

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 1

Introdução



Nível Foundation

Prof. Adriano Martins Antonio

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS, PROTEGIDAS POR COPYRIGHT. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. NENHUMA PARTE DESTE DOCUMENTO PODE SER FOTOCOPIADA, REPRODUZIDA OU TRADUZIDA PARA OUTRO IDIOMA SEM CONSENTIMENTO DA PMG ACADEMY LTDA, BRASIL.

© Copyright 2012 - 2015, PMG Academy. Todos os direitos reservados.

www.pmgacademy.com

ITIL® is a registered trade mark of the Axelos Limited
The Swirl logo™ is a trade mark of the Axelos Limited
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of the Axelos Limited

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.

Design: By Freepik

Código: OCITILv3F - PT

Versão 3.0

Sobre a PMG Academy

- É uma empresa acreditada para cursos oficiais da formação ITIL® Foundation, Intermediate e Expert, assim como de diversos cursos do portfólio da EXIN;
- Também é um Centro de Exames da Peoplecert
- Centro de Exames e Centro de Treinamento oficial da APMG
- Editora para os seus cursos, livros e audiobooks, e como uma consultoria, implementação e diagnóstico com a PMG Solutions, focada em Processos, Metodologia e Governança de TI.

Para obter mais informações, visite:

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

<http://www.pmgacademy.com>



Sobre a EXIN



BUSINESS
INFORMATION
MANAGEMENT



APPLICATION
MANAGEMENT



INFORMATION
SECURITY



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO
IEC
20000



www.exin-exams.com

Descrição do Curso



- Introdução ao GSTI (ITSM)
- Conceitos da ITIL
- Preparação para certificação

ITIL Nível Foundation

- Consciência geral dos elementos-chave
- Conceitos e terminologia
- Ligações entre as fases do ciclo de vida
- Processos utilizados
- Práticas de gerenciamento de serviços



Público-Alvo

- Indivíduos que necessitam de conhecimento básico sobre a estrutura ITIL
- Profissionais de TI, trabalhando em uma organização que tenha adotada e adaptado a ITIL



