



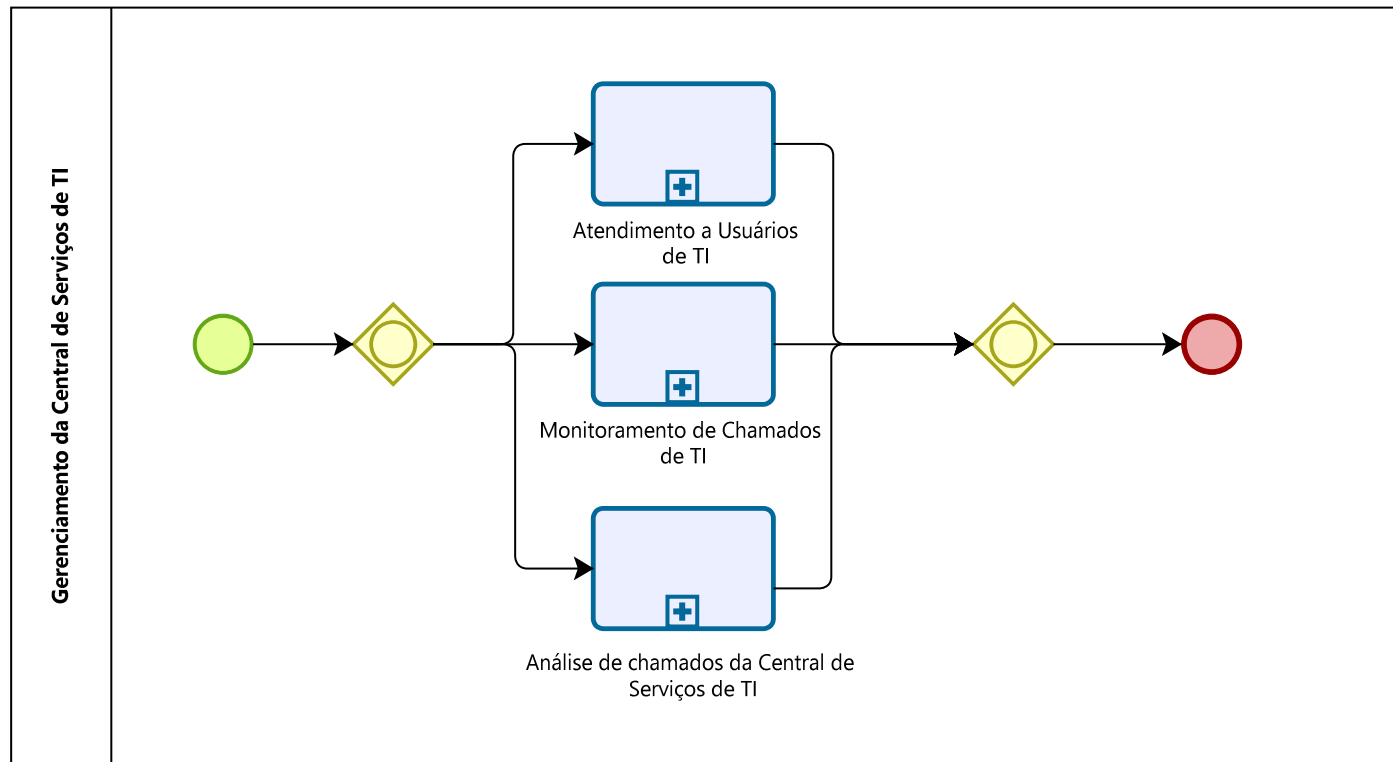
Processos de Gestão Central de Serviços de TI

