

ITIL E O HELP DESK OU SERVICE DESK

Rodrigo Bueno Cantini¹
Vilmar Tamagno²

RESUMO

O ITIL é um modelo de referência para gerenciamento de procedimentos de TI. Aplicável a todos os tipos de organização, independentemente do porte ou segmento. Focado na implantação, manutenção e melhoria contínua de serviços de TI com qualidade e visando o melhor custo-benefício. Com um processo adequado garante os níveis de serviço acordados com clientes internos e externos. Graças aos processos e procedimentos o ITIL tornou-se uma ferramenta quase que indispensável para a gestão de um help desk, pois visa a excelência em atendimentos aos seus clientes, claro se juntarmos Help desk mais TI aí o seu uso o torna indispensável.

Palavras-chave: ITIL. Help Desk. Gestão.

ITIL AND THE HELP DESK OR SERVICE DESK

Abstract

ITIL is a reference model for managing IT procedures. Applicable to all types of organizations, regardless of size or segment. Focused on the implementation, maintenance and continuous improvement of IT service quality and aiming at the most cost-effective. With due process guarantees service level agreements with internal and external customers. Thanks to processes and procedures ITIL has become an almost indispensable tool for managing a help desk, because it seeks excellence in calls to its customers, of course if we add more IT Help desk there its use makes it indispensable.

Keywords: ITIL, Help Desk, Management

¹ Engenheiro de Telecomunicações. Unilasalle. rodrigocantini@gmail.com.

² Mestre em Educação. Universidade Del Mar. Chile. Supremacorte123@gmail.com.

INTRODUÇÃO

Uma organização de tecnologia da informação busca a sua gerência através de processos internos onde procura identificar as interfaces entre os tais processos, as responsabilidades de cada área dentro da empresa, a atividade de cada funcionário, o desempenho e as metas esperadas. Toda essa gerência pode ser medida e implementada por ferramentas gerenciais, tais como o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ferramenta essa considerada como um conjunto de livros que busca a gestão com o foco no cliente e na qualidade dos serviços de informática, donde se pode ter toda a visão de gerência necessária via indicadores. Através do resultado demonstrado via ferramenta de gerência as empresas conseguem objetivar a melhoria de seus serviços, ganhando um aumento na produtividade e qualidade no atendimento ao cliente. O intuito desse trabalho é mostrar a funcionalidade da ferramenta de gerência ITIL em conjunto com o help desk de uma empresa pública.

O fator motivacional para realização do trabalho deve-se ao fato de uma demanda crescente de serviços para a Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Rio grande do Sul (TRE-RS) estar fugindo ao controle de qualidade de atendimento aos seus clientes internos. Pensando nessa melhoria de atendimento e em conjunto com a implementação de uma centralização no atendimento, surgiu a ideia do help desk com qualidade no atendimento ao cliente e de uma gerência via indicadores. Como o ITIL é uma referência em gerência voltada à área de tecnologia de informação iremos juntar a ferramenta com a centralização de atendimento e buscar uma padronização no processo de atendimento. O objetivo geral será de apresentar um estudo sobre as melhores práticas em Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, preparar uma proposta baseada em ITIL capaz de conduzir programas de melhoria de serviços da tecnologia de informação e também demonstrar o caso do framework proposto .

O CONCEITO ITIL

O modelo ITIL é uma biblioteca de melhores práticas (*best practices*) desenvolvida em meados dos anos 80 pelo governo do Reino Unido, atualmente é controlado pelo OGC (*The Office of Government Commerce*) e é de domínio público. Esse conjunto de livros promove a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI (Tecnologia de Informação), disponibiliza para gestão, estruturas de processos e procedimentos gerenciais organizados em disciplinas com intuito de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios da empresa. O ITIL propõe um modelo para todos os tipos de organização, pois

respeita a abordagem individual dos processos de negócio, para tanto se utiliza do ciclo “planejar – executar – verificar - agir” para qualquer sistema de gestão de qualidade. A identificação e organização dos processos de negócio é uma novidade para muitas organizações, pois orientam quais as atividades a organização trabalha, verifica as suas entradas e quais resultados podem ser obtidos através dos processos.

A ITIL é estruturada em processos para a melhor compreensão gerencial de uma organização de TI e organizados em disciplinas com os quais uma empresa pode fazer sua gestão tática e operacional. O gerenciamento de serviços de TI, promovidos pela estrutura de processos é um dos diferenciais agregados para as empresas, pois nos tempos atuais a inter-relação da TI com as empresas se tornou fundamental para o sucesso no alinhamento estratégico com os negócios.