Objetivos de Aprendizado



Conteúdo Didático

Slides e áudio

Contém
especificação
técnica

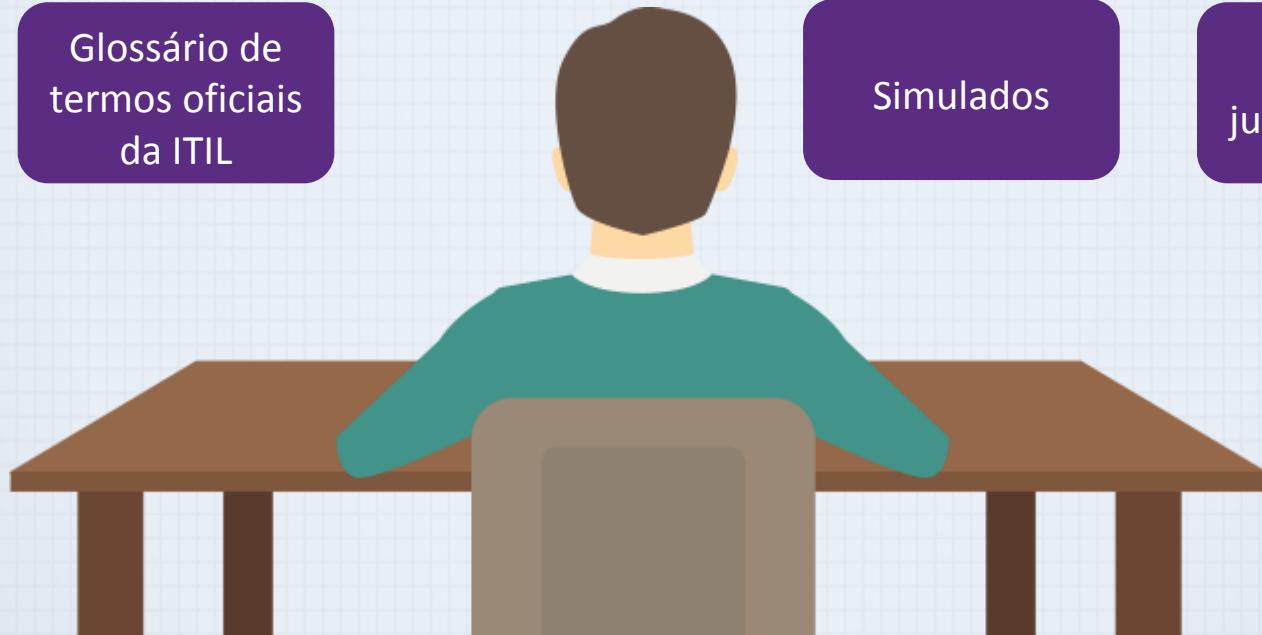
Texto com os
conceitos da
ITIL

Exercícios
práticos

Glossário de
termos oficiais
da ITIL

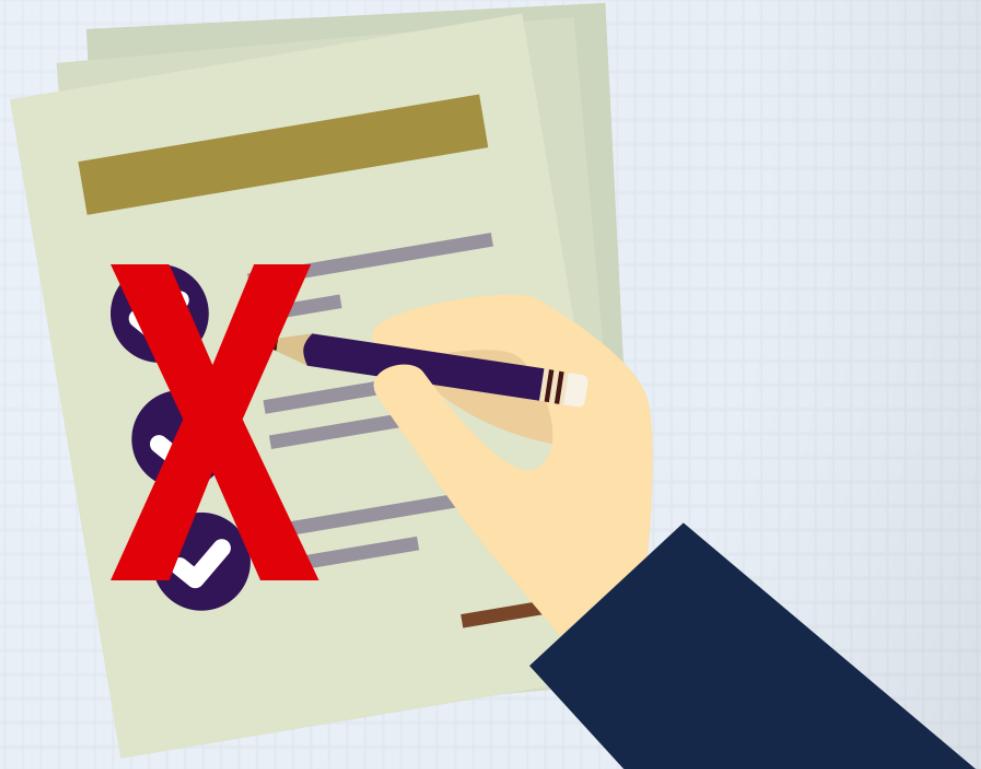
Simulados

Certificado
junto ao órgão



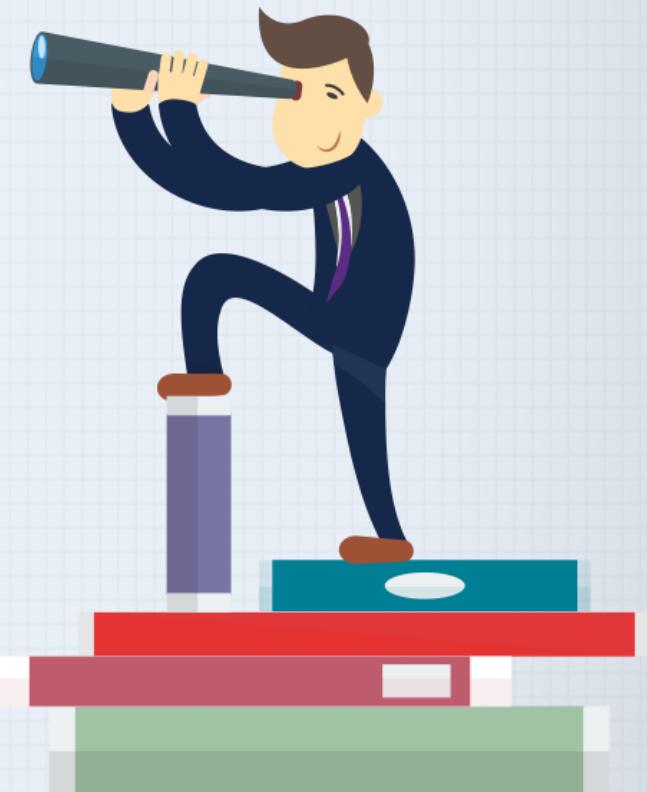
Pré-requisitos

- Não existem.



O que veremos neste módulo?

- O que é ITIL®, GSTI ou ITSM
- Marcas e Patentes
- A História da ITIL
- Esquema de Certificação



Serviços de TI



- Impressionne seus amigos e colegas!
- Primeiro, entenda o conceito: TI
- ITIL lida com Serviços de TI

