



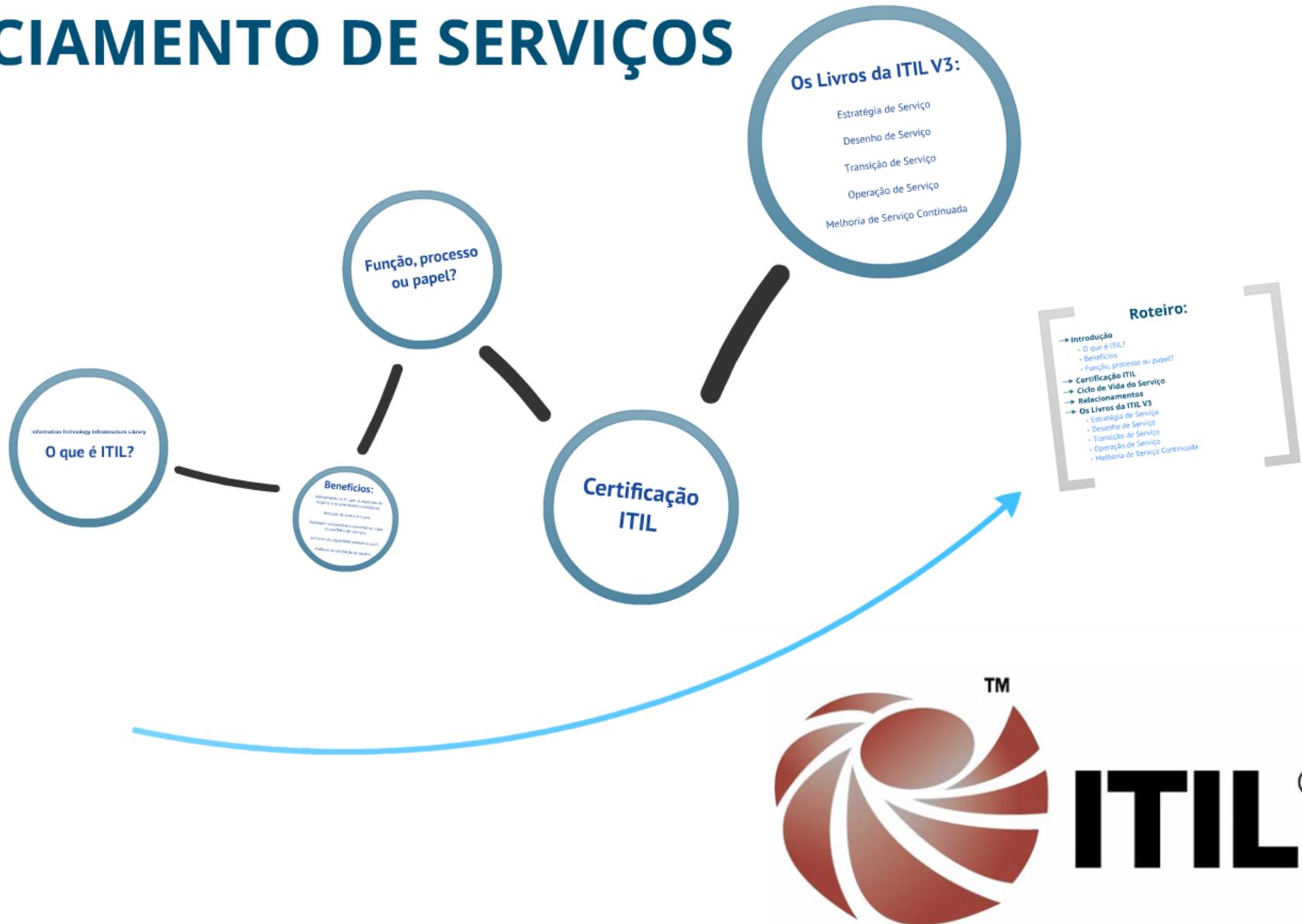
Universidade de Brasília

Disciplina: Sistemas de Informação

Edson Floriano 14/0038400

Thaís Oliveira 13/0134945

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI



Roteiro:

→ Introdução

- O que é ITIL?
- Benefícios
- Função, processo ou papel?

