

## PESQUISA DE UM SOFTWARE ADEQUADO A UM CALL CENTER PARA A EMPRESA ALLOC IT UTILIZANDO COMO BASE A ITIL.

**Alex dos Santos Liberato<sup>1</sup>, Daniel Sá dos Santos Gomes<sup>2</sup>, Rui Nelson Taborda de Almeida<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup> Universidade do Vale do Paraíba – Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo,  
Av. Shishima Hifumi, 2911 CEP 12244-00 São José dos Campos – SP - Brasil,  
<sup>1</sup> [alexsjc@gmail.com](mailto:alexsjc@gmail.com), <sup>2</sup> [danielsasg@yahoo.com.br](mailto:danielsasg@yahoo.com.br), <sup>3</sup> [ruir@univap.br](mailto:ruir@univap.br)

**Resumo-** Este artigo apresenta uma pesquisa de um software adequado a um *Call Center* para a empresa Alloc IT utilizando como base a ITIL. O objetivo é o levantamento de informações sobre softwares a serem utilizados pelos analistas do *Call Center*, os serviços a serem prestados aos clientes e as ferramentas existentes no mercado que implementam os fundamentos da ITIL, visando à melhor relação custo-benefício, suas vantagens, a prevenção contra falhas para usuários/clientes da Alloc IT. A ITIL é uma biblioteca de boas práticas (do inglês *Best Practices*) desenvolvida no final dos anos 80 e é formada por um conjunto de livros que busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI), porém, ela não é um modelo pronto, deve ser adaptado em cada empresa. As melhores práticas representam um conjunto de orientações baseado nas melhores experiências dos profissionais qualificados e especializados em um determinado campo.

**Palavras-chave:** ITIL, *Help Desk*, *Call Center* e Tecnologia da Informação (TI).

**Área do Conhecimento:** Engenharia de Computação.

### Introdução

Devido à globalização, muitas empresas de diversos ramos de atividades utilizam a tecnologia da informação para automatizar processos e facilitar a vida cotidiana. Infelizmente, os sistemas de informação estão sujeitos a falhas, sejam por hardware, software, aplicações e etc., várias empresas de pequeno porte, até multinacionais, necessitam usufruir do suporte a esses sistemas para evitar um tempo significativo de indisponibilidade, pois uma empresa parada representa um prejuízo na produção ou no faturamento.

Para isso, estas empresas estão se adequando às normas e às melhores práticas para prevenir o sistema contra falhas, sejam elas da área de Tecnologia da Informação (TI) ou não, e aprendendo a solucionar problemas o mais rápido possível. Dessa forma a criação de uma central de atendimento vem centralizar o recebimento de ligações telefônicas e e-mails que reportam pedidos ou problemas de usuários finais e distribuir aos analistas de sistemas responsáveis para que estes atuem no que for necessário.

A entrada e saída de informação da central de atendimentos são armazenadas em um software e nele contempla o andamento dos pedidos de usuários, relatórios de atendimentos, andamentos das tarefas e registros de incidentes.

Existe uma biblioteca de boas práticas desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) e atualmente sob custódia da OGC

(*Office for Government Commerce*) da Inglaterra, chamada ITIL (Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação, do inglês, *Information Technology Infrastructure Library*). Ela é formada por um conjunto de livros que busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto compreensivo de processos e procedimentos gerenciais organizados em disciplinas com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional e, vista de alcançar o alinhamento estratégico com o negócio (os clientes). A ITIL não é um modelo pronto, deve ser adaptado em cada empresa.

A Alloc IT é uma empresa de pequeno porte (menos de 100 de funcionários) voltado ao desenvolvimento de um sistema que é seu principal foco. Cada cliente que compra o sistema desenvolvido tem características de uso e dúvidas sobre o funcionamento do programa.

Alloc IT espera centralizar e organizar todos os chamados, facilitando o atendimento e construindo uma base de conhecimento com a implementação da ITIL.

### Metodologia

Efetuar-se estudos em apostilas para certificação em Fundamentos da ITIL (ITIL Foundations) foram utilizadas para entender os conceitos teóricos e as práticas para aplicar essa metodologia em uma empresa de TI.

A ITIL é constituída por 7 livros principais que abrangem a Gestão de Serviços de TI. São eles:

- Suporte a Serviços (*Service Support*);
- Entrega de Serviços (*Service Delivery*);
- Gerenciamento de Aplicações (*Application Management*);
- Gerenciamento de Infra-Estrutura (*ICT Infrastructure Management*);
- Perspectiva de Negócio (*Business Perspective*);
- Gerenciamento de Segurança (*Security Management*);
- Planejamento para Implementar Gerenciamento de Serviços (*Planning to Implement ITSM*).

