

Case de Gestão Administrativa e Modularizada com uso do GLPI

Ricardo L. Rosa¹, Jorge A. M. M. Júnior¹, Luciano P. Vargas¹, Francis D. D. Almeida¹

¹Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) – 97.546-550 – Alegrete – RS – Brasil
{ricardorosa, jorgejunior, lucianovargas, francisalmeida}@unipampa.edu.br

Abstract. *This paper describes the implementation of GLPI at UNIPAMPA, by means of structured and hierarchically organized modularization to attend the administrative and institutional management of tickets. It was then labeled GAUCHA. The application was configured according to the demand for services and related resources, and is due to a management focused on service levels, request automation, flow approval, project management and integration with external services (suppliers). The results are drawn from the feedback from users, considering the satisfaction survey and the management of reports using graphical data, as in the case of system metrics.*

Resumo. *Este artigo descreve a implantação da ferramenta GLPI na UNIPAMPA através da modularização estruturada e organizada hierarquicamente para atender a gestão administrativa e institucional de chamados, sendo denominada de GAUCHA. A aplicação foi adequada de acordo com a demanda de serviços e recursos vinculados, e é decorrência de uma gestão focada em níveis de atendimento, automação de requisições, fluxo definido de aprovações, gestão de projetos e da possibilidade de integração com serviços externos (fornecedores). Os resultados são discriminados com o feedback dos usuários, considerando a pesquisa de satisfação e a gestão de relatórios com uso de dados gráficos, como no caso das métricas do sistema.*

1. Introdução

A Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) com o objetivo de atualizar o seu antigo e obsoleto sistema de suporte helpdesk e, visando ampliar e melhorar os seus requisitos de gestão e segurança, resolveu adotar uma nova solução. Para isso, a ferramenta francesa Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI) foi escolhida após um comparativo com as demais concorrentes.

E com a sua implantação, analisando seus atributos percebeu-se uma característica marcante, a possibilidade de estruturar o sistema através de suas entidades [Dóleans and Ginioux, 2016]. Sendo organizado hierarquicamente, o sistema foi configurado adotando um fluxo modular em cima das entidades. Assim, a iniciativa foi de adequar as entidades focando não apenas em atender as demandas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como também atuar nos demais serviços institucionais, incluindo os serviços internos (setores e suas particulares) e os serviços externos (fornecedores ou empresas terceirizadas).

Deste modo, nasceu a Gestão Administrativa e Unificada de CHAMADOS (GAUCHA),

um sistema modular para atender as diversas áreas de atividades afins, centralizada em um ponto único, com atuações específicas, impactantes e de entendimento que um serviço tecnológico abrange dentro da gerência de fluxos, recursos e processos.

Conseqüentemente, na execução dos procedimentos administrativos dentro do sistema, as etapas foram estimadas e incrementadas com a liberação parcial de recursos, como por exemplo, a assistência de chamados com feedback de usuários, através da aprovação da solução aplicada por um técnico responsável ou posteriormente por uma pesquisa de satisfação, sendo este um processo muitas vezes não detalhado ou trabalhado pelas equipes de TIC. E, na automação de processos, aplica-se a adoção de requisições recorrentes e preestabelecidas pelos grupos técnicos, responsáveis em atuar dentro deste fluxo definido. Então, verifica-se que agrupar as entidades em áreas, com autorizações relacionadas aos perfis, contribui para um correto fluxo de hierarquia e aprovações vinculadas aos chamados, traduzindo melhor a realidade do ambiente administrativo, cuja as chefias são questionadas pelos técnicos para devidas deliberações.

Já, na gestão de processos maiores, o trabalho compete a ferramenta de projetos, que pode atuar paralelamente com os chamados da assistência. Por fim, os serviços externos são administrativamente gerenciáveis pelos contatos, contratos e orçamentos relacionados aos fornecedores.

Logo, os resultados são obtidos na conclusão administrativa do sistema e da gestão dos dados apresentados em relatórios ou gráficos, apontando em detalhes os registros da realidade organizacional, dimensionando processos de negócio e não apenas os problemas técnicos.

2. Métodos

A organização das entidades no sistema GLPI/GAUCHA foi modularizada através de uma estruturação em árvore que permite expandir para os demais serviços internos e externos. As entidades são organizadas dentro de um fluxo estabelecido, sendo o nome da instituição (UNIPAMPA), como o root da árvore no primeiro nível.

