



OTRS apoiando a implantação ITIL – um caso de uso

Superintendência de Governança
Eletrônica e de Tecnologia da
Informação e Comunicação
(SeTIC/UFSC)



Agenda

- Introdução
- Visão geral ITIL
- OTRS
- ITIL na UFSC (SeTIC)
- Colaboração



Atendimento a usuários Modelo até Junho/2012

- Diversas formas de recepção
- Sem registro
- Sem acompanhamento
- Baseado em pessoas
- Sem divisão de papéis



Introdução

- Modelo não padronizado de atendimento
 - Sem transparência ao usuário
- Dependente de pessoas e não de processos
 - Atrasos, faltas, etc.
- Sem registro
 - Como rastrear problemas e identificar deficiências?
- Divisão de papéis
 - Desenvolvedor atendendo usuário final

ITIL

- Melhores práticas de TI
- Registrar, organizar e otimizar o atendimento
- Documentar e padronizar atividades
- Não depender de pessoas específicas
- Adotados por diversas instituições
 - MIT, Standford, UNICAMP, etc.
- Várias ferramentas no mercado
 - OTRS, GLPI, Qualitor, etc.



ITIL

Atendimento

- Organizado em níveis
 - **Primeiro nível** – recepção e resolução de casos comuns
 - **Segundo nível** – conhecimento e acesso internos a sistemas e serviços
 - **Terceiro nível** – alta complexidade – especialistas nos serviços e sistemas
- Cada nível é um *filtro* para o nível superior

ITIL

Atendimento

- Ponto central de atendimento
 - Forma clara para o usuário
 - Equipe especializada em atender usuários
 - Evita o contato com equipes internas / especializadas
 - Interrupção do trabalho





ITIL

Classificação de chamados

- **Incidente** – caso pontual
- **Problema** – origem de vários incidentes
- **Mudança** – alteração em serviços
- **Dúvida**

Gestão de mudanças

- Informar de antemão usuários
- Registrar mudanças - rastreabilidade
- Gerenciar a situação do inventário de TI





ITIL

Benefícios

- Melhor documentação dos serviços
- Transparência aos usuários
- Estatísticas de atendimento
 - Impacto de mudanças e problemas



ITIL

Benefícios

- Não depender de pessoas específicas
 - Férias, afastamentos.
- Divisão de atividades
 - *Segregação de funções (IN 04)*
- Auxiliar e não complicar os processos





OTRS

- Suporte a implantação ITIL
 - ITSM homologado pelo PinkVerify
- Gratuito
 - Venda de suporte e desenvolvimento
- Desenvolvido há mais de 10 anos
 - Grande evolução na versão 3.0





OTRS

- Documentação atualizada e extensa
- Configuração altamente personalizável
- Framework extensível



– PERL

– Desenvolvimento de *plugins* é simplificado



OTRS

- Interface Web e Móvel
- Integração com LDAP
- SLA
- Interação por e-mail
- Auto respostas
- Gestão de configuração
- Portal do usuário
- Relatórios
- Webservices
- **FAQ**
- **Filas**



ITIL na UFSC (SeTIC)

- Processo gradual
 - Reduzir impacto
- Capacitação e aproveitamento de pessoas
- Processo distribuído
 - Técnicos de centros e campi remotos



ITIL na UFSC (SeTIC)

Base de usuários e atendentes

- Integrada ao LDAP UFSC (**idUFSC**)
- Rápida configuração no OTRS
- Sistema seguro e de fácil manutenção
 - Senha centralizada e única





ITIL na UFSC (SeTIC)

Abertura de chamados

Portal básico

- Baseado em e-mail
- Temporário

Seu nome (obrigatório):

Seu e-mail (obrigatório):

Telefone:

Motivo (obrigatório):

Um incidente é um serviço que está funcionando e no momento não funciona mais, está com problema. Uma mudança é a necessidade de alterar um serviço que está funcionando ou solicitar um novo serviço.

Serviço (obrigatório):

Assunto (obrigatório):

Unidade:

Local (se aplicável):

Sua mensagem:

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina | Central de Atendimento - (48) 3721-9000 |

Portal do OTRS

- Acesso via idUFSC (LDAP)
- Registrar e acompanhar

SeTIC - Portal de Chamados

Novo Chamado | Meus Chamados | FAQ | Pesquisa FAQ

Desenvolvido por OTRS 3.1.6

Formulário de Atendimento

Utilize este formulário para abrir um novo chamado junto à SeTIC. C no menu acima.