TRE-MS

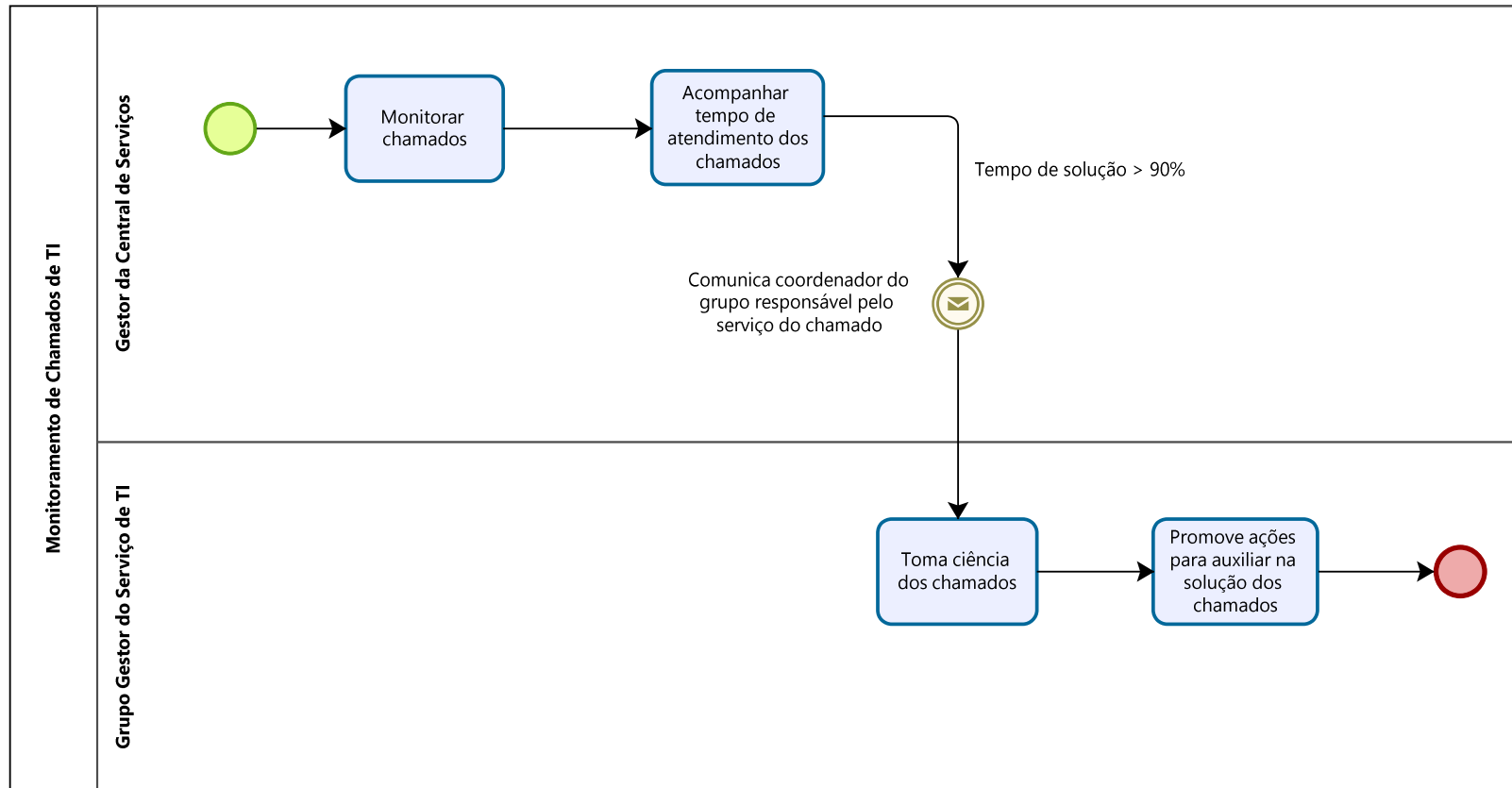
Índice

1	GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.....	3
2	MONITORAMENTO DE CHAMADOS DE TI.....	4
3	ANÁLISE DE CHAMADOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.....	5
4	ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TI.....	6
5	GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE TI.....	7
6	GERENCIAMENTO DE INCIDENTE DE TI.....	8
7	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.....	9
8	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES DE TI.....	10
9	GERENCIAR ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS DE TI.....	11
10	GERENCIAR CATÁLOGO DE TAREFAS TERCEIRIZADAS DE TI.....	12
11	GESTÃO DE CONHECIMENTO DE TI.....	13

