



UnB

Departamento de
Ciência da Computação

Gestão de Serviços de TI

GSTI

Edison Ishikawa, D. Sc.



Objetivo

- Apresentar uma visão geral de Gestão de Serviços de TI (GSTI)
 - Apresentar o que são as melhores prática na GSTI
 - O que fazer para as melhores práticas não ficarem apenas na teoria
 - A importância da GSTI na empresa

Sumário

- Introdução
- Gestão de Serviços de TI
- Framework / Melhores Práticas
- Considerações finais
- Referências

Introdução

- ~~• O que fazer em Gestão de Serviços de TI?~~
- Por que fazer a Gestão de Serviços de TI?
- Para quem fazer a Gestão de Serviços de TI?
 - Não se trata de discutir o que deve ser feito, mas sim por que aquilo será feito daquele modo ou não, e para quem vai ser importante ou não
 - Pense de forma sistêmica

Introdução

- Ainda está perdido?
 - Use o ESAON
 - Estacione
 - Alimente-se
 - Oriente-se
 - Navegue



Introdução

- Pense na Gestão de Serviços de TI antes de pensar em ITIL ou qualquer outro framework e só depois de saber onde se está e aonde quer chegar, escolha um caminho

Onde aplicar a Gestão de Serviços de TI?

- A gestão de serviços de TI varia dependendo da realidade
 - Empresa pequena, média ou grande
 - Empresa pública, privada ou de economia mista
 - Empresa com gestão profissional, familiar ou sem gestão formal
- Não há uma solução que sirva para todas !
- As melhores práticas funcionam em qualquer realidade?
 - De onde elas vieram? A que tipos de empresa se aplicam? Por quanto tempo se aplicam?
 - Nem a ITIL tem a resposta . . .

O que pode influenciar a implantação da GSTI?

- Maturidade em TI de uma organização
 - Idade não é sinônimo de maturidade, tem a ver com governança
- Resistência a mudanças
- Estrutura Organizacional
- Recursos Humanos
 - Quantidade, capacitação, modelo de contratação e gestão de RH podem influenciar na disseminação e operacionalização da GSTI
- Patrocínio
 - Comprometimento da alta direção x iniciativa isolada
- Experiências Prévias
 - Se já houve uma tentativa mal sucedida . . .
- Capacidade de Investimento
 - GSTI não é só melhorar o *Service Desk*, implantando gestão de incidentes, de problemas, de cumprimento de requisições, etc...
 - Melhorar a Operação do Serviço requer tempo, recursos e atenção no início do ciclo de vida do serviço (necessidades, escopo, requisitos, estratégias), afinal é lá que a gente interage com o cliente !



O que pode influenciar a implantação da GSTI?

Conclusão

Se queremos melhorar a operação do *Service Desk* então comece do início. Tenha uma visão holística.

- Conheça seu cliente
- Mapeie suas demandas
 - Atendidas e,
 - Não atendidas
- Identifique os recursos disponíveis para produzir e manter serviços de TI
- Por último, defina os processos de operação

Como será o relacionamento entre as partes?

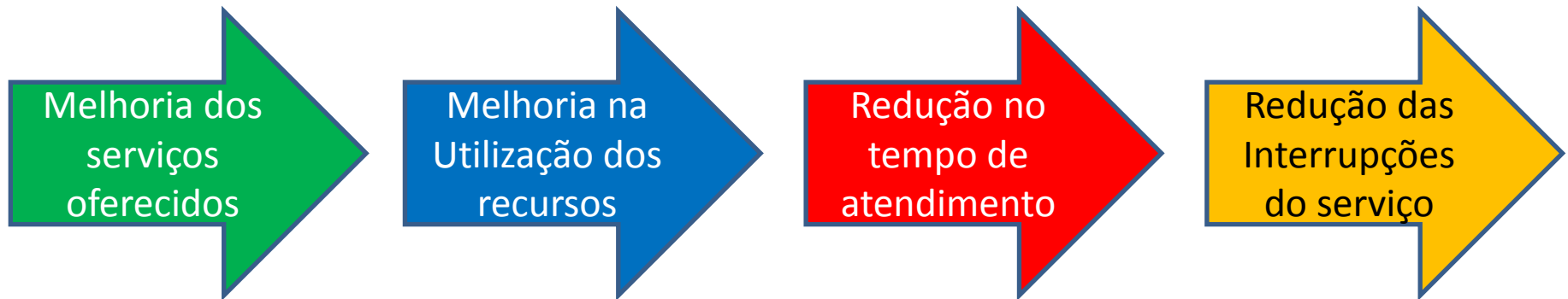
- GSTI pressupõe um relacionamento entre o fornecedor e o cliente do serviço.
 - Parece óbvio mas não é. . .
 - É óbvio só para nós da TI que fornecemos serviços e estabelecemos regras para os outros
 - Mas e os clientes?
 - Como eles nos enxergam?
 - Como enxergam este relacionamento?
- O ponto chave é a gestão da mudança de processos
 - Processos não devem ser definidos de dentro (da TI) para fora. Devem envolver o cliente, não que eles vão definir o processo, mas é preciso conhecê-los !
- Exemplo:
 - Restaurante que mudou de um dia para outro de *a la carte* para *self-service*

