

PAINEL: Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM

PALESTRANTES: David Gonçalves (PA)

Agenda

Mercado ITSM

Tendências

Painel

SEFAZ PA – Atlassian/Jira

ITSM Platform Functional Areas

	Core Layer	Specialized Layer	Differentiated Layer
IT Support Enablement	- Support ticket management - Support ticket context - Knowledge management	- AI-augmented workflows - Automated incident response	- Self-diagnosis and healing - Cluster analysis
Change and Release Management	Change enablement	Release management	Technology change automation
Service Configuration Management	Technology asset inventory	- Technology asset discovery - Service visualization (CMDB)	Federated configuration management
Service Level Management and Reporting	- Metrics dashboard - Service definitions - Service level management	- Predictive analytics - Workforce management	Business value dashboard
Platform Scalability and Integration	Connectors	- Graphical process design and orchestration - Distributed environment administration	Process mining
Multichannel Engagement	Multichannel support	Virtual support agent	Collaborative support hub
Case Management	Line-of-business workflows	Line-of-business engagement	

Source: Gartner
801255_C

Gartner

Conceitos Iniciais

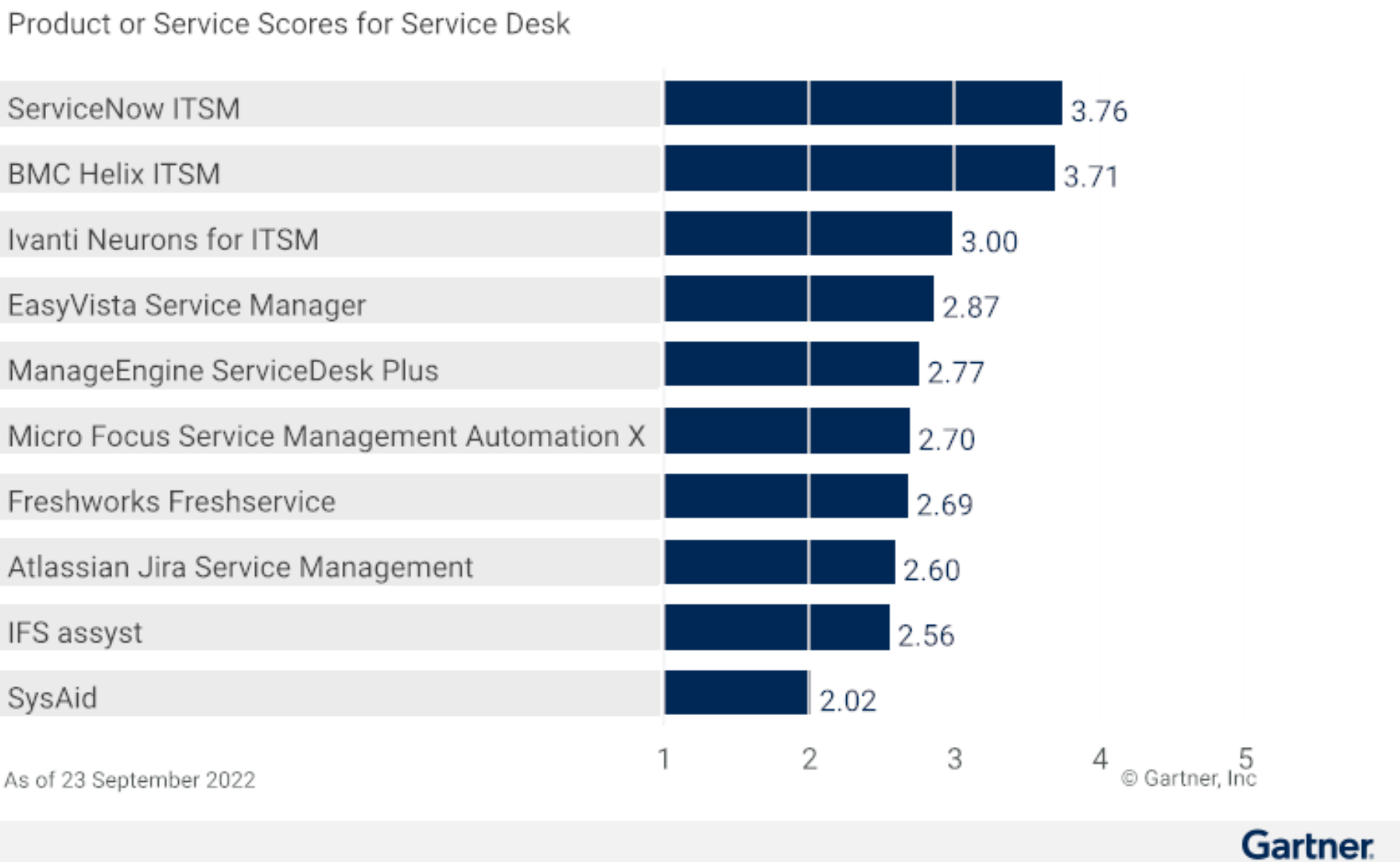
- Gerenciamento de fluxo de trabalho que permite que as organizações entreguem serviços de TI.
- Processos ITSM
 - Gestão de incidentes
 - Gerenciamento de problemas
 - Gerenciamento de solicitações
 - Gestão de mudanças
 - Gestão do conhecimento
 - Gestão de ativos



