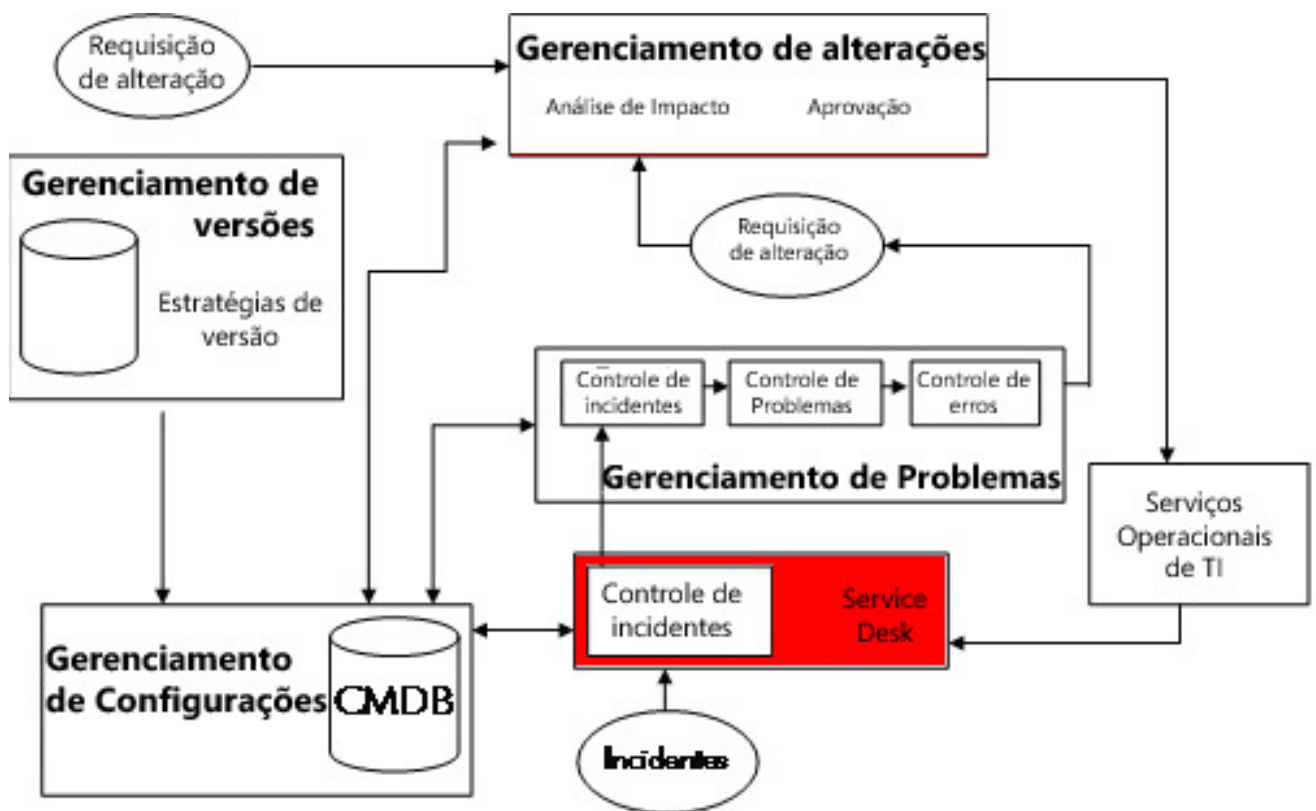


Gerenciamento de Incidentes

Os usuários do negócio ou os usuários finais solicitam os serviços de Tecnologia da Informação para melhorar a eficiência dos seus próprios processos de negócio, de forma que estes usuários precisam de um ponto único de contato com a organização de TI.

O Help Desk é o ponto único de contato para os usuários finais, onde todas as perguntas, dúvidas e necessidades são registradas para atendimento. O primeiro suporte começa através do processo de gerenciamento de incidentes, que permite aos usuários finais retornar à operação normal de trabalho após uma interrupção dos serviços de TI.