Na biblioteca ITIL encontramos a otimização das práticas além das atividades de como aperfeiçoá-las, descreve e explica a formalização dos processos dentro de uma organização e de como se agrega ao ambiente padronizado dos serviços de TI, já que defini os objetivos e determina a quantidade de esforço necessário que será despendido pela empresa para o alcance do sucesso gerencial, visto que as melhores práticas da ITIL se adaptam aos processos das empresas e não as empresas aos seus processos.

“Seu objetivo é fornecer boas práticas para todos os estágios do ciclo de vida de um serviço, de práticas e funções para gerenciar a estratégia de TI e um portfólio de serviços até como gerir uma equipe de suporte”(DORNBUSCH; FISCHER; STARTZ, 2014).

ITIL é o padrão de fato a ser adotado por empresas que querem trabalhar com padrões e serem incluídas às melhores práticas na área de gerenciamento de serviços em TI. O Helpdesk demonstra ser um dos principais elementos centrais para o uso com ITIL, onde pode ser observado envolvimento de gerenciamento de serviços em TI como um todo (STATDLOBER,2006).

O QUE NÃO É ITIL

- Não é uma metodologia, mas um conjunto de melhores práticas;
- Não se instala, mas trabalhasse como referência;
- Não é o objetivo, o objetivo é a Gestão de Serviços de TI;

SERVICE DESK

Antes de começarmos a falar sobre service desk e ou help desk, precisamos de uma breve explicação das diferenças entre os mesmos e os tipos existentes, visto que para o nosso problema destacamos três tipos:

- **CALL CENTER:** registra as solicitações para encaminhar ao suporte de uma determinada área. Tem como objetivo atender as grandes demandas de ligações telefônicas para direcioná-las. Exemplo: recebesse uma ligação sobre um problema de configuração em um sistema operacional qualquer, a atendente abre o chamado e passa a ligação e ou chamado para o suporte de sistemas operacionais.
- **HELP DESK:** tipo de atendimento que procura resolver problemas de TI que ocorrem no dia a dia de uma empresa qualquer, também gerencia junto aos seus usuários e coordena os incidentes que ocorram da maneira mais rápida possível. Exemplo: um usuário necessita da configuração do seu e-mail no seu novo microcomputador, liga para o help desk e os mesmos resolvem o problema.
- **SERVICE DESK:** O Service Desk vai além dos dois tipos de atendimentos relatados, pois aplica os conhecimentos difundidos da ITIL na gestão estratégica e planejada de serviços de TI, gera um registro inicial, analisa e acompanha todo atendimento até a sua resolução, mapeia os dados e a informação gerada pelo atendimento, presta contas ao usuário via resposta da resolução do problema para análise e registro final.

O service desk passou a ser visto como uma entidade independente dentro de uma empresa, pois trabalha com intuito das melhores práticas visando o melhor atendimento ao cliente, ou seja, o princípio da satisfação ao usuário. Será de sua responsabilidade gerir e acompanhar todas as demandas que chegam e verificar o nível de acordo de serviço (SLA), essas demandas podem ser (incidentes, mudanças, requisições, consultas, reclamações e etc.).

SLA (do inglês *Service Level Agreement*) – É um acordo de nível de serviço firmado geralmente entre a área de TI e seu cliente interno que no nosso caso é o TRE-RS, onde está descrito o serviço de TI, as suas metas de nível de serviço acordado, também os papéis e responsabilidades das partes envolvidas nesse acordo firmado.

O Service Desk é a principal interface operacional dentro da corporação, entre a área de TI e os usuários dos seus serviços. É o primeiro contato dos usuários com a área de TI quando existir qualquer necessidade de contato. (MAGALHAES; PINHEIRO, 2007, p. 107).

A implantação inicial do ITIL começa pelo service desk, sendo assim se concentra todas as chamadas em um único ponto de atendimento, podendo ser via (e-mail, web e ou ligações telefônicas). Normalmente esse sistema WEB é onde serão registrados todos chamados. No estudo de caso em questão (ambiente do TRE-RS) foi escolhido o sistema web OTRS (Open-source Ticket Request System), ou seja, é um sistema de gerenciamento de incidentes livre e de código aberto que uma empresa, organização ou outra entidade pode usar para atribuir rótulos para a entrada de requisições e acompanhar comunicações futuras sobre elas. É um meio de gerenciar consultas recebidas, reclamações, pedidos de suporte, relatórios de defeitos e outras comunicações.