Mercado ITSM

- Habilitação de suporte de TI
- Gerenciamento de mudanças e liberações
- Gerenciamento de configuração de serviço
- Gestão de nível de serviço (SLA)
- Engajamento multicanal

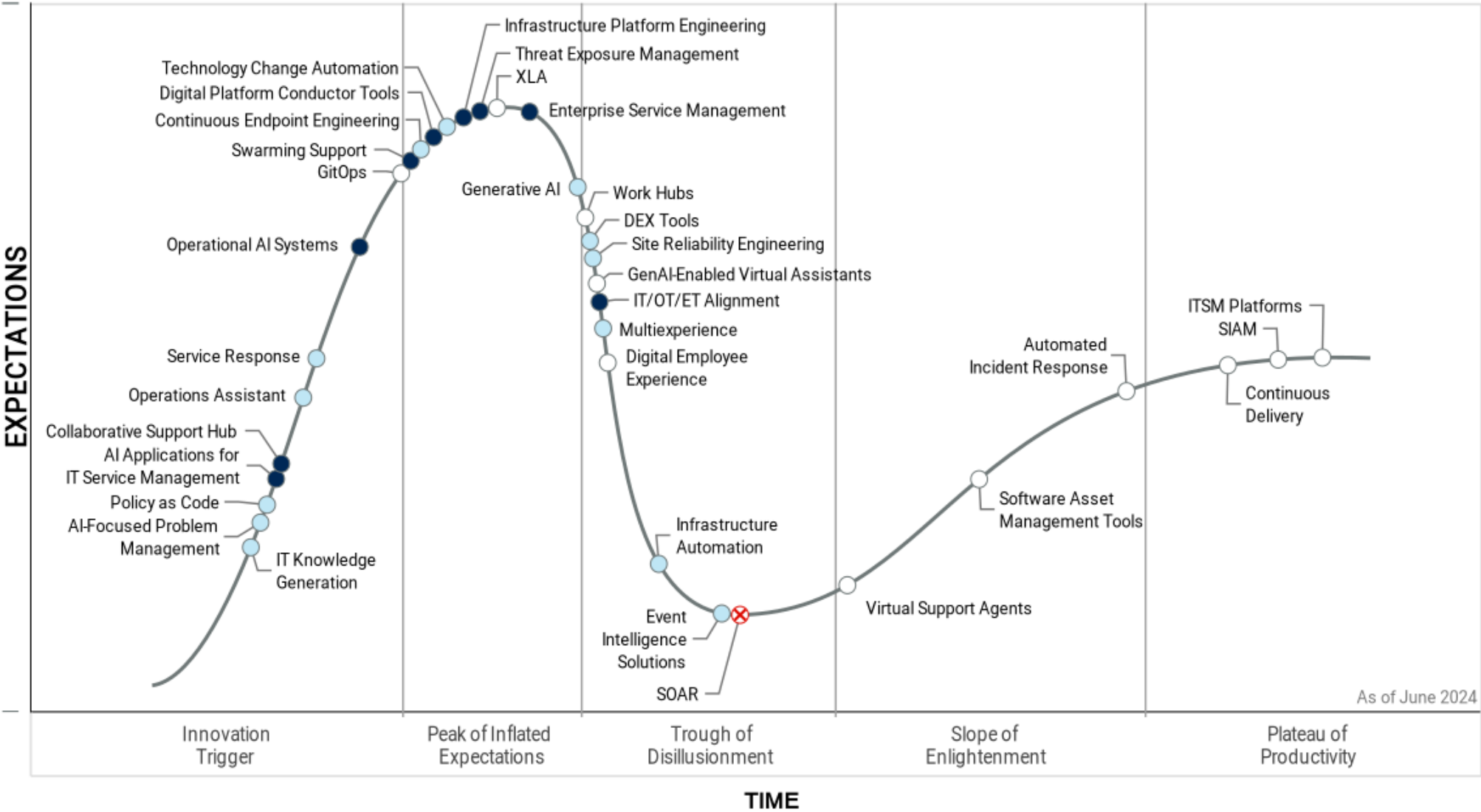
Mercado ITSM - Tendências



- Expansão da plataforma ITSM
 - Gestão de operações de TI (ITOM)
 - Pipeline de DevOps
- Agilidade e modelos operacionais centrados no produto
- Gestão de experiência do funcionário (DEX)
- Prestação de serviços entre equipes
- Enterprise Service Management

Tendências - Hype Cycle 2024

Hype Cycle for ITSM, 2024



Plateau will be reached: ○ <2 yrs. ● 2-5 yrs. ● 5-10 yrs. ▲ >10 yrs. ✗ Obsolete before plateau

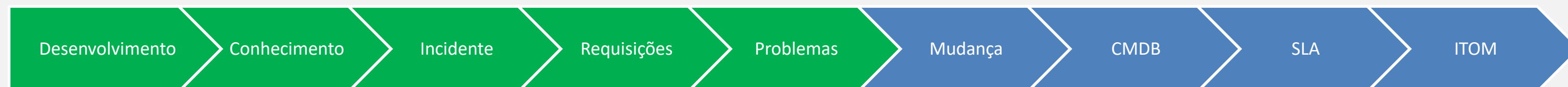
Gartner

Benefit	Years to Mainstream Adoption			
	Less Than 2 Years	2 - 5 Years	5 - 10 Years	More Than 10 Years
Transformational	Digital Employee Experience	Generative AI Service Response Site Reliability Engineering	Infrastructure Platform Engineering Threat Exposure Management	
High	Automated Incident Response Continuous Delivery GenAI-Enabled Virtual Assistants GitOps ITSM Platforms SIAM Work Hubs XLA	DEX Tools Infrastructure Automation Multiexperience Policy as Code Technology Change Automation	AI Applications for IT Service Management Digital Platform Conductor Tools Enterprise Service Management IT/OT/ET Alignment Operational AI Systems	
Moderate	Software Asset Management Tools Virtual Support Agents	AI-Focused Problem Management Continuous Endpoint Engineering Event Intelligence Solutions IT Knowledge Generation Operations Assistant	Collaborative Support Hub Swarming Support	
Low				

As of June 2024

Sefa PA – Atlassian/Jira Service Management

- **Estratégia:** Conectar equipes de desenvolvimento, I&O, suporte e negócios em uma única plataforma.
- **Pontos Fortes:** Foco em gestão de produtos e desenvolvimento ágil, DevOps e colaboração.
- **Desafios:** Fraco portal de autoatendimento e integração multicanais. Possui integração com Teams/Slack. Aplicações avançadas de IA e aprendizado de máquina estão atrasadas em relação a outros produtos.
- Lições aprendidas: Processos+Comunicação>>Ferramenta



Sefa PA – Atlassian/Jira

- Comparado ao GLPI
- Integração Projetos e Serviços
 - Jira Software
 - Jira Service Management
 - Confluence
- Interface mais intuitiva e completa
- SaaS + Mobile
- Integração nativa com MS365 – Teams / PowerBI

Peer Ratings on Market Features

As markets evolve, features may change to better reflect the current state.

