



15 MANEIRAS DE GERENCIAR MELHOR AS MUDANÇAS COM O SERVICEDESK PLUS

UMA COLEÇÃO DE MELHORES PRÁTICAS COMPROVADAS DO SERVICEDESK PLUS



ÍNDICE

02	Como atribuir funções de mudança a diferentes partes interessadas	04	Como programar mudanças de maneira eficaz	06	Como configurar uma mudança simples com o mínimo de notificações e menos técnicos
08	Três maneiras simples de notificar técnicos e solicitantes sobre uma mudança instantaneamente	10	Como evitar longas etapas de aprovação para mudanças padrão	12	Como garantir uma revisão das mudanças pós-implementação
14	Como associar incidente(s) a qualquer mudança	16	Como garantir alta visibilidade dos ativos e serviços afetados pelas mudanças contínuas	18	Como registrar o motivo de um encerramento de mudança
20	Como garantir o fechamento oportuno das mudanças usando a SLA de mudança	22	Como gerenciar a implementação de mudanças em grande escala	24	Uma maneira inteligente de evitar envios de RFC incompletos (sem determinar o preenchimento obrigatório de todos os campos)
26	Como incluir informações de risco em uma mudança	28	Como validar o período para diferentes tipos de mudanças ao enviar um formulário RFC	30	Como criar a expiração de gatilhos personalizados



O1 | Como atribuir funções de mudança a diferentes partes interessadas

Diferentes partes interessadas exigem níveis distintos de acesso à mudança.

O ServiceDesk Plus ajuda-o a criar e gerenciar funções de mudança de TI com permissões de acesso detalhadas. Os modelos ajudam a iniciar mudanças rapidamente com todos os campos pré-preenchidos. Você também pode mapear um solicitante (usuário final) para uma função de mudança quando necessário. Por exemplo, se uma mudança precisar da aprovação de um(s) gerente(s) de produto, ele poderá se tornar o seu aprovador.

- (a) Para criar e gerenciar funções de mudança:

Vá para **Administrador > Funções de mudança > Adicionar ou editar mudança**

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' interface for managing change roles. It displays a list of roles, with 'Reviewer' selected. A note indicates the role will be played by 'Technicians Only'. Below this, a table titled 'All access permissions' shows the permissions for each stage of the change process. A large red box highlights this table.

Após criar as funções, você poderá atribuí-las a tipos de mudança específicas no modelo de mudança.

- (b) Para criar funções de mudança e atribuí-las às partes interessadas:

Vá para **Administrador > Modelos de mudanças > Clique em Funções de mudança > Adicionar nova função**

The screenshot shows the 'abc - Update' screen for adding a new function. It includes fields for 'Template Name' (abc), 'Description', and 'Change Details'. A red box highlights the 'Change Roles' tab. Below it, another red box highlights the 'Line Manager' and 'Reviewer' fields, which are part of the 'Change Roles' configuration.

Após adicionar novas funções, ao levantar uma mudança usando o modelo, você poderá atribuir indivíduos a elas.



02 | Como programar mudanças de maneira eficaz

Às vezes, as equipes de TI enfrentam diversas mudanças ao mesmo tempo. Nesses casos, é importante as programar para evitar colisões e paralisações.

Para agendar mudanças no ServiceDesk Plus, você pode usar o recurso Calendário de mudanças. Neste recurso, todas as mudanças programadas são codificadas por cores de acordo com o seu tipo (padrão, principal, secundária etc.) e exibidas junto com as datas de início e término. Essa programação futura ajuda-o a planejar as mudanças futuras facilmente.

Para agendar mudanças:

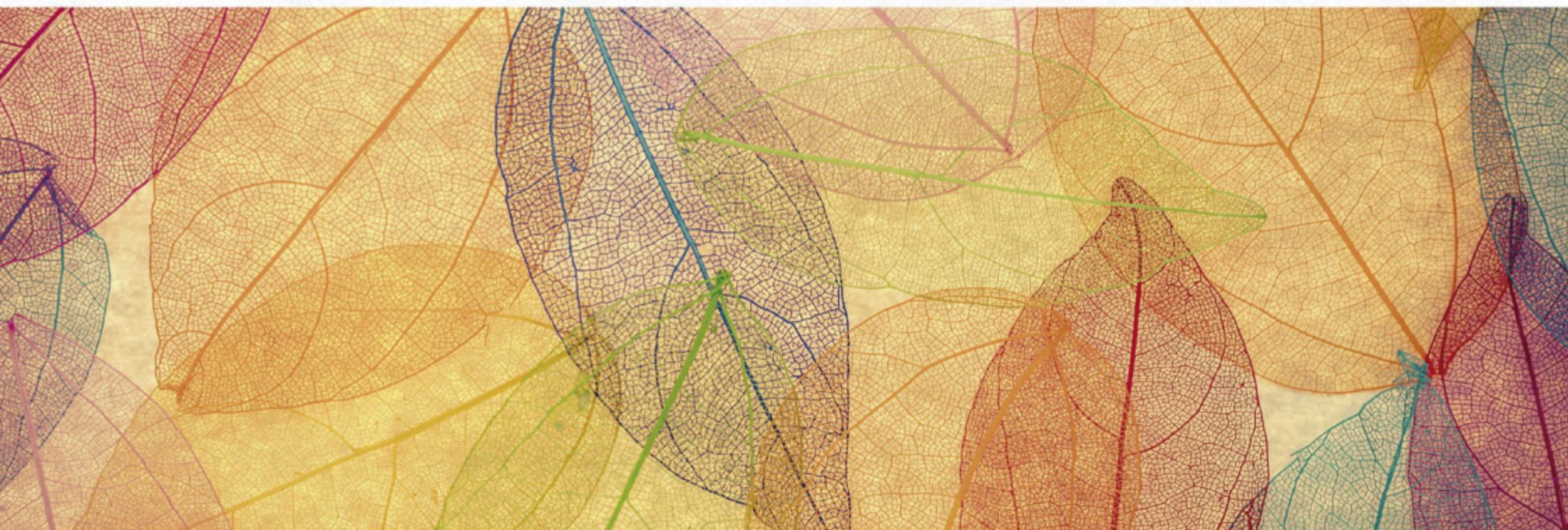
Vá para **Mudanças > Visualização do calendário**