Nesta seção você estudará o processo de Gerenciamento de Incidentes e a função do Help Desk. A figura a seguir mostra qual é a relação entre o processo de Gerenciamento de Incidentes, Help Desk e outros processos de suporte de serviços.



O Help Desk é uma função, não um processo, que tem como **objetivo** ser o ponto de contato único para:

- Atender Incidentes
- Proporcionar a continuidade, recuperando os serviços o mais rápido possível, seguindo o acordo de nível de serviço.
- Oferecer um registro central de estatísticas de incidentes.
- Conquistar a aceitação dos clientes graças ao valor agregado do Help Desk para o processo do negócio.

O **objetivo** do Gerenciamento de Incidentes é retornar o serviço para operação normal o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso nas operações da empresa, para garantir que os níveis de qualidade de serviços e disponibilidade sejam mantidos.

Função do Help Desk

Para conhecer os objetivos do negócio e dos clientes, as empresas devem implantar um ponto central de contato para o cliente e usuário.

Esta função de Help Desk é conhecida pelos seguintes nomes:

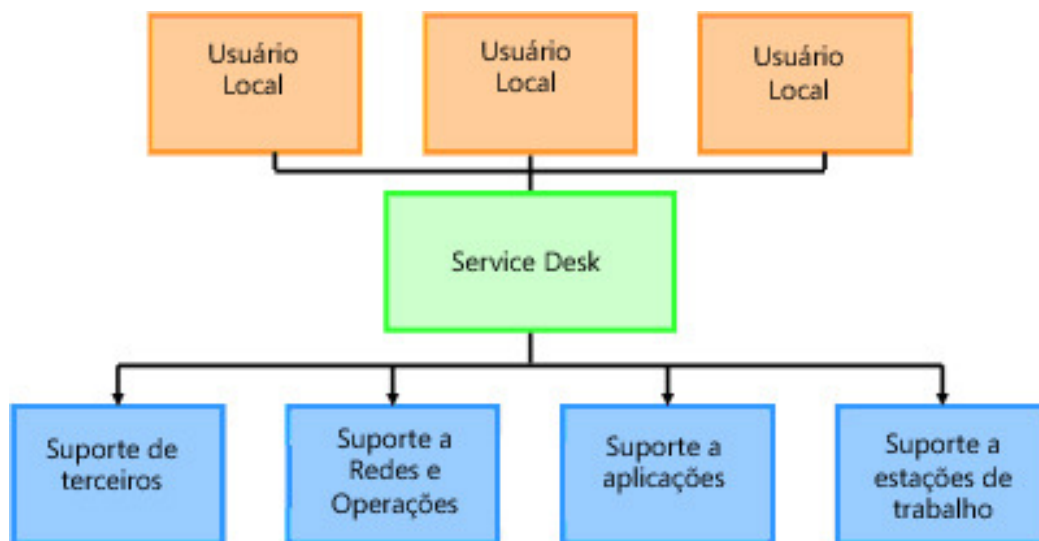
- **Help Desk:** O principal objetivo é administrar, coordenar e resolver os incidentes o mais rápido possível.
- **Call Center:** A sua ênfase principal é na manipulação de grandes volumes de chamadas, que são principalmente para venda de serviços por telefone.
- **Service Desk:** Realiza mais atividades que a administração de incidentes e pode manipular ou ter interface com:
 - Todos os processos de Gerenciamento de Serviços e suas funções
 - Suporte de TI tanto externo quanto interno
 - Suporte ao negócio

Para os processos de Gerenciamento de Serviços é melhor utilizar o Help Desk, para ser o ponto de contato entre a área de TI e a empresa, de forma que os usuários e clientes possam ligar para atendimento de incidentes, levantar RFCs, solicitações de novos serviços, reclamações, etc. Portanto, as atividades realizadas pelo Help Desk são as seguintes:

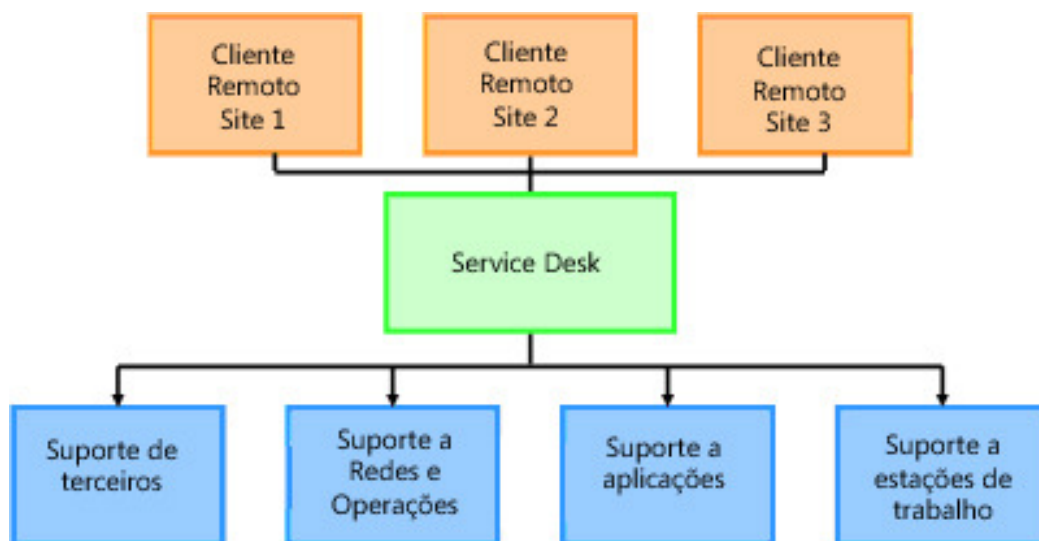
- Atender chamadas
- Registrar incidentes e realizar o seu acompanhamento
- Suporte inicial e classificação
- Monitorar e determinar procedimentos relativos aos acordos de níveis de serviço
- Atribuir os incidentes aos grupos de suporte internos e externos e coordenar a sua solução
- Finalizar os incidentes após a confirmação do cliente
- Ser responsável pelos incidentes, monitoramento, acompanhamento e comunicação
- Atender as solicitações de serviço e alterações padrão
- Manter os clientes informados do status e progresso das suas solicitações
- Planejar a comunicação e alterações a curto prazo dos níveis de serviço para os clientes
- Fornecer informação de gerenciamento e sugestões de melhoria de serviços
- Detectar necessidades de capacitação
- Contribuir para a identificação de problemas, graças ao registro dos incidentes
- Identificar oportunidades para apoio ao negócio

Existem 3 tipos de Help Desk que podem ser utilizados pelas empresas, dependendo do seu tamanho e necessidades. A seguir são mostrados esses tipos de Help Desk:

- **Local:** Help Desk estabelecido de forma local na empresa, que apresenta escritórios em apenas um lugar.



- **Centralizado:** Help Desk ideal para empresas que estão em um mesmo país, ou seja, tem vários escritórios localizados em apenas um país. O Help Desk estará localizado em apenas um lugar e os usuários entrarão em contato somente com uma localidade.



- **Virtual:** Ideal para empresas internacionais, ou seja, a empresa está presente em vários países, portanto terá vários Help Desks, porém o usuário pode ligar de uma localidade e o Help Desk está localizado em outro país. Este tipo de Help Desk apresenta os seguintes benefícios:
 - Redução do custo da operação
 - Gerenciamento consolidado
 - Melhoria do uso dos recursos disponíveis

O Gerenciamento de Incidentes pode nos **beneficiar** da seguinte forma:

- Redução do número de incidentes.
- Melhor entrega de serviços pelo pessoal de TI.
- Melhoria do monitoramento, permitindo medir o desempenho do processo referente aos acordos de níveis de serviço.
- Melhoria do gerenciamento da informação no aspecto da qualidade.

