LIVETIME®

Gestão de Serviços ITIL

LiveTime Service Manager 5.0

***Melhorar** a produtividade*

***Transformar** o Serviço ao Cliente*

***Proteger** o capital intelectual*

- Web 2.0
- Certificação ITIL
- Isenção de fabricante
- Standards abertos
- Escalabilidade total

Service Manager

SERVICE SUPPORT PINKVERIFY™ ENHANCED

www.livetime.com

- Melhorar a Satisfação dos Clientes
- Promover um ambiente de melhoria contínua
- Formar colaboradores de forma atempada e apropriada
- Construir e manter processos internos de sucesso em conjugação com estratégias de negócio que permitam melhorar o serviço a Clientes e utilizadores
- Obter métricas de serviço importantes e relevantes

Melhores práticas. Melhores serviços

O LiveTime Service Manager permite às organizações automatizarem a função de Service Desk, utilizando uma combinação do conhecimento das melhores práticas da indústria com a tecnologia mais evoluída. A automatização de processos de Service Desk do LiveTime permite aos Clientes submeter, monitorizar e gerir pedidos de serviços de suporte, por email ou através do Portal de Clientes baseado em Web 2.0 e standards abertos.

O LiveTime Service Manager assegura que os pedidos são claramente visíveis, orientados ao Cliente e satisfazem os requisitos do negócio de uma forma eficiente em termos de custos. Este objectivo é alcançado pela estreita integração dos elementos-chave orientadores do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) incluindo Gestão de Incidentes, Problemas, Alterações, Configurações e Níveis de serviço. A capacidade de criar Gestão de Níveis de Serviço sobre workflows completamente configuráveis garante à gestão que o departamento de suporte está a gerir um serviço profissional e sistemático.

A Base de Informação integrada permite às soluções, rotinas e outra informação serem recicladas e facilmente acessíveis a Clientes e utilizadores. Além disso, possibilita aos Clientes encontrar as suas próprias soluções e reduz tarefas rotineiras para os utilizadores, permitindo-lhes focarem-se em áreas de valor acrescentado para a organização. O módulo de Relatórios (reports), com uma ferramenta completa de produção de relatórios personalizados, permite às organizações, técnicos e gestores aceder às métricas mais relevantes por forma a identificar e agir em áreas que necessitem de melhorias e/ou reforços.

O LiveTime Service Manager segue os elementos chave do ITIL relacionados com a disponibilização e automatização de serviços de suporte, permitindo às organizações focarem-se em satisfazer e superar as expectativas dos Clientes relativamente ao suporte.

Qualquer organização que queira adoptar as melhores práticas do ITIL para as suas operações de Service Desk pode confiar no LiveTime como a melhor plataforma de apoio à implementação de uma solução de gestão de serviços escalável.

Inteligência artificial em tempo real

O motor de análise heurística e empírica integrado no LiveTime permite ao sistema determinar automaticamente a solução mais apropriada, com base na experiência anterior.

As pesquisas são conduzidas através de milhões de artigos, notas e anexos (baseados em formatos Word, PDF, RTF, Texto, HTML, StarOffice e OpenOffice.org), por forma a encontrar a solução mais lógica.

Os Clientes poderão também efectuar pesquisas manuais ao sistema, utilizando a lógica booleana standard. A arquitectura de informação personalizada do LiveTime encontra os resultados relevantes com base no contexto e permissões do Cliente no acesso ao serviço.

Gestão de Configurações (Configuration Management)

"A gestão de configurações fornece um modelo lógico da infraestrutura ou dos serviços ao identificar, controlar, manter e validar os itens de configuração existentes."

