

Líder mundial absoluto em plataforma Open Source de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI/ITSM)

O gerenciador de serviços de tecnologia da informação de código aberto mais usado nas instituições governamentais brasileiras

Visando atender o grau de criticidade e especialidade dos projetos GSTI/ITSM, é indispensável o acesso a outras funcionalidades da ferramenta, bem como, o uso do suporte técnico oficial para a garantia do nível de serviços (ANS/SLA) e atualizações da plataforma

Para atender as especificidades das instituições públicas em função de suas condições operacionais e legislação, a VOYAGER, em aliança com a OTRS, lançou, exclusivamente para o setor governamental brasileiro, o SenseOTRS



O QUE?

Central de serviços inteligente (ITSM)



POR QUE?

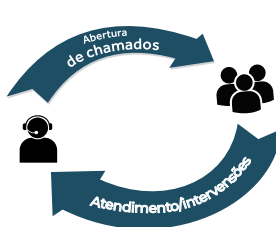
- ▶ Plataforma inteligente, ágil e segura
- ▶ Interface intuitiva com serviços inteligentes
- ▶ Versatilidade de uso em diversos segmentos (TI, RH, logística, governança, controle, etc.)
- ▶ Principais benefícios: integração, segurança, agilidade, automação, práticas/ITIL4, transparência e aderência LGPD



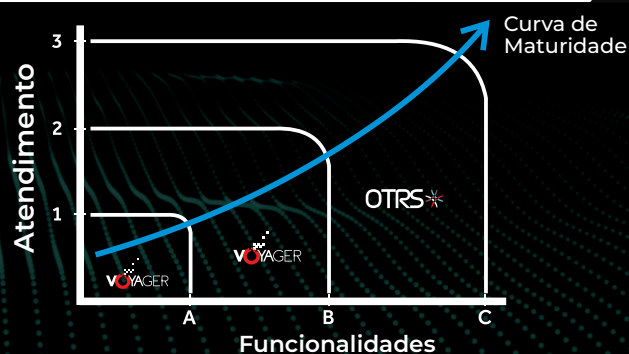
COMO?

Contrato de suporte mensal (Lei de licitações – serviços continuados) ou aquisição direta





Arquitetura de Atendimento



1

SUPOORTE TÉCNICO OFICIAL - ATUALIZAÇÕES E SLA

	SILVER	GOLD	TITANIUM	PLATINIUM
ATENDIMENTO SIMULTÂNEO	Até 10	Até 50	Até 100	Até 200
NÍVEIS DE ATENDIMENTO	1, 2 e 3	1, 2 e 3	1, 2 e 3	1, 2 e 3
NÍVEIS DE SEVERIDADE	Alta, Média e Baixa	Alta, Média e Baixa	Alta, Média e Baixa	Alta, Média e Baixa

2

EDUCAÇÃO EM OTRS - CURSOS OFICIAIS

VISÃO DO NEGÓCIO		VISÃO DA PLATAFORMA	
OTRS Professional (Supervisor) Carga horária: 24 horas-aula	Habilidades no uso operacional em nível de usuários-finais e na gestão de operadores (grupos, relatórios e funcionalidades)	OTRS Administrator (Administrador) Carga horária: 40 horas-aula	Habilidades em parametrizações conforme a orientação dos processos negócio e na administração da ferramenta
		* acesso à certificação oficial	

3

CONSULTORIA - CONFIGURAR/PARAMETRIZAR/CUSTOMIZAR

Na modalidade sob demanda, o serviço conta com equipe de consultores certificados com aplicação de método exclusivo de entrega de serviços (*Entrega Incremental e Adaptativa - EIA*). A métrica a ser utilizada atende a melhor conveniência do projeto (Itens de Configuração, Ponto de Função, Horas ou Unidade de Suporte Técnico)



Solicite uma visita de um Consultor (GSTI/ITSM - OTRS) para apoiar a elaboração de proposta adequada às necessidades de seu projeto