

Service Desk - SMF Service Desk

Última revisão feita em 08 de Outubro de 2007.

Objetivo

Entrando no quadrante de Suporte iremos estudar neste artigo as atribuições de um Service Desk sugeridas pela SMF Service Desk do MOF, isso inclui desde uma rotina de tarefas até relações com outras SMFs, boa leitura para todos.

Introdução

Obs.: Achei melhor deixar alguns termos em inglês mesmo porque na maioria das vezes iremos trabalhar com eles desta forma no mercado.

A SMF Service Desk, é responsável por descrever como deve funcionar um Service Desk que será o responsável por coordenar o Gerenciamento de Incidentes. A meta aqui é resolver as solicitações dos clientes e usuários da melhor forma e no melhor tempo possível, além disso, é muito importante definir e documentar de forma bem clara as metas e objetivos do Service Desk. Podemos criar uma missão ou até mesmo um conjunto de metas que definam como oferecer suporte e os meios para alcançar este propósito.

Dependendo do tipo de suporte que a organização pretende fornecer através do Service Desk deveremos levar em conta muitos fatores como tamanho da empresa, da equipe de suporte e o escopo do suporte. Porém, independente do tamanho da equipe o Service Desk deve ser o único ponto de contato entre os usuários e o departamento de TI, ampliando também esta característica para as outras SMFs, com o objetivo de oferecer um suporte de alta qualidade e que busque alcançar as metas da empresa identificando e baixando o custo total de propriedade (TCO) dos serviços de TI. A equipe deverá prestar suporte às mudanças no ambiente de toda a organização aumentando a satisfação dos usuários e retendo clientes ao mesmo tempo em que identifica oportunidades de negócios.

Antes de conhecermos um pouco mais sobre as atribuições de um Service Desk eu quero deixar bem claro aqui que é possível trabalhar com três estruturas diferentes, a centralizada, a descentralizada e a virtual, porém este é um assunto que eu trato em outro artigo.

Definições Importantes

Para entendermos melhor este artigo e a documentação oficial para esta SMF vamos conhecer algumas definições importantes que também são recomendadas pela Microsoft na própria documentação do MOF, lembrando também que mesmo algumas definições sendo as mesmas encontradas no mercado muitas delas são feitas com base nesta SMF.

Call: É um chamado, qualquer contato feito com o Service Desk pelo cliente seja por telefone, e-mail ou qualquer outro meio.

Incident: Um evento que foge do padrão no ambiente de operações de serviço, que pode causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço prestado.

Initial Support Team: Equipe responsável pela primeira linha de suporte aos incidentes e solicitações de serviços, geralmente chamada de Suporte de Primeiro Nível. Tem

como responsabilidade tentar solucionar os incidentes logo no primeiro contato, seguindo scripts e identificando as soluções conhecidas. Em muitas organizações o Service Desk atua como suporte de primeiro nível.

Known Error: Um incidente ou problema que já tem a causa raiz conhecida e possui um Workaround temporário ou uma alternativa de correção permanente identificada. Deverá permanecer como um Erro Conhecido até que alguma mudança no ambiente acabe com sua probabilidade de acontecer.

Major Incident: É um incidente que oferece um alto grau de impacto para o ambiente necessitando uma resposta mais rápida que o normal. Geralmente este tipo de incidente precisa de uma coordenação conjunta, escalonamento da gerência, mobilização de recursos adicionais e aumenta da comunicação.

Problem: A causa desconhecida de um ou mais incidentes. Um problema é identificado como uma causa raiz não solucionada.

Resolution Group: São grupos de especialistas que resolvem incidentes e solicitações que não foram solucionadas no primeiro nível. Em algumas empresas estas grupos são separados em níveis (como suporte segundo nível, terceiros e etc) ou em subáreas (como suporte a redes, a mainframe, banco de dados e etc), mas dependendo do tamanho da equipe de TI estes grupos podem ser formados de modo híbrido.

Service Request: É uma solicitação de um novo serviço ou uma alteração em um existente. Nas organizações temos alguns tipos diferentes de Service Request, as mais comuns são Requests For Change (RFCs) e Requests For Information (RFIs).

Solution/Permanent Fix: São os meios possíveis identificados de se resolver um incidente ou problema que fornecem uma resolução permanente.