O fluxo do service desk segue da seguinte forma: Para fins de levantamento de dados do atendimento de um departamento, se utiliza um controle de medição, que normalmente são: tempo de atendimento; tempo de espera; tempo de registro de um chamado; taxa de abandono de ligações; conhecimento técnico do assunto; controle das solicitações atendidas, tudo claro, conforme acordado no SLA;

Ao iniciar a nova “caminhada” service desk com ITIL, será necessário atentar aos seguintes itens que serão os pilares de todo serviço: as pessoas, os processos, ferramentas e os sistemas a serem utilizadas em todo processo;

- Porque a correta seleção de pessoal diminui o investimento inicial do service desk, claro que mesmo assim serão necessários os treinamentos iniciais para o conhecimento do processo, do tipo de atendimento e da ferramenta.
- Porque a definição do processo irá determinar como o será o atendimento e como a central de serviços se relacionará com os outros processos ITIL.
- A procura por um sistema adequado, talvez seja o ponto chave para o retorno esperado no service desk, claro não esquecendo que uma central necessita de bons equipamentos de telefonia. No estudo de caso em questão será utilizado a central Asterisk que é um código aberto e gratuito, onde ele consegue transformar um terminal de computador em uma central telefônica, via VoIP. (voz sobre IP), tornado o investimento ainda mais barato.
- O investimento e comprometimento também passam por todos que irão trabalhar direta ou indiretamente com a central de serviços, isso inclui do funcionário do suporte

até o nível gerencial da empresa, claro que se dá via palestras e cursos sobre a central, sobre a ferramenta escolhida e sobre o ITIL.

Um service desk com ITIL lida com incidentes e solicitações de serviços e proporcionando interfaces com os usuários para outras atividades, tais como:

Gerenciamento de incidentes – Seu objetivo é restabelecer a operação normal do serviço o mais rápido possível visando minimizar o impacto negativo ao negócio, também pode existir uma solução de contorno ou reparo rápido para dar continuidade ao serviço do cliente, sendo assim garante o nível de serviço e disponibilidade sempre elevados.

Gerenciamento de problemas - Analisa a causa raiz dos incidentes ocorridos nas infraestruturas de TI, onde pode oferecer soluções momentâneas e ou definitivas, com isso minimiza o impacto dos incidentes e evita que ocorram novamente.

Gerenciamento de configuração - Segundo OGC (2001a p. 121) trabalha com a identificação, registro e notificação dos componentes de TI, incluindo as suas versões, os elementos constitutivos e relacionamentos.

Gestão da mudança - Padroniza toda e qualquer mudança ocorrida no ambiente operacional para minimizar os impactos de incidentes e de problemas relacionados com a mudança na qualidade do serviço.

Gerenciamento de nível de serviço - Gerencia se os serviços prestados pela TI estão de acordo com o que foi estabelecido entre o departamento de TI e os clientes, com intuito de definir o tempo de resolução e restabelecimento de cada demanda.

Gerenciamento de disponibilidade – Gerenciamento dos serviços que mapeia os requisitos relacionados com a disponibilidade dos Serviços em TI, fato que garante alta disponibilidade na operação, sendo responsável também por planejar, implementar e medir os serviços.

Gerenciamento de capacidade - “O propósito principal do Gerenciamento da Capacidade é entender e manter os níveis de entrega de serviços requisitados a um custo aceitável”. (OGC 2001b, p. 121).

Gestão financeira - Objetivo deste processo é os custos envolvidos para a entrega de Serviços de TI (custo de cada serviço de TI para cada atendimento ao cliente).

A IMPLANTAÇÃO SERVICE DESK E OU HELP DESK NO SERVIÇO PÚBLICO

Passos do trabalho de como fora colocado em prática os trabalhos com ITIL e o service desk dentro do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul, conhecido internamente por help desk, claro que conceitualmente pela abrangência, deveria se chamar service desk, como já fora explicado anteriormente.