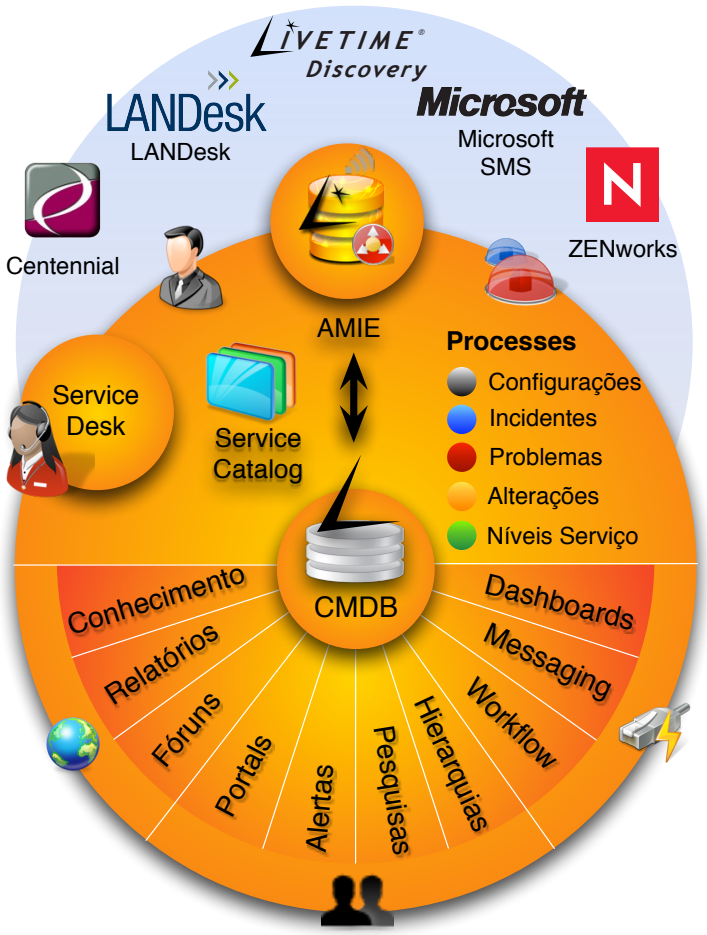
O LiveTime Service Manager dispõe de uma base de dados de gestão de configurações (CMDB – Configuration Management DataBase) centralizada que gere e controla toda a informação sobre a infraestrutura. No seu nível mais simples, a CMDB pode ser utilizada para armazenar detalhes sobre hardware, software e documentos existentes. A um nível mais complexo, a CMDB pode ser configurada como catálogo de serviços de negócio de TI para toda a organização, definindo os serviços de negócio e a infraestrutura de suporte.

A CMDB inclui modelos de Tipos de Itens de Configuração (CI - Configuration Itens), que podem ser personalizados por forma a incluir atributos definidos pelos utilizadores. O editor de ciclos de vida dos CIs permite a pré-configuração das transições de estado dos diferentes CI. Os CIs podem ser definidos de modo a retornarem ao seu estado anterior, se necessário.

Os Catálogos de Serviços são definidos utilizando os editores avançados de ciclos de vida do LiveTime. Estes editores permitem aos utilizadores autorizados a definição de todas as dependências e relações relevantes entre CIs, sobre as quais os serviços de negócio são construídos. Os utilizadores do LiveTime recorrem a estes serviços quando um incidente é criado. Os técnicos percorrem as relações entre CIs para diagnosticar problemas ou procurar as suas causas.

A CMDB dinâmica do LiveTime pode ser programada para sincronizar automaticamente a informação de relações entre CIs existentes com outras ferramentas de gestão e pesquisa de equipamentos . A capacidade de controlar as actualizações da CMDB através da Gestão de Alterações (Change Management) é assegurada pelo administrador de sistemas. Isto garante que os processos de controlo de alterações são mantidos e que os elementos da equipa do Service Desk têm acesso à informação mais recente sobre a infraestrutura quando respondem a questões de suporte.

- Optimizar a utilização de recursos e eliminar trabalho redundante
- Capitalizar informações de relações existentes na construção de Catálogos de Serviços.



Gestão de Incidentes

"O processo de Gestão de Incidentes tem por objectivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rapidamente possível e minimizar os impactos adversos no negócio para assegurar que os melhores níveis de qualidade e disponibilidade possíveis dos serviços são mantidos."

