios com base numa série de indicadores, alavancar a forma como o JIRA informa ou expandir a ferramenta integrando com complementos de BI.

#### Processos ITIL em modelos de projectos

Ao criar um projecto com o Portal de Serviço no JIRA, pode-se utilizar os modelos padrão de edição para descrever e gerir Pedidos, Incidentes, Problemas e Mudanças.

Graças a estes modelos e outras características, o JSD certificado ITIL pela PinkVerify™ 2011 e ISS Bronze ITIL certificações para os correspondentes processos:

- Requisição de Serviços
- Gestão de Incidentes
- Gestão de problemas
- Gestão da Mudanças

Isto torna-o um kit de ferramentas adequado para implementar esses quatro fundamentais processos da estrutura do ITIL v3.

#### Trabalho móvel

Ainda que a imagem da TI profissional é de alguém amarrado a uma secretária, um escritório (e uma xícara de café), há na realidade, nenhuma razão para um bilhete ou pedido não poder ser introduzido, acedido, comentado ou resolvido em um smartphone, tablet ou outro dispositivo telemóvel.

O Portal de Serviços JIRA pode ser complementado por MobileApp móvel, ambos da Atlassian e parceiros, permitindo uma interacção rápida com os aspectos

mais relevantes e urgentes de um pedido aberto.

#### ITIL4 com Atlassian

A filosofia por detrás do ITIL4 é especialmente adequado para o valor Atlassian proposta: integração de práticas clássicas com DevOps e cadeias de valor de construção em toda a empresa é algo que a Atlassian tem vindo a oferecer há muito tempo tempo. De facto, um trabalho conjunto da Atlassian e AXELOS (os "fabricantes" do ITIL4) entra em detalhe sobre como as respectivas abordagens encaixam bem umas com as outras:

<https://www.atlassian.com/whitepapers/itil4>

#### Resumindo

Há tanto a dizer sobre Gestão de Serviços e certamente fizemos não esperar fazê-lo num whitepaper. A nossa ideia era fornecer aos leitores um kit de iniciação que os pode guiar através de a sua viagem.

A Gestão de Serviços não precisa ser complicado, e, com a ajuda de um parceiro experiente como atSistemas e o apoio de ferramentas Atlassian, você terá êxito na implementação das soluções de gestão de serviços para a sua organização com confiança e robustez.