

AValiação Comparativa de Ferramentas Open Source Baseadas no ITIL para Gerenciamento de Incidentes em Micro e Pequenas Empresas: resultados finais¹

Janio Luiz Antunes²; Aujor Tadeu Cavalca Andrade³

INTRODUÇÃO

Este projeto propõe um modelo para avaliação de ferramentas *Open Source* para o gerenciamento de incidentes em micro e pequenas. Para tanto, esta avaliação utilizará o guia de práticas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), sendo que o modelo tem como métricas, os parâmetros que são considerados relevantes para que a empresa obtenha retorno sobre o investimento na infraestrutura tecnológica. Essas métricas são baseadas na literatura de Cohen (2008), Franco e Aquino (2011) e Magalhães e Pinheiro (2007).

As melhores práticas ITIL são visíveis para as empresas através da implantação da central de serviços, onde existe um fluxo padrão para o atendimento de incidentes, diferentes níveis de atendimento e acordo de nível serviço que definem métricas para o bom funcionamento da central de serviços (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

Gerenciar os incidentes nas organizações demanda recursos, tempo e pessoas. Focando na otimização do gerenciamento, nossa proposta do modelo de avaliação comparativa de ferramentas *open source* para gerenciamento de incidentes, visa otimizar o processo de escolha da ferramenta, possibilitando uma gerencia mais efetiva com a ferramenta mais adequada. Os benefícios decorrentes são no entendimento do fluxo informacional e no retorno de investimento através de ações de gerenciamento focalizadas.

¹O edital nº 046/GDG/IFC-CAM/2012 contemplou este projeto com Bolsa de Pesquisa Interna do Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú 2012/2013 (Referente ao Edital nº 037/GDG/IFC-CAM/2012)

²Aluno do Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú. Curso superior de Bacharelado em Sistemas de Informação. E-mail: janioantunes@hotmail.com

³Professor Orientador do Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú. Curso superior de Bacharelado em Sistemas de Informação. E-mail: tadeu@ifc-camboriu.edu.br

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O projeto está alinhado em três etapas: Descrição da pesquisa e bibliografia, Ferramentas e Métricas/Avaliação das informações, respectivamente.

Na descrição da pesquisa foi realizado todo o levantamento bibliográfico referente ao tema ITIL, as métricas para avaliação e o contexto das micros e pequenas empresas, o que gerou o relatório parcial com as informações.

Na etapa II, foram selecionadas as ferramentas *open source* para o gerenciamento de incidentes, tendo sua utilização baseada nos critérios previamente estabelecidos na etapa I.

Na etapa III, foi realizada a avaliação das ferramentas e a tentativa de chegar ao modelo inicialmente proposto.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a escolha do *software*, foi imprescindível levantar as informações que desejamos extrair, pois no mercado existem muitas ferramentas para serem utilizadas e adquiridas.

Os pontos considerados para comparação das ferramentas foram os seguintes (COHEN, 2008; FRANCO E AQUINO, 2011; MAGALHÃES E PINHEIRO, 2007):

1. Abertura de chamado via *web*;
2. Integração com *e-mail*;
3. Detalhe dos registros de ocorrências;
4. Catálogo de Serviços;
5. Relatório de acompanhamento dos incidentes;
6. Facilidade de utilização;
7. Base de conhecimento;
8. Configuração de SLA (*Service Level Agreement*).

Para cada item foram atribuídos pontos, sendo que seus valores variaram entre 0 (zero), 5 (cinco) e 10 (dez). Assim, caso a ferramenta pesquisada não suporte o item avaliado, o valor 0 (zero) foi atribuído, caso o item seja parcialmente

suportado, foi atribuído o valor 5 (cinco) e, caso atenda totalmente, foi dado o valor 10 (dez).