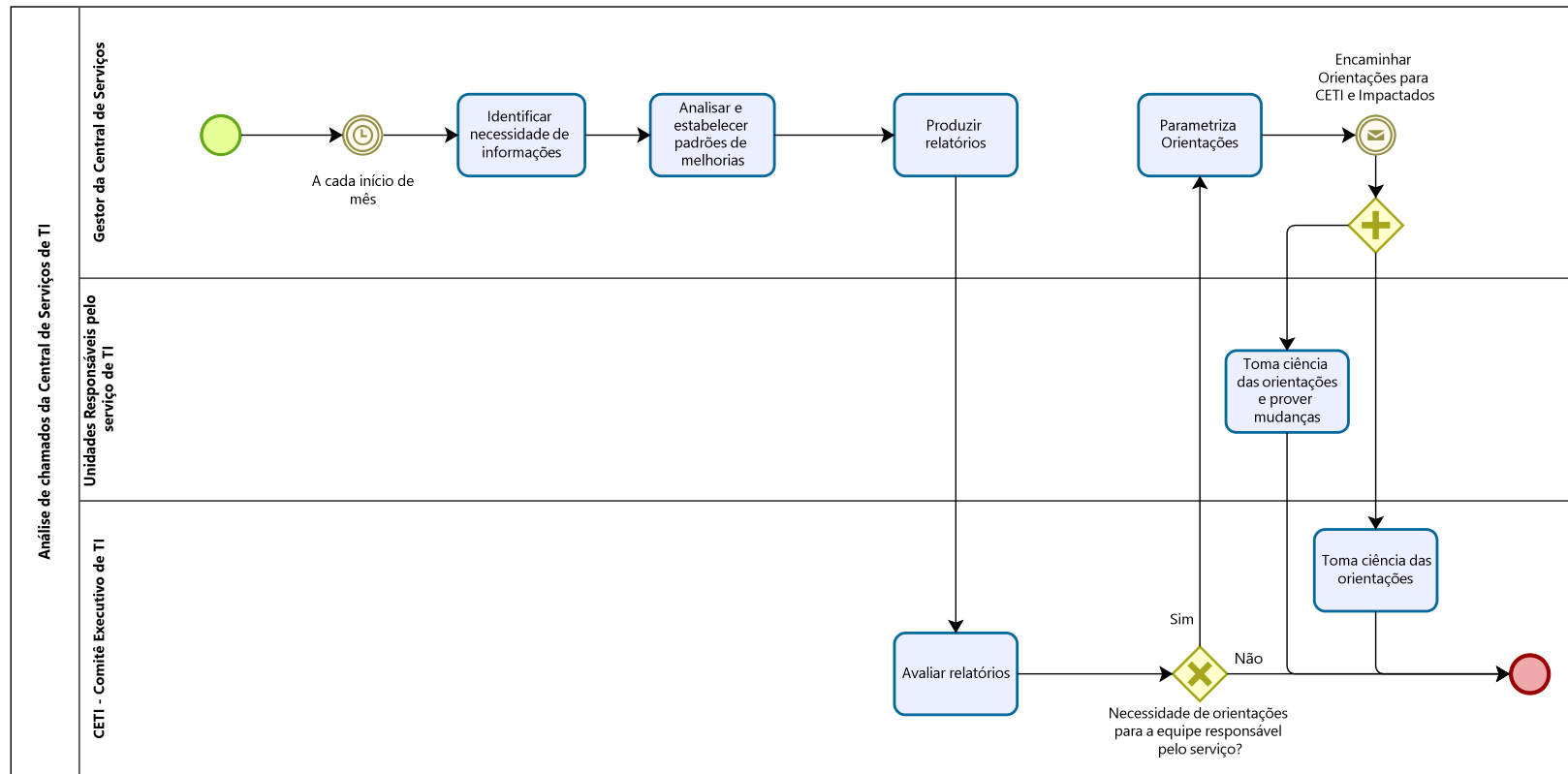
1 Gerenciamento da Central de Serviços de TI