Neste projeto, foi utilizado o livro Suporte a Serviços que define os conceitos, atividades, funções, objetivos, escopo, benefícios e desafios para implementá-lo. Segue abaixo as subdivisões deste livro o que ele aborda:

Central de Serviços: Fornece um único ponto de contato para os usuários, restaura a operação do cliente tão rapidamente quanto possível e fortalece a reputação de TI. Como resultados:

- Único ponto de contato;
- Comunicações pró-ativas com as unidades do negócio;
- Melhor utilização da equipe;
- Posse dos incidentes durante todo seu ciclo de vida.

Gerenciamento de Incidentes: Restaura a operação normal do serviço tão rapidamente quanto possível e minimiza o impacto nas operações do negócio para assegurar os melhores níveis possíveis de qualidade e de disponibilidade do serviço. Como resultados:

- Impacto reduzido do negócio do cliente;
- O usuário e o cliente ficam mais satisfeitos.

Gerenciamento de Problemas: Remove erros da infra-estrutura executando a análise da causa raiz para corrigir problemas atuais e prevenir os problemas futuros, ou seja, estabilidade. Como resultados:

- Prevenção de incidentes;
- Resolução mais rápida dos incidentes;
- Melhoria na disponibilidade dos serviços de TI.

Gerenciamento de Mudanças: Assegura que os métodos e os procedimentos padronizados sejam usados para a manipulação eficiente e imediata de todas as mudanças na infra-estrutura de TI, para minimizar o impacto de problemas relacionados a mudanças. Como resultado:

- A implementação consolidada, controlada e estruturada de todas as mudanças;
- Controle do recurso excedente de alocação e consumo;
- Melhor comunicação a respeito de mudanças;
- Melhor gerenciamento de risco;

- Habilidade de acomodar um elevado número de mudanças com impacto reduzido ao negócio.

Gerenciamento de Configuração: Localiza todos os itens da infra-estrutura de TI incluindo hardware, software e documentação tão bem quanto o relacionamento entre eles a fim de dar suporte aos serviços de TI. Como resultados:

- Visão completa (base de dados central) da infra-estrutura de TI;
- Fonte de informação para todos os outros processos.

Gerenciamento de Liberação: Controla firmemente o armazenamento físico e lógico, gerenciamento e distribuição de todos os itens de hardware e software de forma a assegurar que somente exista software testado e aprovado. Como resultado:

- Configurações e formatos padrão para todos os produtos;
- Conformidade com licenças;
- Custo reduzido para distribuição e sustentação;
- Estratégia de liberação definida para todos os produtos.

Para entender melhor na prática sobre a metodologia a ser aplicada, a ITIL, realizamos entrevistas com profissionais da área de TI da J&J do Brasil e da Onset Tecnologia (prestadora de serviços de TI a J&J) e buscamos no mercado *softwares* (programas) que implementam essa metodologia para que adequá-lo como solução ao projeto deste *Call Center*.

Os sistemas analisados foram: *ManageEngine SupportCenter Plus*, *Rothmann IT Service Desktop* e *GMF*.

O *ManageEngine Support Center Plus* tem uma aparência agradável, com muitos ícones ilustrativos, um suporte e um representante no Brasil. O programa é todo em inglês.

A *Web Site* para testar o programa é: <http://demo.supportcenterplus.com/HomePage.do>.

A Figura 1 mostra a tela principal do programa *ManageEngine*.

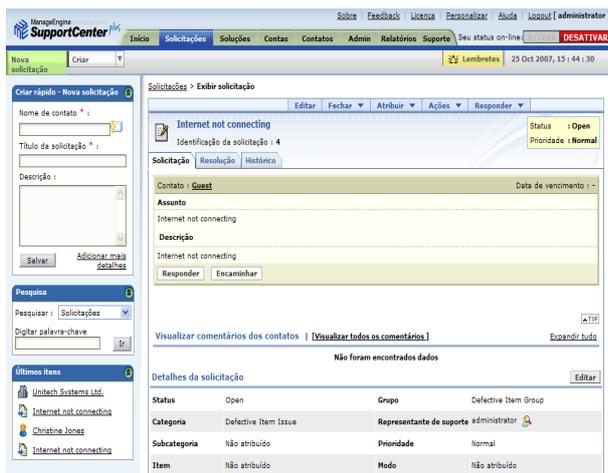


Figura 1 - Tela principal do *ManageEngine*.

