

A importância do ITSM na era da transformação digital

Andrés Mendoza
LATAM Technical Head
ManageEngine



Aplicações
corporativas,
colaboração,
& produtividade



ManageEngine

Gerenciamento de TI

90+ produtos | 180,000+ clientes

200+ parceiros América Latina

2,500+ funcionários dedicados para a
ManageEngine

A suite de soluções ManageEngine

Gerenciamento de Active Directory

- Active Directory
- Exchange Server
- Self-service portal
- Office 365
- SharePoint

Gerenciamento de Operações de TI

- Performance de rede
- Performance de aplicações
- Experiência de usuários
- Configuração e mudança de redes
- Análise de banda

Análise de TI

- Visualização de dados
- Análise preditiva



Gerenciamento de serviços de TI

- Help desk
- Ciclo de vida de ativos
- CMDB e ITIL
- Suporte a clientes

Gerenciamento de Endpoint/client

- Gerenciamento de Desktop
- Políticas MDM e BYOD
- Instalação remota de Sistema Operacional
- Assistência remota

Segurança de TI

- Gerenciamento de Logs e SIEM
- Gerenciamento de acesso privilegiado
- Análise de vulnerabilidades
- Deteção de anomalias de rede

Nossas
vidas são
impactadas
por essas
tecnologias



Cloud



Mobilidade



Redes Sociais



Big data



Machine Learning



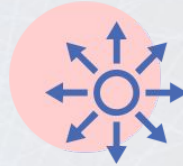
IoT



Juntas, essas tecnologias mudarão de forma irreversível os negócios e a forma de operar.



01 | Valor da
Migração



02 | Descentralização
das
organizações



03 | Transformação
da expectativa
dos clientes



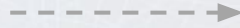
O enigma



É importante que a empresa promova e implemente essas mudanças de transformação digital para seus negócios



Cloud | Mobilidade | BYOD | Big data
IoT | Segurança | Privacidade |
Alinhamento do Compliance e os
negócios

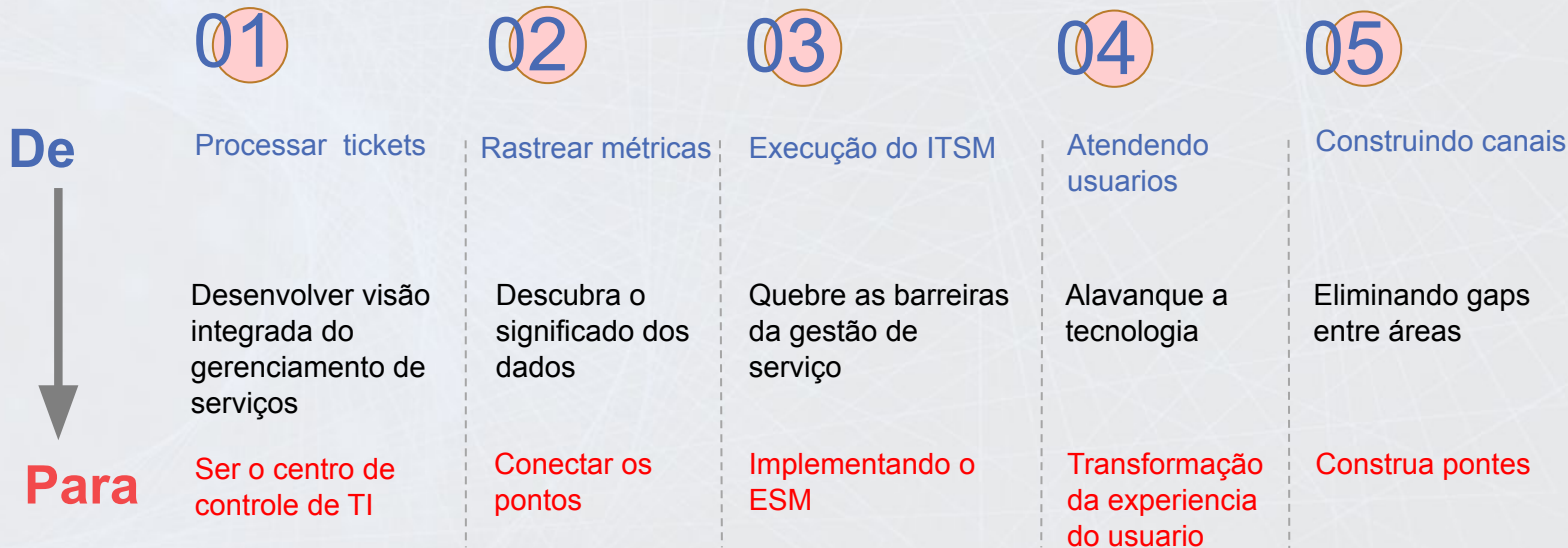


- Integração mais profunda entre as funções de negócios
- Baseado em regras, aplicações personalizadas para os usuários



Transformando o Service desk

Os 5 pontos do ITSM para a transformação digital desruptiva





ITSM deve

Transformar o Service Desk em
seu Centro de Controle de TI

Como TI esta organizada hoje



Gestão de usuários



ITOM



Gestão de segurança de TI



Gestão de Active Directory



ITSM



Análise de TI

Todos trabalham em silos

As implicações



Sem padrões, pouca maturidade dos processos de gestão de TI e baixa produtividade



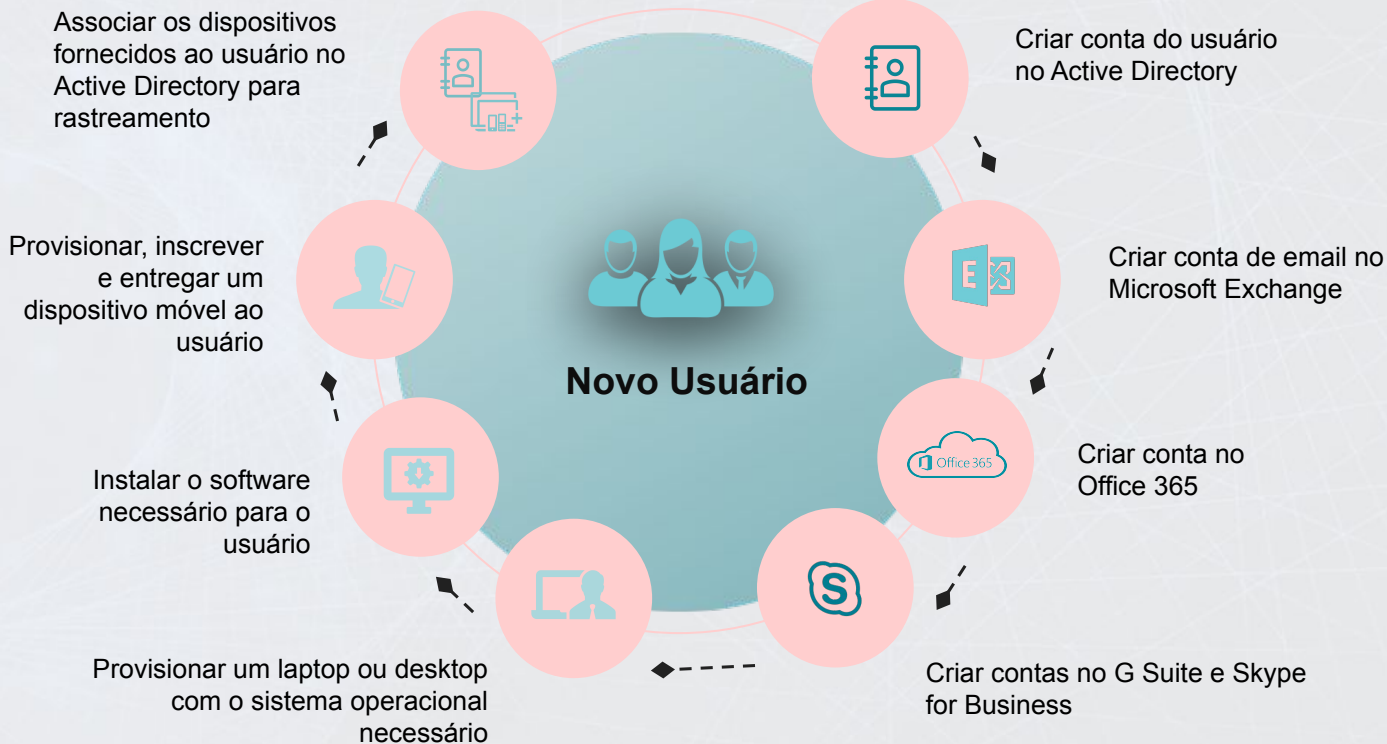
Falta de controle centralizado e visibilidade do ambiente de TI