- Melhoria na utilização dos recursos.
- Melhoria da satisfação do cliente e do usuário.

Gerenciamento de Incidentes

O **objetivo** do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso sobre o negócio, para garantir que os níveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos.

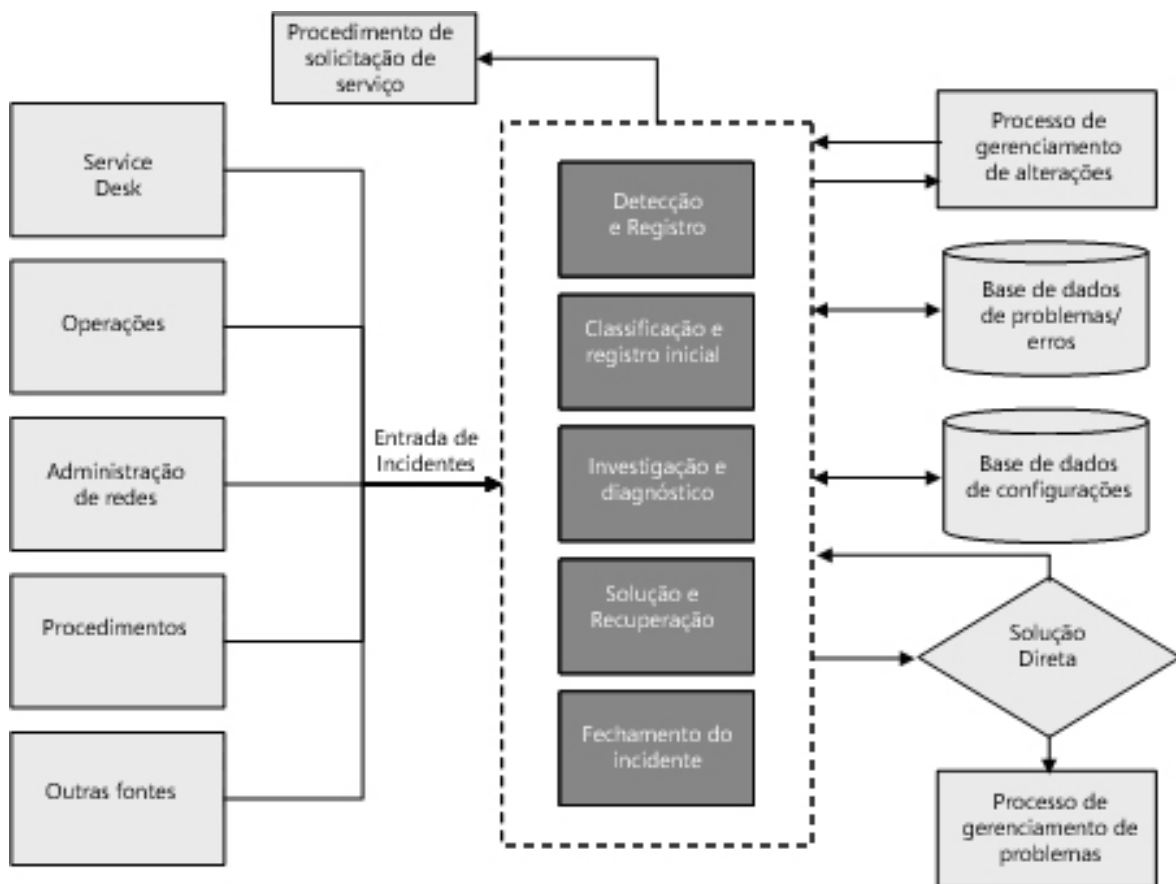
Estabelecendo a linguagem no Gerenciamento de Configuração - Conceitos

Nesta seção estabeleceremos uma linguagem comum de termos utilizados no Gerenciamento de Incidentes.