Title	ChangeOwner	Category	Priority	Change Type	Stage	Status	ID	Created Time
ssafiflag	Unassigned	-	-	Standard	Submission	Requested	8	Aug 18, 2016 05:51 PM
Test	Heather Graham	Services	-	Standard	Submission	Requested	7	Aug 9, 2016 04:33 PM
Some Standard Change	Unassigned	-	-	Standard	Submission	Requested	6	Jun 8, 2016 05:17 PM
Some Standard Change	Unassigned	-	-	N/A	Submission	Requested	5	Jun 8, 2016 09:00 PM
E-Mail down	Unassigned	Network	-	Major	Approval	Approved	4	Jun 6, 2016 03:06 PM
Network Switch Change	Unassigned	-	-	N/A	Close	Completed	3	Jun 2, 2016 04:18 PM
Server change	Heather Graham	Network	-	Significant	Close	Completed	2	Jun 2, 2016 01:42 PM
OS upgrade	Unassigned	-	-	N/A	Planning	In Progress	1	May 31, 2016 02:53 PM

Uma vez na Visualização do calendário, você poderá ver as mudanças programadas conforme mostrado abaixo.

Legend:

- Standard
- Documented
- Informational
- Emergency
- Normal
- N/A



03 | Como configurar uma mudança simples com o mínimo de notificações e menos técnicos

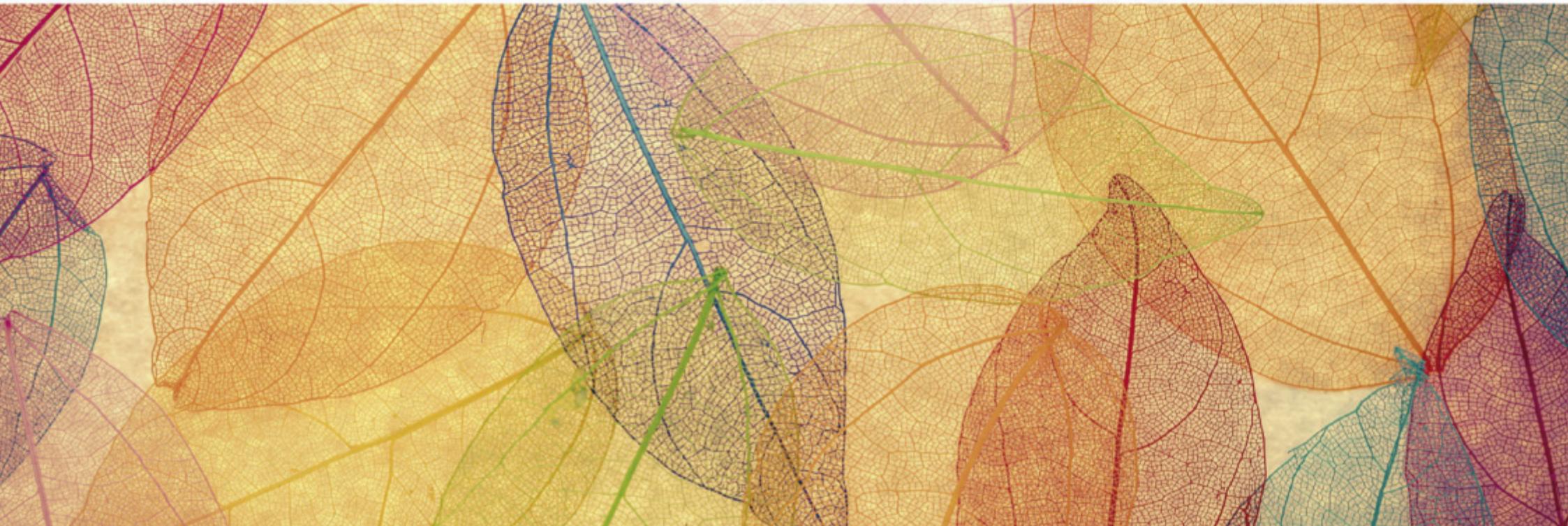
Para uma equipe de TI pequena, atribuir todas as funções de mudança a pessoas diferentes pode não ser viável. A equipe pode querer implementar a mudança usando recursos mínimos.

O ServiceDesk Plus permite que você faça exatamente isso. Você pode selecionar o proprietário e o gerente da mudança ao enviar a solicitação e deixar as outras funções não atribuídas. Isso reduz o número de pessoas envolvidas em uma mudança para apenas duas. O proprietário da mudança vai enviá-la e implementá-la, enquanto o gerente da mudança a aprova e revisa. Embora você possa atribuir essas duas funções a um único técnico, tenha pelo menos duas pessoas para manter um processo de aprovação adequado.

