

# SERVICE DESK / MONITORAMENTO

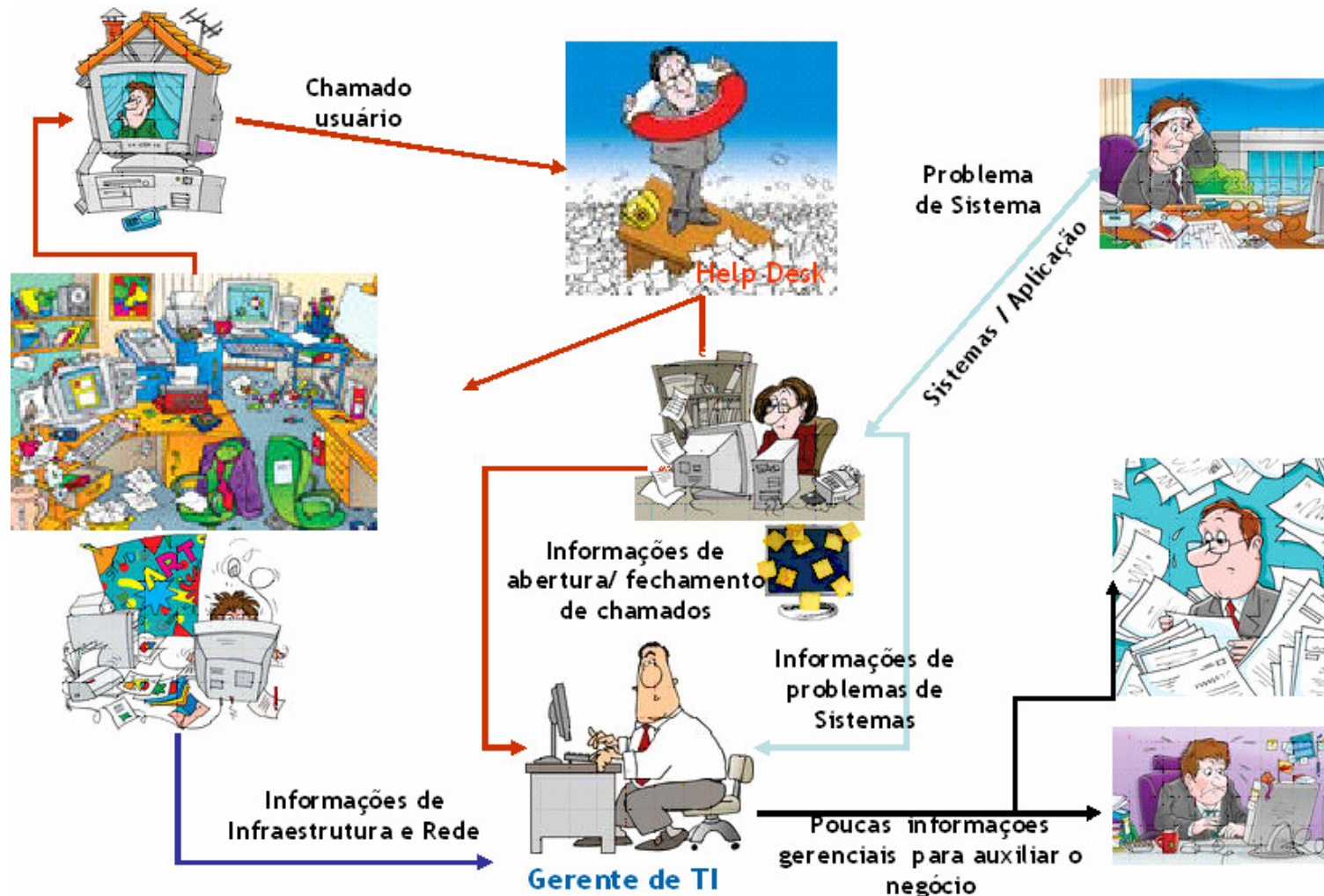
“**A Eterna Caixa-Preta**” ainda é assim que ativos de TI são qualificados, avaliações recentes informam que sete entre dez empresas não sabem sequer quantos computadores há dentro de casa. O desafio é impor limite à falta de controle!!!

Talvez um dos serviços mais importantes no Outsourcing de TI e na estratégia executiva para Governança de TI .