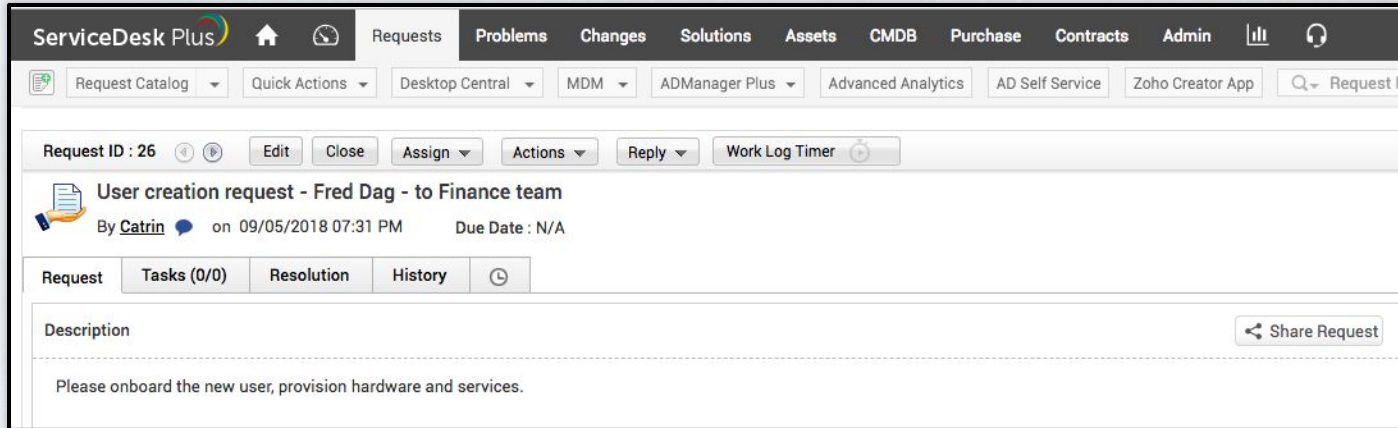
Incapacidade de obter Insights e dados do ambiente de TI para tomada de decisão

Transformar
o ITSM
para obter
visibilidade
360°





Criar um novo usuário pode ser complicado...



The screenshot displays the ServiceDesk Plus interface. The top navigation bar includes 'ServiceDesk Plus' and various menu items: Requests, Problems, Changes, Solutions, Assets, CMDB, Purchase, Contracts, Admin, and a search icon. Below the navigation bar, there are several quick action buttons: Request Catalog, Quick Actions, Desktop Central, MDM, ADManager Plus, Advanced Analytics, AD Self Service, and Zoho Creator App. The main content area shows a request card for 'Request ID : 26'. The card title is 'User creation request - Fred Dag - to Finance team'. It was created by 'Catrin' on '09/05/2018 07:31 PM' with a 'Due Date : N/A'. The card includes a 'Request' tab, 'Tasks (0/0)', 'Resolution', and 'History' sections. The description field contains the text: 'Please onboard the new user, provision hardware and services.' There is a 'Share Request' button in the top right corner of the description area.



Mas e se a sua equipe de TI
puder executar todas as
tarefas para criar o novo
usuário em
um único console

Request ID : 26 Edit Close Assign Actions Reply Work Log Timer

User creation request - Fred Dag - to Finance
By **Catrin** on 09/05/2018 07:31 PM Due D

Request Tasks (0/0) Resolution History

Description

Please onboard the new user, provision hardware and service

Reply Forward

Asset Details Edit

Resource required for new employee
All the resources required for new employee are listed in this

Choose the desktop model
HP

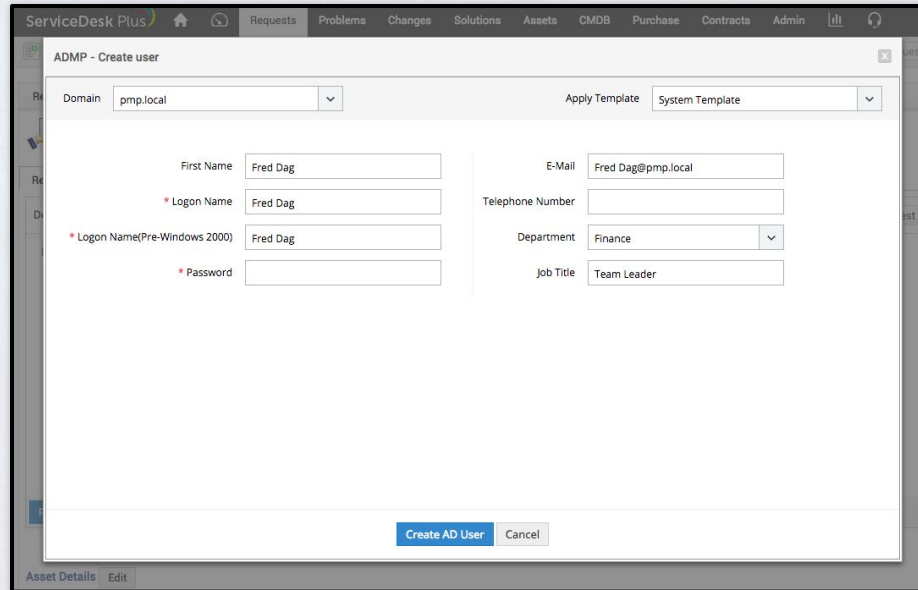
Choose the additional hardware required
External Harddisk

Merge Request
Link Requests
Duplicate Request
Print Preview
Delete
Convert Service to Incident
ADMP - Add to Group
ADMP - Modify Department
MDM - Associate Profiles
ADMP - Remove Folder Permissions
ADMP - Enable user(s)
ADMP - Unlock user(s)
ADMP - Set Folder Permissions
ADMP - Create user
DC - Install/Uninstall software
ADMP - Reset AD password
ADMP - Delete user(s)
ADMP - Disable users(s)
DC - Run Script

Enter Resolution
Add Notes
Add Attachment
Add Work Log
Add Task
Add Task(s) from Template
View Task(s)
Add Reminder
View Reminder(s)
Add Dependency

Submit for Approval
Associate PO
Associate Change
Search Solutions
View Requester Details
View Requests by Requester
View Assets belonging to User

Criação de conta no Active Directory



The screenshot shows the 'ADMP - Create user' form in ServiceDesk Plus. The form is titled 'ADMP - Create user' and is located within the 'Admin' section of the application. The form fields are as follows:

- Domain: pmp.local
- Apply Template: System Template
- First Name: Fred Dag
- E-Mail: Fred Dag@pmp.local
- * Logon Name: Fred Dag
- Telephone Number: (empty)
- * Logon Name(Pre-Windows 2000): Fred Dag
- Department: Finance
- * Password: (empty)
- Job Title: Team Leader

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Create AD User' and 'Cancel'. The 'Create AD User' button is highlighted in blue.

Solicitação de instalação de Software

Install/Uninstall software

• Software Name

• Targer Type Workstation User

• Workstation Name

• Operation type Install Uninstall

Advanced Settings

Change the request status to "Close" upon successful installation of software.

E associar um dispositivo móvel ao usuário

Associate Profile

Select a Device • : MARRISA'S GOOGLE PIXEL

Select a Profile • : RESTRICTED APP PERMISSIONS - ONLY CORPORATE APPS

[Associate Profile](#) [Cancel](#)



Sim ou Não?

