

A decorative border of autumn leaves, including maple leaves in shades of green, yellow, and orange, arranged in a circular pattern around the central text.

# 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





## 01 | 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**

Stages	View	Edit	Approve
Submission	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Approval	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implementation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Review	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Close	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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**

Line Manager	Implementer
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Reviewer	ChangeApprover
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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





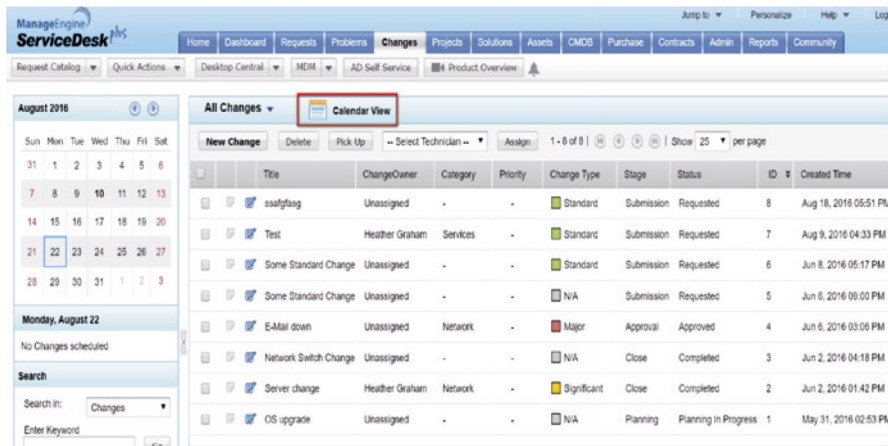
## 02 | Como programar mudanças de maneira eficaz

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

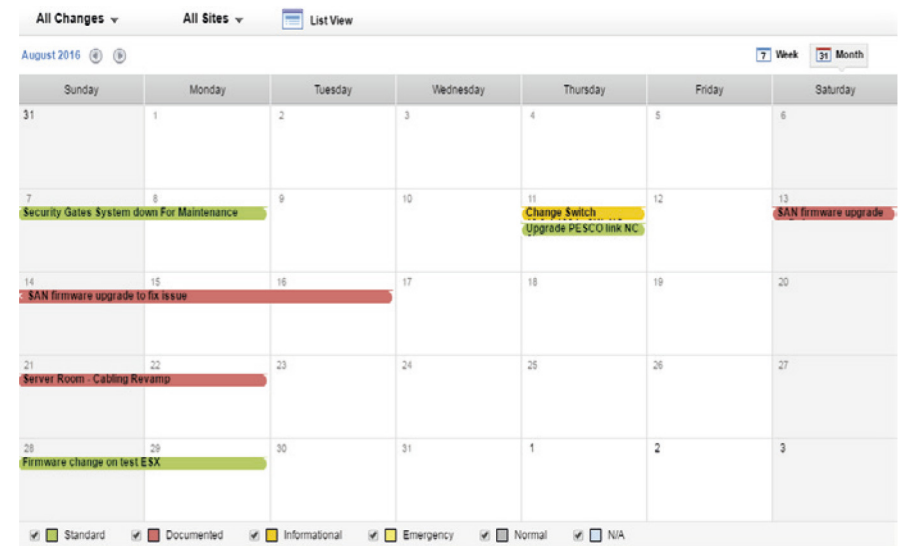
Para agendar mudanças no ServiceDesk Plus, você pode usar o recurso Calendário de mudanças. Neste recurso, todas as mudanças programadas são codificadas por cores de acordo com o seu tipo (padrão, principal, secundária etc.) e exibidas junto com as datas de início e término. Essa programação futura ajuda-o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

Para agendar mudanças:

Vá para **Mudanças > Visualização de calendário**



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







## 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**

**Emergency Template - Update** [ Duplicate | View List ]

\*Template Name: Emergency Template Follows Workflow: SDEmergency

☒ Mark as Emergency ☐ Set as default

Description: This template is used to create emergency changes

Change Details | **Change Roles** [ Undo | Redo ]