As capacidades integradas do LiveTime são compatíveis com os elementos-chave do Processo de Gestão de Incidentes definidos pelo ITIL. Os incidentes podem ser criados pelos elementos da equipa do Service Desk, por clientes através do portal ou via email, ou através de aplicações de terceiros, utilizando a gateway do LiveTime Web Services.

As organizações são livres de definir qualquer número de workflow de incidentes, utilizando uma combinação de estados e transições, que podem ser suportados por acordos de serviço internos ou externos (i.e. Acordos de Nível Operacional ou Contratos de Suporte). A possibilidade de configurar regras de negócio, definidas no motor de escalonamento do LiveTime, permite orientar de uma forma optimizada os incidentes para o especialista mais apropriado, com notificações de acompanhamento que asseguram o caminho mais rápido para a resolução.

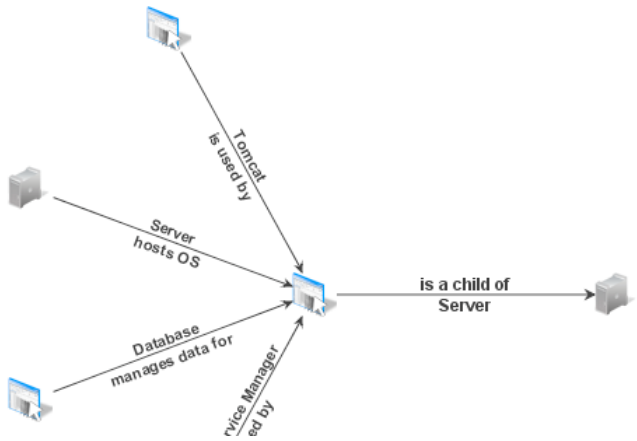
Os técnicos de suporte que utilizam o LiveTime ganham acesso imediato a toda a informação relacionada com um incidente, incluindo o seguimento e monitorização de todas as acções realizadas, recursos utilizados e notas, historial completo do Cliente e informação sobre relações existentes entre itens de configuração e equipamentos. Adicionalmente, podem ser criados artigos para a Base de Informação, a partir de soluções de incidentes acessíveis a qualquer momento, para ajudar a resolver questões de suporte, de uma forma rápida e consistente. Pedidos de alterações (RFCs) e problemas podem também ser criados a partir do Service Desk para permitir à equipa de incidentes comunicar eficientemente com outras equipas de Gestão de Serviços.

- Melhorar fluxos de comunicação e informação entre equipas de TI e Clientes
- Integrar processos de Gestão de Alterações, Problemas e Incidentes, construídos sobre informação da CMDB e geridos por lógicas de negócio na Gestão de Níveis de Serviço.

Gestão de Problemas

"O processo de Gestão de Problemas diagnostica as causas subjacentes aos incidentes identificados pelo Service desk, possibilitando a correcção de erros na infraestrutura de TI e permitindo a prevenção pró-activa de problemas."

O LiveTime Problem Management utiliza uma combinação de análise pró-activa e manual para identificar automaticamente problemas garantindo que a causa dos problemas é identificada rapidamente. A análise do impacto dos problemas nos serviços de negócio, através das relações definidas no catálogo de serviços, está estreitamente integrada com a CMDB.



A equipa de gestão de problemas está habilitada para actualizar o registo de problemas com informação de CIs actualizada assim que a causa do problema seja identificada. Os utilizadores do Service Desk obtêm uma visibilidade total de toda a informação sobre o processo de suporte permitindo-lhes gerir e comunicar o impacto efectivo dos problemas nos serviços do negócio.

- Detectar e eliminar problemas antecipadamente ou, pelo menos, quando ocorrem
- Construir um catálogo de soluções, para um fácil acesso a todos os processos.

Gestão de Alterações

"O processo de Gestão de Alterações assegura que são utilizados métodos e procedimentos standards para um manuseamento eficiente e rápido de todas as alterações e para minimizar o impacto de incidentes, relacionados com alterações, na qualidade dos serviços. Consequentemente, a Gestão de Alterações pretende melhorar as operações diárias da organização."