- **Incidente:** Qualquer evento que não forma parte da operação normal de um serviço e que pode causar a interrupção ou redução na sua qualidade. A influência de um evento pode ser pequena e transparente para os usuários do serviço ou impactar em toda a empresa.
- **Solicitação de serviço:** Solicitação realizada por um usuário para obter informação, ajuda ou documentação.

Atividades do processo de Gerenciamento de Incidentes

A figura a seguir mostra as entradas do processo de Gerenciamento de Incidentes e as saídas produzidas pelo processo.



As atividades realizadas no processo de Gerenciamento de Incidentes são:

- Detecção e registro de incidentes
- Pesquisa e diagnóstico
- Solução
- Restauração
- Fechamento

Detecção e Registro do Incidente

Registro do detalhe dos incidentes no Help Desk ou no sistema de manipulação de eventos para ter o registro básico dos detalhes do incidente, alertar o grupo de especialistas quando for necessário e iniciar os procedimentos para atender a solicitação do serviço.

Pesquisa e Diagnóstico

Após registrar e atribuir o incidente a um especialista, ele deverá realizar uma pesquisa para tentar identificar e diagnosticar as causas relativas ao incidente, utilizando o banco de dados de conhecimento.

Solução

Dentro desta segunda etapa, serão realizadas atividades para classificar e solucionar o incidente de alguma forma (não necessariamente é possível identificar a causa raiz), a solução será aplicada e o serviço será restaurado. A classificação será realizada determinando os seguintes valores:

- Categorização: indicando se o incidente é na rede, em um PC, em procedimentos ou servidores.
- Impacto
- Urgência
- Prioridade

Os valores de impacto e urgência tratados no processo de Gerenciamento de Incidentes são os mesmos definidos no processo de Gerenciamento de Alterações e Gerenciamento de Problemas.

Restauração

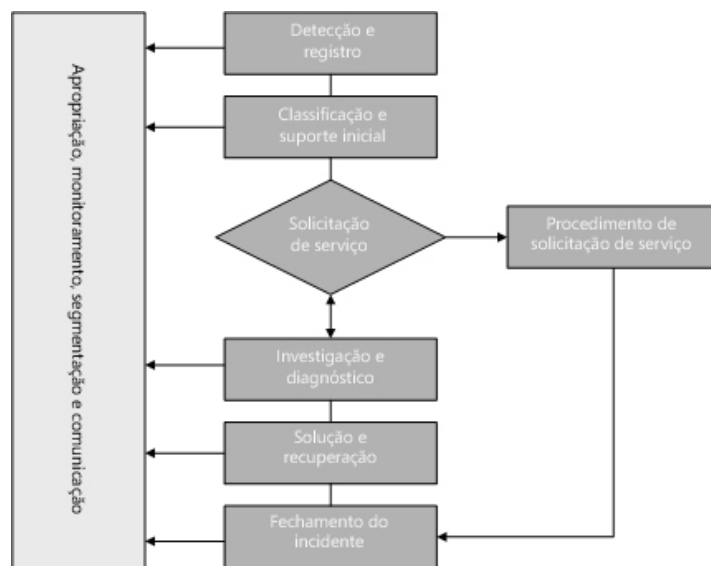
O objetivo desta etapa é identificar a ordem na qual será restaurado cada um dos componentes afetados, com a finalidade de restaurar efetivamente os serviços afetados pelo incidente.

Fechamento

Esta etapa realiza o fechamento oficial do atendimento do incidente e notifica o departamento de serviços sobre a restauração dos serviços envolvidos nesse incidente.

- Confiabilidade e Disponibilidade
- Funcionalidade

Ao registrar um incidente, ele começa um ciclo de vida até a sua solução. A seguir será mostrado esse ciclo de vida:



O status de um incidente reflete a sua posição atual no ciclo de vida, algumas vezes conhecido como posição no fluxo de trabalho. Todos devem ter conhecimento de todos os status e o seu significado.