**+ Add New Field**

Available Fields

- Priority
- Subcategory
- Item
- Retrospective
- Urgency
- asdd

ChangeRequester: [ ]

Change Type: -- Select Change Type --

Category: -- Select Category --

Impact: -- Select Impact --

Stage: Approval

\* Status Comments: The above stage/status is set as part of [ ]

Scheduled End: [ ]

Site: Not associated to any site

Group: -- Select Group --

**ChangeOwner: administrator**

**ChangeManager: administrator**

Status: Approval Pending

Risk: -- Select Risk --

Scheduled Start: [ ]

Services Affected: [ ]

(Empty)





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

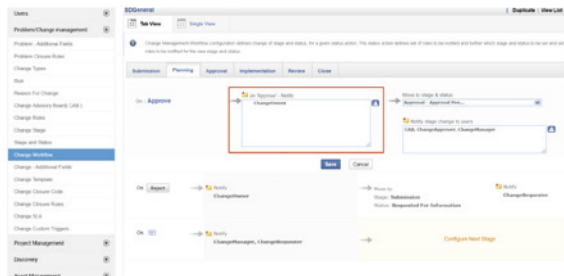
O service desk de TI geralmente interage com vários departamentos da organização. Para obter uma melhor visibilidade e controle sobre as implementações de mudanças, é necessário ter canais de comunicação abertos entre técnicos, solicitantes e demais partes interessadas.

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.

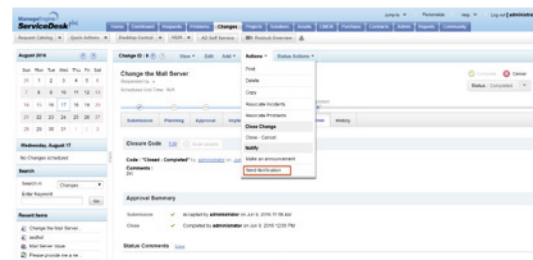
Para configurar notificações no ServiceDesk Plus: Vá para **Administrador > Fluxo de trabalho de mudanças > Selecionar um fluxo de trabalho > Fluxo de trabalho de configuração**



### 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.

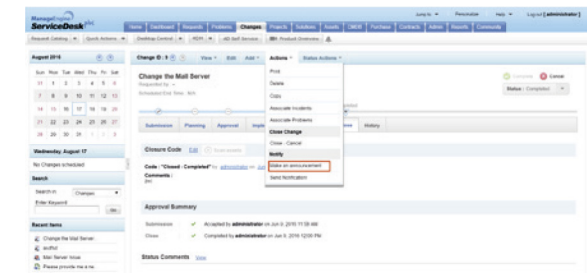
Para enviar a notificação a partir do Registro de mudanças: Vá para **Mudanças > Registro de mudanças > Ações > Enviar notificação**