O LiveTime Service Management assegura que todas as alterações à CMDB são controladas e geridas de acordo com os procedimentos de gestão de alterações documentados na organização. Os pedidos de alterações são aceites pelo gestor de alterações e associados a uma prioridade que determina o ciclo de vida a aplicar ao RFC.

O Service Manager da LiveTime oferece um controlo granular sobre a lógica de negócio aplicada durante o processo de alteração. Os ciclos de vida totalmente personalizáveis incluem a associação dos elementos relevantes da equipa técnica a cada etapa do ciclo de vida, o que proporciona uma fácil identificação de pontos de contacto. Na etapa final da implementação de uma alteração, a estreita ligação do LiveTime à CMDB, assegura que a gestão de configurações é envolvida na actualização da informação do CI.

O LiveTime proporciona visibilidade completa de interrupções actuais e planeadas para assegurar aos Clientes a disponibilidade e confiança nos serviços mission-critical de TI. O acesso imediato a datas de revisão pós-implementação, promove um ambiente de melhoria contínua do Service Desk.

- Aumenta as possibilidades de alterações no negócio – resultando em decisões rápidas nos ambientes com tempos limitados de reacção.

Gestão de Níveis de Serviço

"O objectivo da Gestão de Níveis de Serviço é manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI. Isto ocorre através de um ciclo constante de aceitação, monitorização e validação da realização dos serviços de TI."

As capacidades integradas do LiveTime Service Manager permitem às organizações desenvolver um portfolio a nível empresarial de garantias de níveis de serviço baseadas no fornecimento de serviços. Em particular, as organizações podem construir workflows de Incidentes, Problemas e Alterações de acordo com as expectativas da Gestão de Níveis de Serviço. Os Acordos de Nível de Serviço (SLAs), Acordos de Nível Operacional (OLAs) e Contratos de Suporte do LiveTime permitem ao Service Desk definir, gerir e controlar os níveis de fornecimento de serviços. Os OLAs permitem ao negócio definir as capacidades de fornecimento de serviços das suas equipas. OLAs apropriados são subsequentemente encaixados nos SLAs para garantir o fornecimento de serviços a Clientes.

Para promover um ambiente de melhoria contínua de serviço, os dashboards totalmente configuráveis permitem monitorizar, em tempo-real, que todos os processos de suporte a serviços estão de acordo com os SLAs definidos pelo Service Desk.

- Disponibilizar serviços que preencham as necessidades de Clientes e utilizadores
- Definir standards e guias para os elementos da equipa técnica.

Integração

O LiveTime é pré-integrável com a maioria dos sistemas de Gestão de Equipamentos do mercado e é facilmente extensível utilizando standards XML. Adicionalmente, suporta todas as implementações de servidores LDAP e AD e ligações através de Web Services APIs standard.

Características

Integração estreita entre processos de Gestão de Incidentes, Problemas, Alterações, Configurações e Níveis de serviço, o que significa que todos os elementos do Service Desk têm visibilidade total sobre todas as partes do ciclo de vida de gestão dos serviços, independentemente da sua área de especialidade. O interface de utilizador intuitivo garante que toda a informação relevante está acessível quando necessária, o que reforça a eficiência dos elementos da equipa técnica e disponibiliza um rápido ROI (Return on Investment).

Outras características-chave do LiveTime incluem:

Isenção de fabricante

O LiveTime suporta os principais sistemas, bases de dados e web browsers. A instalação e configuração é simples em sistemas de negócio existentes, permitindo reduzir a necessidade de investimento em software proprietário ou hardware específico.

Standars abertos

O LiveTime utiliza standards abertos sempre que possível e é compatível com standards existentes tais como J2EE, XML e UDDI, bem como com plataformas tecnológicas abertas como Linux. Estes esforços oferecem aos Clientes LiveTime tempos de implementação mais rápidos e uma aplicação interoperacional e confiável, que pode escalar de uma implementação uni-servidor para implementações mais complexas e distribuídas e baseadas em clusters.