Minhas operações de service desk estão ligadas a outras funções de gerenciamento de TI?



2

ITSM deve

Descobrir o significado dos dados

A diferença entre métricas e análises



- Métricas rastreiam, contam e apresentam dados
- Métricas não fornecem percepções estratégicas
- Por outro lado, análises bem feitas podem fornecer insights úteis para tomadas de decisões

Métricas vs Análises

Métricas: Quantos incidentes foram fechados no ultimo quarter?

Análises : Como podemos fechar mais incidentes sem aumentar a equipe?

Métricas: Quantos agentes nós temos?

Análises: Nossos agentes estão otimizados para atender as metas do SD para esse ano?

Métricas: Qual é o custo médio para resolver um incidente?

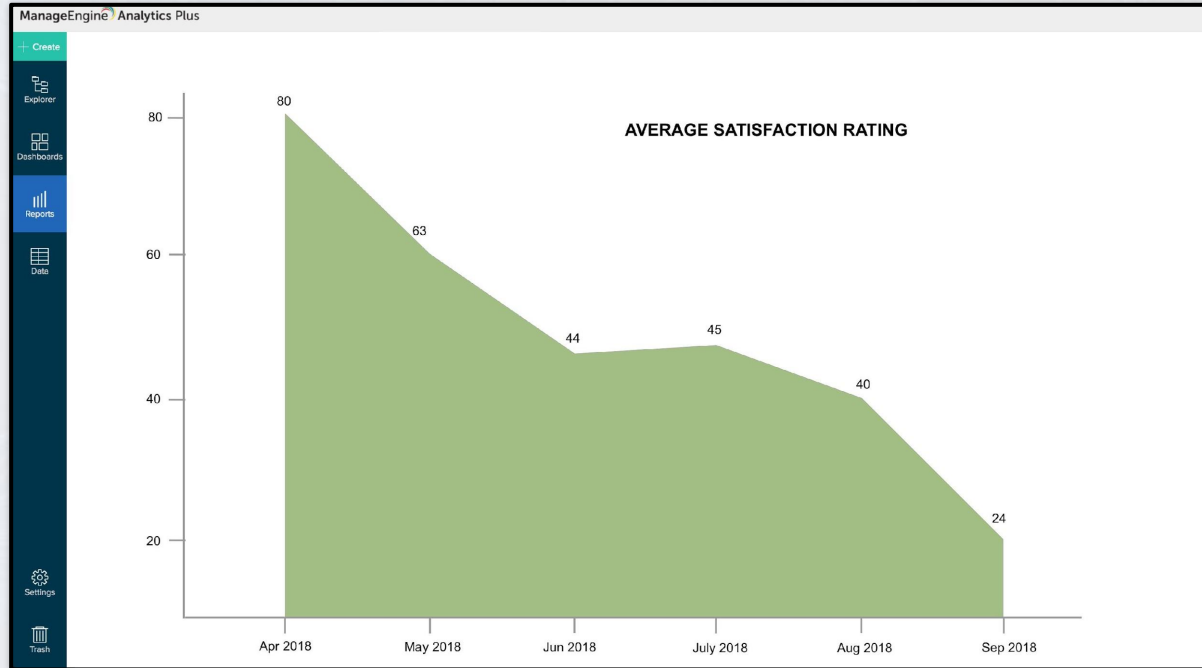
Análises: Podemos reduzir o custo por ticket sem aumentar nosso budget?



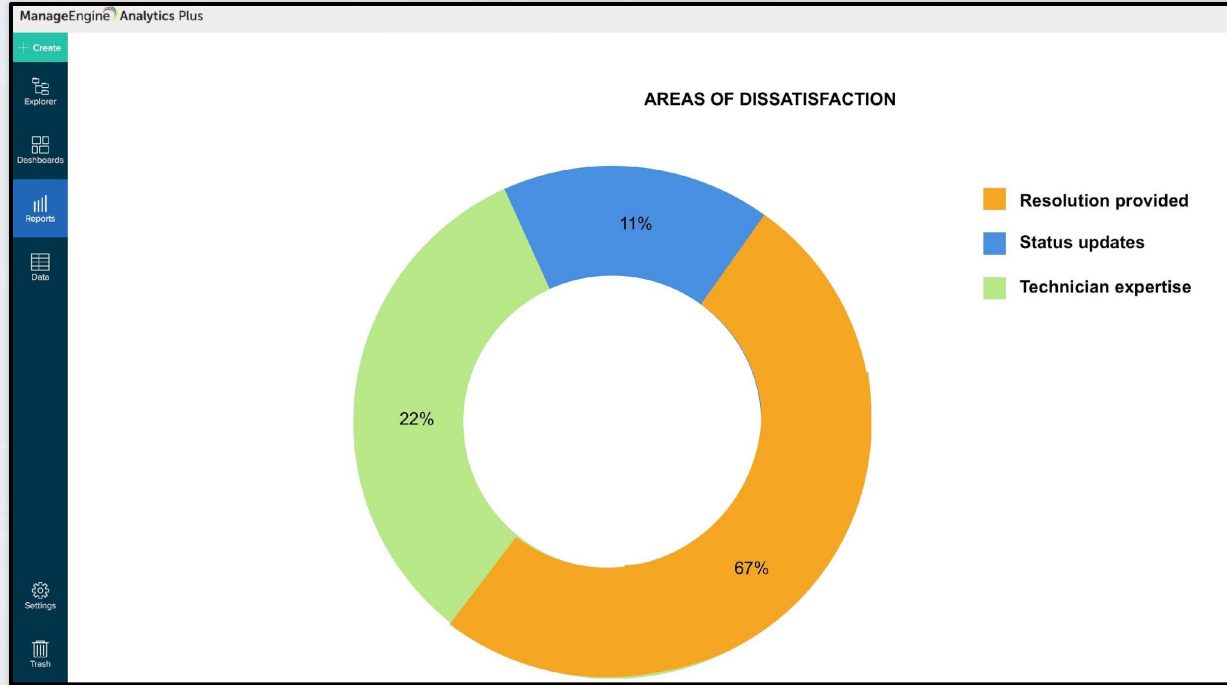
Concorda?

A satisfação do cliente é diretamente proporcional ao FCR?