### 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**





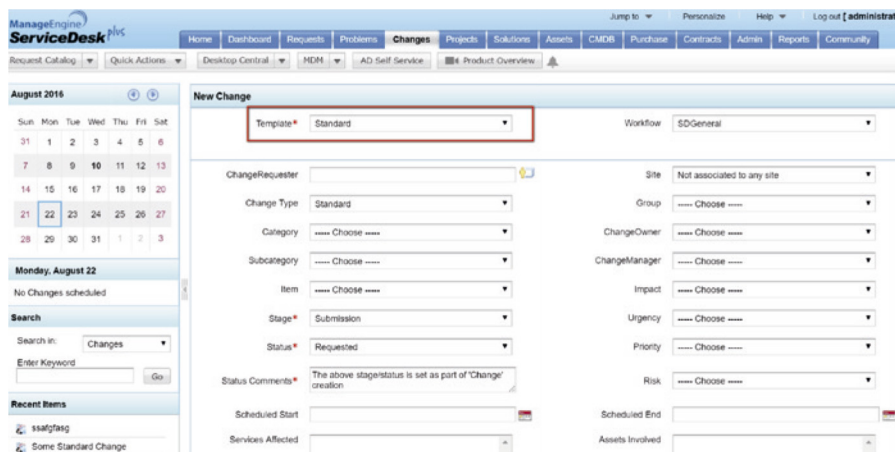


## 05 | Como evitar longas etapas de aprovação para mudanças padrão

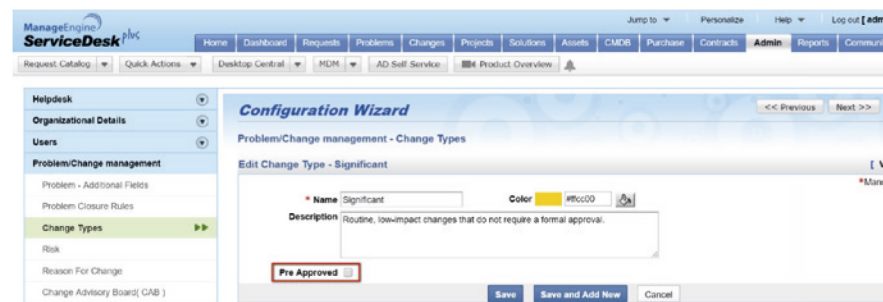
As equipes de TI geralmente implementam mudanças comuns e de baixo risco. Por exemplo, trocar um cartucho de toner usado em uma impressora é uma mudança padrão. As mudanças padrão não exigem longos ciclos de planejamento e aprovação cada vez que são implementadas.

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**



- (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**





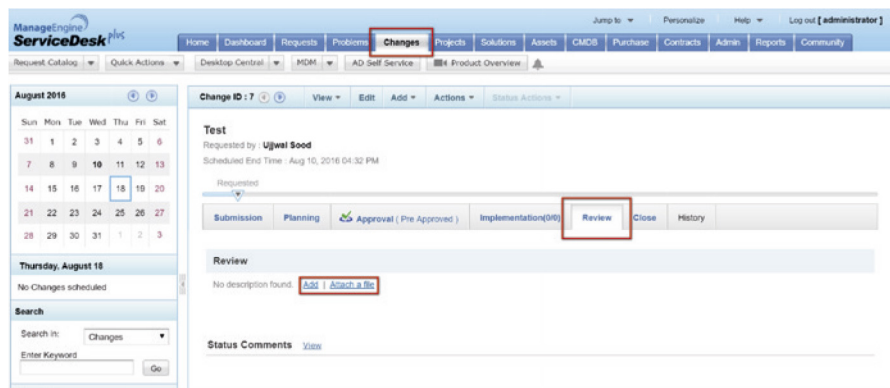


## 06 | Como garantir uma revisão das mudanças pós-implementação

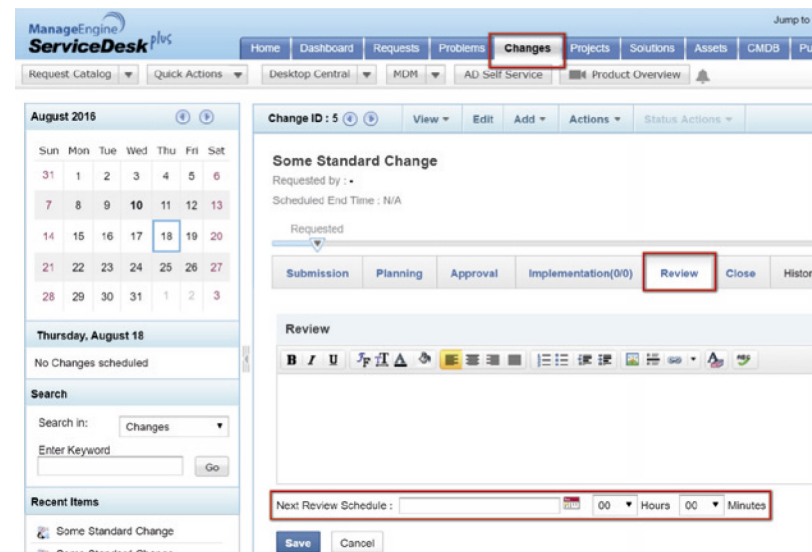
Após a implementação de uma mudança, você pode realizar uma revisão para avaliar a eficiência dessa implementação e registrar quaisquer observações para melhoria contínua.

