

Unidade 28

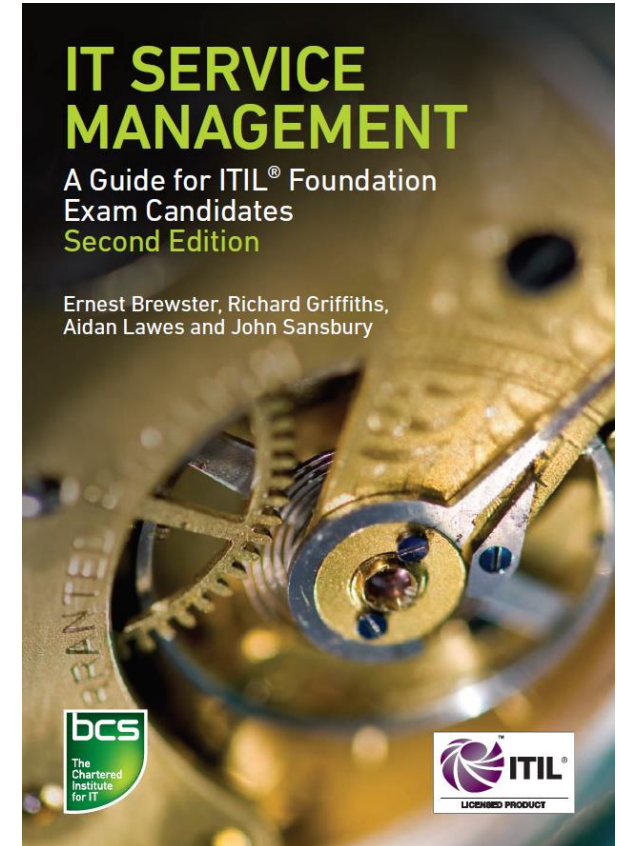
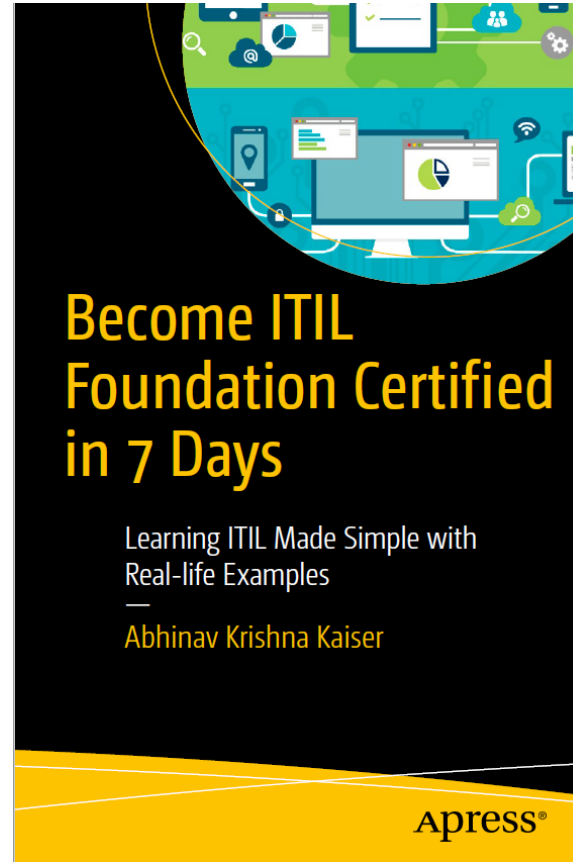
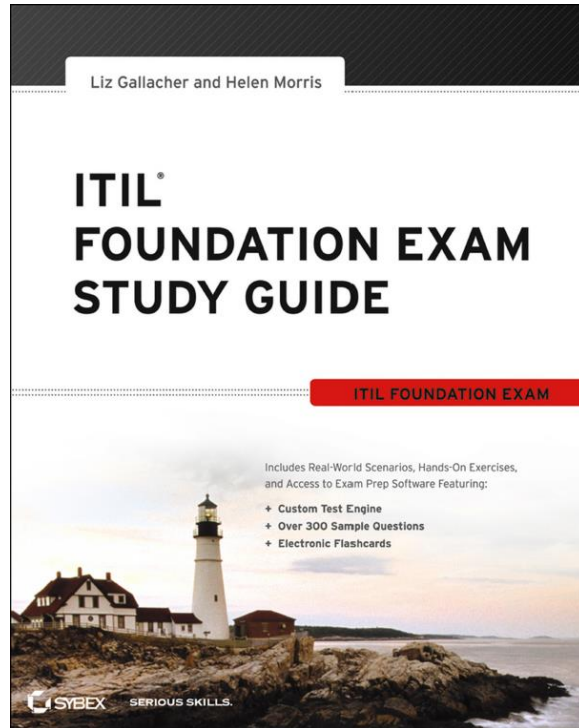
Introdução ao Gerenciamento de Serviços – ITIL