Antes de abrir um chamado, pesquise na **FAQ** se já não há uma solução.

Telefone:

Local (se aplicável):

Unidade:

Motivo (obrigatório):

Um incidente é um serviço que estava funcionando e no momento não funciona mais. Uma mudança é a necessidade de alterar um serviço que está funcionando.

Serviço:

Assunto:

Descrição:

ITIL na UFSC (SeTIC)

Abertura de chamados

Telefone

- Usuário está sem rede, com problema no **idUFSC**.

Presencial

- Para registro dos atendimentos realizados





ITIL na UFSC (SeTIC)

Interação com usuários

- Registro do chamado enviado ao usuário
 - Número e informações adicionais

Assunto:[Ticket#2013083010000458] Chamado registrado com sucesso

Data:Fri, 30 Aug 2013 14:39:02 -0300

De:Atendimento dos Serviços de TI <servicos.ti@sistemas.ufsc.br>

Empresa:UFSC

Para:Edison Melo <edison.melo@ufsc.br>

Olá Edison Tadeu Lopes Melo,

seu chamado foi aberto com sucesso. Ele foi registrado sob o número **2013083010000458**.

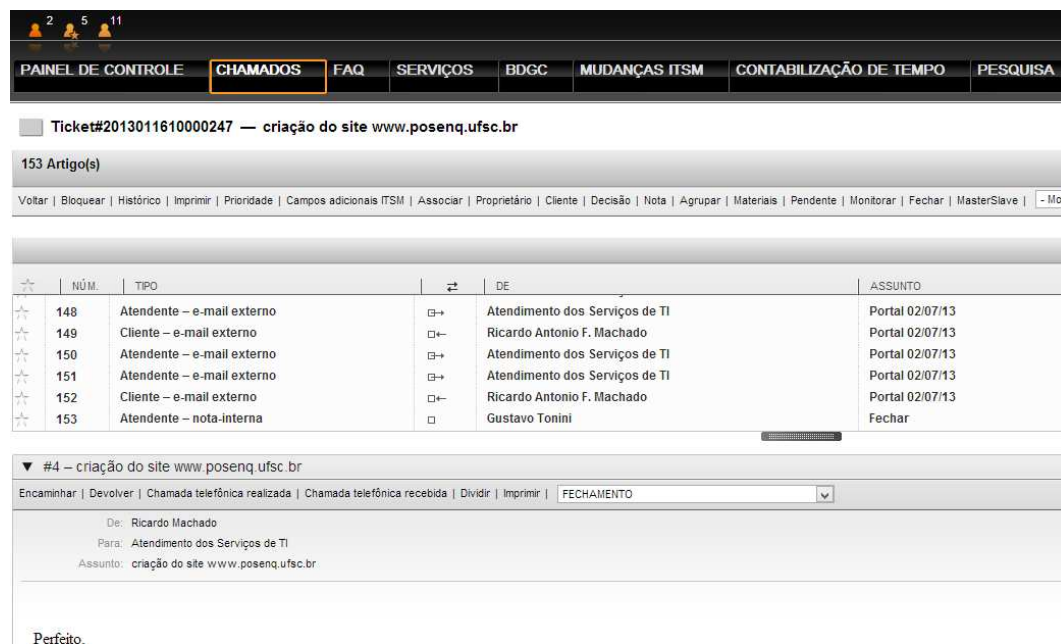
Você pode acompanhá-lo pelo **Portal de Chamados da SeTIC**, disponível no endereço: <https://chamados.setic.ufsc.br>

Os dados do seu chamado são:

ITIL na UFSC (SeTIC)

Interação com usuários

- Comunicação registrada por e-mail
 - Integrado ao OTRS
 - E-mails e notas



The screenshot displays the OTRS interface. At the top, there are navigation tabs: PAINEL DE CONTROLE, CHAMADOS (highlighted), FAQ, SERVIÇOS, BDGC, MUDANÇAS ITSM, CONTABILIZAÇÃO DE TEMPO, and PESQUISA. Below the tabs, the ticket number and subject are shown: Ticket#201301161000247 — criação do site www.posenq.ufsc.br. A list of 153 articles is shown, with a table of recent articles:

☆	NÚM.	TIPO	DE	ASSUNTO
☆	148	Atendente – e-mail externo	Atendimento dos Serviços de TI	Portal 02/07/13
☆	149	Cliente – e-mail externo	Ricardo Antonio F. Machado	Portal 02/07/13
☆	150	Atendente – e-mail externo	Atendimento dos Serviços de TI	Portal 02/07/13
☆	151	Atendente – e-mail externo	Atendimento dos Serviços de TI	Portal 02/07/13
☆	152	Cliente – e-mail externo	Ricardo Antonio F. Machado	Portal 02/07/13
☆	153	Atendente – nota-interna	Gustavo Tonini	Fechar

Below the table, the details for ticket #4 – criação do site www.posenq.ufsc.br are shown, including the sender (Ricardo Machado), recipient (Atendimento dos Serviços de TI), and subject (criação do site www.posenq.ufsc.br). The status is marked as 'Perfeito'.