Na tabela 1 podemos ver o resultado do comparativo dos *softwares* apresentados anteriormente:

Tabela 1 - Pontuação do comparativo dos softwares de gerenciamento.

| Software Características | Trellis desk | OneOrZero | Ocomon | OTRS |
|--|--------------|-----------|--------|------|
| Abertura de chamado via <i>web</i> | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Integração com o <i>e-mail</i> | 10 | 5 | 5 | 10 |
| Detalhe dos registros de ocorrências | 5 | 10 | 10 | 5 |
| Catálogo de Serviços | 0 | 5 | 5 | 10 |
| Relatório de acompanhamento dos incidentes | 5 | 10 | 10 | 10 |
| Facilidade de utilização | 10 | 10 | 10 | 5 |
| Base de conhecimento | 10 | 5 | 10 | 5 |
| Configuração de SLA | 5 | 5 | 10 | 5 |

Os testes foram realizados em um ambiente baseado no cenário de uma empresa que atua possui central de serviços e atua no nível 1 e 2 de atendimento. Através dos testes, foi possível obter as pontuações de classificação dos *softwares*, onde é apresentado o *software* com a maior pontuação como sendo a melhor opção de uso.

Para que seja possível chegar ao modelo proposto, estes *softwares* devem ser implantados e utilizados em outros cenários, que sejam baseados em empresas que possuam atendimento baseado em central de serviços, para que, dentro de uma nova estrutura, possa ser feito um novo comparativo e assim obter novos itens de avaliação específicos. Partindo para a criação de uma tabela comparativa mais ampla, onde será possível criar cases para que novas empresas que estejam interessadas possam escolher o *software* que melhor atenda suas necessidades sem que seja necessário implantar e testar mais de um *software*, obtendo ganhos em produtividade, suporte e na gestão da infraestrutura.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto focou no levantamento de *softwares open source* para o gerenciamento de incidentes baseados nas melhores práticas do ITIL. Os *softwares* aqui apresentados estão disponíveis para *download* sem nenhum custo, sendo que podem ser customizados para a empresa que resolver adquiri-los.

Os testes apresentaram pontuações de classificação dos *softwares*, não é possível, ainda, justificar qual é o melhor, sendo que as características de cada um devem ser analisadas para concluir qual é o mais recomendável a ser implantado em cada empresa.

A submissão desde projeto, em formato de artigo, para eventos da área de tecnologia da informação, fez com que existissem diversas avaliações diferentes sobre o assunto. De maneira geral, o trabalho foi bem recebido pelos avaliadores que, diante do tema, puderam propor melhorias e alterações no trabalho. Um exemplo de melhorias foi a exigência mais fontes de referencias para a seção onde é realizado o levantamento das métricas a serem avaliadas. Existe um relatório de uma empresa privada que é a única a realizar estudos na área de gerenciamento de incidentes, sendo que o mesmo é liberado somente para assinantes. Mesmo efetuando a assinatura do relatório, não o recebemos a tempo de efetuar as melhorias neste projeto.

Para o futuro, vamos elencar essas métricas e, posteriormente, fazer uma entrevista com diversos gestores de TI, a fim de identificar quais métricas são mais importantes e, assim, podemos chegar ao modelo para avaliação dos *softwares*.

REFERÊNCIAS

CARVALHEIRA, Rodrigo. **Acordos de nível de serviço (Service Level Agreements – SLAs)**, 2003. Disponível em:
<<http://student.dei.uc.pt/~rnuño/SLAs.doc>>. Acessado em: 22 ago. 2011

COHEN, Roberto. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. São Paulo: Novatec, 2008. 208 p.

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia científica: Teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Axcel, 2004. 319 p.

FGV. **Resultados da 23ª Pesquisa Anual da FGV-EAESP-CIA: 2012.** Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/GVPesqTI2012Noticias.doc>> Acesso em: 15 jun 2012.

FRANCO, Paulo H. da Silva; AQUINO, Francisco J. A. de;. **Gerência de incidentes utilizando uma aplicação Open Source seguindo as boas práticas da biblioteca ITIL V3.** 2010. Disponível em: <<http://www.infobrasil.inf.br/userfiles/27-05-S2-4-68837-Gerencia%20de%20Incidentes.pdf> >. Acessado em: 13 ago. 2011.

ITSMF. **ItSMF- The IT Service Management Forum: An Introductory Overview of ITIL® V3.** Disponível em: <http://www.best-management-practice.com/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf >. Acessado em: 19 ago. 2011.

LUNA, Alexandre. **MAnGve: Implantando Governança Ágil.** Rio de Janeiro: Brasport, 2011. 384 p.

MAGALHÃES, Ivan L.; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: Uma abordagem com base na ITIL®.** São Paulo: Novatec, 2007.

TAYLOR, Sharon et. al. **Service Design.** Lodon. OGC, 2007.