Prof. Aparecido V. de Freitas
Doutor em Engenharia
da Computação pela EPUSP



Bibliografia





Certificação ITIL

- Permite que empresas possam desenvolver competências na área de Gerenciamento de Serviços;
- 5 níveis:
 - ✓ Master
 - ✓ Expert
 - ✓ Intermediary
 - ✓ Practitioner
 - ✓ Foundation
- Os exames são mantidos pelo mantenedor (www.axelos.com).





Nível ITIL Foundation

- Corresponde ao nível introdutório;
- Recomendado para qualquer membro de um time de TI que esteja envolvido em atividades de Gerenciamento de Serviços;
- Não há pré-requisito para esse exame (sem a necessidade de se submeter a um treinamento formal credenciado);
- O exame é composto por 40 questões de múltipla escolha, no qual o candidato deverá acertar 26 questões (65%);
- 60 minutos de duração. Sem consulta à materiais de apoio. Disponível em português;
- Exame pode ser feito em vários institutos de exame como EXIN, APMG, etc.
- Exame pode ser feito on-line (EXIN ANYWHERE);
- Taxa EXIN on-line: US\$ 192 - (Em caso de reprovação, deve-se pagar a mesma taxa).

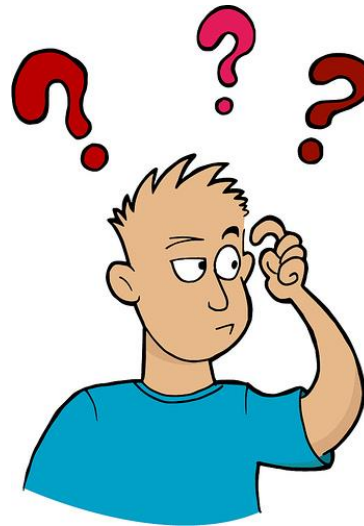


- **EXIN-** Examination Institute for Information Science;
- Organização global e independente que desenvolve e mantém exames na área de Tecnologia da Informação, incluindo os exames para ITIL;
- Reconhecido internacionalmente;
- Possui escritório no Brasil para suporte a candidatos de exames de certificação;
- Fornece exames de certificação baseados em frameworks, melhores práticas e normas;
- Endereço: **www.exin.com**





Quais os benefícios de uma certificação ITIL?





Certificação ITIL – Benefícios

- **Reconhecimento** profissional e de **networking** com organizações e outros profissionais;
- Melhoria do **desempenho** da atividade profissional;
- Inúmeras vagas de **mercado** exigem essa certificação;
- A certificação **ITIL** é uma das mais **valorizadas** a nível mundial;





Funções (papéis) relacionadas a ITIL

- Gerentes de TI;
- Diretores de TI;
- Gerentes de Projetos relacionados à serviços;
- Consultores de TI;
- Administradores de redes;
- Analistas de Segurança da Informação;
- Analistas de Processos e qualidade na área de TI;
- Analistas de Suporte Técnico (helpdesk)
- Especialistas Técnicos



Introdução à ITIL

- ✓ **ITIL** é conjunto de livros (publicações) das **melhores práticas** para gerenciamento de serviços de TI;
- ✓ Essas publicações são mantidas pela **AXELOS** (www.axelos.com);
- ✓ Consiste de um **framework** largamente empregado mundialmente para gerenciamento de serviços de TI;
- ✓ **ITIL** significa **Information Technology Infrastructure Library**;
- ✓ As publicações **ITIL** existem há mais de 20 anos (última edição lançada em **2011**).