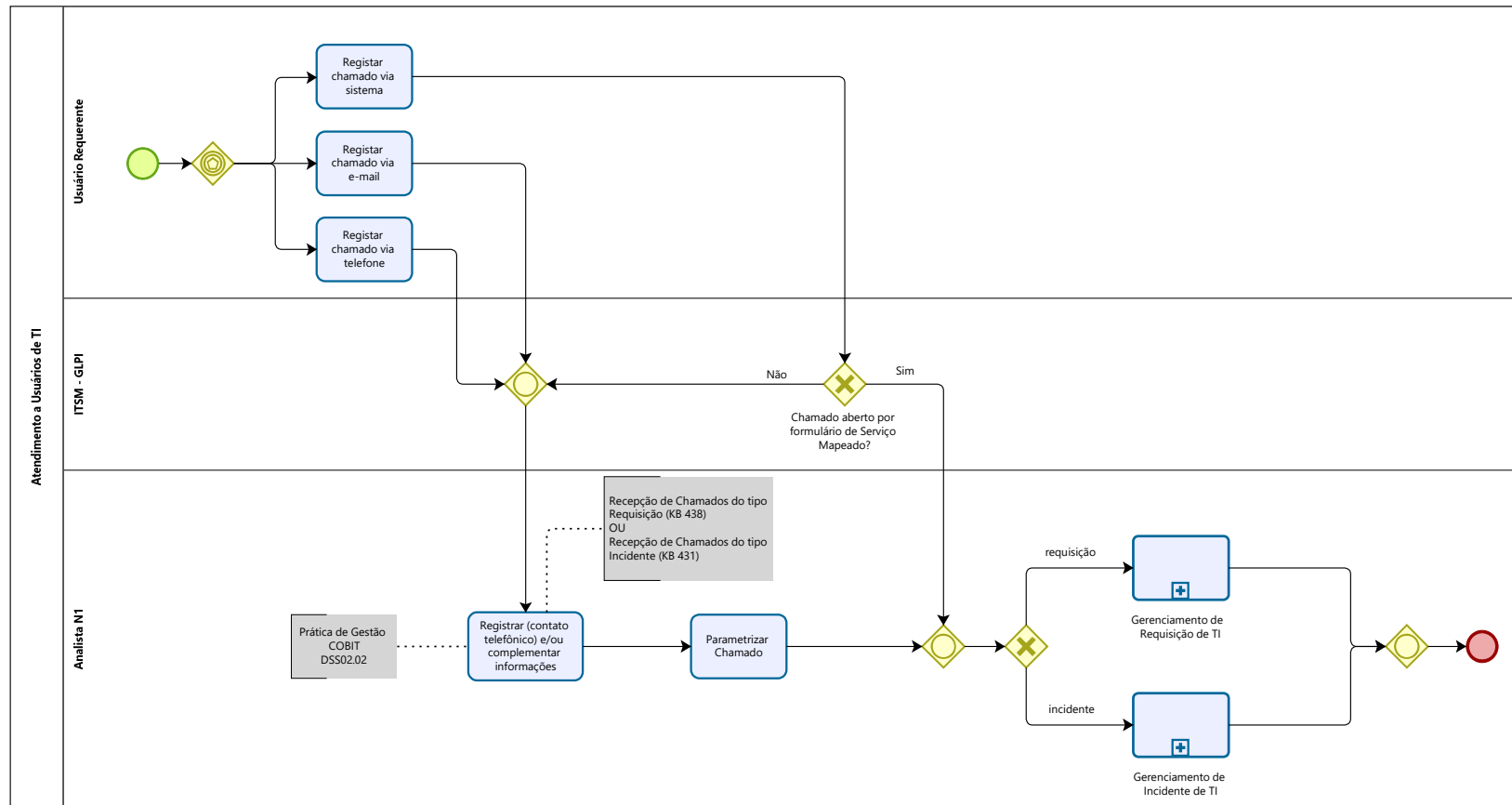
2 Monitoramento de Chamados de TI



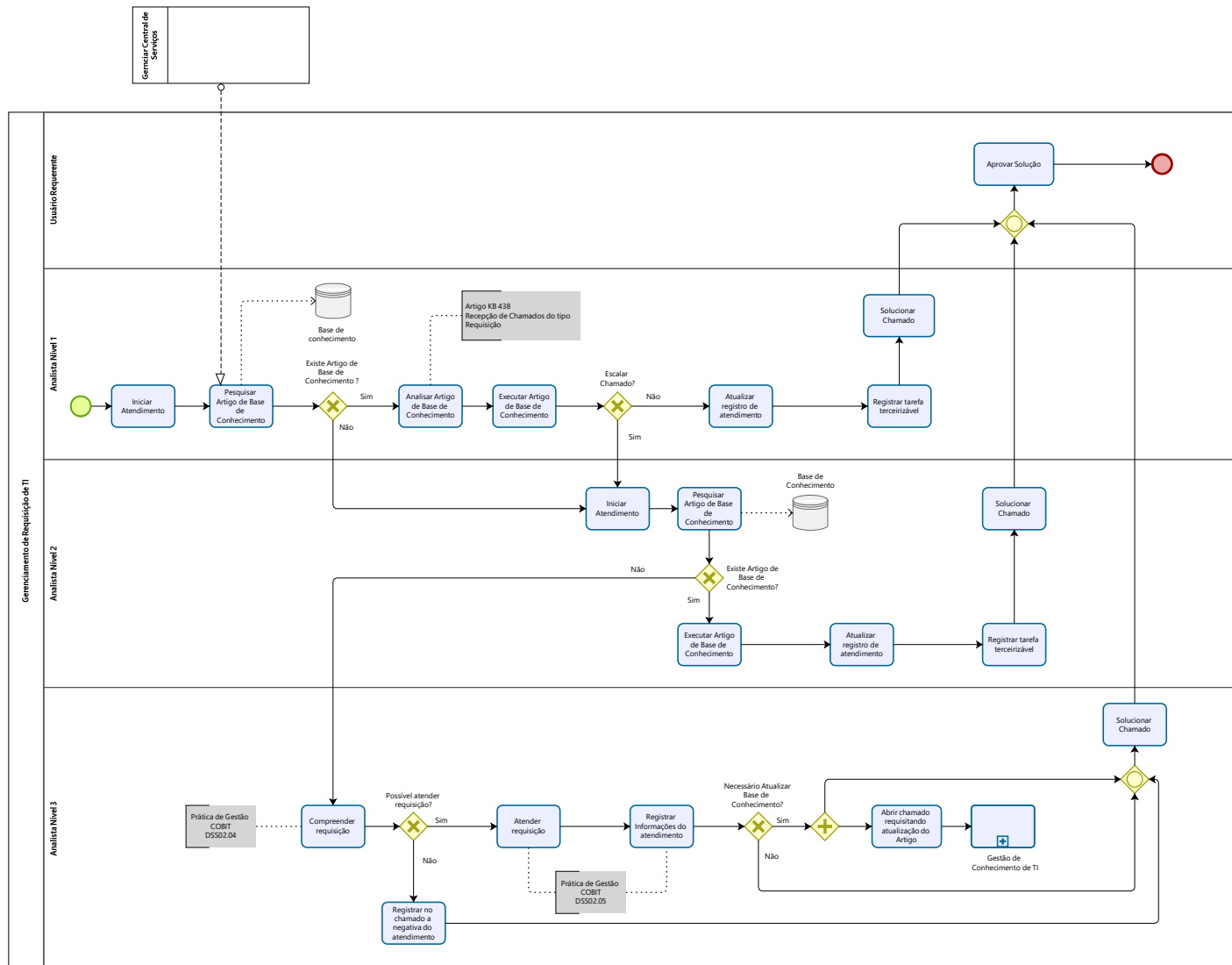
3 Análise de chamados da Central de Serviços de TI