Para atribuir as funções de proprietário e gerente da mudança ao mesmo técnico:

Vá para **Administrador > Modelo de mudança > Proprietário da mudança/Gerente da mudança**

The screenshot shows the 'Emergency Template - Update' configuration screen. At the top, there are fields for 'Template Name' (set to 'Emergency Template'), 'Follows Workflow' (set to 'SDEmergency'), and checkboxes for 'Mark as Emergency' and 'Set as default'. Below this is a 'Description' field containing the text: 'This template is used to create emergency changes'. The main area is divided into two tabs: 'Change Details' and 'Change Roles'. The 'Change Roles' tab is currently active. On the left, a sidebar lists 'Available Fields' including 'Priority', 'Subcategory', 'Item', 'Retrospective', 'Urgency', and 'asdd'. The right side contains various configuration fields: 'ChangeRequester', 'Change Type', 'Category', 'Impact', 'Stage' (set to 'Approval'), 'Status Comments' (with a note: 'The above stage/status is set as part of'), 'Scheduled End', 'Site' (set to 'Not associated to any site'), 'Group' (set to '-- Select Group --'), 'ChangeOwner' (set to 'administrator'), 'ChangeManager' (set to 'administrator'), 'Status' (set to 'Approval Pending'), 'Risk' (set to '-- Select Risk --'), 'Scheduled Start', and 'Services Affected'. The 'ChangeOwner' and 'ChangeManager' fields are highlighted with a red box.



04 | Três maneiras simples de notificar técnicos e solicitantes sobre uma mudança instantaneamente

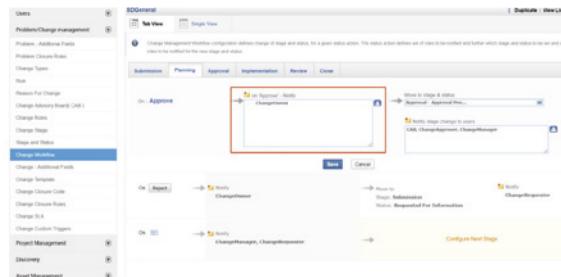
O service desk de TI geralmente interage com vários departamentos da organização. Para obter uma melhor visibilidade e controle sobre as implementações de mudanças, é necessário ter canais de comunicação abertos entre técnicos, solicitantes e demais partes interessadas.

Usando o ServiceDesk Plus, os técnicos podem fornecer atualizações sobre mudanças em andamento em um grupo, departamento ou indivíduo de três maneiras diferentes:

Método 1: Configurar notificações de um módulo de etapa ou status

Siga este método quando o fluxo de trabalho de mudança estiver definido e você deseja notificar o técnico correspondente sempre que houver uma mudança na etapa ou status.

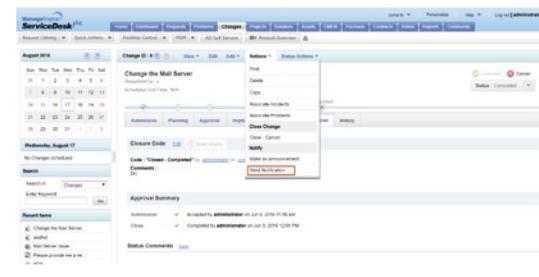
Para configurar notificações no ServiceDesk Plus: Vá para **Administrador > Fluxo de trabalho de mudanças > Selecionar um fluxo de trabalho > Fluxo de trabalho de configuração**



Método 2: Enviar notificações personalizadas

Além das notificações padrão, você talvez deseje enviar notificações personalizadas para um grupo ou indivíduo sobre mudanças em programações, planos de implementação etc.

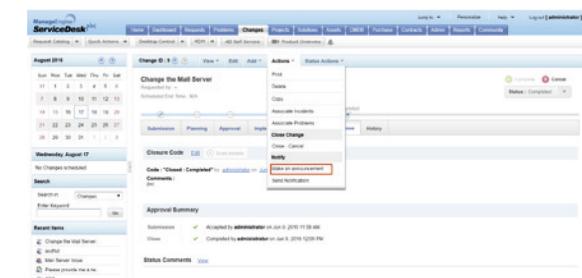
Para enviar a notificação a partir do Registro de mudanças: Vá para **Mudanças > Registro de mudanças > Ações > Enviar notificação**



Método 3: Fazer anúncios para toda a organização ou departamento

Usando o recurso Fazer um anúncio, você pode manter os usuários finais atualizados sobre interrupções programadas e não programadas em função de uma atividade de mudança. Isso ajudará a reduzir o volume de tickets recebidos no help desk. O ServiceDesk Plus permite que você faça um anúncio diretamente no Registro de mudanças.

Para enviar anúncios do Registro de mudanças: Vá para **Mudanças > Registro de mudanças > Ações > Fazer um anúncio**





05 | Como evitar longas etapas de aprovação para mudanças padrão

As equipes de TI geralmente implementam mudanças comuns e de baixo risco. Por exemplo, trocar um cartucho de toner usado em uma impressora é uma mudança padrão. As mudanças padrão não exigem longos ciclos de planejamento e aprovação cada vez que são implementadas.

Para mudanças padrão no ServiceDesk Plus, você pode pular a etapa de aprovação usando o tipo de Mudança padrão pré-configurado. Neste tipo, a mudança passa diretamente da fase de planejamento para a de implementação.

- (a)** Para usar o tipo de Mudança padrão, siga estas etapas:

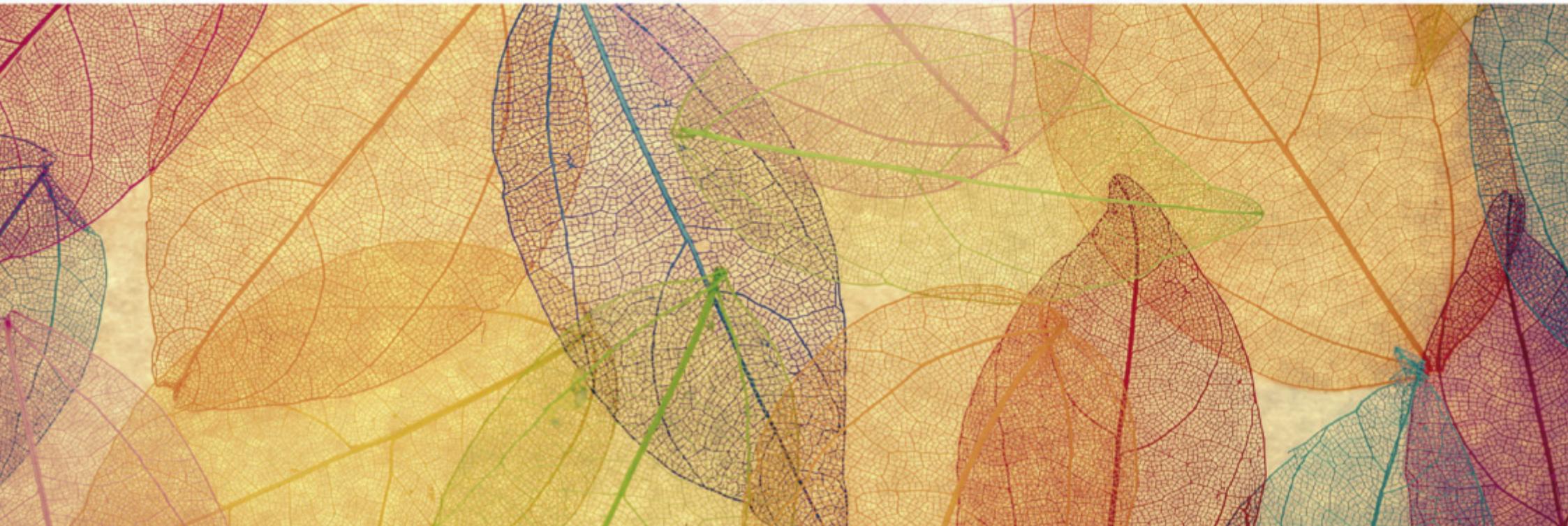
Vá para **Mudanças > Nova mudança > Modelo > Padrão**

The screenshot shows the 'New Change' form in ServiceDesk Plus. At the top, there's a date picker for 'August 2016'. Below it, the 'Template' dropdown is highlighted with a red box and set to 'Standard'. Other fields include 'Workflow' (SDGeneral), 'ChangeRequester', 'Category', 'Subcategory', 'Item', 'Stage', 'Status', 'Status Comments' (with a note about stage/status being part of 'Change' creation), 'Scheduled Start', 'Services Affected', 'Site' (Not associated to any site), 'Group', 'ChargeOwner', 'ChangeManager', 'Impact', 'Urgency', 'Priority', 'Risk', 'Scheduled End', and 'Assets Involved'. On the left, there's a sidebar with 'Recent Items' showing 'ssatgfaig' and 'Some Standard Change'.

- (b)** Se quiser que a mudança padrão passe pela etapa de aprovação, você pode configurá-la como:

Vá para **Administrador > Tipos de mudanças > Editar padrão** > desmarque a opção **Pré-aprovado**

The screenshot shows the 'Edit Change Type - Significant' configuration wizard. It includes sections for 'Helpdesk', 'Organizational Details', 'Users', and 'Problem/Change management'. Under 'Problem/Change management', there are tabs for 'Problem - Additional Fields', 'Problem Closure Rules', and 'Change Types'. The 'Change Types' tab is selected and shows a list with 'Significant' (selected) and 'Low Impact'. A note says 'Routine, low-impact changes that do not require a formal approval.' At the bottom, there are buttons for 'Save', 'Save and Add New', and 'Cancel'. A red box highlights the 'Pre Approved' checkbox, which is unchecked.



06 | Como garantir uma revisão das mudanças pós-implementação

Após a implementação de uma mudança, você pode realizar uma revisão para avaliar a eficiência dessa implementação e registrar quaisquer observações para melhoria contínua.

O ServiceDesk Plus permite registrar uma revisão pós-implementação manualmente ou na forma de um anexo. Você também pode agendar a próxima revisão.

(a) Para entrar na revisão pós-implementação:

Vá para **Mudanças > Registro de mudanças**
Em **Análise**, você pode **Adicionar/Anexar um arquivo e Salvar**

The screenshot shows the ServiceDesk Plus dashboard with the 'Changes' tab selected. A specific change record is displayed with the ID 'Change ID : 7'. The 'Implementation' status shows '0/0' and has a 'Review' button highlighted with a red box. The 'Review' section contains a note: 'No description found.' with a link to 'Add | Attach a file'.

(b) Para definir a data e hora da próxima revisão:

Vá para **Mudanças > Registro de mudanças**
Sob a opção **Análise**, você pode adicionar o **Cronograma da próxima revisão** e **Salvar**

The screenshot shows the ServiceDesk Plus dashboard with the 'Changes' tab selected. A specific change record is displayed with the ID 'Change ID : 5'. The 'Implementation' status shows '0/0' and has a 'Review' button highlighted with a red box. At the bottom of the page, there is a 'Next Review Schedule' input field with dropdown menus for date, hours, and minutes, also highlighted with a red box. Buttons for 'Save' and 'Cancel' are visible below the input field.



07 | Como associar incidente(s) a qualquer mudança

Muitas vezes, a resolução de um incidente pode levar a uma mudança, e a sua implementação pode causar incidentes. Em ambos os casos, a equipe de TI deve identificar e associar os incidentes que causaram a mudança e os incidentes que ela desencadeou. Isso ajuda os técnicos a rastrear incidentes e mudanças relacionados ao longo do seu ciclo de vida. Por exemplo, se uma mudança desencadeia vários incidentes similares, eles podem ser interligados e associados a ela. Os técnicos podem resolver os incidentes mais rapidamente, pois sabem qual mudança os desencadeou e todos os incidentes podem ser solucionados em conjunto.

Com o ServiceDesk Plus, você pode associar incidentes a mudanças no Registro de mudanças.