Jira Service Management Market Features

IT Support Enablement	4.5 ★	(834)	Multichannel Engagement	4.4 ★	(837)
IT Knowledge Management	4.4 ★	(796)	Service Reporting and Resource Mgt	4.4 ★	(833)
Case Management	4.4 ★	(835)	Integrated AI	4.2 ★	(182)
Adaptive Change & Release	4.2 ★	(186)	Service Configuration Management	4.3 ★	(186)
Collaboration	4.4 ★	(150)	Workflow Automation & Integration	4.2 ★	(185)
Overhead	4.4 ★	(149)	User Experience	4.5 ★	(150)
Development Integration	4.3 ★	(73)			

As of Nov 2024 @Gartner, Inc

Gartner
Peer Insights

Download

Sefa PA – Atlassian/Jira

Compare products used in IT Service Management Platforms market				1 selected	×
	ServiceNow IT Service Management by ServiceNow	4.3 ★★★★★ (1875 ratings)	+	Add	
	SolarWinds Service Desk by SolarWinds	4.3 ★★★★★ (1132 ratings)	+	Add	
	TOPdesk by TOPdesk	4.5 ★★★★★ (1108 ratings)	+	Add	
	ServiceDesk Plus by ManageEngine	4.4 ★★★★★ (1105 ratings)	+	Add	
	SymphonyAI IT Service Management by SymphonyAI	4.4 ★★★★★ (1020 ratings)	+	Add	
	Jira Service Management by Atlassian	4.3 ★★★★★ (888 ratings)	✓	Added	
	Freshservice by Freshworks	4.3 ★★★★★ (774 ratings)	+	Add	
	SysAid by SysAid	4.4 ★★★★★ (640 ratings)	+	Add	
	EV Service Manager by EasyVista	4.8 ★★★★★ (300 ratings)	+	Add	
	Ivanti Neurons for ITSM by Ivanti	4.3 ★★★★★ (296 ratings)	+	Add	
	Veeva				

Central de Serviços DTI — FAQ

Central de Serviços DTI - Raise

Navegação privativa

← → ↺

https://central.servicos.sefa.pa.gov.br/servicedesk/customer/portal/2/group/-1

☆

🔒 👤 📄 ☰

Central de Ajuda DTI

Central de Ajuda DTI / Central de Serviços DTI / Criar uma solicitação

Central de Serviços DTI

Boas-vindas! É possível criar uma solicitação para "Central de Serviços DTI" usando as opções oferecidas.

🚩 Entre em contato conosco a respeito de

Solicitações e Orientações

Acessos, Certificado Digital, Criação de Novo usuário, Equipamentos de Informática e Infraestrutura, Microsoft 365, Orientações e apoio a eventos, Programas e Sistemas

Relatar erro ou falha

Equipamentos de Informática e Infraestrutura., Programas e Sistemas.

Desenvolvido por ⚡ Jira Service Management

🪟 🔍 Search

🌐 🔥 📁 🔴 🗨️ 🧑🏻 📅 📧 🖨️ 🖱️ 🖨️ 🖨️

⬆️ ↺ 🖨️ 🔊

09:52
22/11/2024 🔔



Central de Serviços DTI — FAQ

Central de Serviços DTI - Raise

Navegação privada

← → ↻

https://central.servicos.sefa.pa.gov.br/servicedesk/customer/portal/2/group/-1

☆

🔒

🔍

👤

🔍

👤

Central de Ajuda DTI

Central de Ajuda DTI / Central de Serviços DTI / SEFA-6499

Sistemas - Internet / Instabilidade e lentidão

ES

Edrik Cintra Soane criou essa solicitação em 14/nov/24 10:21 AM

Ocultar informações

📋

Requisição: Programas e Sistemas

ENVIADO

⋮

^

Telefone fixo, celular ou ramal *

Informe apenas números. Telefone e celular devem ter o DDD.

4268

Programas e Sistemas *

Configurar

Resumo *

Instabilidade na Internet / Sistemas lentos e, até mesmo, caindo

Descrição *

Prezados, bom dia!

Status

RESOLVIDO

🔔

Notificações ativadas

↺↻

Reabrir

Tipo de solicitação

⚡ Programas e Sistemas.

Compartilhada com

ES

Edrik Cintra Soane

Criador

DO

Dinorah Pedreira Oliveira

DC

Daniel Mascarenhas Coutinho

HB

Hedylamar Cristina de Castro B
eckmann

HJ

Henrique Teixeira da Silva Juni
or

CJ

Carlos Alberto Rodrigues Junio
r

LB

Lucas Dicanço Batista

🪟

🔍 Search

🌐

🔥

📁

🔴

💻

🎮

📅

📧

🖨

🔧

🖱

⬆

🔄

🖨

🔊

09:52

22/11/2024

🔔



VPN

https://sefapa.atlassian.net/jira/servicedesk/projects/SEFA/queues/custom/63

Jira

Seu trabalho

Projetos

Filtros

Painéis de controle

Equipes

Planos

Recursos

Aplicativos

Criar

Pesquisar

9+

?