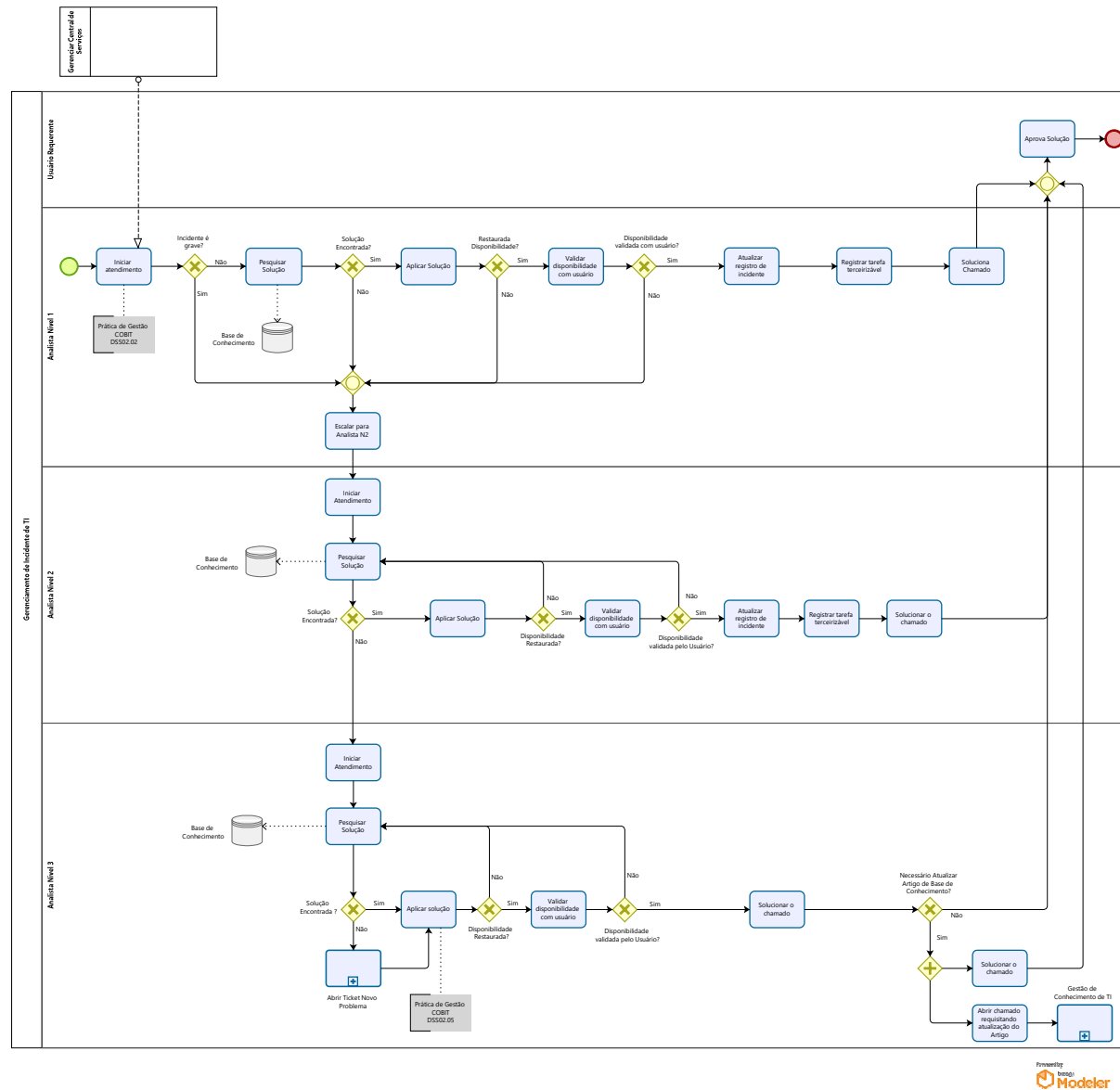
4 Atendimento a Usuários de TI



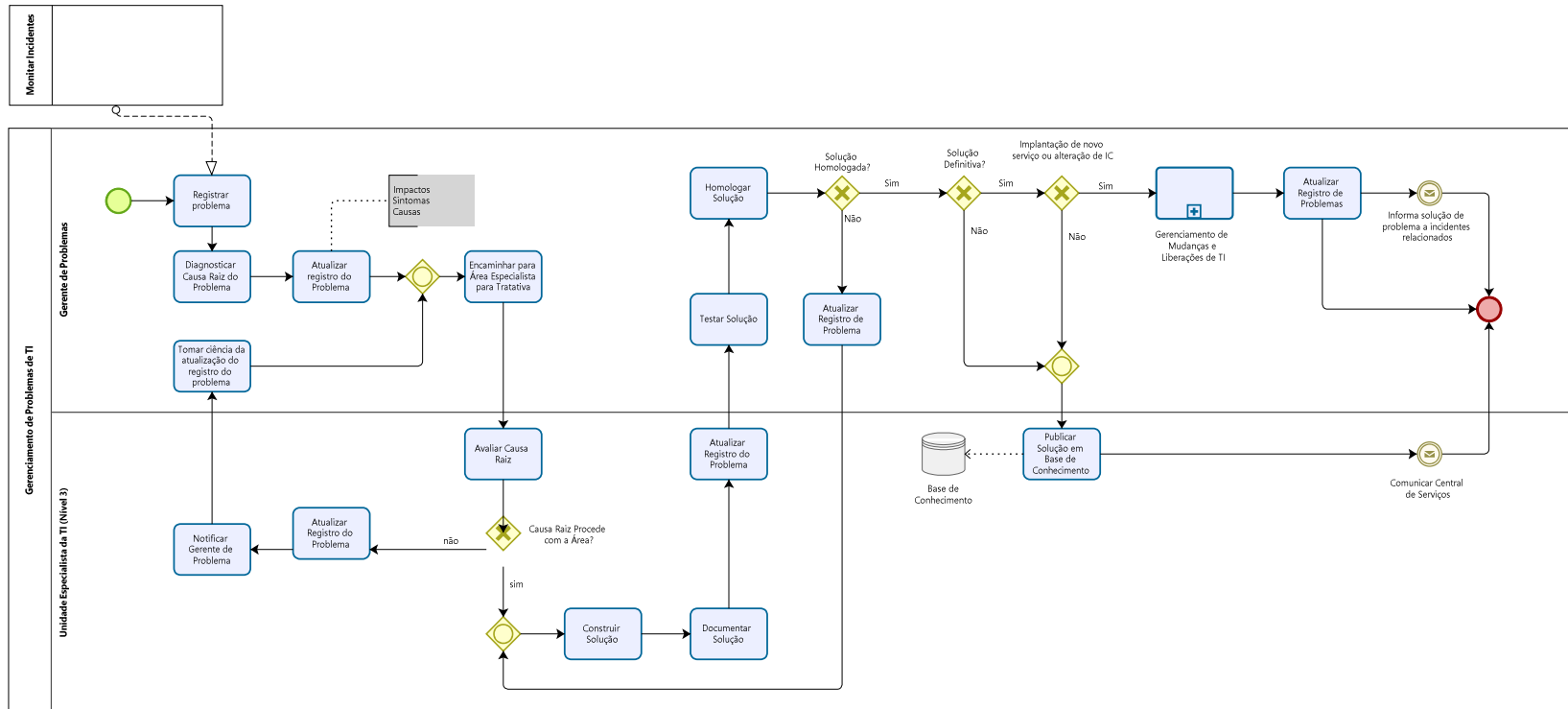