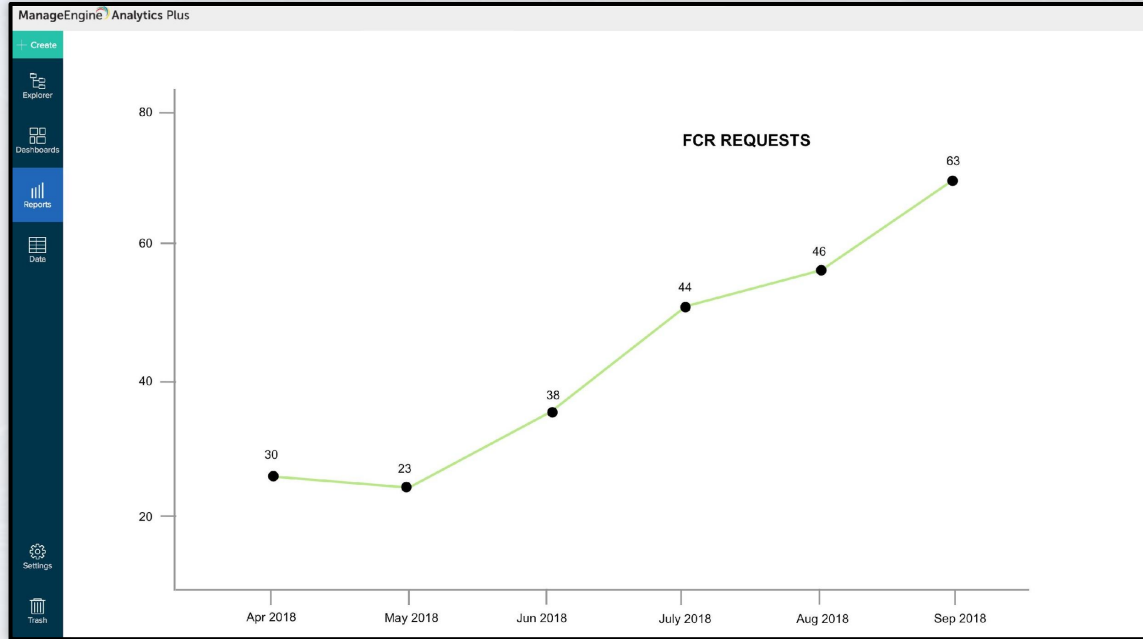
Quando a satisfação do cliente cai



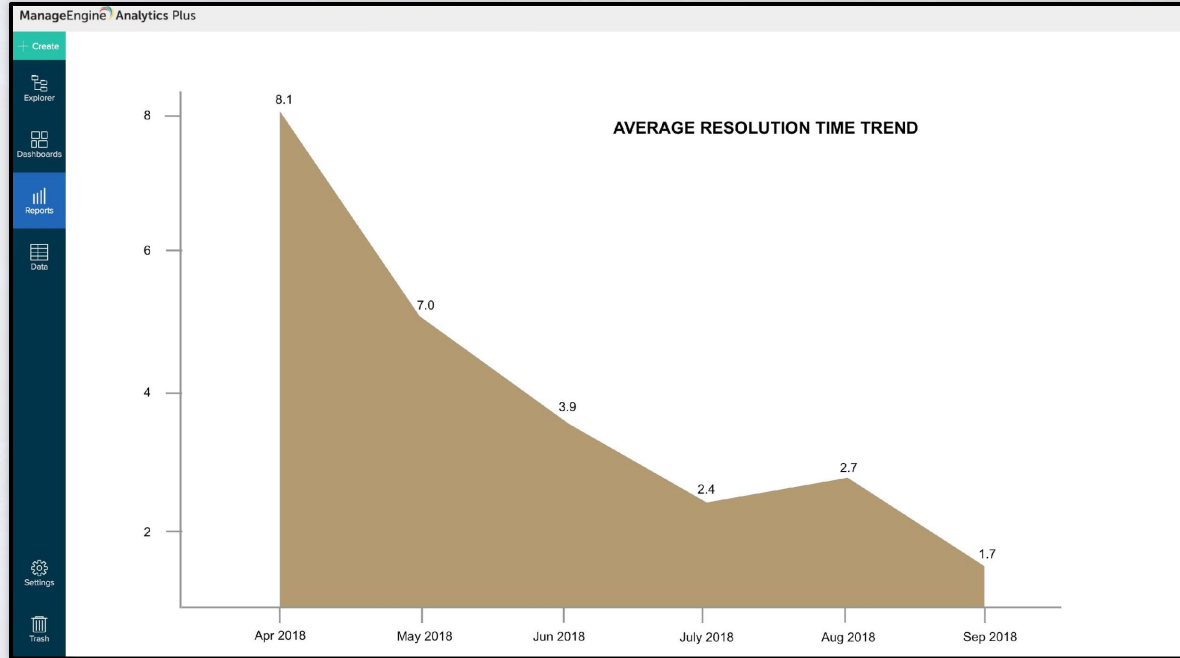
Razões de insatisfação...



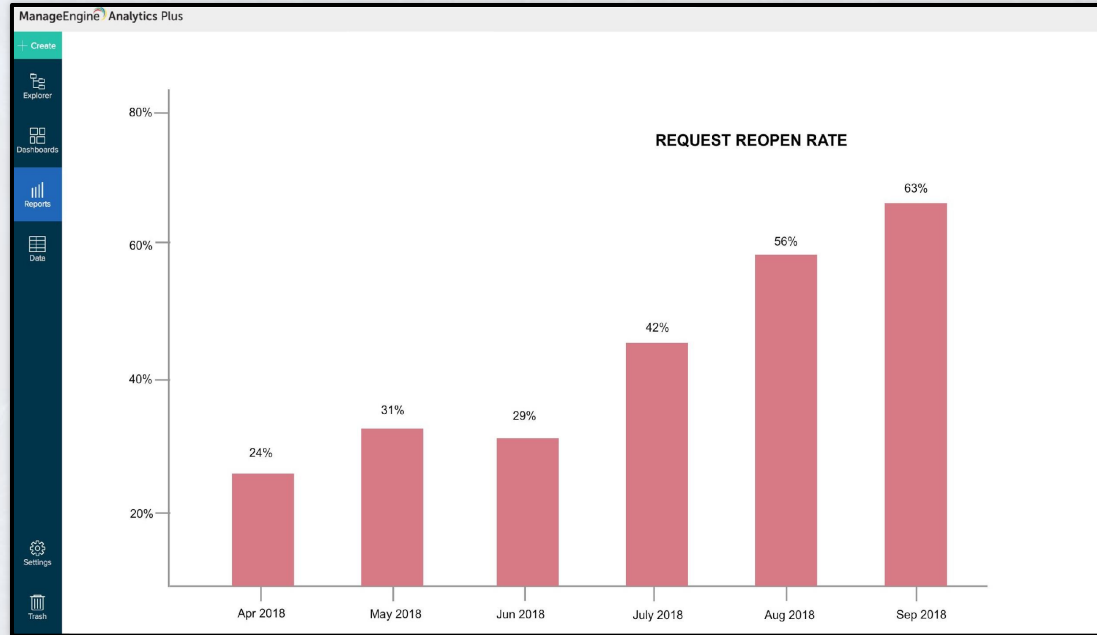
Apesar do alto FCRR,



O problema pode estar em outro lugar



Podendo-se transformar em





Conectando
os pontos



Técnicos encerram chamados rapidamente para melhorar o tempo de resolução, com resoluções que não atendem aos problemas do clientes.



Os clientes classificam o atendimento como baixo e acabam reabrindo os tickets conforme o problema ocorre novamente.



Sim ou Não?

Nós conectamos os pontos entre os números e nossas métricas contam uma história...



ITSM deve

Fazer o gerenciamento de serviços e cruzar a fronteira

O estado do Gerenciamento de Serviços

- Frameworks e referências como ITIL, COBIT, ISO/ICE 20.000
- Ênfase no auto-atendimento
- Workflows e processos automatizados
- Visibilidade orientada por métricas e insights sobre operações e experiência do cliente
- Adoção de tecnologia para funções de gerenciamento de serviços

Gerenciamento
de serviços em
times de TI



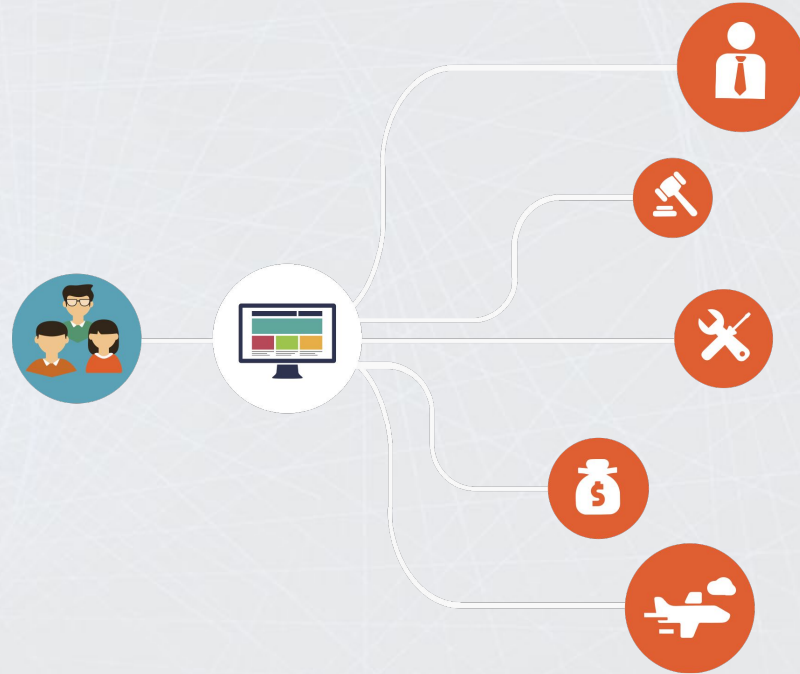
Gerenciamento
de serviços para
outras equipes