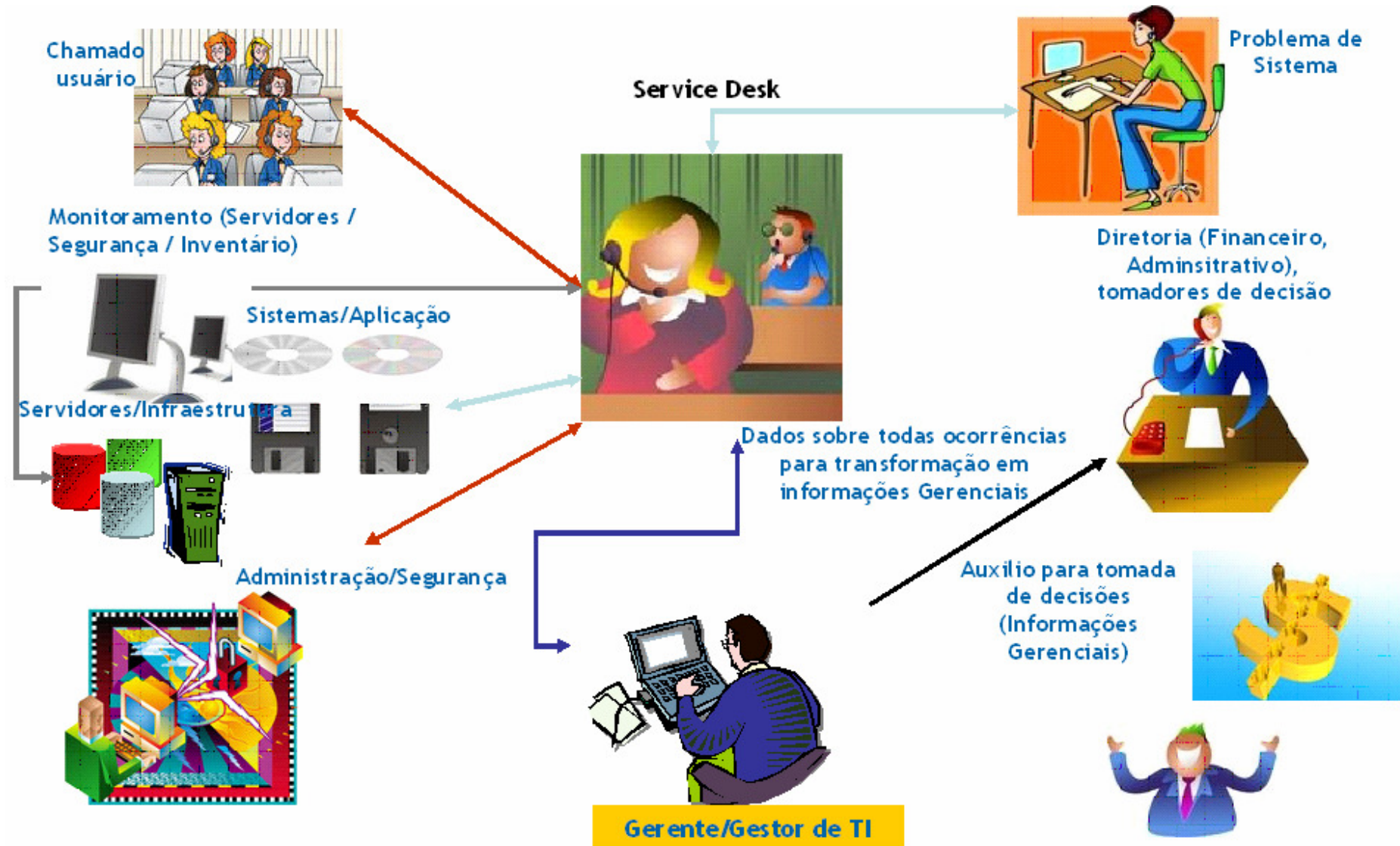
(Se utiliza das melhores práticas apresentadas pelo, ITIL, CobiT e BSC)

A seguir, estaremos demonstrando a operação de um **Service Desk** que diferentemente de um simples **Help Desk**, inclui a oferta de **indicadores e resultados estratégicos** para tomada de decisões empresariais.

**Help Dek:** Uma área que possui profissionais com grande expertise na infra-estrutura de TI.



**Service Desk:** Tem um escopo de serviços mais abrangente, ou uma função mais estratégica para a empresa, está mais ligado ao negócio do que especificamente às funções de TI.



### Principais atribuições do Service Desk

- Coordenar 1º Nível, 2º Nível e Monitoração.
- Coordenar e definir prioridade das atividades.
- Coordenar a monitoração da Infra-estrutura (Servidores, Links, Serviços, etc).
- Criar relatórios Gerenciais, através dos indicadores de SLA e prover a melhor solução custo X benefício.
- Criar processos junto ao cliente que ajudem a minimizar problemas recorrentes.
- Conduzir reuniões periódicas para exibir os SLA's.
- Relacionamento com o Gestor de TI do Cliente.