Com a Prestação de Serviços de TI

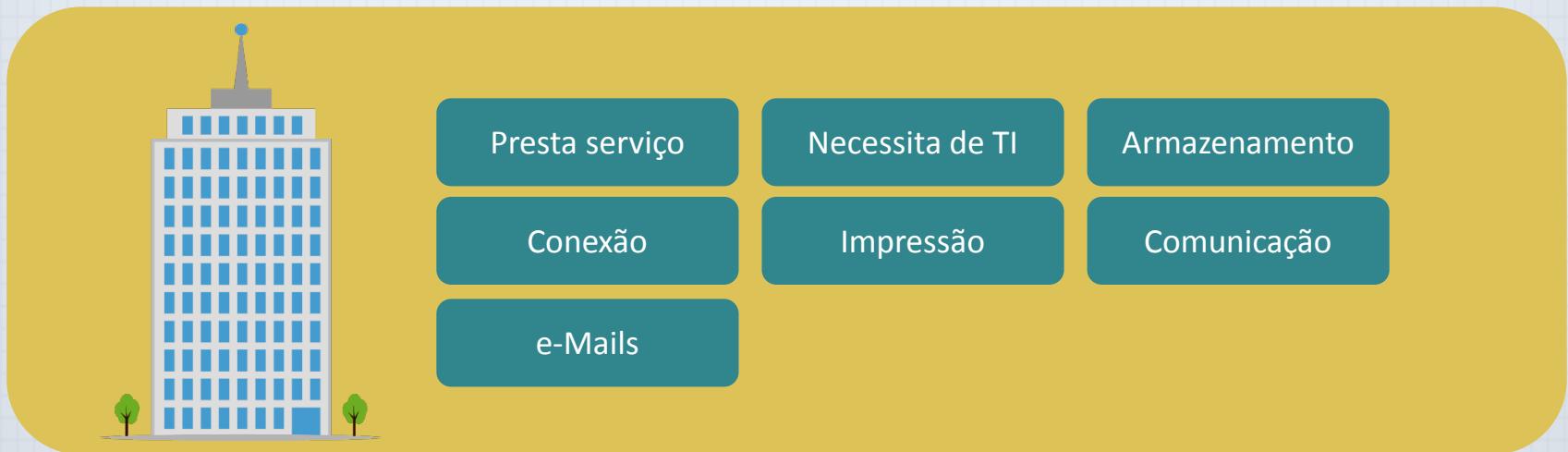


- | | | |
|----------------|-----------------|-------------------|
| • suporte | • monitoramento | • dimensionamento |
| • proteção | • demanda | • atualização |
| • substituição | • contabilidade | • testes |

Serviços de TI



- Impressionne seus amigo e colegas!
- Primeiro, entenda o conceito: TI
- ITIL lida com Serviços de TI



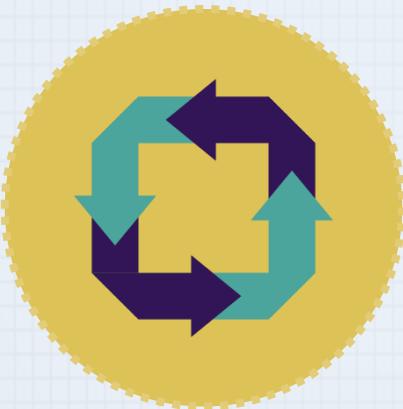
Processos de Gerenciamento de TI

- Processo: Conjunto de Atividades, com Entradas e Saídas
- Atende as exigências dos clientes

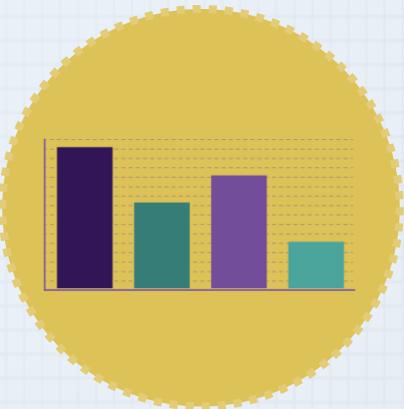
Por exemplo:



Gerenciamento
de Incidentes



Gerenciamento
de Mudanças



Gerenciamento
de Capacidade



Dentro da ITIL

ITIL não é uma Metodologia

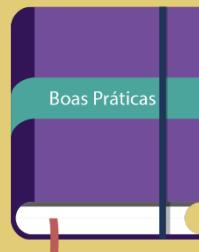
- Diferentes culturas, estilos, portes, estruturas, focos, nível de maturidade e objetivos
- Desenvolvida por diversos profissionais



Práticas testadas

ITIL não é uma
metodologia

ITIL não é
prescritiva



O que é ITIL

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- ITIL é uma coletânea de livros, composta por cinco volumes
- Boas práticas (*best practices*) de domínio público