5 Gerenciamento de Requisição de TI



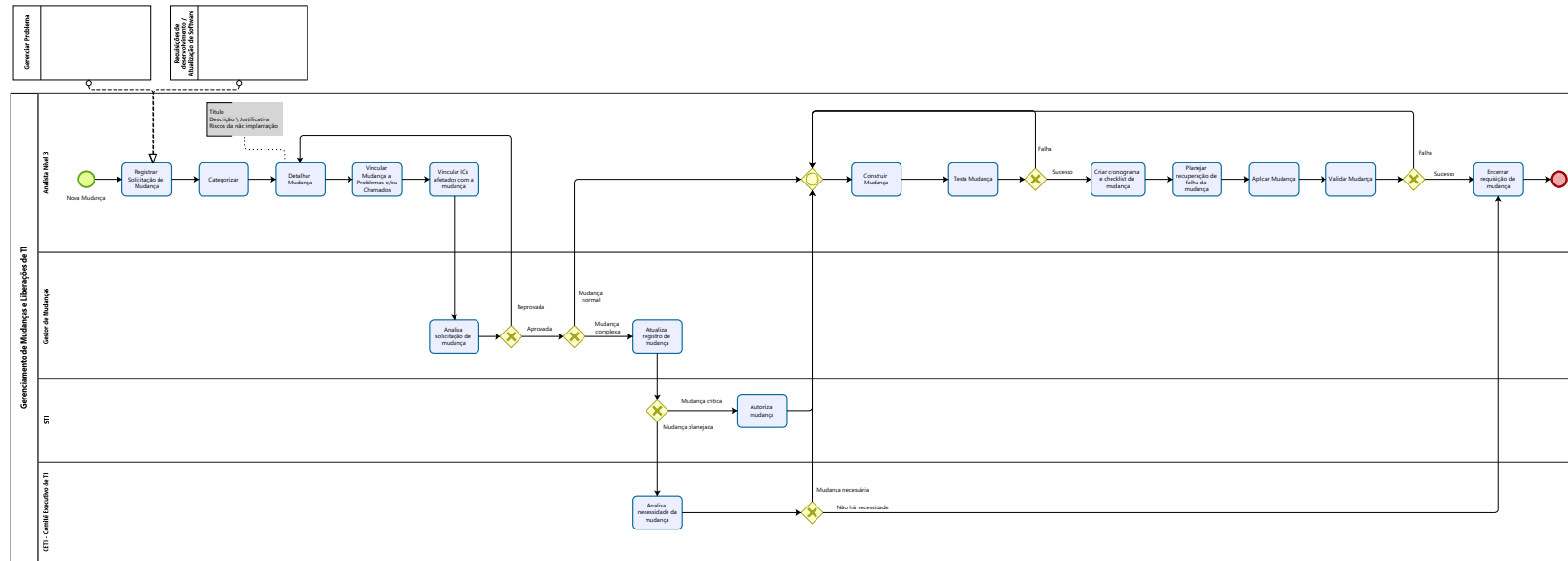
6 Gerenciamento de Incidente de TI



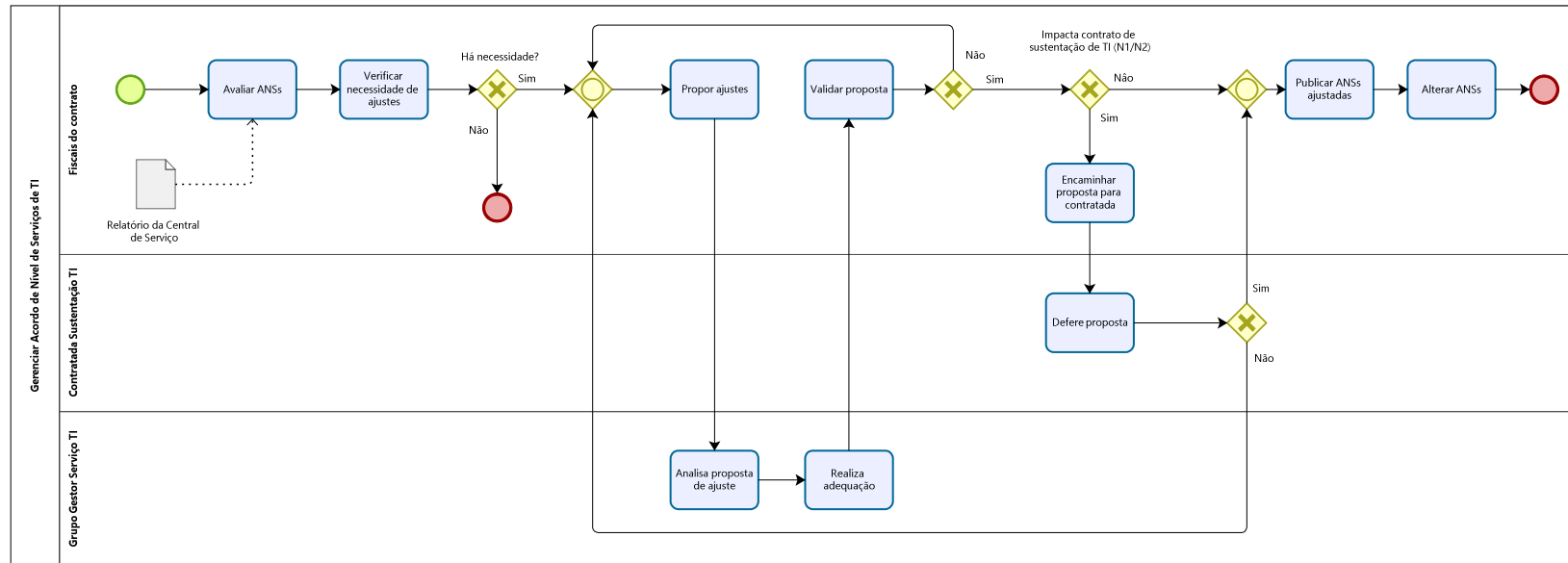