Workaround: São os meios possíveis identificados de se resolver um incidente em particular que permite o serviço voltar ao normal, porém não soluciona o problema de fato, não acabando com sua causa raiz.

Descrição de Processos e Atividades

As atividades sugeridas por este guia podem ser representadas por um fluxo de processos que aborda as tarefas fundamentais necessárias para mantermos com excelência a rotina de um Service Desk, a seguir iremos conhecer as fases deste processo.

Operate Service Desk

Nesta primeira etapa encontramos os processos e tarefas realizadas no dia-a-dia de atividades de um Service Desk como o gerenciamento diário de recursos e time garantindo o número de chamados esperado e monitorando o nível de habilidade da equipe. Deveremos garantir também que a comunicação com os clientes construa uma relação pró-ativa e reativa, executando os processos necessários para oferecer informações e controles para outras SMFs, fazendo a propaganda do Service Desk e encorajando o uso de suas facilidade e capacidades. Deveremos também monitorar o desempenho dos recursos, processos, ferramentas e da satisfação do clientes com o Service Desk e ainda preparar relatórios necessários para o gerenciamento do setor.

Optimize Service Desk

Nesta segunda etapa deveremos executar as tarefas diárias paralelas às tarefas de operação necessárias para garantir que o Service Desk opere o mais eficaz e eficiente possível. Além disso, deveremos buscar uma melhoria contínua nos processos do Service Desk para melhorar os SLAs, para isso teremos que revisar as operações com relação aos SLAs e OLAs, teremos também que aperfeiçoar os processos, determinar as exigências de Outsourcing, aperfeiçoar o nível de habilidade do time, rever a quantidade necessária de analistas na operação pensando sempre em manter um nível

ideal para o atendimento dos chamado, aperfeiçoar a tecnologia utilizada e por fim revisar e aperfeiçoar o monitoramento com base em indicadores (KPIs).

Atenção: Vale lembrar que cada uma das etapas descritas acima oferece muito mais detalhes do que os que vimos aqui, porém detalhar o processo não é o intuito agora, com este artigo nós devemos entender basicamente como funcionam estes passos, mas futuramente iremos estudar estas recomendações na prática, para isso continuem acompanhando os artigos.

Logo abaixo podemos ver o diagrama que representa o fluxo citado acima, os processos neste caso apresentam um início, meio e fim, com relação às tarefas macros de um Service Desk, acompanhe:

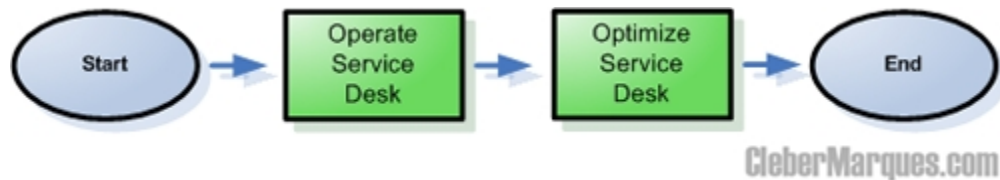


Figura 1 – Fluxo de processos do Service Desk.

Com as novas tecnologias desenvolvidas pela Microsoft temos muito mais alternativas do que antes para nos apoiar na resolução dos passos descritos acima, um bom exemplo é o System Center, uma família de soluções de gerenciamento de TI que nos ajuda planejar, implantar, gerenciar e otimizar de forma pró-ativa nosso ambiente, temos também o SMS, MOM, ISA, Windows Server 2003 o 2008 entre outros, mas este é assunto para um próximo artigo.

Conclusão

E estas são as sugestões do MOF para criarmos e mantermos um Service Desk em pleno funcionamento, nós aprendemos aqui que não basta atender os nossos usuários, temos que fazer isso buscando a sua satisfação com o foco na resolução do incidente, sendo assim este será o assunto do próximo artigo onde iremos falar um pouco mais sobre o gerenciamento de incidentes, não percam, muito obrigado.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. www.microsoft.com
2. Microsoft Brasil. www.microsoft.com.br
3. Documentação oficial do MOF. www.microsoft.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques
contato@clebermarques.com

Segunda-feira, 08 de Outubro de 2007.