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**



- (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**





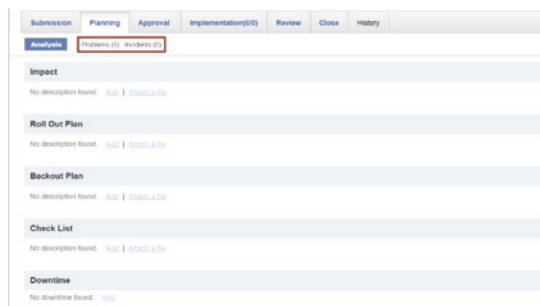


## 07 | Como associar incidente(s) a qualquer mudança

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.

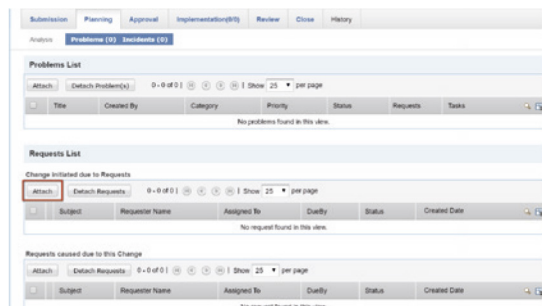
Com o ServiceDesk Plus, você pode associar incidentes a mudanças no Registro de mudanças.

Para associar incidente(s) e a mudança:  
Vá para **Mudanças > Registro de mudanças**  
Em **Planejamento**, você pode ver os **Problemas () Incidentes ()** relacionados

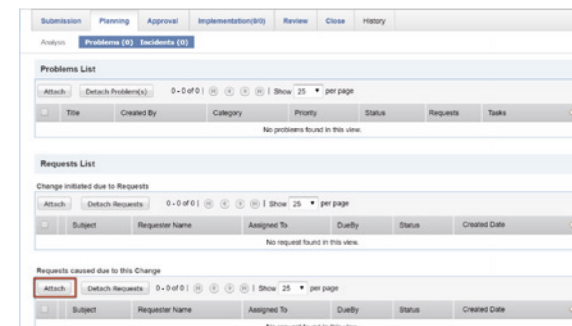


Uma vez no menu de problemas e incidentes de um Registro de mudanças, você pode associar as solicitações que causaram a mudança e as que foram causadas por ela.

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**







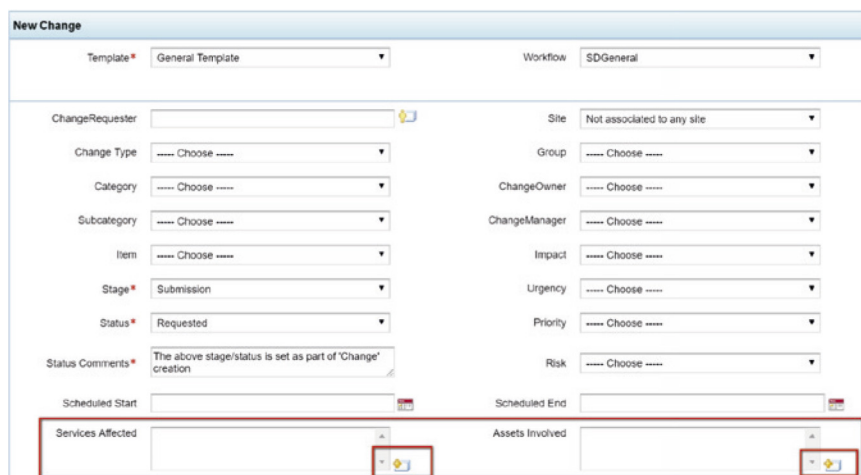
## 08 | Como garantir alta visibilidade dos ativos e serviços afetados pelas mudanças contínuas

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:

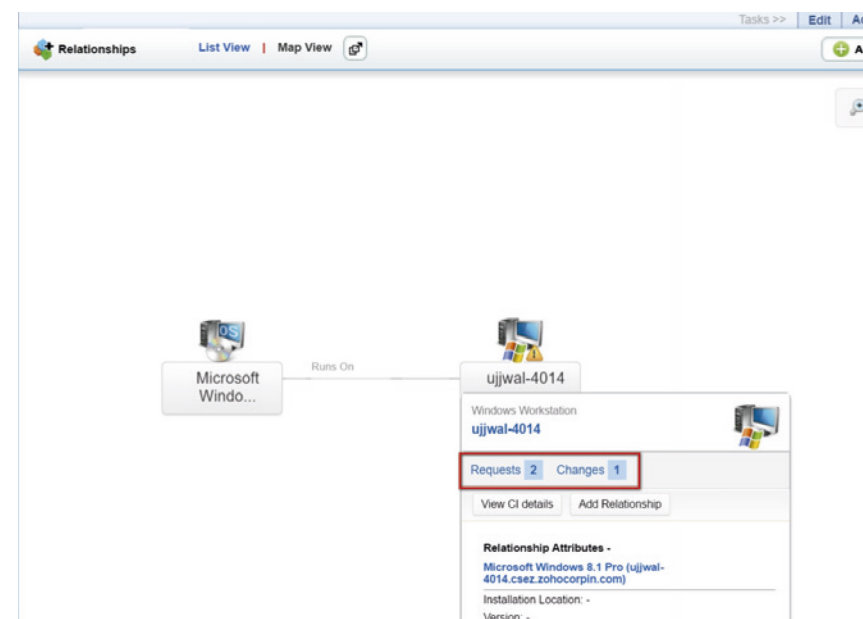
Vá para **Mudanças > Nova mudança > Adicione os detalhes de Serviços afetados/Ativos envolvidos**



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

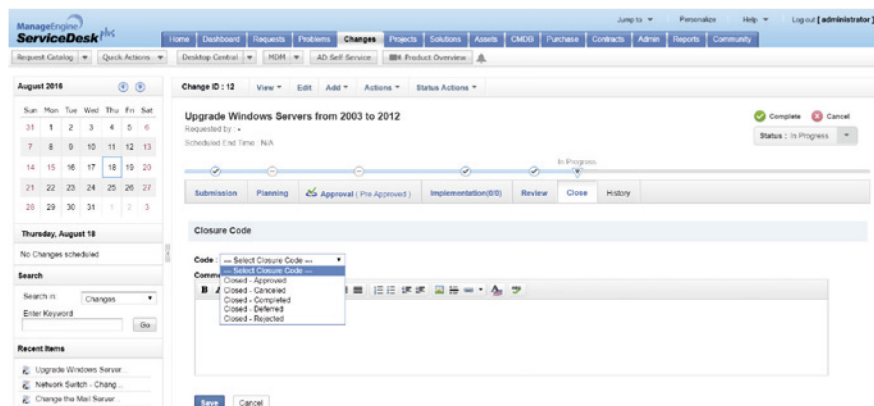
Nem todas as mudanças implementadas pelo service desk de TI são bem-sucedidas. Algumas podem ser revertidas, outras rejeitadas devido a uma não conformidade, etc. Embora essas informações sejam registradas na fase de revisão, elas ficam indisponíveis durante as auditorias de desempenho de mudanças.

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**

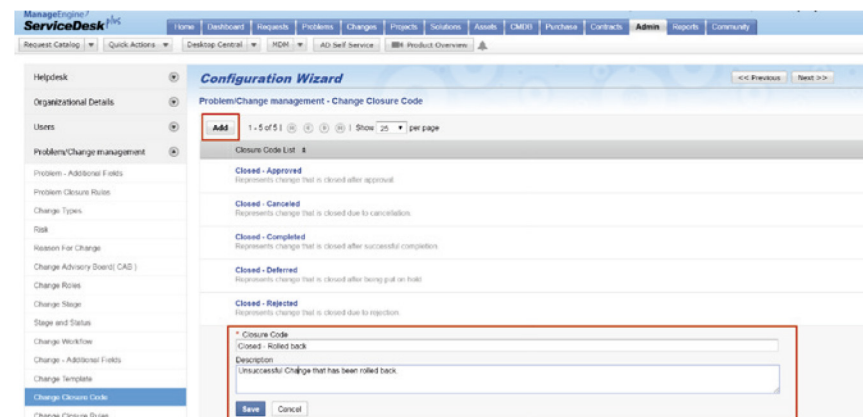
Na etapa **Fechar**, insira o **Código de fechamento**



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**







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 escalações.