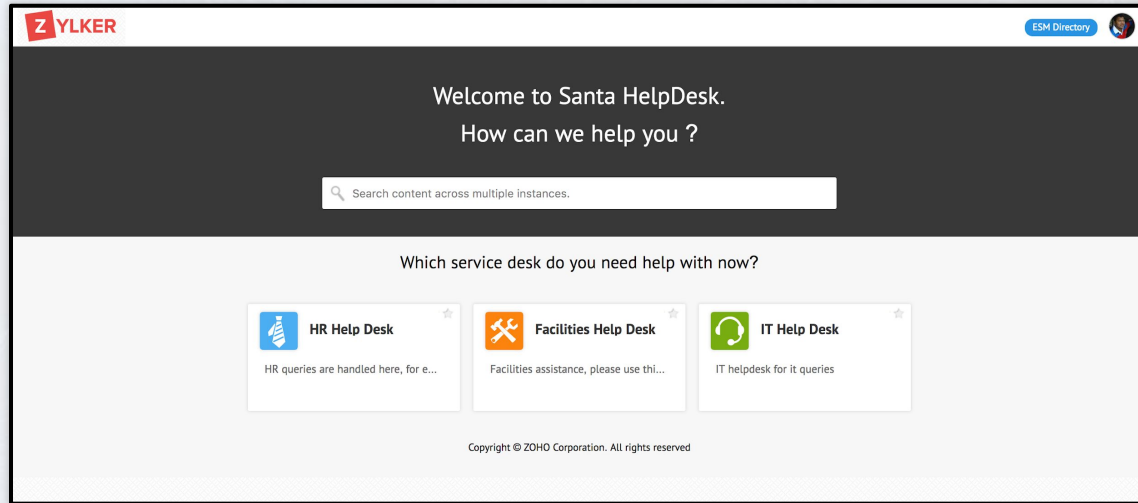
Nós precisamos
mudar do tradicional



Para

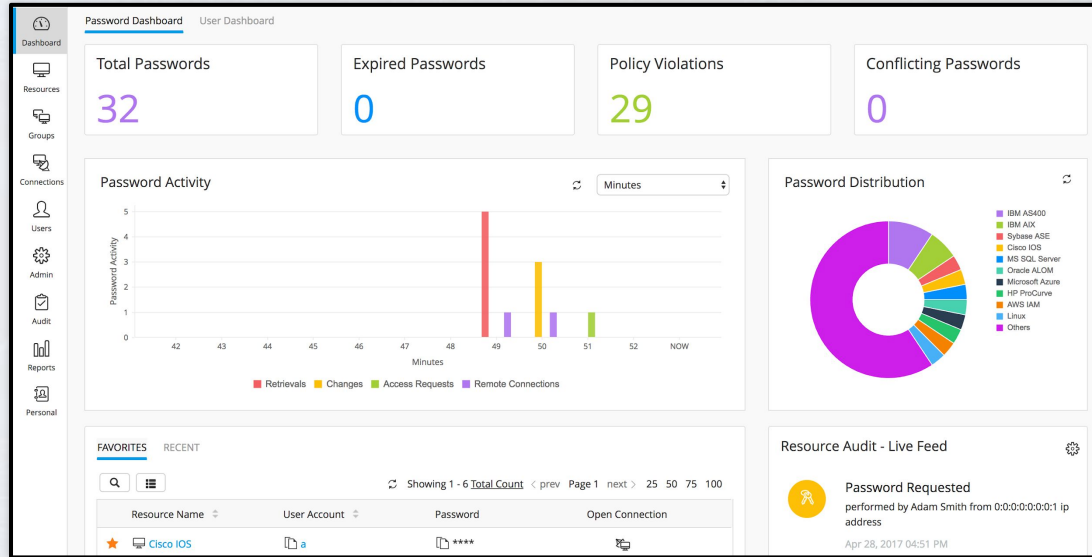


Enterprise Service Manager

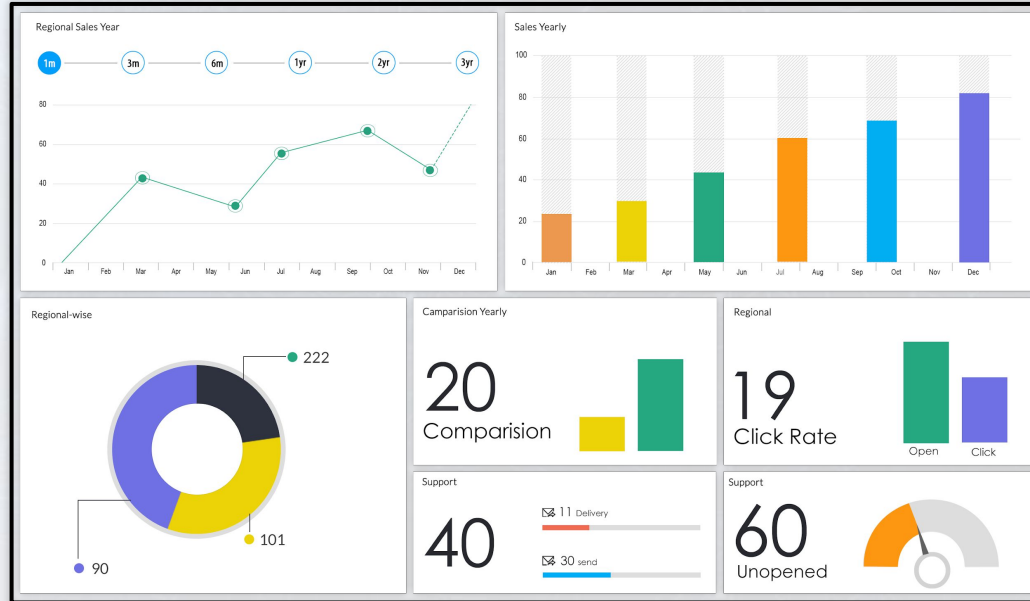


The screenshot shows the Zylker Enterprise Service Manager (ESM) interface. At the top left is the ZYLKER logo. At the top right is an "ESM Directory" button with a user profile icon. The main content area has a dark background with the text "Welcome to Santa HelpDesk. How can we help you ?" and a search bar containing the text "Search content across multiple instances." Below this, a question asks "Which service desk do you need help with now?". Three service desk options are presented in white cards: "HR Help Desk" (with a blue icon and a star), "Facilities Help Desk" (with an orange icon and a star), and "IT Help Desk" (with a green icon and a star). Each card includes a brief description of the service desk's purpose. At the bottom of the interface, a copyright notice reads "Copyright © ZOHO Corporation. All rights reserved."

Enterprise credential vault



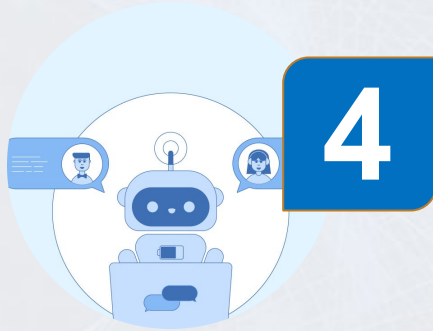
Enterprise analytics





Sim ou Não?

Enterprise service management é algo que certamente interessa a nossa organização?