Estratégia
de Serviços

Transição
de Serviços

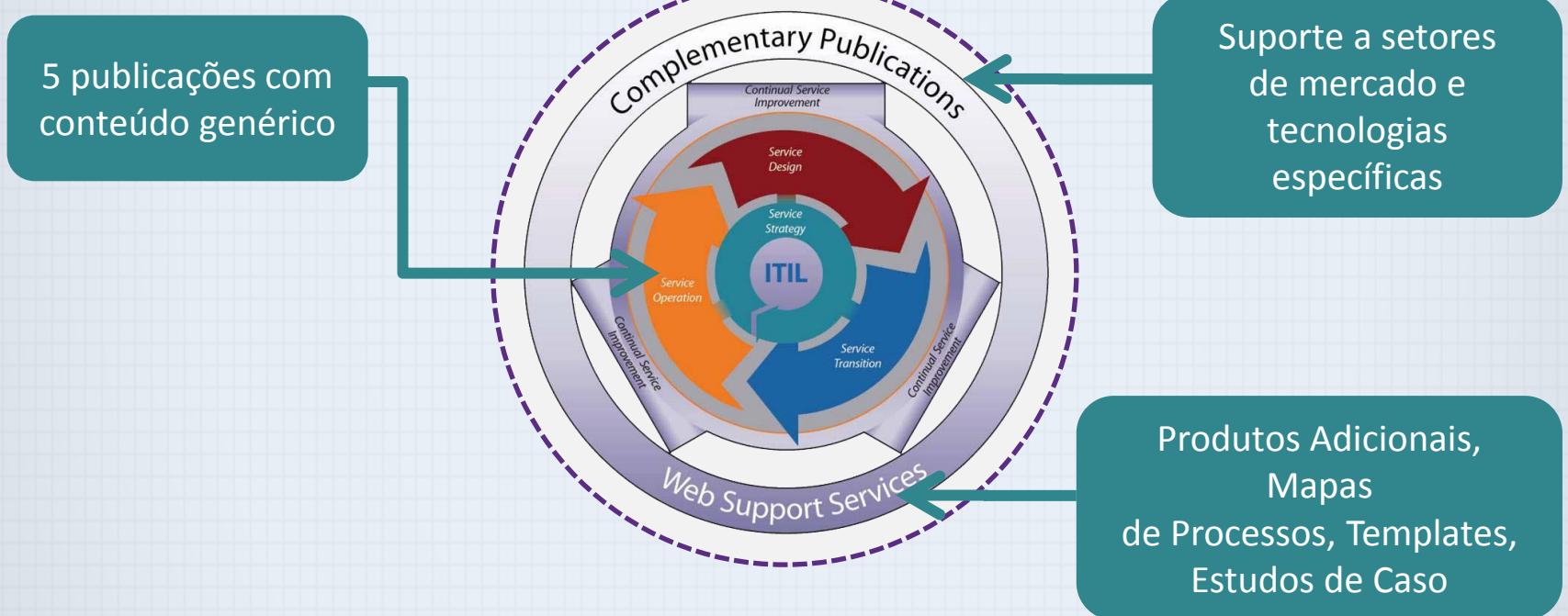
Melhoria Contínua
de Serviços

Desenho
de Serviços

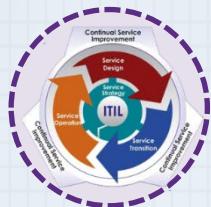
Operação
de Serviços



Estrutura e Componente do Ciclo de Vida



Interfaces do Ciclo de Vida



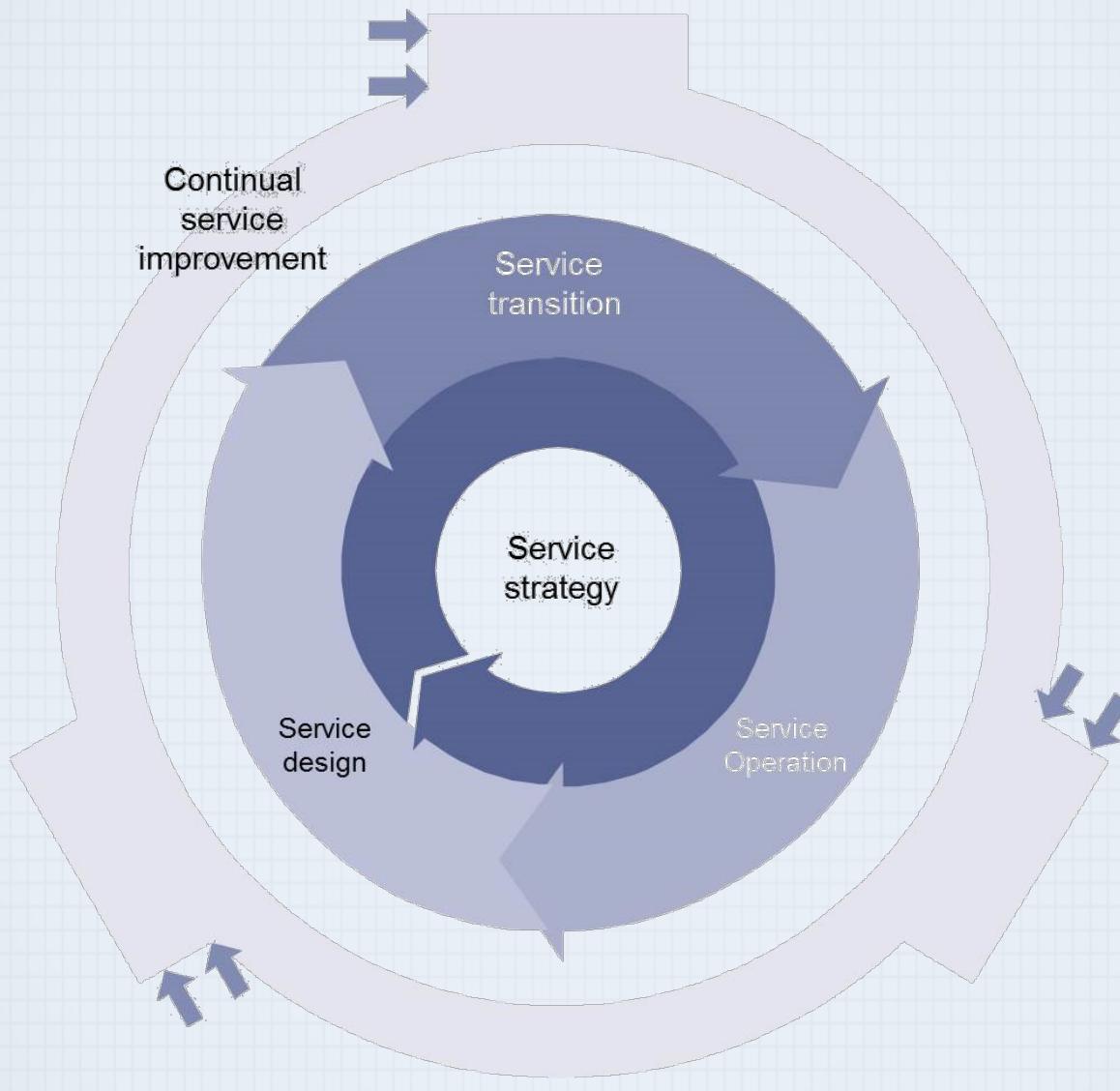
Funções
Ger. Técnico
Ger. de Aplicação
Ger. Operação de TI
Central de Serviços