Para definir um SLA de mudança:

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

The screenshot shows the 'Update Change SLA' configuration wizard in ServiceDesk Plus. The left sidebar lists various configuration areas, with 'Change SLA' selected. The main panel contains the following sections:

- SLA Name:** High Impact SLA
- Description:** SLA for changes with impact: High
- Execute In:** Operational hours (selected), Calendar hours
- Match:** ANY of the following Criteria
  - Risk:** is High
  - Services Affected:** is OS - Windows
- Do you want to define the Resolution Time?** YES (selected)
- Resolve Within:** 7 Days 0 Hour in Calendar hours
- Escalations:**
  - 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.
  - 1. Escalate:** Before, 2 Days 0 Hour, to ChangeManager, ChangeOwner, CAB
  - 2. Escalate:** After, 1 Day 0 Hour, to ChangeManager, ChangeOwner

Buttons at the bottom: Update, Cancel.

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

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

The screenshot shows the 'Escalations' configuration section. It includes the following elements:

- Do you want to define the Resolution Time?** NO (selected), YES
- Resolve Within:** 7 Days 0 Hour in Calendar hours
- Escalations:**
  - 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'
  - 1. Escalate at:** --Select-- to ChangeManager, ChangeOwner, CAB
  - 2. Escalate at:** 75% (selected from dropdown: 75%, 90%, 100%, 125%, 150%) to ChangeManager, ChangeOwner

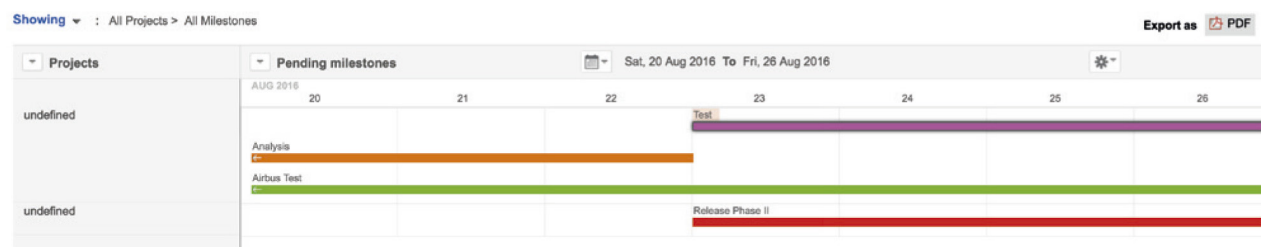




## 11 | Como gerenciar a implementação de mudanças em grande escala

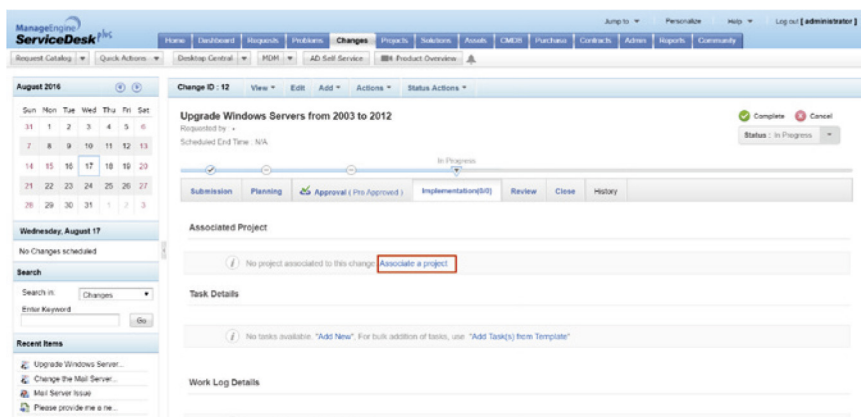
Atualmente, conforme as empresas adotam tecnologias mais recentes, como a implementação de um ERP ou uma atualização de hardware, a revisão completa do inventário de TI é muito comum. Essas mudanças em grande escala são frequentemente programadas para longos períodos para causar o menor impacto possível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