7 Gerenciamento de Problemas de TI



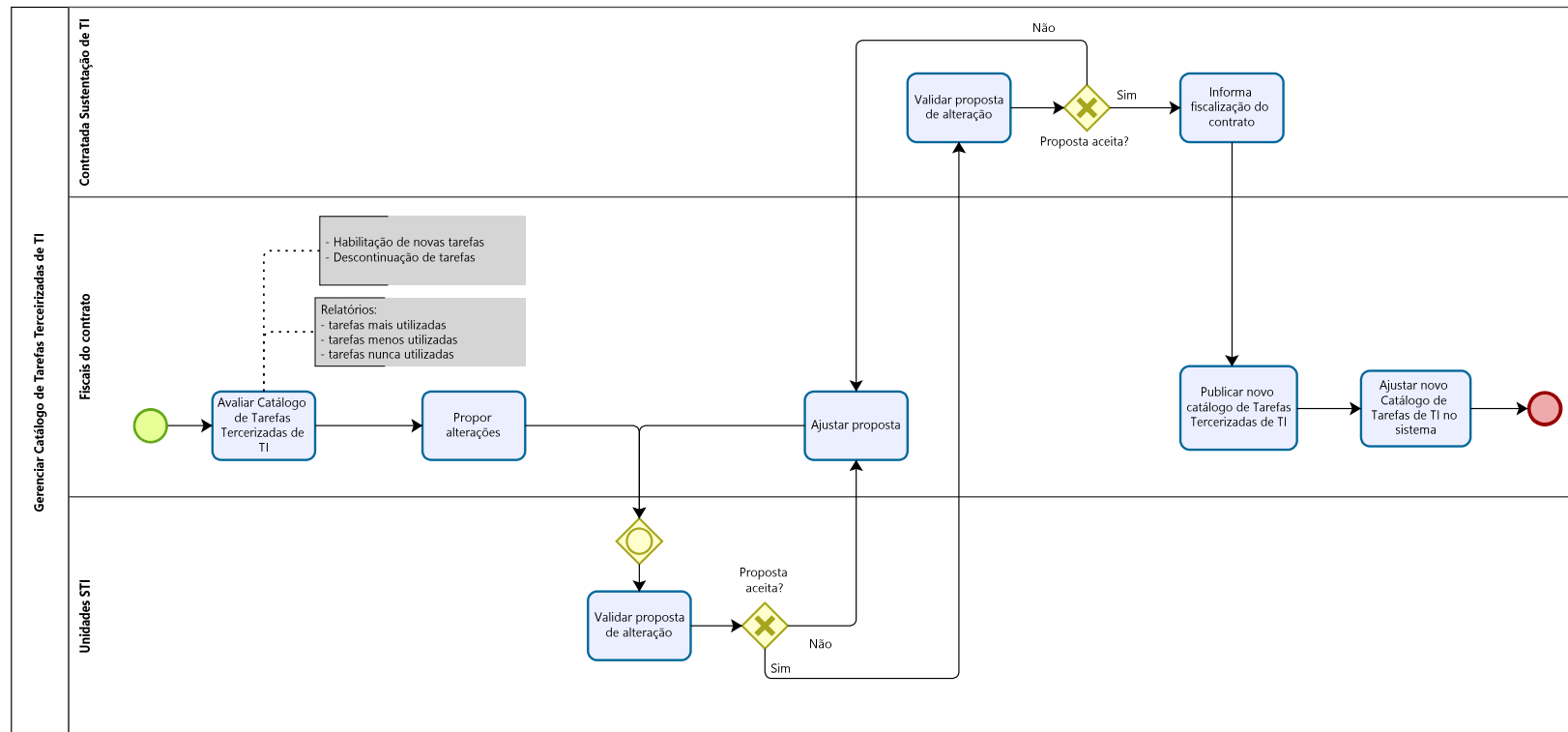
8 Gerenciamento de Mudanças e Liberações de TI



9 Gerenciar Acordo de Nível de Serviços de TI



10 Gerenciar Catálogo de tarefas terceirizadas de TI



11 Gestão de Conhecimento de TI