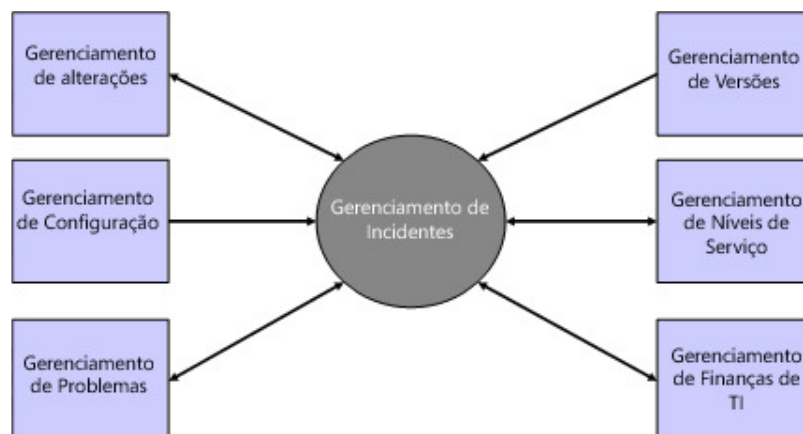
Alguns exemplos de status de um incidente são:

- Novo
- Aceito
- Programado
- Atribuído
- Finalizado

É importante que o registro de incidentes seja mantido para atualizar o usuário final no momento necessário.

Relação do processo de Gerenciamento de Configuração com outros processos

Cada um dos processos de Gerenciamento de Entrega e Suporte de Serviços e Gerenciamento de Incidentes apresenta relação com outros processos. A figura a seguir mostra esta relação.



- **Relação com o Gerenciamento de Alterações:** As alterações são solicitadas através de uma petição realizada ao Help Desk, que é o único ponto de contato com o usuário ou cliente.
- **Relação com o Gerenciamento de Configuração:** O controle de configurações apoiado no banco de dados do gerenciamento de configurações, que é consultado pelo Help Desk permite um diagnóstico fácil e rápido.
- **Relação com o Gerenciamento de Problemas:** Como segunda linha de suporte, o Help Desk e o gerenciamento de problemas apresentam uma interação constante entre si, pois o acompanhamento e a comunicação com o cliente ou usuário final são realizados pelo Help Desk.
- **Relação com o Gerenciamento de Versões:** As dúvidas ou esclarecimentos sobre as novas versões são realizados no Help Desk, bem como os incidentes ou falhas surgidas por uma versão recente.
- **Relação com o Gerenciamento de Níveis de Serviço:** A melhor forma de monitorar e receber feedback sobre os níveis de serviço é através do Help Desk, pois tem contato direto com o cliente ou usuário final. É importante conhecer os acordos para cada um dos serviços, pois assim poderá detectar brechas ou oportunidades.
- **Relação com o Gerenciamento de Finanças:** O gerenciamento dos custos e recuperação do investimento estão envolvidos em cada um dos processos de gerenciamento de serviços de TI e o Help Desk não é exceção.

Atribuições e responsabilidades

O objetivo desta seção é proporcionar a descrição de cada uma das atribuições que influenciam no processo de Gerenciamento de Incidentes e a função de Help Desk.

Gerente de Incidentes

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Incidentes.