→ Certificação ITIL

→ Ciclo de Vida do Serviço

→ Relacionamentos

→ Os Livros da ITIL V3

- Estratégia de Serviço
- Desenho de Serviço
- Transição de Serviço
- Operação de Serviço
- Melhoria de Serviço Continuada

Information Technology Infrastructure Library

O que é ITIL?

Benefícios:

Alinhamento da TI com os objetivos de negócio e as prioridades estratégicas.

Redução de custos e riscos.

Vantagem competitiva e aumento no valor do portfólio de serviços.

Aumento da capacidade produtiva da TI.

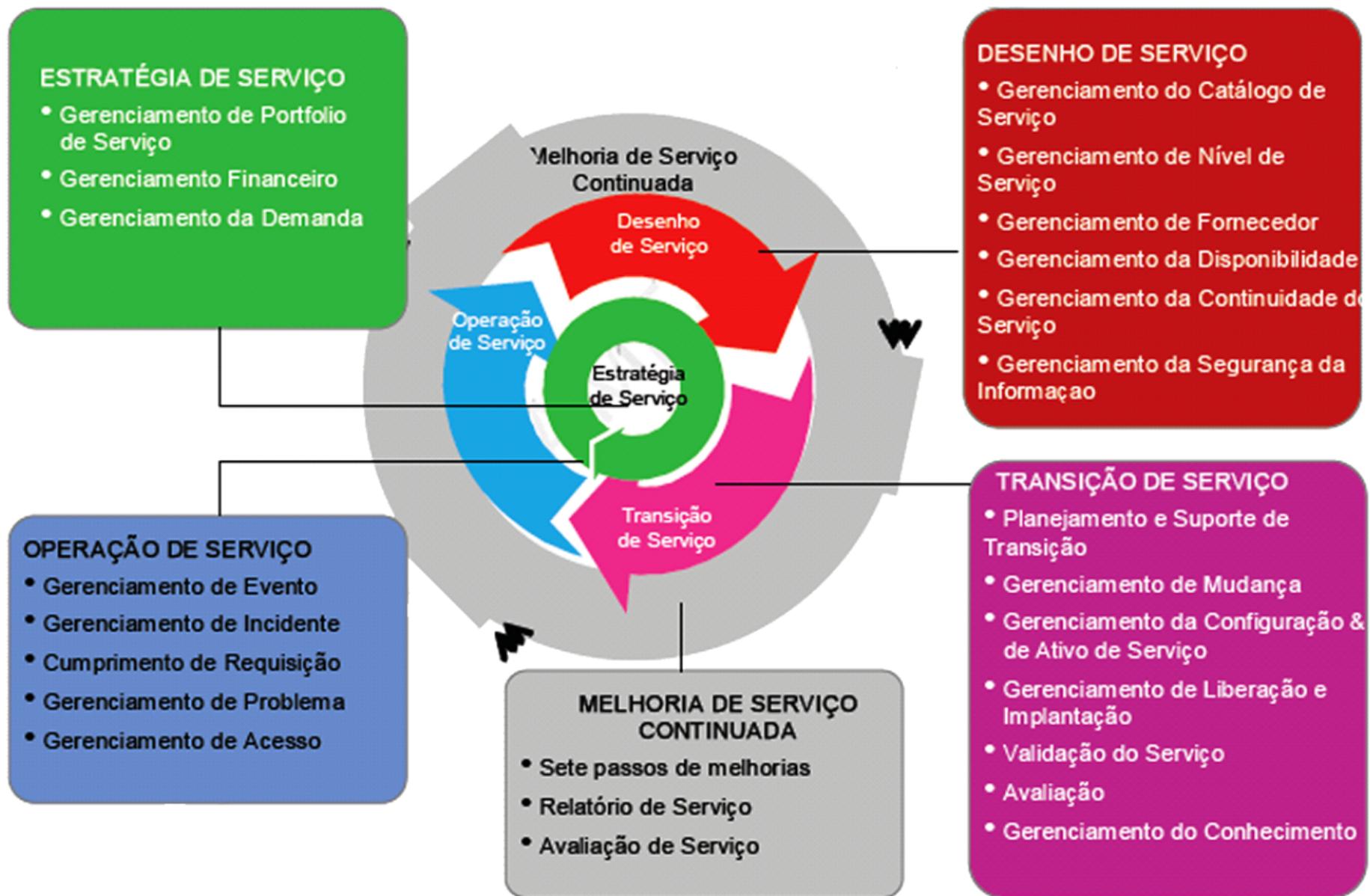
Melhoria da satisfação do usuário.