Escalabilidade

O LiveTime suporta milhares de utilizadores concorrentes. Integra de forma fácil com outros sistemas para se expandir e adaptar à organização. O LiveTime pode ser instalado em ambiente de cluster, para assegurar a máxima escalabilidade, confiança e alta disponibilidade.

Web 2.0 fácil de usar

Utilizando a última tecnologia Web 2.0, tal como AJAX (Asynchronous JavaScript) e XML, o sistema disponibiliza uma facilidade de utilização sem paralelo. Pode ser acedido a partir da maior parte dos web browsers, incluindo os disponibilizados na maioria dos PDA's.

Upgrades num só clique

Os upgrades do LiveTime podem ser feitos com um simples toque de botão. Não é necessário envolver recursos adicionais de TI ou consultores – basta simplesmente fazer o upgrade da licença, substituir a aplicação principal e clicar no botão de 'upgrade'.

Gestão de Informação

Processos eficientes de criação, publicação e distribuição de informação, aceleram tempos de resolução, reduzem frustrações e dão poder aos Clientes para resolverem os seus próprios problemas – a chave para assegurar redução de custos e um retorno rápido de investimento – ROI.

Separação de Informação

Toda a informação é separada com base nas propriedades dos Itens de Configuração (CI). Isto assegura que todos os utilizadores recebem informação relevante personalizada, de acordo com as suas necessidades.

Motor de busca

O motor de busca incluído no LiveTime permite aos utilizadores fazer pesquisas em milhões de artigos, incidentes e notas, numa questão de milissegundos, utilizando lógica standard de busca booleana. Isto inclui os documentos anexos baseados em formatos Word, PDF, Texto HTML, RTF, StarOffice e OpenOffice.org.

Inteligência Artificial (AI)

Utilizando técnicas sofisticadas, baseadas em Inteligência Artificial, o LiveTime promove a resolução à primeira chamada, sem intervenção humana. O sistema aprende a partir da experiência e, de uma forma inteligente, selecciona soluções e rotinas baseadas em análise heurística e empírica.

Gestão de Fluxos de Trabalho

Para atingir com sucesso as expectativas de SLAs, o LiveTime permite ao Service Desk associar cada estado de workflow de um pedido de serviço a um OLA ou Contrato de Suporte. O LiveTime valida que os tempos de SLA devem ser superiores ou iguais à soma dos tempos dos Contratos e dos acordos de nível de serviço das operações.

Acesso Baseado em Permissões

O LiveTime controla os privilégios de acesso dos utilizadores com base nas suas funções. A integração fácil e simples com LDAP ou Active Directory, assegura a autenticação instantânea dos utilizadores, para todos os grupos de utilizadores, a partir de um repositório central.

Novidades na versão 5.0

O LiveTime Service Manager 5.0 representa uma evolução significativa na linha de produtos do LiveTime ITIL Service Management.

Constituída por mais de 100 novas funcionalidade e melhorias significativas no interface, a versão 5.0 oferece novos níveis de interactividade e melhorias no workflow.

O LiveTime 5.0 inclui uma melhoria na performance de cerca de 50% relativamente às versões anteriores permitindo aos Clientes suportar o dobro dos utilizadores, sem hardware adicional.

Internacionalização

Permite aos utilizadores finais aceder ao LiveTime na sua língua local. Todas as frases do interface estão inseridas num ficheiro de texto fácil de personalizar, para uma verdadeira internacionalização da aplicação.

Portal Novos Clientes

O portal de interface com os utilizadores do LiveTime tem sido significativamente melhorado por forma a tornar mais fácil navegar e consultar informações de interesse para os Clientes.

Chamadas agendadas

Uma extensão da capacidade de 'Quick call' (chamada rápida), permite que os pedidos mais comuns sejam agendados. Isto é conseguido pela especificação da frequência (diária, semanal ou mensal) e data de um novo pedido criado.

