

CENTRAL DE ATENDIMENTO WEB

Sistema de Gestão de Chamados que permite o registro e o acompanhamento de solicitações de serviços e incidentes relativos ao ambiente de TIC.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

A central de atendimento web inclui:

- ✓ Disponibilização de Interface web com o Catálogo de Serviços por meio da qual:
 - Usuários finais solicitam serviços ou registram incidentes
 - Técnicos recebem os tickets (incidentes e solicitações reportados) para resolução
- ✓ O Catálogo de Serviços consiste na relação dos serviços de TIC que a equipe de suporte está preparada para atender, como, por exemplo, a liberação de senha de usuário, que tenha sido bloqueada por excesso de tentativas incorretas
- ✓ A solução compreende a disponibilização de um Catálogo de Serviços exclusivo, que pode ser composto por até 80 atividades distintas de baixa complexidade ou até 40 de alta. Entende-se “atividade” como o relacionamento entre ação e item, tais como:

Ação	Item	Atividade
Alteração	Usuário	Alteração de usuário
Criação		Criação de usuário
Exclusão		Exclusão de usuário
Alteração	Pasta de rede	Alteração de pasta de rede
Criação		Criação de pasta de rede
Exclusão		Exclusão de pasta de rede
Alteração	E-mail	Alteração de e-mail
Criação		Criação de e-mail
Exclusão		Exclusão de e-mail

No quadro exemplo acima, haveria 09 atividades.

- ✓ Por sua vez, entende-se os níveis de complexidade da seguinte maneira:
 - Serviços de baixa complexidade (contemplam aprovação hierárquica e/ou geração de um único ticket);



- Serviços de alta complexidade (contemplam aprovação e fluxos personalizados e/ou geração de mais de um ticket com suas respectivas tarefas);
- ✓ A solução contempla também o fornecimento de relatórios padronizados, com visões consolidadas por categorias, departamentos, sumário, analistas e pendências de aprovação;
- ✓ Forma de comercialização no modelo SaaS (software como serviço), que abrange:
 - Serviços de infraestrutura para hospedagem do sistema e sua sustentação (Console de Gerenciamento). Cada licença contempla acesso não simultâneo de até 3 analistas;
 - Ativação do catálogo de serviços e alteração e ativação de novas atividades, de acordo com a complexidade (baixo ou alta);
 - Cadastro de dados: cadastro dos usuários da ferramenta e estrutura organizacional do órgão e manutenção

BENEFÍCIOS

- ✓ Maior autonomia e facilidade de acesso ao suporte técnico para os usuários finais;
- ✓ Melhor controle e gerenciamento dos incidentes do ambiente de TIC, em aderência às melhores práticas preconizadas pelo ITIL e ISO 20.000;
- ✓ Facilidade de utilizar o sistema como serviço, sem ter que se preocupar com sua manutenção, infraestrutura de TI necessária ao seu funcionamento e equipe de suporte.
- ✓ Módulo de relatórios para extração de dados estratégicos
- ✓ Possibilidade de implementação de Acordos de Nível de Serviço/Atendimento - OLA/SLA
- ✓ Criação de Base de Conhecimento para autoatendimento



Portfólio

SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

- ✓ Serviços de Central de Atendimento (Help Desk/ Service Desk), para registro e abertura de chamados, que devem ser contratados separadamente
- ✓ Serviços e sistemas de Gestão de Ativos (itens de configuração de TIC)
- ✓ Customização da interface (telas) do sistema

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Mapeamento dos serviços oferecidos pelo suporte técnico para elaboração do projeto de implantação da interface do sistema;
- ✓ Levantamento e carga inicial de dados, isto é, dados de cadastro do cliente referentes a usuários e estrutura organizacional (unidades ou departamentos), perfis/níveis de aprovação;
- ✓ Link Intragov ou acesso à Internet

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Os seguintes produtos não fazem parte do escopo da Central de Atendimento Web, podendo ser adquiridos à parte:
 - Central de Atendimento (Help Desk / Service Desk) da PRODESP, responsável pelo registro e abertura dos chamados;
 - Chamado Técnico;
 - Administração da Estação de Trabalho
 - Modalidades de Serviços Profissionais:
 - Suporte a Usuários;
 - Suporte à Infraestrutura;
 - Administração de Redes;
 - Administração de Banco de Dados