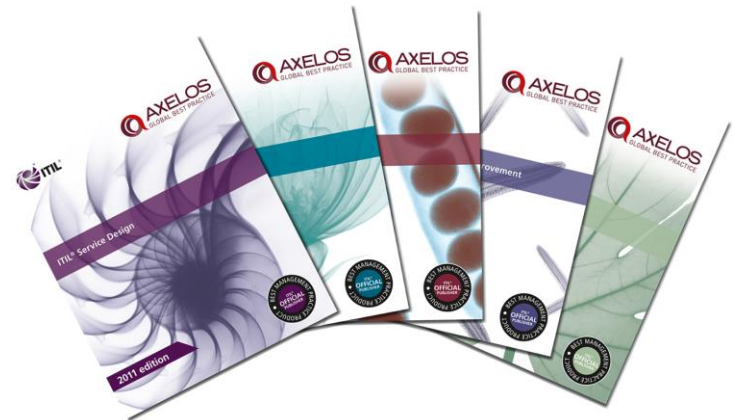




ITIL – Introdução

- ✓ ITIL corresponde a um guia que contém práticas que podem ser adotadas e adaptadas em cada organização conforme suas necessidades;
- ✓ Dessa forma, ITIL não é uma norma que deve ser seguida a risca;
- ✓ É um framework baseado em um ciclo de vida de serviço que contém 5 componentes ou estágios, distribuídos em 5 livros:

- Estratégia de Serviço;
- Desenho de Serviço;
- Transição de Serviço;
- Operação de Serviço;
- Melhoria Contínua de Serviço.





Biblioteca ITIL – Principais Livros (5)

- ✓ Podem ser adquiridos da Amazon ou da axelos;
- ✓ Os livros oficiais **ITIL** não foram traduzidos para o português;



ITIL Lifecycle Suite, 2011 Edition (5 Volume Set) 2nd Edition

by [Randy A. Steinberg](#) (Author), [David Cannon](#) (Author), [Vernon Lloyd](#) (Author), [Lou Hunnebeck](#) (Author), [Stuart Rance](#) (Author)

★★★★☆ 19 customer reviews



Paperback

\$137.72 - \$337.87

Other Sellers

from \$137.72

☐ Rent

\$137.72

☒ Buy new

\$337.87

Only 10 left in stock - order soon.

Ships from and sold by Book Depository US.

List Price: ~~\$650.00~~ Save: \$312.13 (48%)

18 New from \$325.16

Get it as soon as Aug. 29 - Sept. 7 when you choose **Standard Shipping** at checkout.

Qty: 1

\$337.87 + Free Shipping



Add to Cart



Biblioteca ITIL – Principais Livros (5)



Capas dos cinco livros principais:



**Estratégia de
Serviço**



**Desenho de
Serviço**



**Transição de
Serviço**



**Operação de
Serviço**



**Melhoria
Contínua de
Serviço**



Estrutura dos Livros ITIL

1. Introdução, Visão Geral, Contexto;
2. Gerenciamento de Serviço como uma prática;
3. Princípios do Estágio;
4. Processos do Estágio;
5. Atividades adicionais do Estágio;
6. Estruturas organizacionais de suporte e papéis;
7. Considerações sobre o uso de Tecnologias;
8. Considerações para a implementação do Estágio;
9. Desafios, Riscos e Fatores Críticos de Sucesso;
10. Apêndices com exemplos e templates.





Uso das melhores práticas

- ✓ As organizações procuram aperfeiçoar suas habilidades para entregar serviço de qualidade que atenda as necessidades de seus clientes a um preço justo e que eles possam pagar;
- ✓ Uma forma de se atingir esse aperfeiçoamento é por meio da adoção de melhores práticas usadas pelo mercado.
- ✓ Melhor Prática: Atividades ou processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usados em várias organizações. (Glossário da **ITIL**).
- ✓ **ITIL** é a fonte de melhores práticas mais reconhecida e confiável da área de Gerenciamento de Serviços de TI.