O que a organização espera da TI realmente?

- Pense: Se você está procurando um hotel para se hospedar com a família, qual seria o critério de seleção?
 - Aquele que tem a melhor equipe na recepção, pronta para resolver os problemas rapidamente, ou ...
 - Aquele que oferece atrações, infraestrutura, conforto, segurança e satisfação a um preço justo.

O que a organização espera da TI realmente?

- Será que quer mais do que rapidez?
- Provavelmente sim



O que a organização espera da TI realmente?

- Não se deixe levar somente pelas cobranças de prazos e não acredite que entregar um bom serviço é somente não ter chamados atrasados na sua fila de atendimento. Estimule seu cliente a expor suas demandas. Mantenha um relacionamento focado em resultados.

De quem são as expectativas

- São das áreas de negócios?
- As demandas tem uma forte tendência de deixarem de ser corporativas (ou da área de negócios) e se transformar em demandas pessoais. Cuidado! Procure sempre mostrar o que cada área de negócio precisa e o que a TI pode oferecer.
- Mas lembre-se, foco no negócio

No que os cliente precisam mudar para absorver GSTI?

- Veja uma relação desajustada
 - Cliente querendo se impor, usando argumentos estapafúrdios para ser atendido antes que outro
 - Cliente que abusa da boa vontade da equipe
 - Clientes que muitas vezes “são difíceis de obedecer”
- Para que a GSTI funciona é preciso que os clientes sigam as regras, para começar . . .

No que os cliente precisam mudar para absorver GSTI?

- Para uma boa relação, é preciso que as regras sejam cumpridas!
- Isto pressupõe que existam regras!
- Mas por que o cliente seguiria as regras se sem elas é tudo mais fácil . . .
 - Imagine uma regra: para que um cliente seja atendido deve haver formalização do pedido registrado previamente no sistema. Depois o atendimento será feito.
 - Qual a chance de todos os clientes cumprirem esta regra?
- Mostre os benefícios ao se cumprir as regras

Para que o relacionamento com a TI funcione é preciso . . .

- Seguir regras
- Receber atendimento padronizado
 - Tem que ter um processo, repetível (ISSO-9001)
- Adotar as soluções e orientações recebidas
 - Ex: Todos foram orientados a não clicar em links suspeitos . . .
- Ter visão corporativa
 - Não dá para atender a todos, em tudo, ao mesmo tempo
 - Catálogo de Serviços
 - Acordo de Nível de Serviços
- Focar nos resultados
 - Serviços existem e são disponibilizados para atingir resultados das áreas de negócio, e não para atender demandas pessoais. Enquanto o lado pessoal estiver acima do institucional, sempre teremos um **help desk** e nunca um **service desk**.



Vimos apenas a ponta do Iceberg

Há muito mais a aprender



- Tente responder às seguintes questões
 - Como preparar a TIC para a GSTI?
 - Por que processo começar?
 - Como implantar e manter um catálogo de serviços de TI?
 - Como implantar e manter um acordo de nível de serviços?
 - Como construir e usar uma base de conhecimento na GSTI?
 - Como implantar processos operacionais?
 - O que ITIL tem a ver com tudo isso?

Referências

- Livros
 - Cougo, P. S.; ITIL Guia de Implantação, Ed. Campus, 2013.
- Especificações
 - [http://](http://www.itsmtools.com) <http://www.itsmtools.com>

Dúvidas



Todos querem ir para o céu, mas ninguém quer morrer.