Para associar incidente(s) e a mudança:

Vá para **Mudanças > Registro de mudanças**

Em **Planejamento**, você pode ver os

Problemas () Incidentes () relacionados

Uma vez no menu de problemas e incidentes de um Registro de mudanças, você pode associar as solicitações que causaram a mudança e as que foram causadas por ela.

Para associar o(s) incidente(s) que causou (causaram) a mudança:

Em **Lista de solicitações > Mudança iniciada devido a Solicitações > Anexar**

Para associar o(s) incidente(s) causado(s) pela mudança:

Sob **Lista de solicitações > Solicitações causadas devido a esta alteração > Anexar**



08 | Como garantir alta visibilidade dos ativos e serviços afetados pelas mudanças contínuas

Antes de qualquer implementação de mudança, a equipe de TI deve informar todas as partes interessadas sobre como ela pode afetar os ativos e serviços. Isso ajudará as equipes a planejar a mitigação de quaisquer riscos durante a implementação.

No ServiceDesk Plus, você pode especificar todos os ativos e serviços afetados no formulário de solicitação de mudanças.

Para listar todos os ativos e serviços afetados:

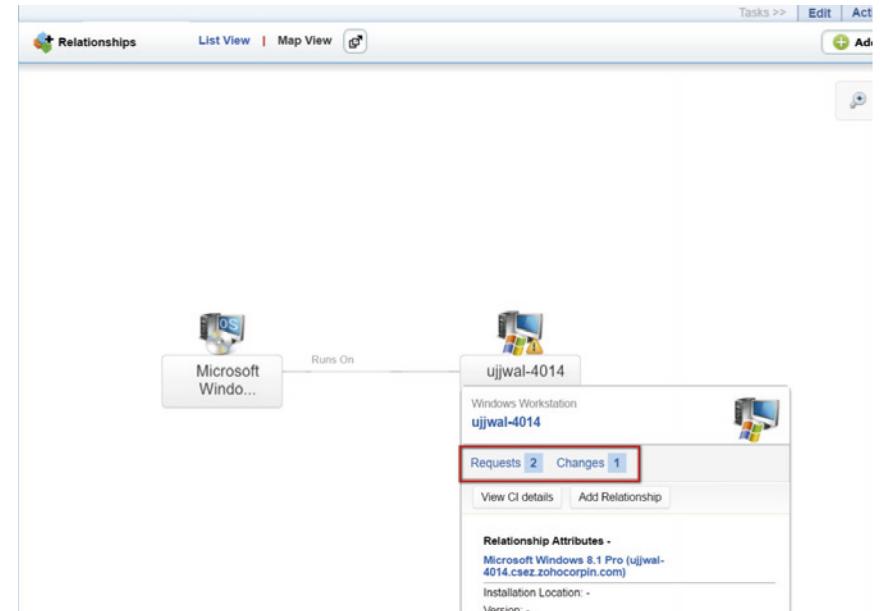
Vá para **Mudanças > Nova mudança > Adicione os detalhes de Serviços afetados/Ativos envolvidos**

The screenshot shows the 'New Change' form. At the top, there are dropdown menus for 'Template' (General Template) and 'Workflow' (SDGeneral). Below these are various input fields for change details: ChangeRequester, Change Type, Category, Subcategory, Item, Stage, Status, Site, Group, ChangeOwner, ChangeManager, Impact, Urgency, Priority, Risk, and Status Comments. At the bottom of the form, there are two sections: 'Services Affected' and 'Assets Involved', both of which are highlighted with a red border.

Cada vez que uma solicitação de mudança é gerada, o ServiceDesk Plus possibilita ver as mudanças e outras solicitações associadas a um ativo ou serviço no CMDB. Isto vai ajudá-lo a entender como uma mudança afeta os ativos e serviços dependentes.

Para ver as mudanças associadas a um ativo ou serviço:

Vá para **CMDB > Ativo ou serviço > Relacionamentos**





09 | Como registrar o motivo de um encerramento de mudança

Nem todas as mudanças implementadas pelo service desk de TI são bem-sucedidas. Algumas podem ser revertidas, outras rejeitadas devido a uma não conformidade, etc. Embora essas informações sejam registradas na fase de revisão, elas ficam indisponíveis durante as auditorias de desempenho de mudanças.

No ServiceDesk Plus, essas informações podem ser capturadas usando o recurso Código de fechamento da mudança. Cada vez que uma mudança é fechada, a aplicação solicita automaticamente que o técnico insira o motivo do fechamento.

Para capturar o motivo de um Fechamento de mudança:

Vá para **Mudanças > Registro de mudanças**

Na etapa **Fechar**, insira o **Código de fechamento**

The screenshot shows the ServiceDesk Plus interface for managing changes. A specific change record is selected, showing details like 'Upgrade Windows Servers from 2003 to 2012' and its status as 'In Progress'. In the 'Closure Code' section, a dropdown menu is open, listing several options: 'Closed - Approved', 'Closed - Canceled', 'Closed - Completed', 'Closed - Deferred', and 'Closed - Rejected'. The 'Closed - Approved' option is highlighted with a red border.

O ServiceDesk Plus é oferecido com códigos de fechamento predefinidos, como **aprovado**, **cancelado**, **concluído**, **adiado** e **rejeitado**. Você também pode criar códigos de fechamento definidos pelo usuário. No exemplo discutido, poderíamos selecionar o código de fechamento como "rejeitado".

Para criar códigos de fechamento definidos pelo usuário:

Vá para **Administrador > Código de fechamento da mudança > Adicionar**

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' for adding a new closure code. The left sidebar lists various management categories. The 'Closure Closure Code' option is currently selected. On the right, a table titled 'Closure Code List' displays existing closure codes: 'Closed - Approved', 'Closed - Canceled', 'Closed - Completed', 'Closed - Deferred', and 'Closed - Rejected'. Below this table, a new entry is being added, with the 'Closure Code' field set to 'Closed - Rejected' and a descriptive note: 'Unsuccessful Change that has been rolled back.' The 'Save' button at the bottom is highlighted with a red border.