Vantagens de Frameworks Públicos

- ✓ **ITIL** é um framework público que pode ser adotado por qualquer empresa ou indivíduo sem a necessidade de pagar royalties;
- ✓ **Frameworks públicos** tais como: ITIL, COBIT, PMBOK, etc. foram validados em vários ambientes e há várias experiências compartilhadas;





Benefícios obtidos com as práticas da ITIL

- ✓ Melhor relacionamento com clientes;
- ✓ Reduzir custos;
- ✓ Gerenciar riscos;
- ✓ Gerenciar o investimento e orçamento em TI;
- ✓ Monitorar serviços de TI;
- ✓ Entregar valor aos clientes por meio de serviços de TI;
- ✓ Padronizar a forma de gerenciar serviços de TI;
- ✓ Mudar a cultura da organização referente aos serviços de TI;
- ✓ Integrar a estratégia de serviços com a estratégia de negócio e necessidades dos clientes;





Evolução da ITIL

- ✓ **1993** – Central Computer and Telecoms Agency – framework para processos de TI
- ✓ **1986** – Government IT Infrastructure Method – Ênfase em suporte e entrega de serviços
- ✓ **1989** – Biblioteca recebe o nome de ITIL
- ✓ **1991** – Criação do IT Infrastructure Management Forum – ITMF
- ✓ **1997** – ITMF transforma-se em ITSMF – IT Service Management Forum
- ✓ **2000** – ITIL V2
- ✓ **2004** – Projeto de Revisão – ITIL V3
- ✓ **2005** – Publicação da Norma ISO/IEC 20000
- ✓ **2007** – ITIL V3 com 5 livros
- ✓ **2011** – ITIL V3 - atualização





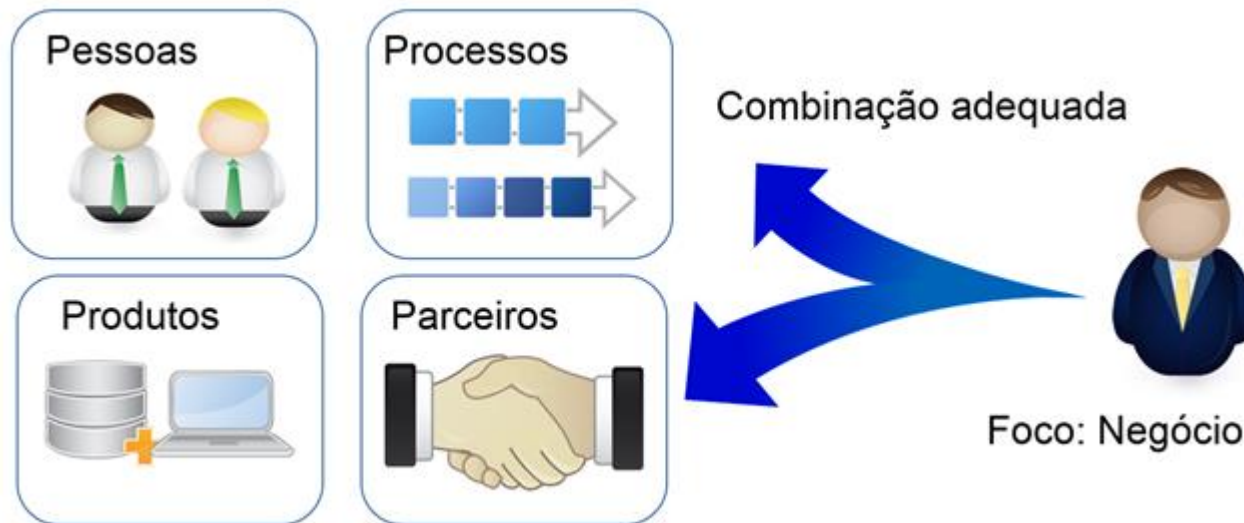
ITIL – Características

- ✓ **Independente de Fornecedor** – Indepe de tecnologia ou de plataforma adotada pela indústria de TI. Indepe de alguma solução comercial proprietária;
- ✓ **Não é prescritiva** – Pode ser adotada em organizações públicas, comerciais, industriais, etc
- ✓ **É uma melhor prática** – Representa experiências vivenciadas por diversas organizações ao redor do mundo;





Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI





ITIL – Definição de Serviço

- ✓ **Serviço** – Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem terem que assumir custos e riscos.