ITIL v3
ITIL v2

Processos de Gerenciamento

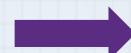
	Coordenação de Desenho		
	Fornecedor		
	Segurança da Informação		
	Catálogo de Serviços		
Relacionamento com o Negócio	Nível de Serviço	Conhecimento	Evento
Portfólio de Serviço	Continuidade de Serviços	Liberação	Requisição de Serviço
Demanda	Disponibilidade	Configuração e Ativo	Acesso
Financeiro	Capacidade	Mudança	Problema
			Incidente



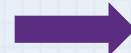


Marcas e Patentes

- Fóruns e Associações de Profissionais e Empresas



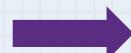
- Provedores de Treinamentos Acreditados



- Institutos de Exames



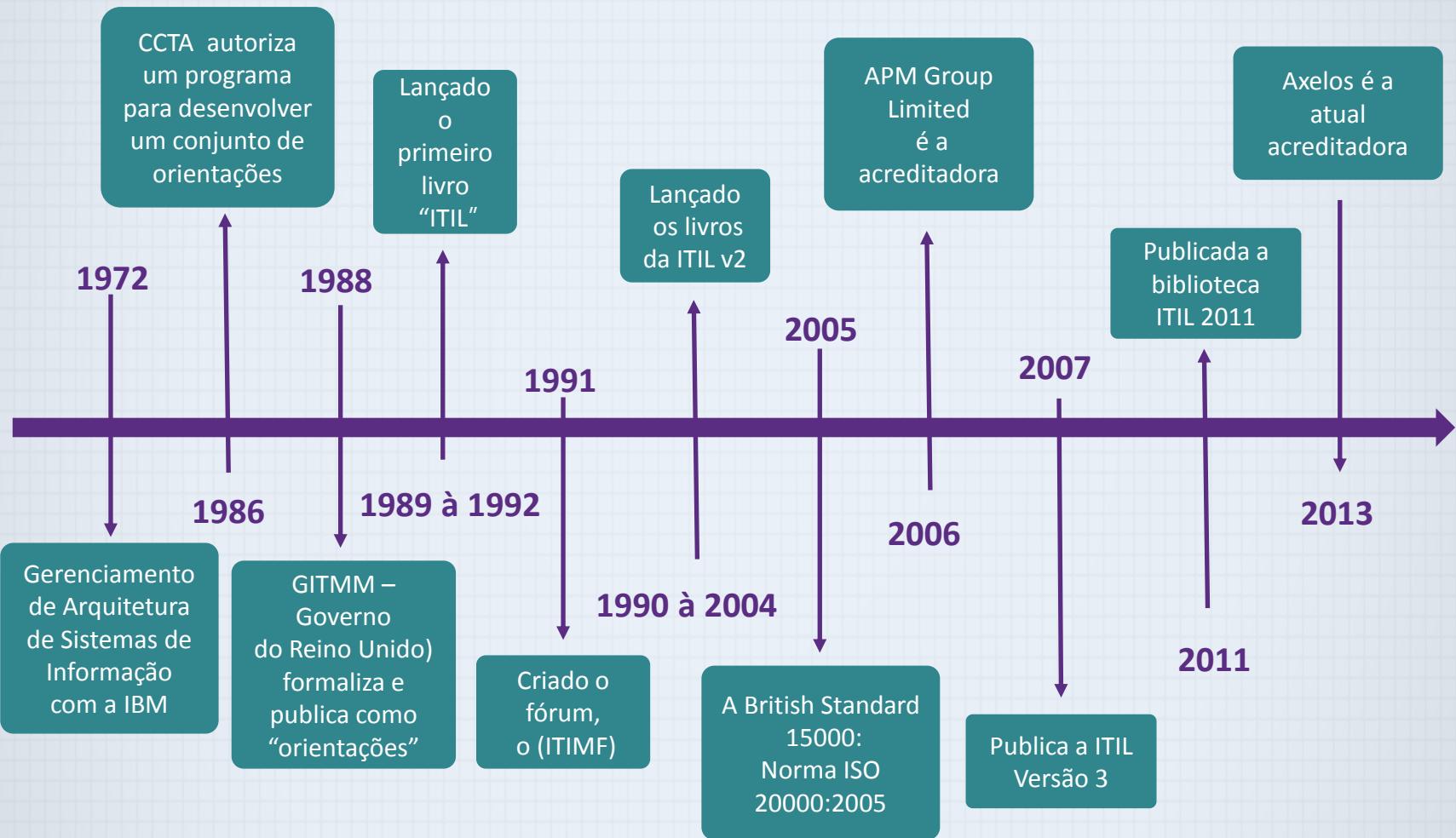
- Dona da ITIL



- Editora



História da ITIL



O Valor da ITIL

- A ITIL acumula mais de 20 anos de melhores práticas



Estruturado para
Certificação
Profissional



Estruturado para
Certificação
Empresarial



Estruturado para
Proteção dos
Investimentos

Porque a ITIL é um sucesso?

Características



Vendedores
em posição
Neutra

Não é
prescritiva

Representam
as
experiências
dos melhores



Permite:

- Entregar valor
- Integrar a estratégia de serviços e negócios
- Medir, monitorar e otimizar os serviços TI
- Gerenciar investimento e orçamento em TI
- Gerenciar riscos
- Gerenciar o conhecimento

- Gerenciar as capacidades
- Habilitar a adoção de abordagem padrão
- Cultura organizacional de forma sustentável
- Melhorar a interação e o relacionamento
- Coordenar a entrega de bens e serviços
- Otimizar e reduzir os custos

Esquema de Certificação



1. Foundations

Às vezes é exigido como um pré-requisito para o preenchimento de vagas de emprego.

2. Intermediate /Practitioner

A partir deste nível, o profissional começa a se diferenciar no mercado.

3. Expert

Exige um mínimo de 22 créditos e experiência prática com ITSM.

4. Master

Envolve a aplicação das práticas em áreas de negócio, de forma inovadora.

Nível Fundamentos

