

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 EgovOTRS



O QUE?

EgovOTRS - um serviço exclusivo para o setor governamental Brasileiro



POR QUE?

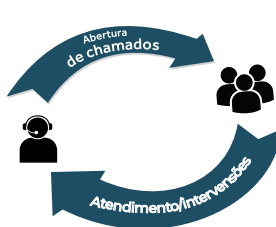
- ▶ Plataforma inteligente, ágil e segura
- ▶ Interface intuitiva com serviços inteligentes
- ▶ Versatilidade de uso em diversos segmentos (TI, RH, logística, governança, controle, etc.)
- ▶ Outros benefícios: integração, segurança, agilidade, automação, práticas/ITIL4, transparência e aderência LGPD



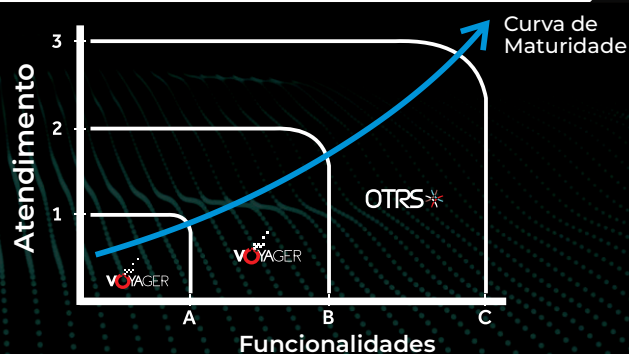
COMO?

Contrato de serviços de suporte mensal (Lei de licitações – serviços continuados)





Arquitetura de Atendimento



1

SUPOORTE TÉCNICO OFICIAL - ATUALIZAÇÕES E SLA

	SILVER	GOLD	TITANIUM	PLATINUM
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 em nível de gestão de operadores (grupos, relatórios e funcionalidades) e usuários-finais	OTRS Administrator (Administrador) Carga horária: 40 horas-aula	Habilidades em parametrizações conforme a orientação dos processos 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 - UST)



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



Brasília - DF: (61) 3321-0788
Rio de Janeiro - RJ: (21) 2042-0400
Recife - PE: (81) 4042-1948

www.voyager.srv.br
otrs@voyager.srv.br