ITIL – Definição de Serviço de TI

- ✓ **Serviço de TI** – Um serviço fornecido por um Provedor de Serviços de TI. É composto por uma combinação de Tecnologia da Informação, Pessoas e Processos.





Exemplos de Serviços de TI

- ✓ **Escritório**: Processamento de Textos, Planilhas Eletrônicas, Impressão de Documentos, etc
- ✓ **Comunicação**: e-mail, Acesso à internet, Teleconferência, etc
- ✓ **Vendas**: Gestão de Clientes, Emissão de notas fiscais, Gerenciamento de Pedidos de Compra, Faturamento, etc
- ✓ **Produção**: Sistemas de apoio a produção (SAP, ERP);
- ✓ **Manutenção**: Suporte a hardware, controle de chamados técnicos, etc





Qual a necessidade de se Gerenciar Serviços de TI?





Porque gerenciar serviços de TI ?

- ✓ **Informação** representa um ativo de alto valor para os negócios de uma organização;
- ✓ TI permite que os **negócios** de uma organização tenham mais eficácia e mais eficiência;
- ✓ TI habilita vários tipos de **negócio**;
- ✓ A grande maioria dos processos de negócio são suportadas por **recursos** de **TI**;
- ✓ **Interrupção** dos serviços de **TI** acarreta impactos na operação dos negócios de uma organização.





Serviço de TI x Necessidades de Negócio

- ✓ A área de negócios apresenta demandas crescentes por serviços de **TI**;
- ✓ A área de TI **nem** sempre está preparada para atender a essas demandas dentro do nível de serviço esperado.



- ✓ Competitividade
- ✓ Custos menores
- ✓ Menos riscos
- ✓ Rapidez
- ✓ Entrega de valor
- ✓ Mais qualidade
- ✓ Conformidade a normas

- ✓ Pessoal Qualificado
- ✓ Turnover de pessoal
- ✓ Mudanças Tecnológicas
- ✓ Diversidade de Fornecedores
- ✓ Tratamento de Falhas Técnicas
- ✓ Infraestrutura complexa



Desafios do Gerenciamento de Serviços de TI

- ✓ Serviços por natureza são intangíveis, o que os torna difíceis de serem medidos;
- ✓ Serviços baseiam-se em 3 pilares: Pessoas, Processos e Tecnologia;

Disponibilidade do Serviço



Disponibilidade do Serviço





Como a ITIL define o Gerenciamento de Serviços de TI?





ITIL – Definição de Gerenciamento de Serviços de TI

- ✓ **Gerenciamento de Serviços de TI**: “A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de **TI** de forma a atender as necessidades de negócio dos clientes.”
- ✓ O gerenciamento de Serviços de TI é feito pelos Provedores de Serviços de TI por meio da combinação adequada de **Pessoas**, **Processos** e **Tecnologia da Informação**.



Serviços de TI

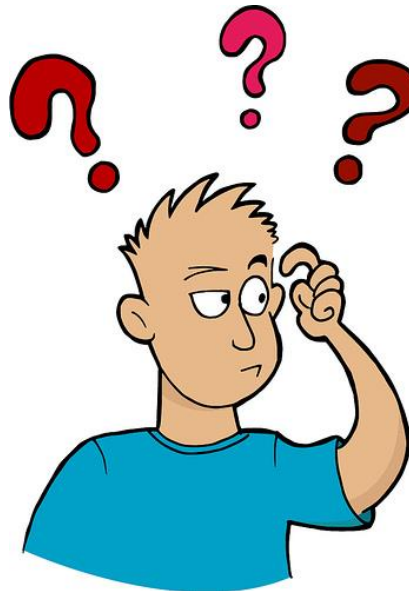
suportam



Negócios dos Clientes



Quais os motivos que levam um cliente a contratar um serviço de TI?





Motivos que levam um cliente a contratar um serviço de TI

- ✓ O provedor pode ter alguma **habilidade** que o cliente não tenha;
- ✓ O provedor pode oferecer o serviço a um **custo** mais baixo;
- ✓ O cliente pode não querer assumir algum **risco** (que será assumido pelo provedor);
- ✓ Exemplo: Desenvolver e manter um site de e-commerce na WEB ou contratar um serviço de hospedagem desse site?