10 | Como garantir o fechamento oportuno das mudanças usando o SLA de mudança

Seu service desk de TI pode ter muitas mudanças na fila por mês. Por isso, é fundamental garantir constantemente que as mudanças estejam avançando com base no cronograma. Os SLAs ajudam a garantir um processo de mudança tranquilo, com escalação nas etapas cruciais quando necessário.

No ServiceDesk Plus, você pode fazer isso usando a opção SLA de mudança. Com base em critérios predeterminados, você pode definir quatro níveis de escalasções.

Para definir um SLA de mudança:

Vá para **Administrador > SLA de mudança > Atualizar ou Criar novo SLA**

SLA Name: High Impact SLA
Description: SLA for changes with Impact: High
Execute in: Operational hours

Match **ALL** of the following Criteria

- Impact: High
- Services Affected: OS - Windows

Do you want to define the Resolution Time? **NO** YES

Resolve Within: 7 Days 0 Hour in Calendar hours

Escalations

If no user is configured to the roles to be escalated, then Change Manager / Change Owner of the given Change Request will be notified.

Example explanation: Escalate to the people configured for these roles of a given Change Request, by 2 days 5 hours before Schedule End Time of the given Change Request. Escalate to the people configured for these roles of a given Change Request, by 1 day 0 hour after Schedule End Time of the given Change Request.

- Escalate at: Before 2 Days 0 Hour to: ChangeManager ChangeOwner CAB
- Escalate at: After 1 Day 0 Hour to: ChangeManager ChangeOwner

Update Cancel

Neste exemplo, o tempo de resolução está definido em sete dias. No quinto e oitavo dias, uma escalação é configurada para alertar os destinatários. Dessa forma, as escalações podem ser proativas e reativas.

Se o tempo de resolução não for especificado, você poderá definir escalações com base no progresso da mudança. Isso pode ser feito conforme mostrado abaixo.

Do you want to define the Resolution Time? **NO** YES

Resolve Within: 7 Days 0 Hour in Calendar hours

Escalations

If no user is configured to the roles to be escalated, then Change Manager / Change Owner of the given Change Request will be notified.

Example explanation: Escalate once the time elapsed is 75% of the Total Time, here the Total time is "Schedule Start Time to Schedule End Time".

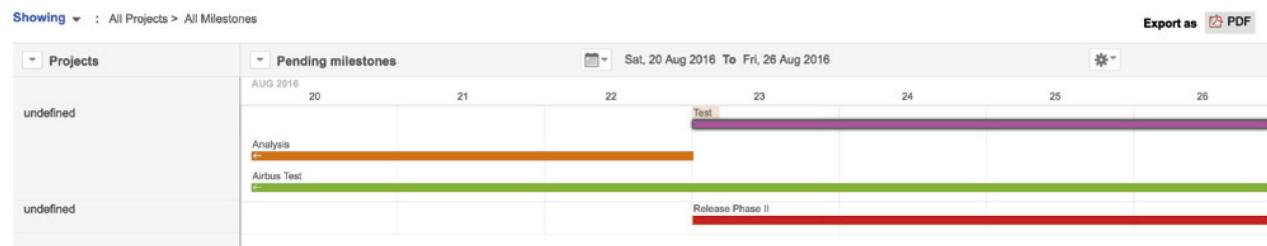
- Escalate at: 75% to: ChangeManager ChangeOwner CAB
- Escalate at: 100% to: ChangeManager ChangeOwner



11 | Como gerenciar a implementação de mudanças em grande escala

Atualmente, conforme as empresas adotam tecnologias mais recentes, como a implementação de um ERP ou uma atualização de hardware, a revisão completa do inventário de TI é muito comum. Essas mudanças em grande escala são frequentemente programadas para longos períodos para causar o menor impacto possível nos negócios.

Com o módulo Projetos, você pode gerenciar e concluir implementações de mudanças em grande escala com sucesso, definindo metas e marcos, planejando o cronograma usando gráficos de Gantt e acompanhando o progresso.



Enquanto as mudanças menores são divididas em tarefas para implementação, as maiores estão relacionadas aos projetos. As mudanças podem ser vinculadas aos projetos de duas maneiras:

Método 1: Associar um projeto a partir do Registro de mudanças:
Vá para a aba Mudança > Registro de mudança > Etapa de implementação > Adicionar projeto

This screenshot shows the "Change" screen in ServiceDesk Plus. At the top, it says "Upgrade Windows Servers from 2003 to 2012". Below that is a calendar for August 2016. The main area shows a timeline with phases: Submission, Planning, Approval (Pre Approved), Implementation(0%), Review, Close, and History. A status dropdown shows "In Progress". In the "Associated Project" section, there is a message "No project associated to this change" with a red box around the link "Associate a project". The bottom sections show "Task Details" (No tasks available) and "Work Log Details". On the left, there's a sidebar with "Recent Items" including "Upgrade Windows Server..." and "Please provide me a ne...".

Método 2: Associar a mudança a partir do registro de projetos:
Vá para Projetos > Registro de projetos > Ações > Associar mudança

This screenshot shows the "Project Details" screen for "Upgrade Windows Servers - August Month". The top navigation bar includes "Home", "Dashboard", "Requests", "Problems", "Changes", "Projects", "Solutions", "Assets", "CMDB", "Purchases", "Contracts", "Admin", "Reports", and "Community". The main area shows project details: Site (Not associated to any site), Project Type (Business), Schedule Start (Aug 17, 2016), Schedule End (Oct 1, 2016), Projected On (Aug 17, 2016), Estimated Hours (0.0), and Created By (administrator). A "Project Overview Map" section has a red box around the "Associate Change" button. The bottom right shows a summary of project status: Open, Medium priority, Aug 18, 2016 actual start, Oct 1, 2016 actual end, Aug 17, 2016 09:47 AM created time, and 0.0 actual hours.