ITIL na UFSC (SeTIC)

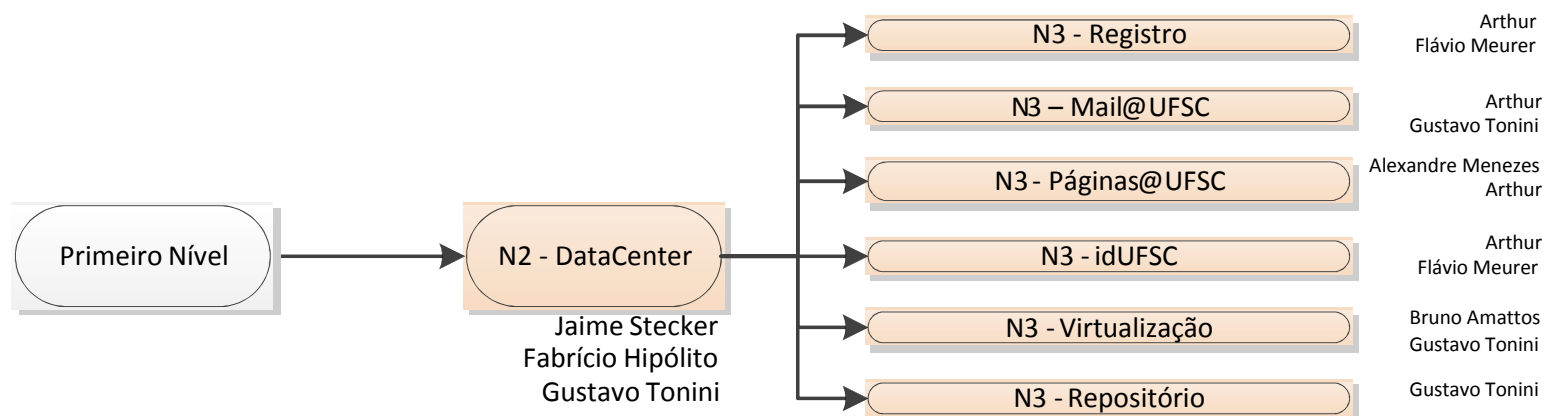
Estruturação do atendimento

- Estabelecimento de filas por nível
 - **Primeiro nível** – fila primária na SeTIC e filas por Centro/Campi
 - **Segundo nível** – filas por grandes áreas da SeTIC (redes, centro de dados, desenvolvimento corporativo)
 - **Terceiro nível** – filas por serviços e sistemas (rede sem fio, telemática)



ITIL na UFSC (SeTIC)

Estruturação do atendimento



ITIL na UFSC (SeTIC)

Estruturação do atendimento

- Estabelecimento de filas por nível
 - **Primeiro nível** – atendimento de incidentes
 - **Segundo nível** – incidentes avançados e documentação (**FAQ**)
 - **Terceiro nível** – análise de problemas e documentação eventual



ITIL na UFSC (SeTIC)

Gestão de configuração

- Registro de todos os ativos de rede
 - Localização, utilização, IPs
 - **Customização** de marcas, modelos e locais de instalação
 - **Histórico** do dispositivo



ITIL na UFSC (SeTIC)

Gestão de configuração

The screenshot displays the OTRS configuration management interface. The top navigation bar includes tabs for 'PAINEL DE CONTROLE', 'CHAMADOS', 'FAQ', 'SERVIÇOS', 'BDGC', and 'MUDANÇAS ITSM'. The 'BDGC' tab is active, showing a search for 'M Configitem: Access Point'. Below the search bar, there are filters for various device types: 'Todas 3056', 'Access Point 362', 'Gbic 165', 'Hub 32', 'IP 1911', 'Impressora 0', 'Monitor 0', 'Notebook 2', 'Outros 28', and 'PC 0'.