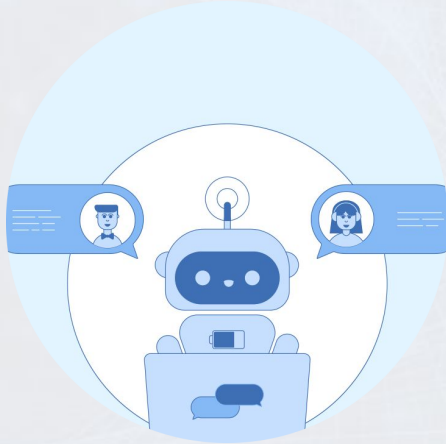


4

ITSM deve

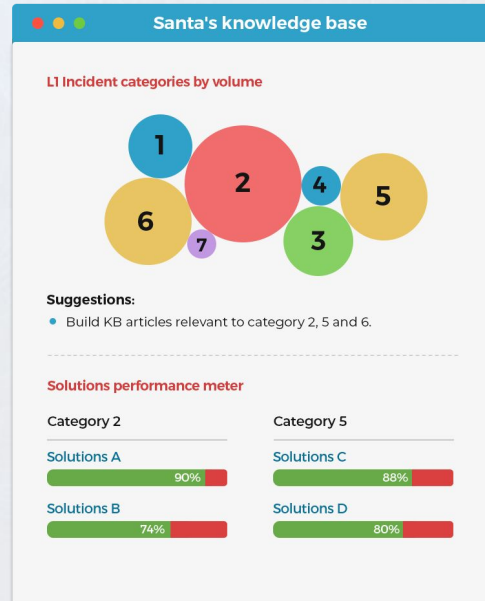
Transformar as expectativas do seu cliente aproveitando a tecnologia

AI para a gestão de serviços de TI



- Prove direcionamentos inteligentes, análise preditiva e conhecimento cotextual das operações de TI
- Categorização automática de incidentes
- Chatbots
- Atribuição inteligente de tickets para os agentes
- Detecção de anomalias por sinalização de incidentes repetidos
- Sinalização de solicitações que podem violar o SLA, utilizando análise preditivas

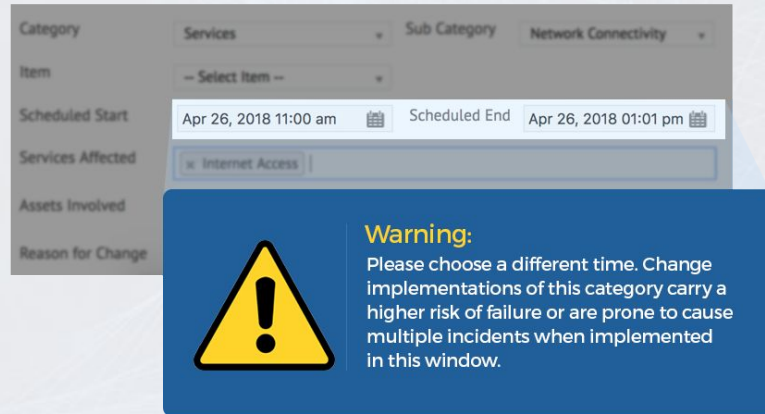
AI para gestão do conhecimento de TI



Cenário

Identificando problemas e agrupando pela base de conhecimento

AI para planejamento de mudanças de TI



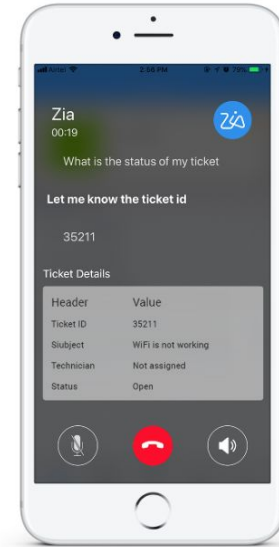
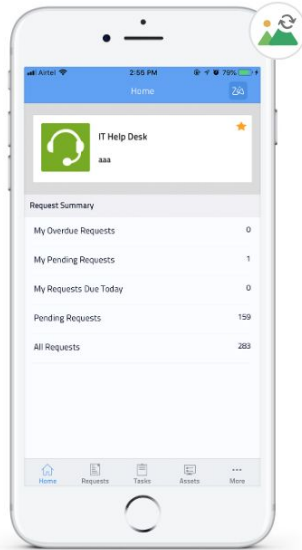
The screenshot shows a web interface for change management. It includes fields for 'Category' (Services), 'Sub Category' (Network Connectivity), 'Item' (Select Item), 'Scheduled Start' (Apr 26, 2018 11:00 am), 'Scheduled End' (Apr 26, 2018 01:01 pm), 'Services Affected' (Internet Access), 'Assets Involved', and 'Reason for Change'. A blue warning box is overlaid on the bottom right of the form, containing a yellow warning triangle icon and the following text:

Warning:
Please choose a different time. Change implementations of this category carry a higher risk of failure or are prone to cause multiple incidents when implemented in this window.

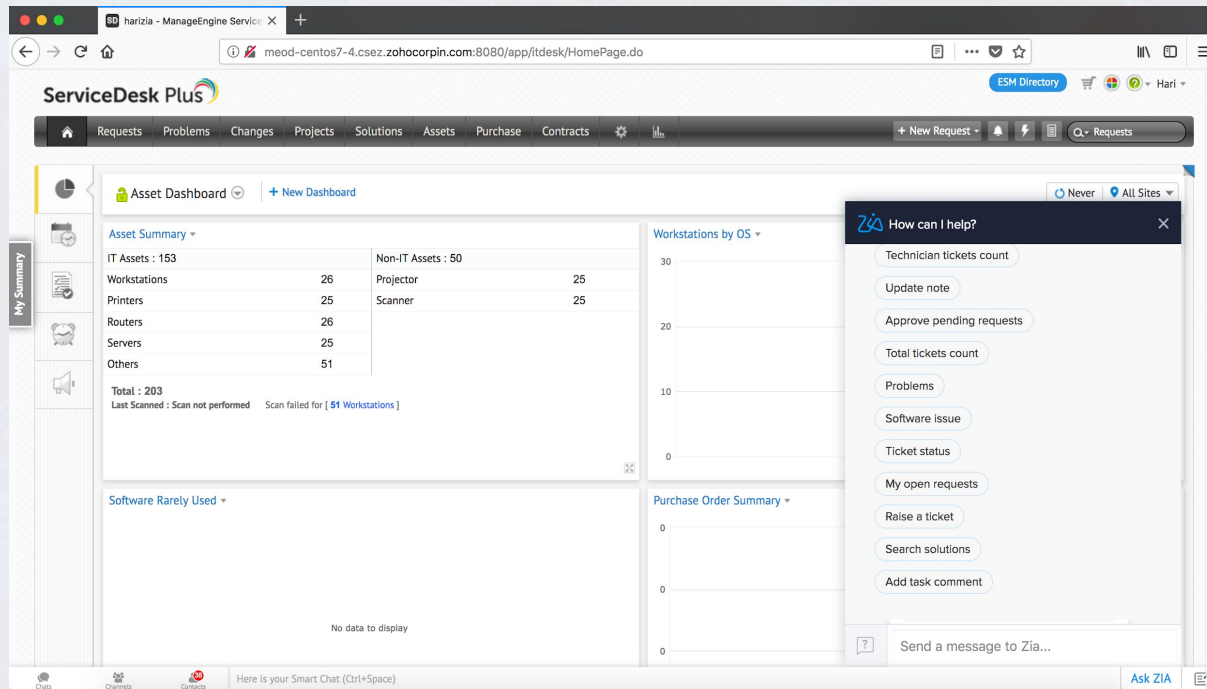
Cenário

Ajuda a planejar o workflow e reduzir o risco na execução de mudanças

Realizando tarefas do help desk através do Zia



Realizando tarefas do help desk através do Zia



The screenshot displays the ServiceDesk Plus web interface. The top navigation bar includes 'Requests', 'Problems', 'Changes', 'Projects', 'Solutions', 'Assets', 'Purchase', and 'Contracts'. The main content area is divided into several sections:

- Asset Summary:** A table showing asset counts for IT and Non-IT categories.
- Workstations by OS:** A line chart showing the distribution of workstations across different operating systems.
- Software Rarely Used:** A section indicating no data is currently displayed.
- Purchase Order Summary:** A line chart showing purchase order trends.