Sequencialmente, no segundo nível a estrutura está subdividida dentro das necessidades que o negócio demanda, estando incrementada e organizada de forma contínua e, primeiramente, através das atividades estabelecidas pela área TIC. Paralelamente, existe a opção de contemplar e desenvolver as demais áreas atuantes, como as atendidas por sistemas considerados obsoletos, que dentro do nosso ambiente atual, situamos o sistema de manutenção (focado em serviços terceirizados por equipes de manutenção e limpeza). Também, nesta camada informamos os serviços executados pelo modo formal, tendo como exemplo, os setores que atendem e registram as atividades vinculadas por e-mails e, aqueles que não registram nenhuma atividade, os informais. E, os serviços externos, detalhamos os fornecedores que são alocados neste mesmo nível e separados de acordo com as empresas. Destaca-se que as empresas têm acesso ao sistema com o perfil de usuário (atendidas pelo sistema, caso necessário) e com o perfil técnico (atendem demandas da instituição pelo sistema), ou seja, estabelecendo na universidade um padrão que desvincule a necessidade de terceirizadas disponibilizarem seus próprios sistemas, que em muitos casos não atendem requisitos básicos.

Na base da árvore a segmentação é detalhada através da localização física e, que neste caso, de uma universidade multicampi torna-se uma característica relevante.

O detalhe de modularizar as entidades em três níveis sendo instituição, atividades de

áreas afins e a localização física (Figura 1) demonstra o desejado trabalho de configurar e separar as devidas permissões dos usuários, através dos perfis que alinhado às regras do sistema possibilitam automatizar alguns processos.

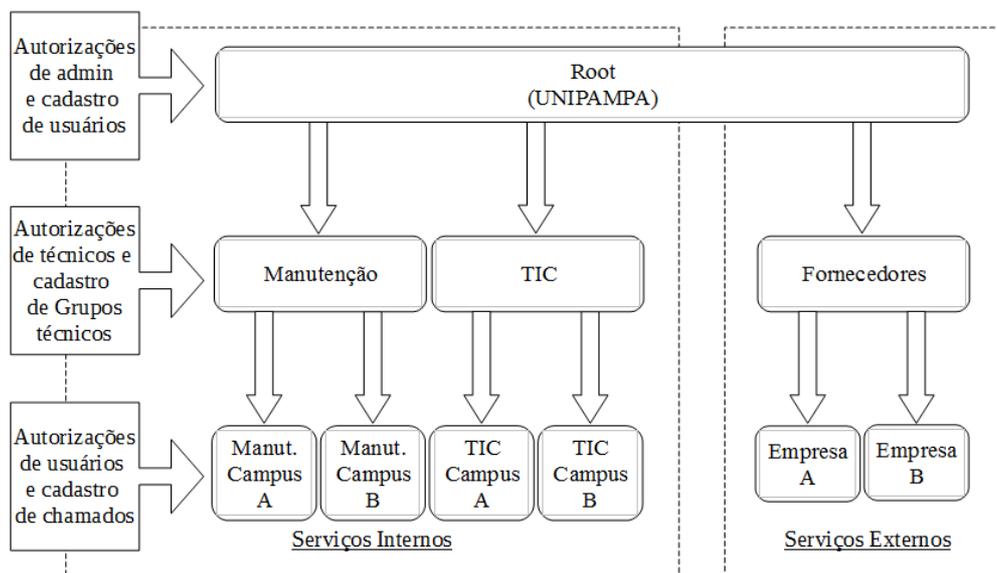


Figura 1. Organograma simplificado e similar das entidades.

Observa-se que no segundo nível, o cadastro de grupos que permite categorizar os usuários. Atualmente, os grupos são delimitados em grupos técnicos de atendimento e manualmente administrados no sistema.

No nível base (das localizações ou empresas) são liberadas as autorizações dos usuários e cadastrados os chamados, possibilitando separar e ao mesmo tempo classificar as informações para uso de relatórios e gráficos. Para as empresas, salienta-se que apenas alguns usuários habilitados (fiscais de contrato) têm os acessos liberados.

Por ser uma universidade com vários usuários, os dados cadastrados são gerenciados por uma base OpenLDAP, sendo um sistema sincronizador responsável por controlar as alterações dos usuários e possíveis migrações entre as entidades, bem como demais informações institucionais.

Portanto, articulando as entidades presume-se englobar vários sistemas em um único, criando uma singularidade de informações integradas e qualificando a usabilidade de técnicos e de usuários, pois possuem apenas um sistema para atender ou serem atendidos. Assim, dando ênfase para a gestão, a criação das categorias de chamados de cada área é espelhada em catálogos de serviços e introduzidas na FAQ pública do sistema, transparecendo um maior entendimento dos serviços prestados pelas áreas atuantes [Sales, 2014].

O atendimento dos chamados é proporcionalmente definido em níveis, com a tendência de atendimentos ágeis e de menor complexidade na primeira camada (solucionador) e, caso necessário, um direcionamento, onde os incidentes ou requisições são atendidas em modo deskside (diretamente no local do usuário) ou por técnicos especialistas [Cohen, 2008].

