



VIVAZ

Investimento em TI de retorno rápido

Ferramenta baseada nas melhores práticas ITIL para gerenciamento da área de TI.

O software **Vivaz** é uma ferramenta de gerenciamento de serviços 100% aderente às melhores práticas ITIL, contemplando os processos de gerenciamento de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Configurações, Base de Conhecimento e Níveis de Serviço.

O principal ensinamento ITIL é "O que não estiver definido não poderá ser gerido. O que não pode ser gerido, não pode ser medido. O que não puder ser medido não poderá ser melhorado". Com o foco em constante aperfeiçoamento, a área de TI é cada vez mais exigida em termos de recursos de gestão para oferecer serviços de melhor qualidade.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library

Coletânea de melhores práticas para serviços de TI, desenvolvida na Inglaterra, para padronizar com excelência a atuação desta área.

A solução **Vivaz** combina um processo de consultoria estratégica com uma ferramenta dinâmica, que se baseia na integração de **pessoas**, **processos** e **tecnologia**. O plano de implantação avalia a maturidade de cada empresa, modelando os processos de maneira aderente a cada negócio. As metas são claras e mensuráveis, com entregas rápidas, considerando a continuidade das operações da empresa.



A implantação é direcionada por templates, agilizando o desenho dos processos, a configuração e parametrização da ferramenta. As entregas são parciais ao longo do projeto, não precisando aguardar até o final para sentir a diferença na qualidade do serviço. As metas são bem definidas, focando nos aspectos críticos da empresa.

Os benefícios da implantação das melhores práticas ITIL na área de TI são indiscutíveis: mais eficiência, qualidade, segurança e redução de custos e riscos na entrega de serviços. Com foco na qualidade dos serviços, os resultados não demoram a aparecer - excelência nos negócios e aumento da lucratividade da organização.

O **Vivaz** é um sistema 100% web, sem limite de usuários, com os módulos perfeitamente integrados e todo em português*. A ferramenta possui uma interface exclusiva para solicitantes e permite que os especialistas da área de TI sejam avisados assim que um incidente é aberto. Cada módulo da ferramenta permite monitoramento e controle total de tudo que acontece no setor de TI.

* A solução é multi-idioma.

Módulos Vivaz:



Solicitantes:

Permite registrar e acompanhar incidentes pessoais e do grupo de trabalho, trocar informações, aceitar mudanças e avaliar o atendimento.



Incidentes:

Falhas, dúvidas e solicitações são resolvidas de acordo com regras de prioridade (SLA), causando o menor impacto possível. Também permite integração com ferramentas de discovery, gerando incidentes automaticamente.



Requisições:

Chamados que não sejam falha são classificados como requisições. Dúvidas e solicitações entram nessas opções que também podem ser atendidas com tempo pré-estabelecidos (SLA).



Problemas:

Busca medidas definitivas, solucionando a causa raiz dos problemas. Gera uma base de conhecimento para ser consultada em situações semelhantes.



Mudanças:

Permite administrar uma mudança, causando o menor impacto possível no ambiente de trabalho, reduzindo o risco de sua implantação.



Cenário:

Formalização das atividades de uma mudança. O especialista descreve a solicitação e estima um prazo para a realização. O solicitante aprova ou rejeita sua execução.



Configuração:

Mapa completo de toda a infraestrutura de TI (hardware, software, procedimentos, conectividade com seus relacionamentos), considerando a relevância de cada item no ambiente.



Base de Conhecimento :

Permite buscar a base de conhecimento de qualquer assunto previamente cadastrado sem necessariamente ter um chamado em andamento.



Níveis de Serviço:

Atribui níveis de serviço para cada perfil de especialista e gerencia o SLA, avaliando o desempenho da área de TI.