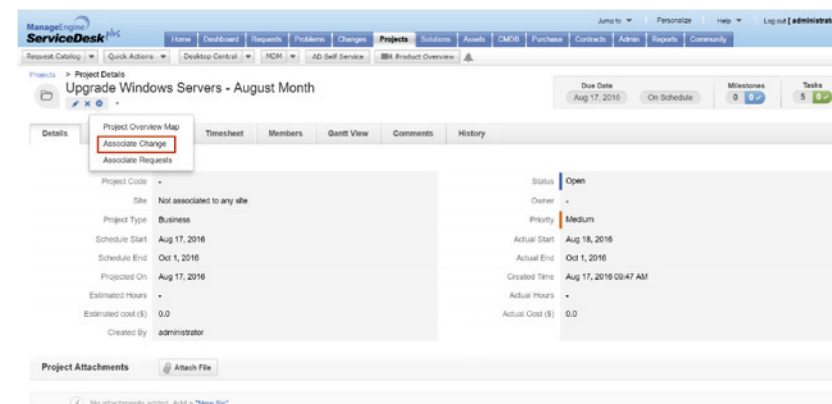


Enquanto as mudanças menores são divididas em tarefas para implementação, as maiores estão relacionadas aos projetos. As mudanças podem ser vinculadas aos projetos de duas maneiras:

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



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







- 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**

The screenshot shows the ServiceDesk Plus Configuration Wizard interface. The 'Field & Form Rules' tab is selected. Under 'Create New Rule', the 'Rule Name' is 'Make Assets involved mandatory' and it 'Applies to All Users'. The 'Rule execution' is set to 'On Create / Edit' and 'On Load'. The 'Event' is set to 'On Form Load'. The 'Conditions' section shows a rule: 'Category' is 'Printers'. The 'Actions' section shows 'Mandatory Fields' for 'Assets Involved'. The 'Save' button is highlighted.

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 ServiceDesk Plus Configuration Wizard interface. The 'Field & Form Rules' tab is active. A rule named 'Risk Field cannot be empty' is being edited. The rule is set to 'Applies to All Users' and triggers on the 'On Form Submit' event. The condition is 'Risk is Not Specified'. The action is 'Execute Script', and the script code is visible in the 'Edit Custom Script' button. The script code is as follows:

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

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.