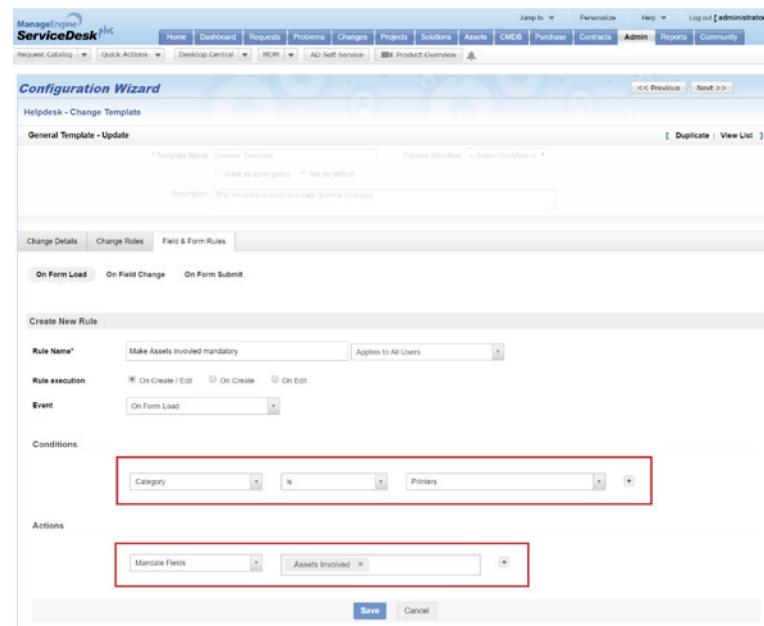
12 | Uma maneira inteligente de evitar envios de RFC incompletos (sem determinar o preenchimento obrigatório de todos os campos)

Muitas vezes, quando uma Solicitação de mudança é apresentada, nem todas as informações relevantes para essa mudança específica são fornecidas. Definir todos os campos como obrigatórios é uma maneira de obter todas as informações de uma só vez, mas isso pode afetar seriamente a experiência do usuário. Além disso, as informações relevantes variam de acordo com os tipos de mudança e, portanto, nem todos os campos podem ser obrigatórios. Por exemplo, a mudança de uma impressora exigiria uma lista de “ativos envolvidos”, enquanto a atualização de um servidor exigiria uma lista de “serviços afetados”.

Nesses casos, o ServiceDesk Plus oferece uma opção para construir inteligência na maneira de utilizar as regras de “Campo e Formulário”. Usando esse recurso, você pode definir uma condição para a qual pode habilitar ou desabilitar um campo, campos obrigatórios ou não obrigatórios, exibir ou ocultar campos e executar um script em um formulário de solicitação de mudança.

Para tornar um campo obrigatório:

Vá para **Administrador > Modelo de mudança modelo > Regras de campo e formulário**



Na captura de tela acima, criamos uma regra de **carregamento do formulário** que marca os **Ativos envolvidos** obrigatórios sempre que a opção “**Impressoras**” for escolhida em **Categoria**. Da mesma forma, você pode criar regras a serem aplicadas quando um campo for alterado ou o formulário for enviado.



13 | Como incluir informações de risco em uma mudança

Cada mudança tem um conjunto importante de parâmetros que ajudam a identificar a criticidade, impacto e urgência para o negócio. Portanto, cada vez que um técnico faz uma solicitação de mudança, é importante capturar esses parâmetros.

No ServiceDesk Plus, usamos o “Risco” como uma das medidas de criticidade do negócio. Para obter essas informações, podemos usar as regras de “Campo e Formulário”. Você pode definir uma regra que impeça o envio do formulário, a menos que o campo de risco seja especificado.

Para incluir informações de risco em uma mudança:

Vá para **Administrador > Modelo de mudança modelo > Regras de campo e formulário**

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' interface for 'Helpdesk - Change Template'. The 'Field & Form Rules' tab is selected. In the 'Edit Rule' section, a condition is defined: 'Risk Field cannot be empty' applies to 'All Users' on 'On Form Submit'. The 'Conditions' section shows a condition: 'Risk' is 'Not Specified'. The 'Actions' section contains a script block with an 'Edit Custom Script' button highlighted by a red box.

```
var x=$CS.getValue("RISK");
if(x=="")
{
    alert("Risk field cannot be empty");
    $CS.stopFormSubmission();
}
```

O ServiceDesk Plus facilita a criação de scripts personalizados pelos técnicos de TI, fornecendo exemplos de scripts e diretrizes. Isso está disponível em “Editar script personalizado”, conforme mostrado acima.



14 | Como validar o período para diferentes tipos de mudanças ao enviar um formulário RFC

RFCs incompletas atrasam as implementações de mudanças e afetam a sua taxa de sucesso. Para evitar o envio incompleto ou incorreto de solicitações de mudança, o ServiceDesk Plus oferece a opção de incorporar inteligência ao formulário de RFC. Usando regras de “Campo e Formulário”, você pode criar um formulário dinâmico que valida diferentes campos automaticamente para ajudar os técnicos a inserir os detalhes corretos de uma RFC, reduzindo o potencial de erros manuais. Por exemplo, digamos que uma grande mudança deva ser programada na sua organização para pelo menos seis dias. Portanto, um formulário dinâmico deve aceitar mudanças importantes com um cronograma de mudanças de apenas mais de seis dias.