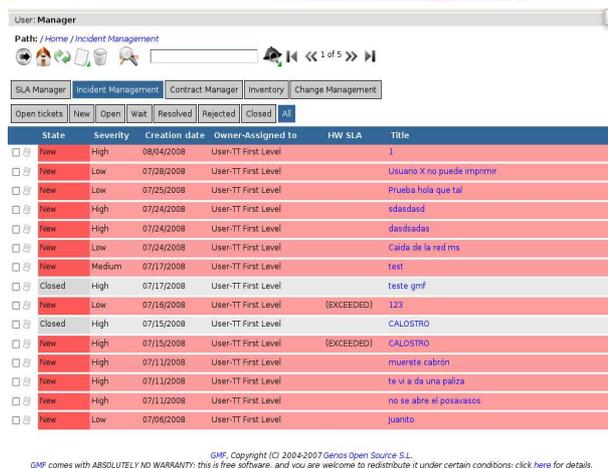


Figura 2 - Tela principal do *GMF*.

O *ITSDT Rothmann IT Service DeskTop* tem telas (*screenshots*) do programa e a documentação somente em inglês. O programa não tem suporte no Brasil e é apenas feito através de fórum. Este ainda é o que tem menos recursos, esta em início de desenvolvimento e é um software gratuito (*freeware*)

A *Web Site* do para testar o sistema é:

<http://itsdt.sourceforge.net/index.php?hwnd=install#LinkTarget 107>.

Por último, o *GMF* que tem todos os recursos necessários para abrir um chamado e visualizar o andamento. O *GMF* tem uma boa documentação e uma versão *demo* (para demonstração) online:

<http://www.genos.org/gmf12/login.jsp>

Ele é bem documentado e feito em Java, utilizando banco de dados *MySQL*. O código fonte é disponível também para *download*, podendo acrescentar novas funcionalidades ao sistema, conforme a demanda.

Apesar dele não ter tantas funcionalidades que o *ManageEngine SupportCenter*, ele tem o necessário para uma central de atendimento

A Figura 2 mostra a tela principal do programa *GMF* que exemplifica como os chamados (*tickets*) abertos são apresentados, baseando-se nos conceitos e fundamentos da *ITIL*.

## Resultados

O software escolhido com melhor custo e benefício na implantação de um *Call Center* dentro da empresa *Alloc IT* foi o *GMF* por ser gratuito e conter todo o andamento do chamado e uma base de conhecimento de projetos e incidentes anteriores que permitirá a central de atendimento solucionar problemas de usuários com maior rapidez e visando a satisfação de seus clientes.

## Discussão

Nossa formação acadêmica nos guiou para cargos de gerência, mas na faculdade não temos uma disciplina ou orientação sobre a teoria e prática do que há no mercado em ferramentas para Gerência e Governança de TI. Por isso desenvolveremos este projeto aplicando esses conceitos em nossas áreas de atuação.

Este projeto nos permitiu ainda adquirir os conhecimentos necessários para prestar o Exame de Certificação em Fundamentos da *ITIL (ITIL Foundations Exam)*.

## Conclusão

A *ITIL* já é implementada com sucesso em equipes de *Call Center* de diversas empresas multinacionais de onde foram tirados os conhecimentos essenciais para o desenvolvimento deste projeto e, através do software *GMF* concluímos que a metodologia é aplicável em pequenas de pequeno porte e a ferramenta escolhida atende as necessidades e a demanda da central de atendimento da empresa *Alloc IT*, que era o nosso objetivo.

## Referências

*ITIL FOUNDATION FOR IT SERVICE MANAGEMENT – Student Guide – January 2005 - © Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.*

TREINAMENTO *ITIL FOUNDATION – EDS INTERNAL* - © 2006 Electronic Data Systems Co. Todos direitos reservados. V5.1.2 – 09 Out. 2006.

*IT SERVICE MANAGEMENT FORUM (ITSMF)*. Disponível em: <<http://www.itsmf.com.br/>>. Acesso em 07 mai. 2008.

*OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE (OGC)*. Disponível em: <<http://www.ogc.gov.uk/>>. Acesso em 07 mai. 2008.

DEFINIÇÃO DE ITIL. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](http://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)>. Acesso em 26 jun. 2008.

DEFINIÇÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO (*Call Center*). Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Central\\_de\\_atendimento](http://pt.wikipedia.org/wiki/Central_de_atendimento)>. Acesso em 12 mai. 2008.