- Embasamento nos conceitos-chave, terminologias e processos da ITIL.
- Formato do exame é:
 - ✓ 40 questões de múltipla escolha
 - ✓ 4 alternativas, só a mais correta pontua
 - ✓ Duração: 1h
 - ✓ Pontuação mínima: 65% (26 questões)



Nível Practitioner

- É o próximo estágio no esquema da ITIL. Visa melhorar a capacidade dos indivíduos em adotar e adaptar ITIL em suas organizações.

✓ Ajudar as organizações e as pessoas aumentar o valor ao usarem ITIL

✓ Para a demanda de profissionais e organizações de todos os tamanhos em todo o mundo de GSTI

✓ Melhorar e alavancar a ITIL de acordo com o alinhamento dos objetivos de TI com dos Negócios



Nível Intermediate

- Avalia a compreensão e aplicação dos conceitos da ITIL

- Dois Caminhos:

- Lifecycle

- Capability

- Formato:

- ✓ 8 questões de múltipla escolha, baseadas em cenários, onde cada alternativa possui valor distinto (0, 1, 3 e 5 pontos)

- ✓ Duração: 90 min (língua nativa), ou 120 min (outra língua)

- ✓ Pontuação mínima: 70% (28 pontos, de um total de 40)



Conteúdo dos Cursos do *Stream Capability*

Operational Support and Analysis (OSA)

- ✓ Event Management
- ✓ Incident Management
- ✓ Request Fulfillment
- ✓ Problem Management
- ✓ Access Management
- ✓ Service Desk
- ✓ Technical Management
- ✓ IT Operations Management
- ✓ Application Management

Release, Control and Validation (RCV)

- ✓ Change Management
- ✓ Service Release and Deployment Management
- ✓ Service Validation and Testing
- ✓ Service Asset and Configuration Management
- ✓ Knowledge Management
- ✓ Request Fulfillment
- ✓ Service Evaluation

Planning, Protection and Optimization (PPO)

- ✓ Availability Management
- ✓ Capacity Management
- ✓ IT Service Continuity Management
- ✓ Demand Management
- ✓ Risk Management
- ✓ Information Security Management

Service Offerings and Agreements (SOA)

- ✓ Service Portfolio Management
- ✓ Service Level Management
- ✓ Service Catalogue Management
- ✓ Demand Management
- ✓ Supplier Management
- ✓ Financial Management