On the right side, the Zia chat assistant is open, displaying a list of actions it can perform:

- Technician tickets count
- Update note
- Approve pending requests
- Total tickets count
- Problems
- Software issue
- Ticket status
- My open requests
- Raise a ticket
- Search solutions
- Add task comment

The Zia chat window also includes a text input field with the placeholder 'Send a message to Zia...' and a 'Send' button.



Sim ou Não?

AI é parte da estratégia do Service Desk para os próximos 2 anos?



ITSM deve

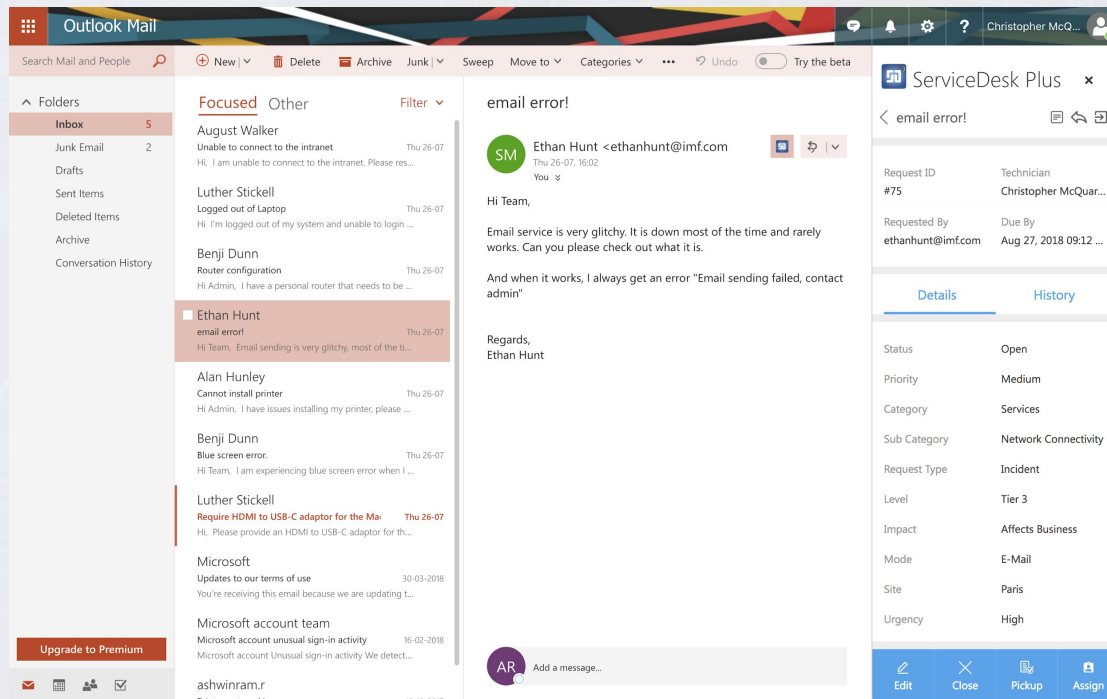
Eliminar os gaps entre usuários estratégicos



Sim ou Não?

O email ainda é a principal forma de abertura de chamado no Service Desk

Podemos levar o gerenciamento de serviços a caixa de entrada



The screenshot shows an Outlook Mail interface with a ServiceDesk Plus widget. The widget displays a ticket for an email error. The ticket details are as follows:

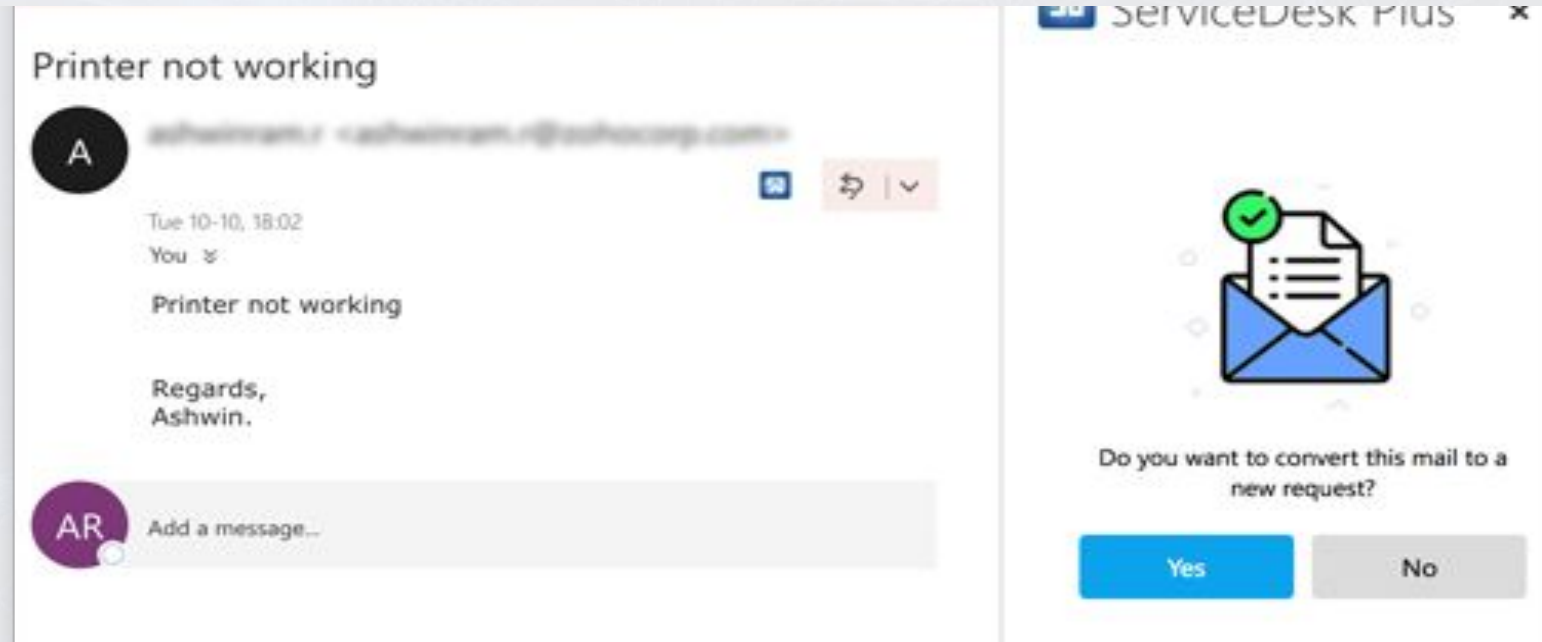
| email error! | |
|-------------------|------------------------|
| Request ID | Technician |
| #75 | Christopher McQuar... |
| Requested By | Due By |
| ethanhunt@imf.com | Aug 27, 2018 09:12 ... |

The ticket details are categorized into two tabs: Details and History. The Details tab is active, showing the following information:

| Details | |
|--------------|----------------------|
| Status | Open |
| Priority | Medium |
| Category | Services |
| Sub Category | Network Connectivity |
| Request Type | Incident |
| Level | Tier 3 |
| Impact | Affects Business |
| Mode | E-Mail |
| Site | Paris |
| Urgency | High |

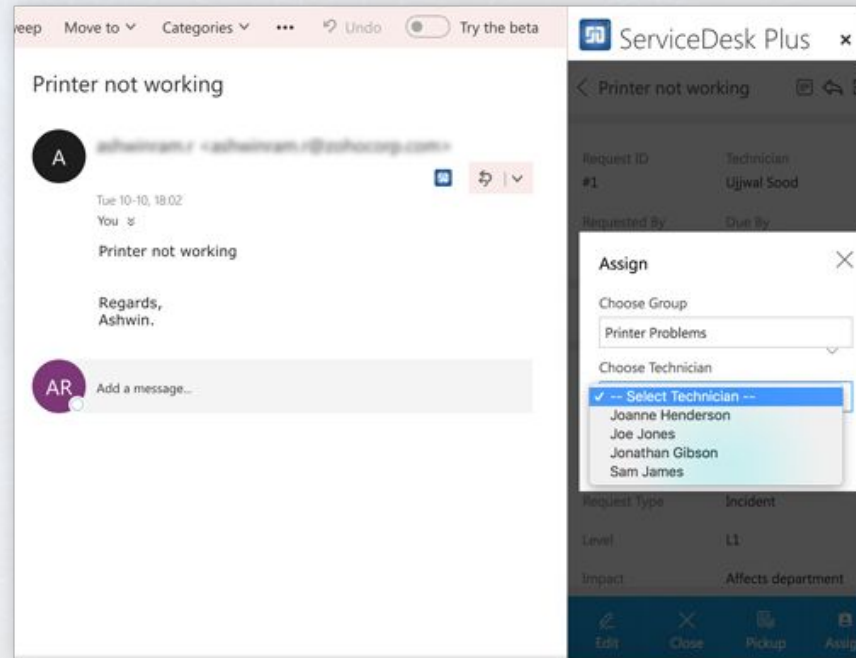
The widget also includes buttons for Edit, Close, Pickup, and Assign.

