

Central de Serviços de TI

Módulo SUAP



Processo de construção

- Levantamento de serviços atuais
- Reuniões para definição de serviços
- Consulta de aprimoramento do catálogo de serviços com a TI
- Análise de requisitos do módulo
- Desenvolvimento do módulo
- Apresentação e Treinamento dos usuários

Características Gerais

- Totalmente baseado no Catálogo de Serviços de TI
- Ponto único de contato com a TI
- Visa facilitar a comunicação com os usuários
- Visa documentar procedimentos gerais dos Serviços de TI

Catálogo de Serviços de TI

- Documento que descreve os serviços que a TI presta
- Voltado para o usuário
- Fala a linguagem do usuário
- Não técnico

Categorias de Serviços

- Apoio ao Ensino
- Comunicações
- Datacenter
- Equipamentos
- Redes e Internet
- Sistemas e Aplicativos

Grupos de Serviços

- Acesso a Bibliotecas Virtuais
- Acessos e contas
- Ambiente Virtual de Aprendizagem - EaD - Moodle
- Aplicativos para Estações de Trabalho
- Arquivos de rede
- Câmeras de monitoramento de segurança
- Dreamspark Premium

Grupos de Serviços

- E-mail
- Equipamentos de TI
- Hospedagem de Servidor Virtual
- Hospedagem de Sites Web
- Impressora / Scanner
- Internet
- Laboratórios Móveis

Grupos de Serviços

- Portal Docentes
- Portal Institucional
- Q-Acadêmico e SIABI
- Rede Cabeada
- Rede sem fio
- SUAP
- Telefonia VoIP

Grupos de Serviços

- Terminais de Ponto/Refeitório/Chaves
- Tokens e Certificados Digitais
- Trabalho remoto (Acesso via VPN)
- Videoconferência e Webconferência

Serviços

- Chamados são ocorrências de Serviços
- Unicamente relacionados com o catálogo de serviços
- Classificados em Incidentes e Requisições
- Informar ou Solicitar
- Tempo de SLA
- Direcionados para Centros de Atendimento

Serviços

Hospedagem de sites Web

Serviço de hospedagem de sites web de projetos e eventos do Instituto nos servidores de rede administrados pela equipe de TI.

Serviços

- Solicitar hospedagem de site
- Solicitar alteração de espaço de hospedagem do site
- Informar site hospedado lento ou fora do ar

Centros de Atendimento

- Cadastrados de acordo com o catálogo de serviços
- Já definidos pelo catálogo:
 - Local
 - DIGTI
 - EaD

Grupos de Atendimento

- Definidos por cada Campus
- Podem existir um ou mais por Campus
- Cada grupo deve possuir um responsável
- Níveis de suporte
- Todo grupo possui um “grupo pai”

Atores

- Requisitante
- Interessado
- Atendente
- Responsável por Grupo
- Autorizador (a ser implementado)

Base de Conhecimento

- Baseada em níveis de visualização
- Perguntas Frequentes
 - Usuários (Público em Geral)
- Técnica
 - Baseada nos serviços
 - Visualização baseada nos Grupos de Atendimento

Notificações por e-mail

- INTERESSADO

- Ao abrir chamado
- Na atualização de status
- Novo comentário pelo atendente
- Chamado resolvido (com solicitação de fechamento)
- Estouro de SLA de chamado aberto por ele

Notificações por e-mail

- ATENDENTE

- Chamado atribuído a ele
- Comentário do usuário em chamado atribuído a ele
- Estouro de SLA em chamado atribuído a ele
- Aprovação em chamado atribuído a ele

Notificações por e-mail

- RESPONSÁVEL DE EQUIPE
 - Estouro de SLA nos chamados da equipe
 - Chamado resolvido (com solicitação de fechamento)

Demonstração do sistema