Responsabilidades

- Garantir que o perfil do coordenador e dos especialistas seja o adequado
- Assessorar e oferecer suporte às pessoas do grupo de trabalho
- Controlar e administrar as garantias e/ou manutenção de conta pessoal
- Gerar os relatórios de informação gerencial
- Responsável pelo Banco de Dados
- Capacitar o grupo de trabalho no conhecimento do negócio
- Participar do processo de melhoria contínua do processo de gerenciamento de incidentes

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Facilidade de comunicação
- Capacidade de trabalho em equipe
- Conhecimento e experiência em Infra-estrutura da organização
- Conhecimento da organização

Gerente de Help Desk

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Help Desk

Responsabilidades

- Coordenar a definição e o planejamento do Help Desk
- Verificar o cumprimento do processo, procedimentos e políticas
- Verificar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço e Contratos de Nível Operacional relacionados com o Help Desk
- Verificar se a atribuição das chamadas de serviço está de acordo com as políticas
- Verificar se as solicitações dos usuários são atendidas de acordo com os níveis de serviço
- Verificar o atendimento aos usuários e a sua satisfação, para oferecer uma boa imagem
- Coordenar a melhoria contínua do processo
- Manter uma comunicação aberta com os agentes de serviço
- Avaliar a execução do processo e das atribuições no processo
- Gerar relatórios gerenciais do comportamento do processo que servirão para a melhoria contínua
- Comunicar o processo na empresa

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Especialista de 1º nível

Missão

Atender as chamadas de serviço, registrá-las, oferecer o suporte inicial e atribuí-las aos responsáveis pelo atendimento.

Responsabilidades

- Receber as ligações de serviço de acordo com o protocolo de atendimento telefônico
- Registrar as ligações de serviço na ferramenta utilizada
- Resolver as ligações de serviço que estão dentro da sua competência
- Atribuir ligações de serviço
- Validar com o usuário as ligações atendidas
- Manter uma comunicação aberta com o administrador do Help Desk
- Finalizar as ligações de serviço

Habilidades

- Atitude de serviço
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Especialista de 2º nível

Missão

Apoiar o cumprimento do processo de Gerenciamento de Incidentes, mediante o atendimento de ligações de serviço que sejam atribuídas.

Responsabilidades

- Atender os requerimentos de serviço.
- Pesquisar e diagnosticar os incidentes.
- Solicitar requerimentos de alterações quando necessário.
- Repassar ao provedor ou especialista de 2º nível os Incidentes que não consiga resolver.
- Restaurar os serviços afetados.
- Testar as soluções.
- Manter uma comunicação aberta com o Administrador de Incidentes.
- Documentar as soluções das ligações de serviço.

Habilidades

- Atitude de serviço
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Especialista de 3º nível

Missão

Apoiar o cumprimento do processo de Gerenciamento de Incidentes, mediante o atendimento de ligações de serviço que sejam atribuídas.

Responsabilidades

- Atender os requerimentos de serviço.
- Pesquisar e diagnosticar os incidentes.
- Solicitar requerimentos de alterações quando necessário.
- Repassar ao provedor ou gerenciamento de problemas os Incidentes que não consiga resolver.
- Restaurar os serviços afetados.
- Testar as soluções.
- Manter uma comunicação aberta com o Administrador de Incidentes.
- Documentar as soluções das ligações de serviço.

Habilidades

- Atitude de serviço
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Fatores críticos de sucesso

Os fatores importantes para atingir o sucesso no processo de Gerenciamento de Incidentes são:

- Oferecer ao Help Desk os elementos suficientes para atuar como ponto único de contato, para que os usuário tenham a facilidade de entrar em contato através de e-mail, telefone, fax ou página web.
- Realizar a integração entre os registros de incidentes e os registros de problemas e erros.
- CMDB atualizado para um trabalho eficiente para o processo de Gerenciamento de Incidentes, pois se o CMDB não estiver disponível, a informação dos CIs relacionados ao incidente deverão ser obtidos manualmente.
- Banco de dados de conhecimento atualizado, para que o Gerenciamento de Incidentes possa acessá-lo e ter as soluções definitivas e alternativas.

Custos relacionados com o processo de Gerenciamento de Incidentes

Existem alguns custos associados com o processo de Gerenciamento de Incidentes, tais como:

- Custos de gerenciamento.
- Custos de ferramentas para habilitação do processo.
- Custos de capacitação do pessoal.
- Custos de documentação.