

Uma gestão eficaz de incidentes informáticos nas organizações

Quantas vezes já ouviu dizer “Estamos sem servidor” ou “O meu e-mail não funciona”?

Os incidentes informáticos são um factor comum a todas as organizações e, como tal, são também uma preocupação ao nível da gestão.

De uma forma ou de outra, todos os departamentos de tecnologias da informação (TI) têm implementado um “processo” para resolver incidentes. Poderá não se tratar de um processo formal, nem documentado, nem que se realize sempre da mesma maneira, mas o facto é que os incidentes são resolvidos.

Como o objectivo do “processo” foi conseguido, para quê investir na sua gestão? Esta é uma dúvida que muitos gestores têm. No entanto, são muitos os motivos de insatisfação face à gestão destes incidentes. Normalmente, não se consegue saber quanto tempo demora a resolução do incidente. Os mesmos incidentes repetem-se e as TI não podem evitá-lo. Outras vezes, não existe sensibilidade para aspectos de

negócio, por parte do pessoal das TI. Por exemplo, quando reporta um incidente, quantas vezes já lhe fizeram as mesmas perguntas sobre os seus dados de contacto, a sua localização, o PC que utiliza, etc?

Durante o tempo que dura o incidente não é enviado nenhum tipo de comunicação sobre o progresso da resolução. Nalguns casos, o incidente é dado por encerrado sem que tenha sido comprovado se o serviço foi realmente restabelecido, o que pode implicar voltar a reportar e repetir novamente o mesmo ciclo. Por último, muitas vezes opta por “chamar um conhecido” do departamento de TI, em lugar de seguir a via formal.

O cuidado no serviço a clientes e utilizadores influencia a percepção que estes têm sobre as TI. Assim, saber actuar com eficácia na resolução de incidentes é fundamental para não prejudicar ainda mais a imagem, que em si poderá não estar especialmente valorizada.

Tendo em conta as exigências,



OFÉLIA MALHEIROS
Product Marketing
Coordinator
CESCE SI

“É necessário estabelecer as bases para que os serviços de TI sejam correctamente executados e não haja falhas na prestação dos mesmos.”

é necessário estabelecer as bases para que os serviços de TI sejam correctamente executados e que o cliente/utilizador não seja afectado por falhas na prestação dos

mesmos. Actualmente, já existem modelos de gestão que fornecem um conjunto de boas práticas completo, consistente e coerente para os processos de gestão de serviços de TI, além de impulsionarem um enfoque orientado para a qualidade, com vista a garantir a máxima eficácia e eficiência do negócio.

A passagem de uma gestão de sistemas de TI para uma gestão de serviços requer uma mudança fundamental no modo de pensar de toda a organização. São estabelecidos papéis e processos horizontais independentes dos departamentos e especialistas. As TI começam a expressar-se em termos de clientes e utilizadores de um serviço e não de uma aplicação ou sistema em particular. São estabelecidas normas, processos e procedimentos a nível global na área das TI, que permitem que todas as equipas realizem as suas actividades de um modo standardizado e façam parte de uma cadeia de valor que conduz à prestação do serviço ao cliente/utilizador e em que todos

os processos estão inter-relacionados.

A gestão de incidentes apresenta os mais diversos benefícios para o negócio, como uma maior percepção e satisfação do cliente; melhoria da comunicação e intercâmbio da informação (centralização dos incidentes no Service Desk); melhoria da qualidade e do tempo de resposta; optimização do trabalho em equipa pela existência de papéis transversais a todo o processo; redução dos impactos para o negócio (priorização de incidentes em função de parâmetros estabelecidos); disponibilidade de informação de gestão para apoiar a tomada de decisões dentro de um ciclo de melhoria contínua.

Para que estes benefícios se materializem, é necessário aplicar as melhores práticas contidas no modelo de gestão de incidentes. Contudo, é importante não criar falsas expectativas: estes modelos por si só não vão solucionar os incidentes, mas fornecem as linhas mestras para estabelecer o processo adequado para a sua gestão.