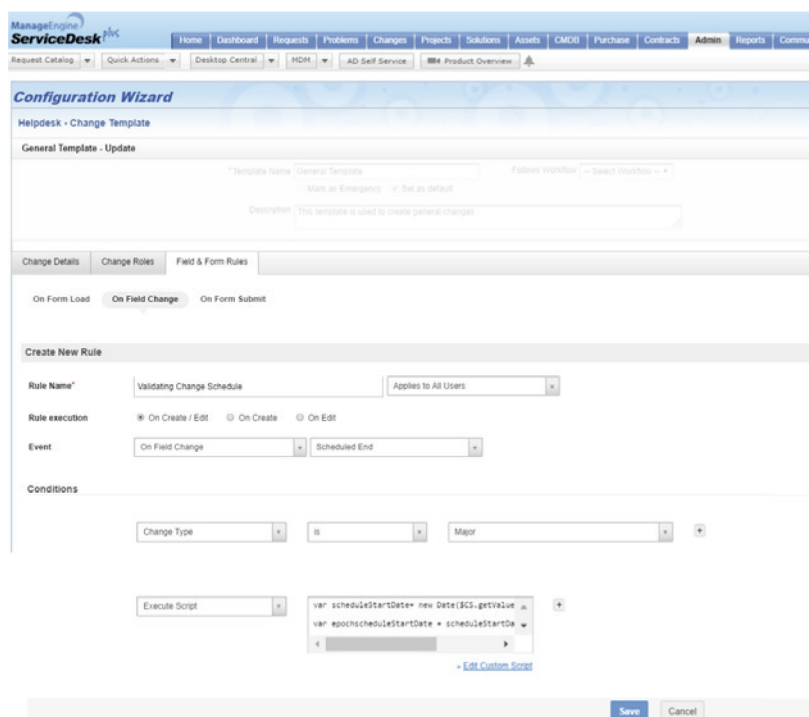




## 14 | Como validar o período para diferentes tipos de mudanças ao enviar um formulário RFC

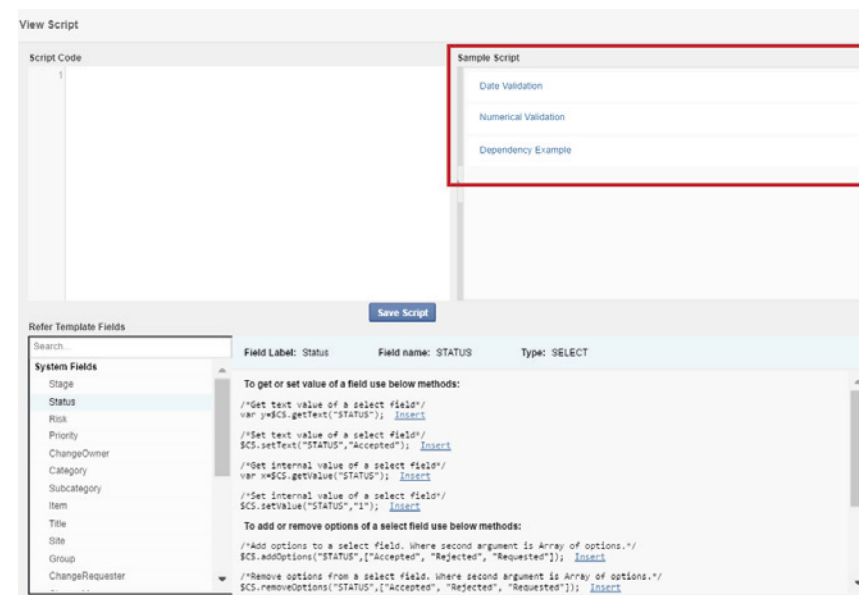
RFCs incompletas atrasam as implementações de mudanças e afetam a sua taxa de sucesso. Para evitar o envio incompleto ou incorreto de solicitações de mudança, o ServiceDesk Plus oferece a opção de incorporar inteligência ao formulário de RFC. Usando regras de “Campo e Formulário”, você pode criar um 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**



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 in ServiceDesk Plus. The left sidebar contains a navigation menu with options like Helpdesk, Organizational Details, Users, Problem/Change management, and Change Custom Triggers (which is highlighted). The main area is titled 'Configuration Wizard' and 'New Action'. It contains a form for creating a new action. The 'Action Name' field is 'Send an Email for a major event'. The 'Description' field is empty. The 'Execute the Action' dropdown is set to 'When a change is created'. Below this, there is a section 'Match the below criteria\*' with a single criterion: 'Change Type' is 'Major'. There is a link 'Add another criteria' below this. The 'Perform Action' section has a note: 'To perform actions, it is necessary to have a Script or Class file in the specified locations for the action implementation.' The 'Action Type' dropdown is set to 'Execute Script'. The 'Script file to run' field contains the command: 'cmd /c start /wait powershell.exe -WindowStyle Hidden -file c:\Man'. Below this, there is an example: 'Example: py addApprovers.py'. A note states: 'By Default, scripts should be placed in [SDP\_Home]\integration\custom\_scripts\ directory'. At the bottom, there is a checkbox 'Stop processing subsequent Actions' which is checked. The 'Save' and 'Cancel' buttons are at the bottom right.





# SOBRE

## O SERVICEDESK PLUS



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 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 Telephone:  
+1-925-924-9500  
Fax: +1-925-924-9600  
E-mail: [sales@manageengine.com](mailto:sales@manageengine.com)  
Site: [www.servicedeskplus.com/br](http://www.servicedeskplus.com/br)

ManageEngine   
**ServiceDesk Plus**

**10 ANOS**  
**TRANSFORMANDO OS**  
**SERVICE DESKS DE TI**  
**MUNDIALMENTE**