Criar tickets a partir do Microsoft Outlook

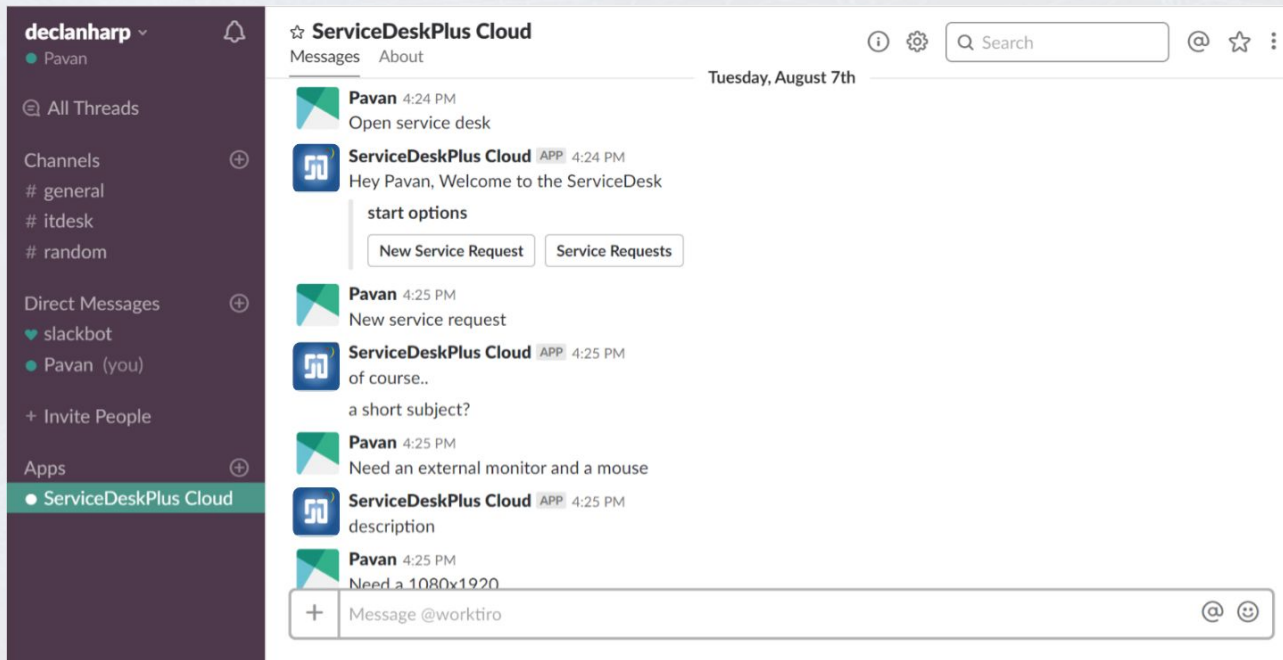


The screenshot displays an email interface on the left and a ServiceDesk Plus conversion prompt on the right. The email, titled "Printer not working", is from "ashwin@ashwin.com" and contains the text "Printer not working" and "Regards, Ashwin." Below the email is a reply box with the initials "AR" and the placeholder text "Add a message...". The ServiceDesk Plus prompt on the right features a blue envelope icon with a document and a green checkmark, and asks "Do you want to convert this mail to a new request?". It includes two buttons: a blue "Yes" button and a grey "No" button.

Faça atividades de gerenciamento de tickets a partir do email



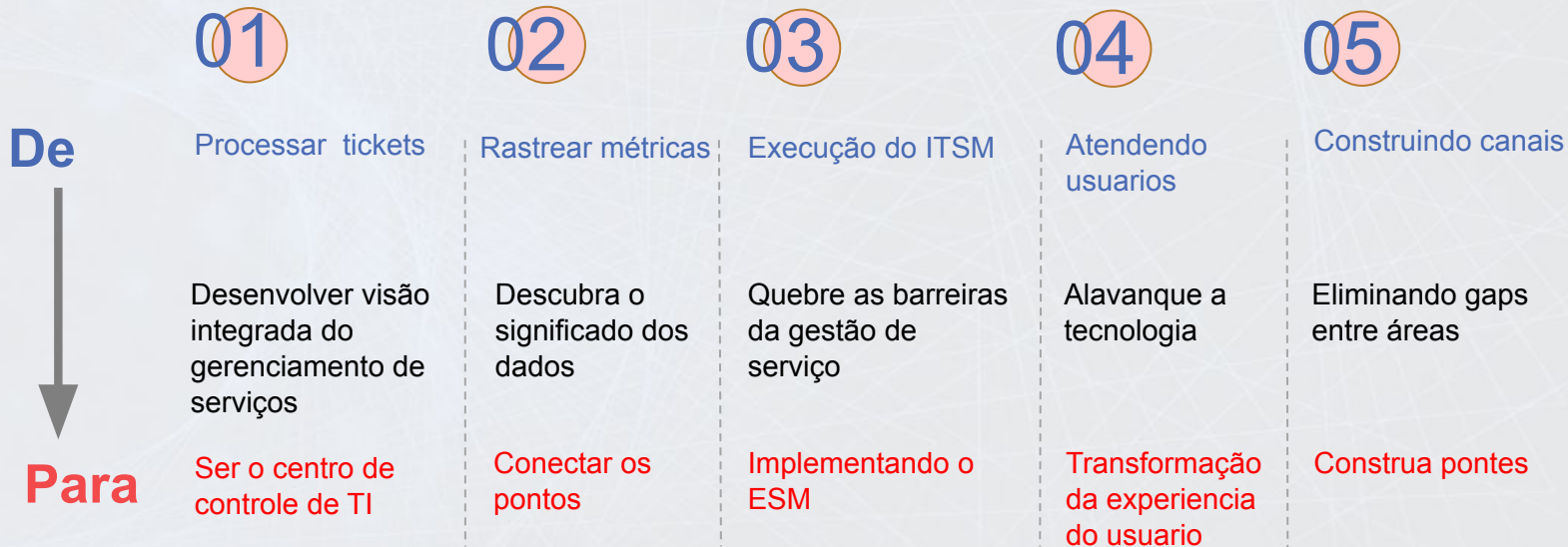
Ou crie tickets a partir de conversas de usuários - APIs



The screenshot shows a Slack channel named "declanharp" with a member "Pavan". The channel is currently displaying a conversation with the "ServiceDeskPlus Cloud" app. The conversation starts with Pavan saying "Open service desk". The app then responds with a welcome message and provides "start options" for creating a "New Service Request" or viewing "Service Requests". Pavan then asks for a "New service request", to which the app responds "of course.. a short subject?". Pavan then asks "Need an external monitor and a mouse", and the app responds "description". Finally, Pavan asks "Need a 1080x1920", and the app's response is partially visible as "Need a 1080x1920". The interface includes a search bar, a date separator for "Tuesday, August 7th", and a message input field at the bottom with a placeholder "Message @worktiro".



Qual é % de chamados abertos pelo portal de autoatendimento?



A transformação digital

Obrigado

Andrés Mendoza

andres.mendoza@manageengine.com

Por favor, complete o formulário de avaliação para esta sessão. Obrigado!