Parametrização de Email

Os modelos de email podem ser personalizados para incluir variáveis de sistema predefinidas permitindo aos utilizadores fornecer informação resumida sobre detalhes específicos do sistema, nas repostas de email.

Ajuda Contextual

O LiveTime está agora completamente integrado com o LiveTime HTML User Guide, oferecendo ligações contextuais da aplicação ao LiveTime HTML User Guide.

Live Chat

Dentro do Portal de Clientes, os Clientes com um incidente activo podem iniciar uma sessão de live chat com os técnicos associados ao incidente ou, opcionalmente, com um membro da equipa técnica.

Questionários de Satisfação de Clientes

Os utilizadores podem publicar e gerir questionários de Clientes. Esta funcionalidade inclui a capacidade de definir, distribuir, inspeccionar, inserir e analisar respostas a questionários.

Relatórios personalizados

Uma novidade na versão 5.0 é a capacidade de definir e guardar relatórios personalizados. Os modelos de relatórios gravados podem ser agrupados e partilhados com outros utilizadores.

LDAP em modo misto

O LiveTime está agora disponível para autenticação utilizando uma combinação de LDAP/ADS e o sistema de autenticação interno do LiveTime.

Grupos de Projecto

Os grupos de projecto foram alargados por forma a permitir a sequenciação. Isto permite aos utilizadores controlar a ordem da criação de pedidos ao personalizar o modelo do Grupo.

Feeds RSS

Os Clientes que usem o Portal podem subscrever Feeds RSS personalizados para serem informados do estado actualizado dos seus incidentes activos. As actividades suportadas incluem criação de incidentes, alteração de estados de incidentes e inclusão de notas.

Outras características

IMAP/POP3 Seguro
Listas de estado dos workflows
Workflows por defeito por SLA
RFCs via Portal de Clientes
Validação ortográfica

Plataformas de Desenvolvimento

- Windows 2000, 2003 Server
- RedHat Enterprise 2, 3, 4, 5
- Fedora 4, 5, 6
- SUSE Linux 9, 10
- Ubuntu 5, 6
- Solaris (x86,SPARC) 8, 9, 10
- Mac OS X Server 10.3 ou superior
- FreeBSD 4.8 ou superior
- NetWare 6 ou superior
- HP-UX 10 ou superior
- AIX 5.3 ou superior
- i5/OS v5r2 ou superior

Servidores Aplicacionais

- JBOSS 3.0 ou superior
- Apache Tomcat 5.0 ou superior
- BEA WebLogic 8.x ou superior
- IBM WebSphere 4.0.4 ou superior
- Sun Java System Application Server 7, 8
- Oracle AS 10.1.3 ou superior
- ATG Dynamo
- Pramati 3.5 ou superior
- JOnAS 4.1 ou superior
- Geronimo 1.0 ou superior

Servidores Web

- Sun ONE Web Server 6.0 SP2
- Apache 1.3.9 ou superior
- Internet Information Server 5.0 ou superior

Bases de dados

- Oracle 9.2.0.5, 10g
- DB2 8.x, 9.x
- DB2 i5/OS v5r2
- SQL Server 7, 2000, 2005
- MySQL 4.1, 5.x
- Informix DS 9.2 ou superior
- Ingres r3
- PostgreSQL 8.x
- Sybase ASE 11, 12.x
- Sybase ASA 8.0 ou superior

Java

- Versão 1.4.2 ou superior

YES CERTIFIED NETWARE® 6.5 Novell®

Java POWERED FOR THE ENTERPRISE

TintaDigital
Soluções em Tecnologias de Informação

Comercializado em Portugal por TintaDigital

Pólo Tecnológico de Lisboa, Lt. 1 – CID
1600-546 Lisboa
Tlf.: +351 217 101 165
Fax: +351 217 101 186

eMail info@tintadigital.com

www.TintaDigital.com

Copyright © 2007 LiveTime Software, Inc. All rights reserved. LiveTime and the LiveTime logo are registered trademarks of LiveTime Software, Inc. Other company and product names may be trademarks of the respective companies with which they are associated.