**Função, processo
ou papel?**

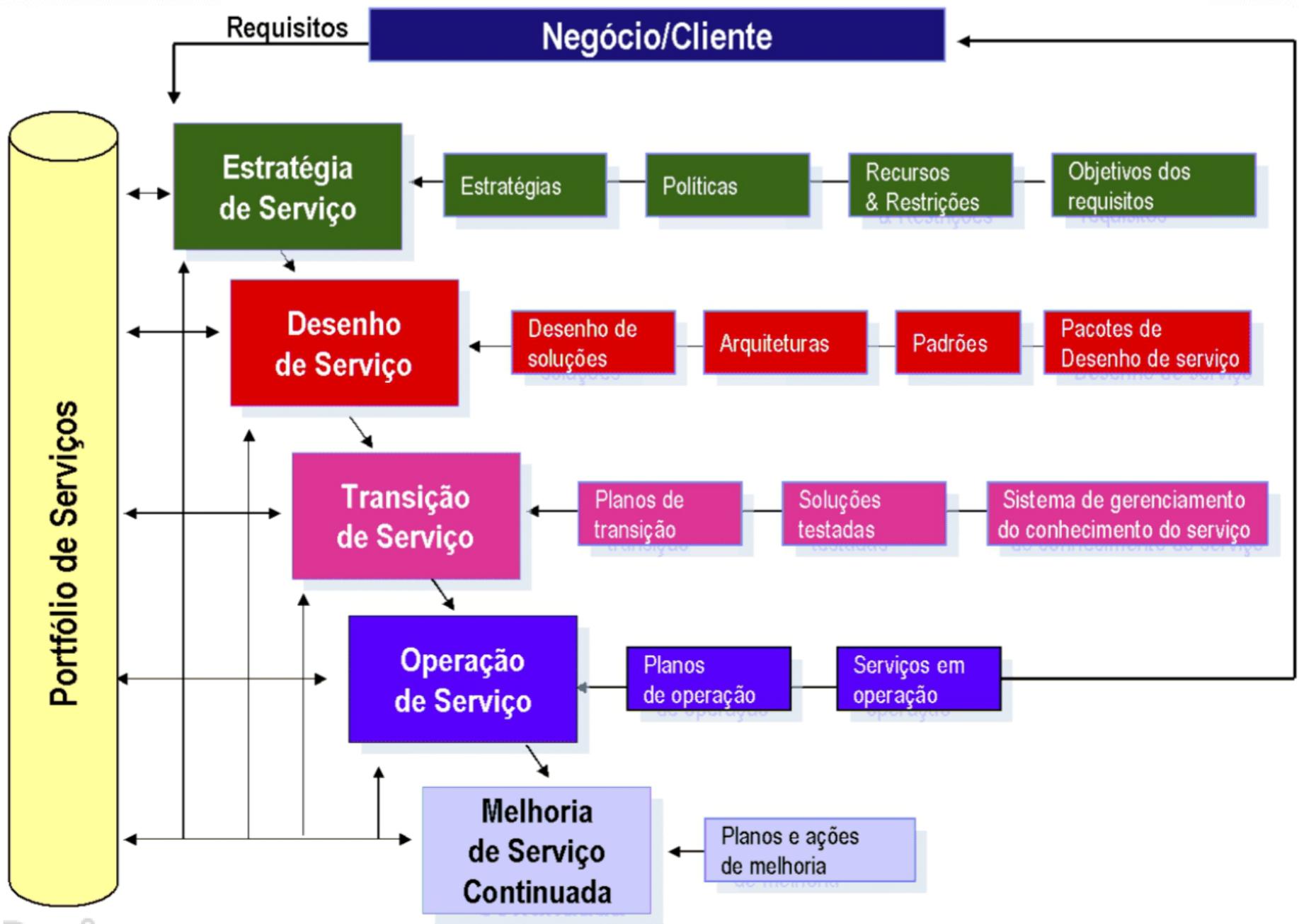
Certificação

ITIL

Ciclo de vida do serviço



Relacionamentos



Os Livros da ITIL V3:

Estratégia de Serviço

Desenho de Serviço

Transição de Serviço

Operação de Serviço

Melhoria de Serviço Continuada

Estratégia de Serviço

perspectiva

padrão

resolução de
conflitos

Como definimos a qualidade de serviço?

alocação de recursos

plano

utilidade e garantia

Como geramos valor?

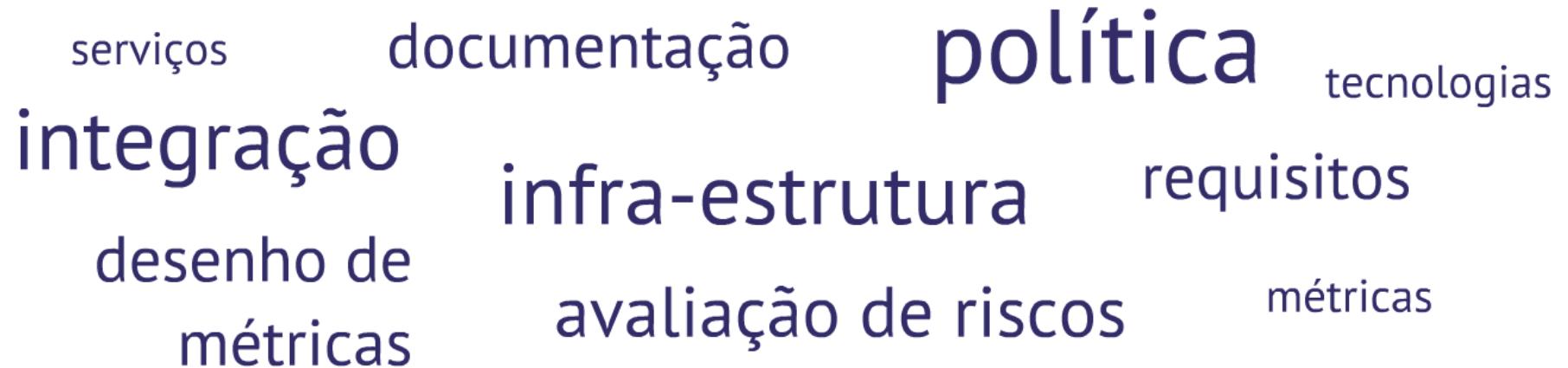
posição

Processos:

- Gerenciamento do Portfólio de Serviço
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento da Demanda



Desenho de Serviço



Processos:



- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço
 - Gerenciamento da Disponibilidade
 - Gerenciamento da Segurança da Informação
 - Gerenciamento de Fornecedor
 - Gerenciamento da Capacidade
 - Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

Transição de Serviço



Processos:

- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento de Liberação e de Implantação



Operação de Serviço

controle

eficiência

suporte

estabilidade

otimização

entrega

qualidade

eficácia

métricas de desempenho



Processos:

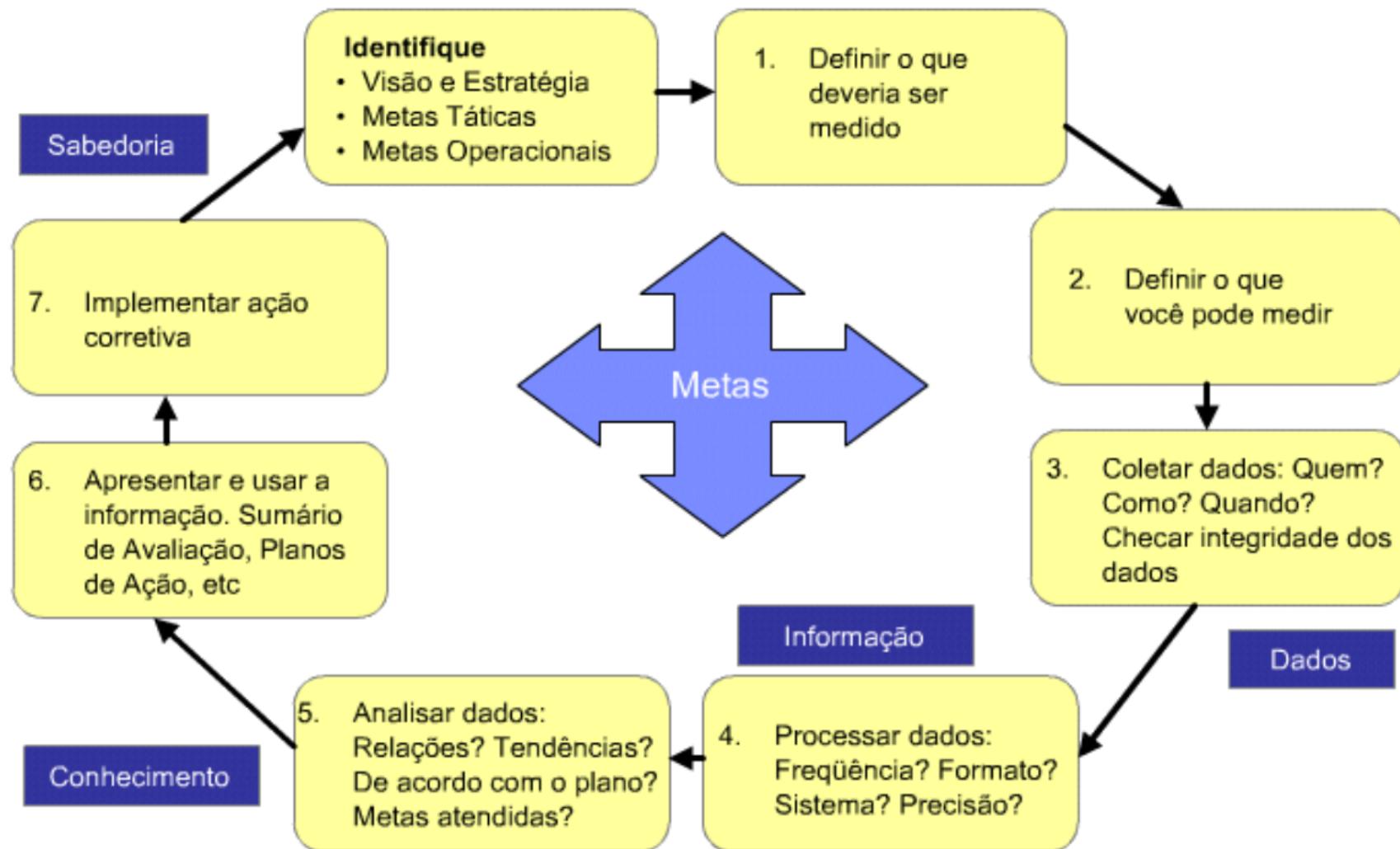
- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Evento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Requisição
- Gerenciamento de Acesso
- Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

Melhoria de Serviço Continuada

- Bom funcionamento dos serviços de TI;
- Contínuo alinhamento do portfólio c/ as necessidades do negócio;
- Maturidade necessária do processo de TI.



Os 7 passos do processo de melhoria



Referências Bibliográficas

<http://tuppencetd.wordpress.com/category/t-i/itil/>

<http://pt.slideshare.net/fivecom/uma-viso-da-gesto-de-servio-de-ti-baseada-no-itil-v3-foundation>

<http://www.devmedia.com.br/introducao-a-itil-v3/29874>

<http://www.cpt.com.br>

http://www.mynewsdesk.com/se/3gamma/blog_posts/why-the-most-neglected-itil-publication-continual-service-improvement-is-the-most-important-to-organizations-19690

<http://www.pedrofcarvalho.com.br/itil.html>

Apostila ITIL V3, TI Exames.