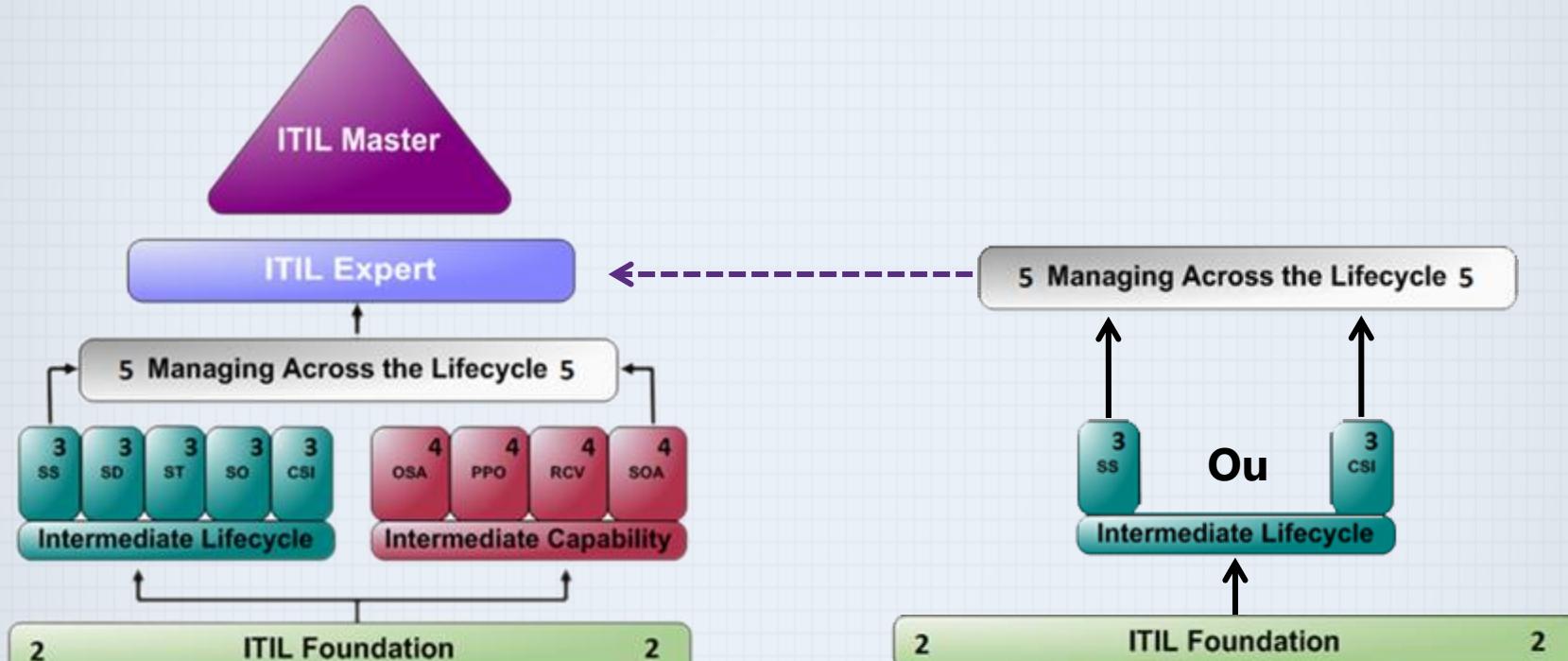
Nível Expert e Master

- ITIL Expert
- Foundation Level (2 créditos)
- Unidades intermediárias (mínimo 20 créd.)
- O curso e exame *Managing Across The Lifecycle* que consolida a essência da abordagem de ciclo de vida e conhecimento adquirido ao longo do esquema



- ITIL Master
- O candidato neste nível deverá escolher uma ou mais situações do mundo real e explicar como o seu conhecimento da ITIL pode ser aplicado (soluções reais)

Sistema de Crédito



© APM Group-The Accreditor Limited 2011

ITIL v2 Manager

Resumo

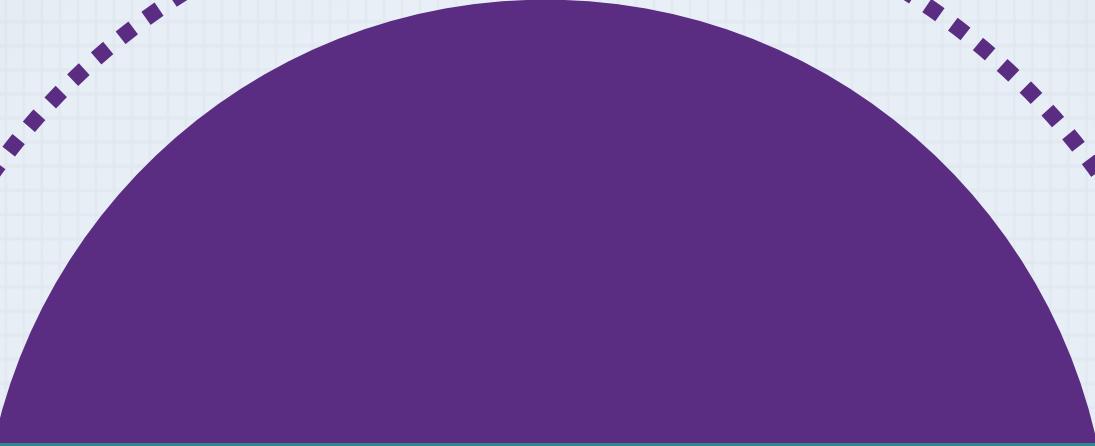
Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Conteúdo e características deste livro
- Marcas e Patentes
- Do que se trata a ITIL
- História da ITIL
- Esquema de Certificação