A table lists configuration items with columns for 'ESTADO', 'CONFIGITEM#', 'NOME', and 'IP'. The first item is highlighted in orange:

ESTADO	CONFIGITEM#	NOME	IP
Operational	10153000588	FGL1719S16Z	
Operational	10153000488	p14w184000350	
Operational	10153000487	dqlr162000007	
Operational	10152000496	4qkr162000007	

Below the table, there are navigation options: 'Voltar', 'Histórico', 'Editar', 'Imprimir', 'Associar', and 'Duplicar'. The 'Histórico' option is selected, leading to a detailed view of the configuration item '10153000488 - Histórico - Item de Configuração - OTRS::ITSM 3.1.7 - Google Chrome'. The URL is <https://otrs.setic.ufsc.br/otrs/index.pl?Action=AgentITSMConfigItemHistory;ConfigItemID=4474;VersionID=5721>.

The 'Histórico de Config Item: 10153000488' section shows a table of actions:

AÇÃO	COMENTÁRIO	DETALHES	USUÁRIO
ConfigItemCreate	Novo item de configuração (ID=4474)	Visão de Zoom	jorge.bast
VersionCreate	Nova versão criada (ID=5721)	Visão de Zoom	jorge.bast
DefinitionUpdate	Definição do IC atualizada (ID=43)	Visão de Zoom	jorge.bast
NameUpdate	Nome alterado (novo=p14w184000350; antigo=)	Visão de Zoom	jorge.bast
IncidentStateUpdate	Estado de incidente alterado (novo=Operational; antigo=)	Visão de Zoom	jorge.bast

At the bottom of the configuration item view, there is a section for 'Detalhes da Versão do Item de Configuração' with a table of properties:

PROPRIEDADE	VALOR
Nome:	p14w184000350
Estado de Implantação:	Produção
Estado de Incidente:	Operational

ITIL na UFSC (SeTIC)

Extensões do OTRS

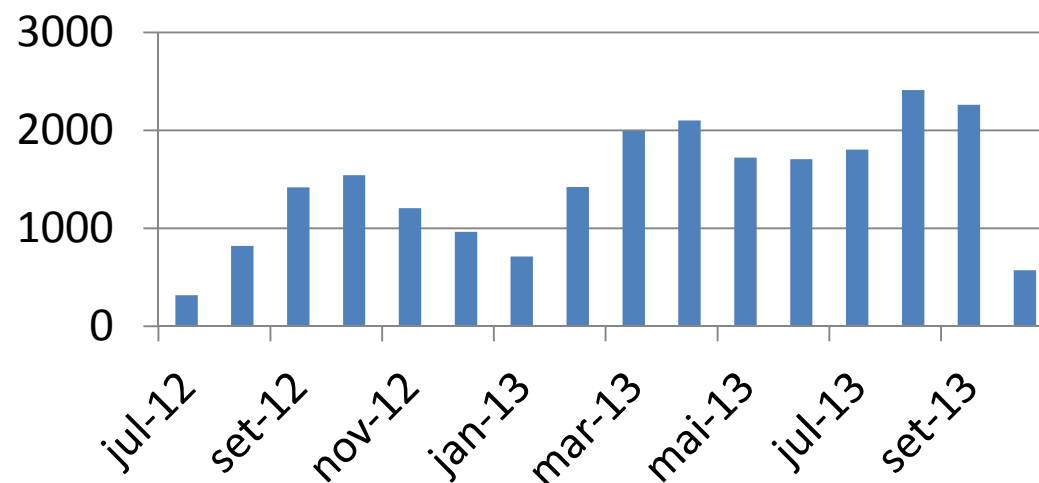
- Produzidas
 - Módulo de operações (circuitos e chamados)
 - Registro de consumo de materiais (telemática)
 - Atalhos para FAQ
- Em desenvolvimento
 - Abertura personalizada por serviços
 - Gestão de incidentes de segurança
 - Georeferência de ativos de rede
 - Publicação de mudanças

ITIL na UFSC (SeTIC)

Estatísticas

- **22.790 tickets** desde Julho/2012
- 87 filas em operação
- 146 atendentes
- **100 tickets** resolvidos diariamente

Atendimentos





Colaboração

- Entre instituições
 - Reduzir o esforço repetido
- Experiências e de código
 - Módulos do OTRS
 - Experiência na customização e utilização da ferramenta
- Implantação em outras áreas fora de TI



Contato

Rodrigo Gonçalves

rodrigo.g@ufsc.br

<http://setic.ufsc.br/>