E ainda, dentro do chamado, existe a definição de matriz de priorização que é tratada pela governança de TI como responsável por ditar as prioridades a serem seguidas em

caso de incidentes ou requisições, estabelecendo um planejamento no modo de tratamento das tarefas a serem executadas, em virtude de uma equação que calcula a prioridade através da relação urgência (medida de referência definida pelo usuário, na criação do chamado) e o impacto (medida de criticidade definida pela instituição, através de uma análise no primeiro nível de atendimento). Tal combinação gera uma medida que traduz no final em um acordo de nível de serviço (SLA), ou seja, um prazo adequado para a entrega da solução do chamado [Schaefer,2012].

3. Resultados

Os resultados são significativos para a gestão, pois tende a atender diversos requisitos e considera o nível de prioridade orientada ao processo maior que o nível de prioridade orientada à hierarquia. Ou seja, os chamados ou processos requisitantes tornam-se importantes quando impactam nos processos do negócio ou quando um incidente acarreta riscos de operação.

Identifica-se a maturidade do sistema com os avanços contínuos, dentro da gestão de atividades, que permite trabalhar a troca entre a recuperação de serviços problemáticos por melhorias e inovações. Desta forma, o valor agregado ao negócio e a satisfação dos usuários difunde quebrar velhos conceitos, onde exemplifica-se com alguns usuários que reclamavam da burocracia de processos dispendiosos e demorados, pois acreditavam que seria inútil o seu registro e a rastreabilidade, bastando apenas ser atendido. Entretanto, com o uso da ferramenta cada vez mais difundida, prova-se que sendo solicitada e bem atendida, poderá gerar soluções de fato em vez de apenas soluções de contorno.

Além do mais, a disponibilização dos dados e de informações claras a todos os usuários permite simplificar e resumir as atividades abordadas, exemplificada através das métricas (Figura 2), principalmente no que se refere a satisfação dos usuários e determinando como ponto positivo para a alta gestão, sendo base para possíveis tomadas de decisões estratégicas ou na detecção de novas oportunidades.



Figura 2. Métricas da GAUCHA.

A satisfação dos usuários (Tabela 1) é o resultado da qualidade obtida dentro das atividades abordadas e atendidas pelos técnicos no período de Julho de 2016 (sistema em produção) até meados de Março de 2017.

Tabela 1. Satisfação dos chamados.

| Satisfação – Chamados | | | | |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| Período | Chamados Abertos | Chamados Fechados | Chamados Atrasados | Satisfação |
| Julho/2016 | 61 | 59 | 2 | 78,90% |
| Agosto/2016 | 170 | 170 | 0 | 83,90% |
| Setembro/2016 | 862 | 855 | 7 | 92,60% |
| Outubro/2016 | 959 | 946 | 13 | 91,20% |
| Novembro/2016 | 828 | 815 | 13 | 94,30% |
| Dezembro/2016 | 594 | 588 | 6 | 93,20% |
| Janeiro/2017 | 706 | 694 | 12 | 92,60% |
| Fevereiro/2017 | 846 | 784 | 62 | 93,80% |
| Março/2017* | 1782 | 1566 | 216 | 93,90% |

4. Conclusão

A gestão administrativa conquistada através do GLPI com o gerenciamento de direção, controle, agilidade e eficácia na organização da estrutura tende a suprir os meios e os recursos com o objetivo de produzir os melhores resultados nos serviços prestados.

Muitas vezes, entende-se que mudanças geram desconforto, pois impacta nos conceitos e nos costumes. Assim, observa-se que os mais relutantes com a mudança de gestão, que vem para organizar, são os que justificam-se pelo descaso e/ou incapacidade dos outros.

O registro e a gestão global de diversos serviços faz medir a performance através de critérios e resultados que no fim criam níveis de controle e resposta, satisfazendo o entendimento de usuários e somando valor ao negócio.

Conclui-se que na modularização de entidades no sistema, simplifica-se em um único ponto de convergência, a gestão de chamados e de recursos e, considerando em um futuro próximo, o acréscimo de itens específicos, como a automação de incidentes, alinhamento com o ITIL (abordando problemas e mudanças), serviço de chat interativo e o trabalho contínuo do inventariado de computadores, softwares e demais ativos de TI.

Referências

Sales, H. F. (2014) “Central de Serviços com Software Livre: Estruturando uma Central de Serviços com o GLPI”, Edição do autor, 01ª edição.

Cohen, R. (2008) “Implantação de help-desk e service desk”, Novatec, 01ª edição.

Dóleans, J. M. and Giniox, F. (2016) “GLPI – Gestionnaire libre de parc informatique”, <http://glpi-project.org/>, Março.

Schaefer, A. (2012), <http://www.arthurschaefer.com.br/>, Março.

* Relatório de 01/03/2017 até 28/03/2017.