Para validar o período para diferentes tipos de mudanças ao enviar um formulário de RFC:

Vá para **Administrador > Modelo de mudança modelo > Regras de campo e formulário**

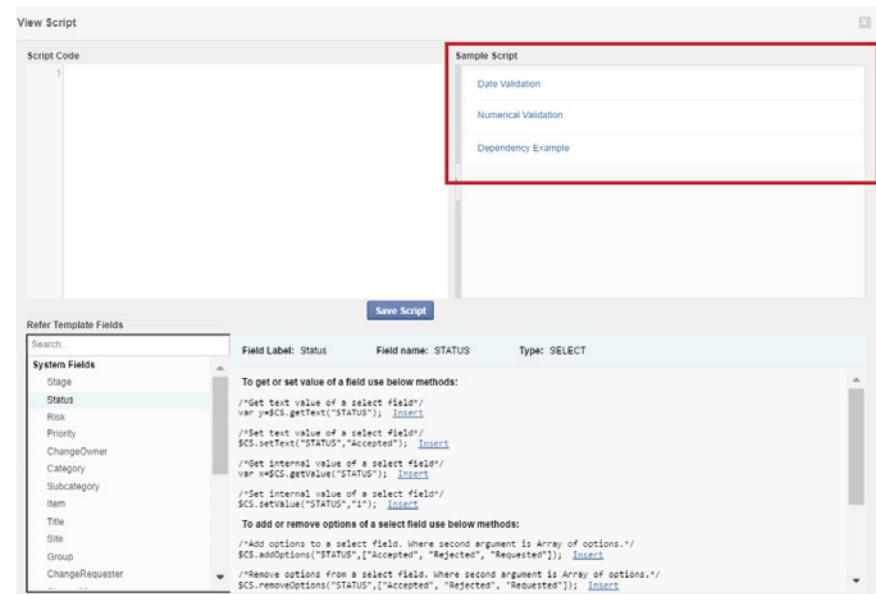
```

var scheduleStartDate= new Date($CS.getValue("SCHEDULESTARTDATE"));
var epochScheduleStartDate = scheduleStartDate.getTime();
if(epochScheduleStartDate < new Date().getTime())
{
    alert("The scheduled start date must be in the future");
}

```

No exemplo acima, quando há mudança no “Encerramento agendado” e quando o Tipo de mudança é Importante, o formulário executa o script que valida o agendamento.

O ServiceDesk Plus fornece scripts ilustrativos que facilitam a criação de scripts personalizados pelos seus técnicos. Para criar um script personalizado:
Vá para **Administrador > Modelo de mudança modelo > Regras de campos e formulários > Ações > Executar script > Editar script personalizado**





15 | Como criar gatilhos personalizados

A maioria dos service desks geralmente atua juntamente com várias aplicações e ferramentas de negócios. Como o centro de comando de TI, a aplicação de service desk deve ser capaz de se comunicar com essas aplicações, especialmente quando uma mudança é iniciada ou está em andamento.

Por exemplo, considere uma grande mudança que afeta algumas aplicações críticas para os negócios. Normalmente, essas aplicações críticas usam uma ferramenta de monitoramento como o OpManager. Dessa maneira, quando essas aplicações ficam inativas em função de uma mudança importante, o alarme dispara e toda a rede é alertada. Ao utilizar gatilhos personalizados, você pode desligar as ferramentas de monitoramento durante o período de implementação da mudança e ativá-las novamente após a implementação, evitando notificações desnecessárias quando uma mudança aprovada estiver em andamento.

No ServiceDesk Plus, você pode criar gatilhos personalizados em resposta a um evento de mudança. Para fazer isso, vá para **Administrador > Gatilhos personalizados de mudanças**

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' interface for creating a new action. The left sidebar lists various configuration options under 'Change Custom Triggers'. The main panel is titled 'New Action' and contains the following fields:

- Action Name: Send an Email for a major event
- Description: (empty)
- Execute the Action: When a change is created
- Match the below criteria*: Change Type is Major and
- Perform Action: Action Type Execute Script, Script file to run: cmd /c start /wait powershell.exe -WindowStyle Hidden -file c:\ManageEngine\SDP\integration\custom_scripts\addApprovers.ps1
- Checkboxes: Stop processing subsequent Actions (checked)

At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.



SOBRE O SERVICEDESK PLUS

A decorative horizontal flourish is positioned below the title.

O ServiceDesk Plus é um software de help desk completo com recursos integrados de gerenciamento de ativos e projetos baseados nas melhores práticas de ITSM recomendadas pelo setor. Ele conta com a confiança de mais de 100.000 organizações em 185 países, estando disponível em 29 idiomas diferentes. Com o ServiceDesk Plus, as organizações de TI podem utilizar as melhores práticas de ITSM e, ao mesmo tempo, unificar suas atividades de help desk, gerenciamento de ativos e gerenciamento de projetos em um único painel.



SOBRE A MANAGEENGINE

A small decorative flourish is located below the title.

A ManageEngine é uma divisão da Zoho Corporation, com escritórios em todo o mundo, incluindo Estados Unidos, Índia, Japão e China. A ManageEngine oferece ferramentas de gerenciamento de TI que capacitam as equipes a atender às necessidades organizacionais de serviços e suporte em tempo real. Empresas emergentes e estabelecidas em todo o mundo - incluindo mais de 60% de empresas Fortune 500 - confiam nos produtos ManageEngine para garantir o desempenho ideal da sua infraestrutura crítica de TI, incluindo redes, servidores, aplicações, desktops e muito mais.

100.000
ORGANIZAÇÕES

750.000
TÉCNICOS

185 PAÍSES

Zoho Corporation
4141 Hacienda Drive, Pleasanton, CA
94588, USA Telefone:
+1-925-924-9500
Fax: +1-925-924-9600
E-mail: sales@manageengine.com
Site: www.servicedeskplus.com/br

ManageEngine
ServiceDesk Plus

10 ANOS
TRANSFORMANDO OS
SERVICE DESKS DE TI
MUNDIALMENTE