- Existia um sistema de abertura de chamados que não estava totalmente voltado para as melhores práticas do ITIL, esse fora migrado aos poucos para o OTRS, por ser um sistema gratuito houve uma grande necessidade de entender o funcionamento da tal ferramenta e adapta-lo as necessidades do TRE-RS, inicialmente o uso dessa ferramenta será restrito a TI com intuito de dar andamento ao service desk, após será analisado se haverá uma migração total ou será utilizado às duas ferramentas interligadas para não atrapalhar o bom andamento dos trabalhos do cliente interno.
- Havia uma central telefônica usual do tribunal, mas precisaria de grandes investimentos para transformá-la, conforme necessidade de um ponto focal, sendo assim optou-se pela central asterisk, pela facilidade de transformar um terminal de microcomputador em uma central telefônica, via VoIP e com todas as funções necessárias para de gerência e facilidades para o trabalho do service desk, claro que houve a necessidade de compra de aparelhos telefônicos para o uso da voz sobre IP, porém foram investimentos baixos se compararmos a alteração da central que já era de uso do tribunal.
- Catálogo de Serviços - Sistema web alocado na intranet do tribunal, onde foram armazenados os fluxogramas dos atendimentos, com procedimentos de como resolver a maioria dos possíveis chamados. Esse passo da implantação ainda requer uma atenção maior, visto que se faz necessário analisar até que ponto se pode atender tal demanda sem ter uma senha de administrador.
- Pensou-se estruturalmente em um local de atendimento para que os atendentes do service desk conseguissem trabalhar, houve a colocação de baias de atendimento com micros novos e telefones para cada atendente. Esses atendentes seriam considerados o nível um para o recebimento e atendimento das demandas via telefone, caso não houvesse informação disponível para o atendimento, após consulta ao catálogo de serviços, o chamado seria enviado para o nível dois do setor responsável.
- Houve necessidade de contratar mão de obra especializada, visto que o atendimento no nível um requeria conhecimento de TI, inicialmente foram contratados alguns estagiários que já tinham a ideia do trabalho dentro do tribunal, isso facilitou em muito

os inícios do trabalho, claro que houve treinamentos para os mesmos conhecerem a ferramenta e os procedimentos a serem seguidos, tudo dentro das prerrogativas das boas práticas da ITIL.

Com o uso constante da biblioteca de melhores práticas ITIL, veremos que irá existir um grande envolvimento com o chamado desde a abertura, atendimento e existência de um dono para o mesmo que irá acompanhar o chamado até o final do atendimento a espera do feedback do cliente. A central de serviços será considerada um service desk e não um help desk inicialmente se chamava anteriormente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos dentro do tribunal estão em fase de aperfeiçoamento e ainda teremos um longo caminho até que o service desk esteja em pleno funcionamento e atendendo a todos da forma como prevê o bom atendimento ITIL e o SLA previsto.

Vimos que na Gestão de Serviços não existem técnicas especiais de implementação para se agrupar a ITIL a um framework. O que vai nos orientar quanto ao caminho estar ou não correto serão os resultados da avaliação e a maturidade de processos, essa avaliação irá nos auxiliar a compreender melhor as relações entre todos os processos e os objetivos traçados pelo TRE-RS.

O Service Desk por ser considerada uma entidade independente dentro da TI, tanto que no tribunal foi terceirizada, porém o controle continua junto aos gestores do TRE-RS. Verificamos que a central é o único ponto de contato entre TI e usuários, sendo ela também o responsável pela percepção e satisfação direta com o cliente interno, umas das prerrogativas principais da ITIL.

Ao analisarmos o contexto do artigo vimos que o ITIL é um processo que exige muito de uma organização, tanto em termos de tempo, pessoal e gera custos, porém é uma biblioteca de conhecimento que irá proporcionar melhores atendimentos aos servidores públicos do TRE-RS, trazendo melhores resultados como um todo para o tribunal.

REFERÊNCIAS

CORPO DELIBERATIVO DO ITSMF. **Sobre as melhores práticas , itSMF**. Disponível em : <http://www.itsmf.com.br/portal/?page_id=170>. Acesso em: jan. 2015.

DORNBUSCH, Rudiger; FISCHER, Stanley; STARTZ, Richard. **Entrega Contínua: Como Entregar Software: Bookman**, 2014. 486 p.

EUGENE, S. **ITIL Certified Service Manager**. Disponível em: <http://images.globalknowledge.com/wwwimages/whitepaperpdf/WP_ITIL.pdf> . Acesso em: marc. 2015 .

INTERPROM, USA. **Justification of ITIL**. 2002. Disponível em: <<http://www.interpromusa.com/itilv3foundation.asp?inc=itilv3f>>. Acesso em: fev. 2015.

MANSUR, R. **Governança de T.I. Metodologias, Framework e Melhores Práticas** . [S.l.]: Brasport, 2007.

OGC, Office of Government Commerce. **Service Support**. Londres – Inglaterra: The Stationary Office, 2001b.

STATDLOBER, Juliano. **Help-Desk e SAC com qualidade**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

VAN BON, Jan. **Fundamentos do gerenciamento de serviços em TI**: baseado no ITIL. Amersfoort: Van Haren Publishing, 2006.