Central de Serviços DTI

Projeto de serviço

Voltar para o projeto

Filas

Marcado com estrela

Clique no ícone de estrela ao lado das filas para que elas sejam adicionadas aqui.

Grupo prioritário

Team Priority

11 filas

Atribuído a mim

4

Abertas

0

Solicitações por e-mail

0

Recusadas

6

Pendente Autorização /...

52

Atendimento N1

2

Atendimento N2

31

Atendimento N3

44

Itens com Apoio

12

Itens com Problema

274

Reabertas

1

Você está em um projeto gerenciado por uma empresa

Projetos / Central de Serviços DTI / Filas

Atendimento N2

Pesquisar por itens

31 itens

	T	Chave	Resumo	Relator	Responsável	Status	Criado	Atualiz... ↓
☐		SEFA-6797	Prerefis - Parcelamentos ativos não aparecem para inclusão	Mariano Procopio de Abreu Filho	 Elisangela Cardoso d...	EM ATENDIMENTO N2	22/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6792	DW - Erro " Você não tem permissão para efetuar login"	Danisio Dias Carneiro	 Jackeline Costa dos S...	EM ATENDIMENTO N2	22/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6788	Global Protect - Instalação	Alan da Costa Azevedo	 Savio Ferreira da Silv...	EM ATENDIMENTO N2	22/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6743	Computador sem imagem de video	Ana Tereza de Moura Lima	 Não atribuído	ENCAMINHADO N2	21/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6616	Auditório SEFA - Evento	Sandra Maria Bitencourt Beckman Abreu	 Jose Emilio Fernandes	EM ATENDIMENTO N2	18/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6775	Desktop - Sem Conexão	Francineth Maria Pinheiro Viana	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6781	Suporte com planilha	Rosemeire do Socorro de Souza Martins	 Francisco Carvalho C...	EM ATENDIMENTO N2	22/nov/24	22/nov/24
☐		SEFA-6774	Desktop - Não liga	Maria Nilza do Nascimento Espirito Santo	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24
☐		SEFA-6773	Ponto lógico - Verificar	Inez Brigido da Costa	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24
☐		SEFA-6772	Ponto lógico - Verificar	Maria do Socorro Lopes Brazao e Silva	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24
☐		SEFA-6771	WhatsApp web - Sincronizar com Smartphone	Francisco Carlos Prado da Silva	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24
☐		SEFA-6769	Impressora - Inserir configuração rápida	Amanda Gabrielly Arouche das Neves	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24
☐		SEFA-6770	Sispatri - Orientação de Envio de Declaração	Nefitali dos Santos Neto	 Alan Santos e Santos	EM ATENDIMENTO N2	21/nov/24	21/nov/24

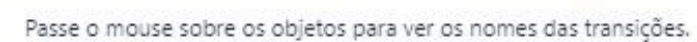
62ª REUNIÃO

COGEF

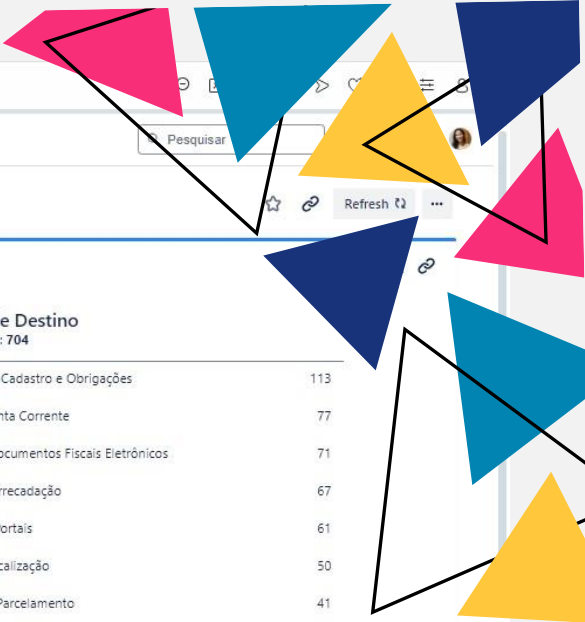
Comissão de Gestão Fazendária

TERESINA-PI

+



Fechar



1
2
3