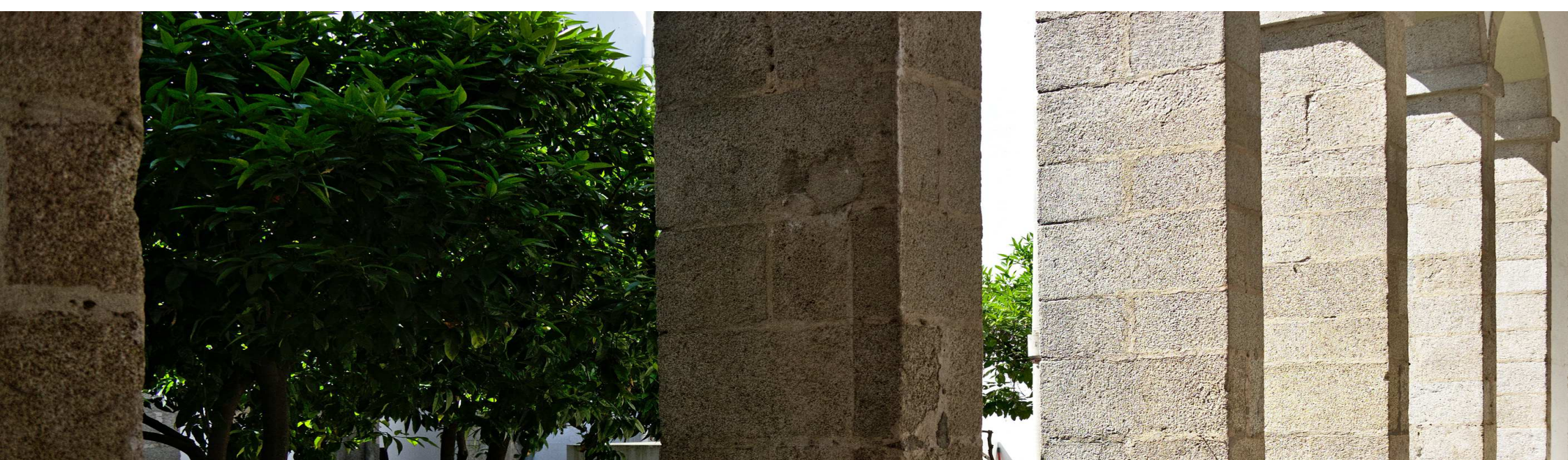




Serviços Disponibilizados

www.si.uevora.pt/servicos

Contactos Service Desk

apoio@si.uevora.pt

Contacto telefónico:

266 760 983 (direto)

266 740 800 (extensão 22379)

927 411 880 (telemóvel)

O NOVO MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA



o novo modelo de GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

O desafio



A **Direção de Serviços de Informática** da **Universidade de Évora** promoveu uma alteração importante na forma como os serviços de Tecnologias de Informação (TI) são geridos e entregues aos seus utilizadores da comunidade académica.

As Dificuldades:

- Múltiplos contactos - Dificuldade dos utilizadores na escolha do contacto certo;
- Utilizadores com pouca visibilidade do estado dos pedidos e incidentes;
- Dificuldade no controlo e gestão dos serviços e componentes dos serviços de TI;
- Nível reduzido de eficiência e eficácia conjugado com uma postura reativa na resolução de falhas dos serviços de TI.

O Desafio:

Garantir a entrega e gestão dos serviços de TI da forma mais eficiente e eficaz e aumentar o nível de satisfação dos utilizadores.

O que foi feito



1. Implementação de um **novo modelo de prestação de serviços de TI**, baseado nas melhores práticas e normas internacionais de Gestão de Serviços - ITIL® e ISO/IEC 20000 - que permite uma gestão eficiente e eficaz dos serviços de TI, com foco na satisfação dos clientes e utilizadores dos Serviços de Informática da **Universidade de Évora**;
2. Elaboração de uma **nova versão do Catálogo de Serviços** que promove uma clara compreensão sobre os serviços prestados;
3. Criação de um **Ponto Único de Contacto** que torna mais simples e intuitivo o contacto direto com o *Service Desk*;
4. Implementação de uma **ferramenta de Gestão de Serviços** para o apoio e agilização da operação do novo modelo de prestação de serviços de TI, garantindo assim uma maior rastreabilidade, gestão e controlo dos níveis de serviço estabelecidos.

Os resultados esperados



- **Apoio contínuo** durante o horário de funcionamento;
- **Redução do esforço** e da duplicação de trabalho;
- Melhor **gestão** dos pedidos efetuados e da resolução de incidentes;
- Melhoria no **cumprimento** dos níveis de serviços estabelecidos;
- Maior **satisfação e confiança** por parte dos clientes / utilizadores e das próprias equipas dos Serviços de Informática com os serviços prestados;
- Melhor utilização dos recursos de TI de apoio e aumento da **produtividade** dos próprios utilizadores;
- Maior **visibilidade e controlo** sobre o ciclo de vida completo dos Serviços de TI prestados pela DSI;
- Adoção de uma **postura proactiva**, que irá garantir o cumprimento contínuo dos níveis de serviço assim como evitar a ocorrência de potenciais incidentes.