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 2

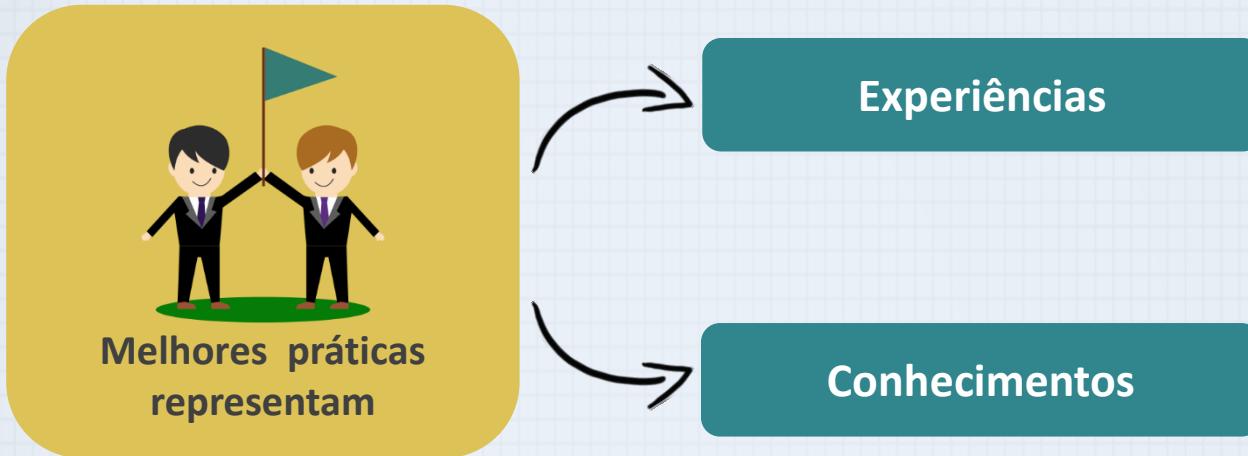
Gerenciamento de Serviços

O que veremos neste módulo?

- Melhores Práticas de Domínio Público
- Serviços e Objetivos; Serviços e Clientes
- Gerenciamento de Serviços de TI, Habilidades e Recursos
- Funções, Processos e dos diferentes tipos de Papéis
- Governança de TI



Melhores Práticas



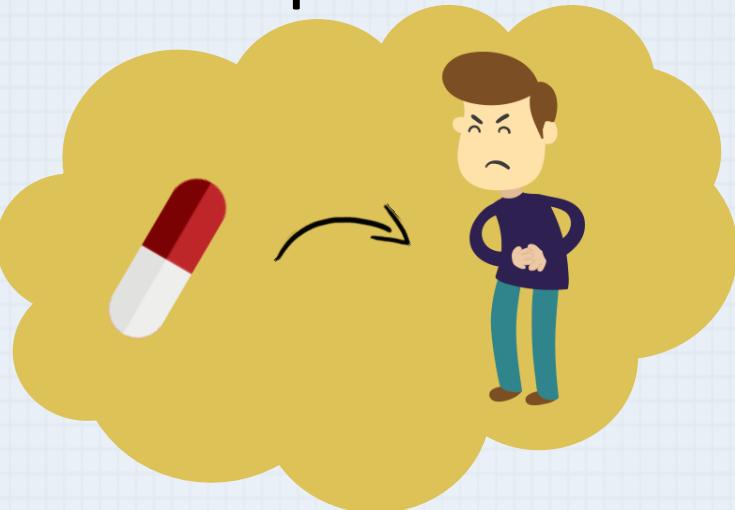
Não há a necessidade de reinventar a roda



Deve ser Flexível à empresa.
E não ao contrário



Isso só Funciona no Papel



- Pode funcionar para você, mas para mim não.
- Você não conhece a empresa que eu trabalho!
- Na teoria é bom, mas eu quero ver na prática!
- Já tentei isso aí, mas nunca funcionou!
- As empresas são diferentes, mas os problemas são sempre os mesmos!
- ... conceitos se ninguém faz o que está na ITIL!

Melhores práticas de Domínio Público

Benchmark

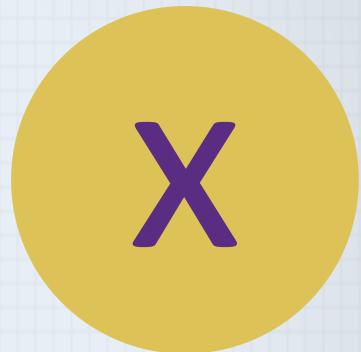


Gap Analysis

Foto da
situação atual



Compara com as
melhores práticas



Elimina as
lacunas

Fácil adotar

Fácil replicar

Fácil transferir

Documentada

Eficaz

Amplamente
discutida

Melhores
práticas



Conceito de Funções, Processos e Papéis



Processo : Combinação de atividades coordenadas, recursos e habilidades que geram valor para um cliente ou às partes interessadas.

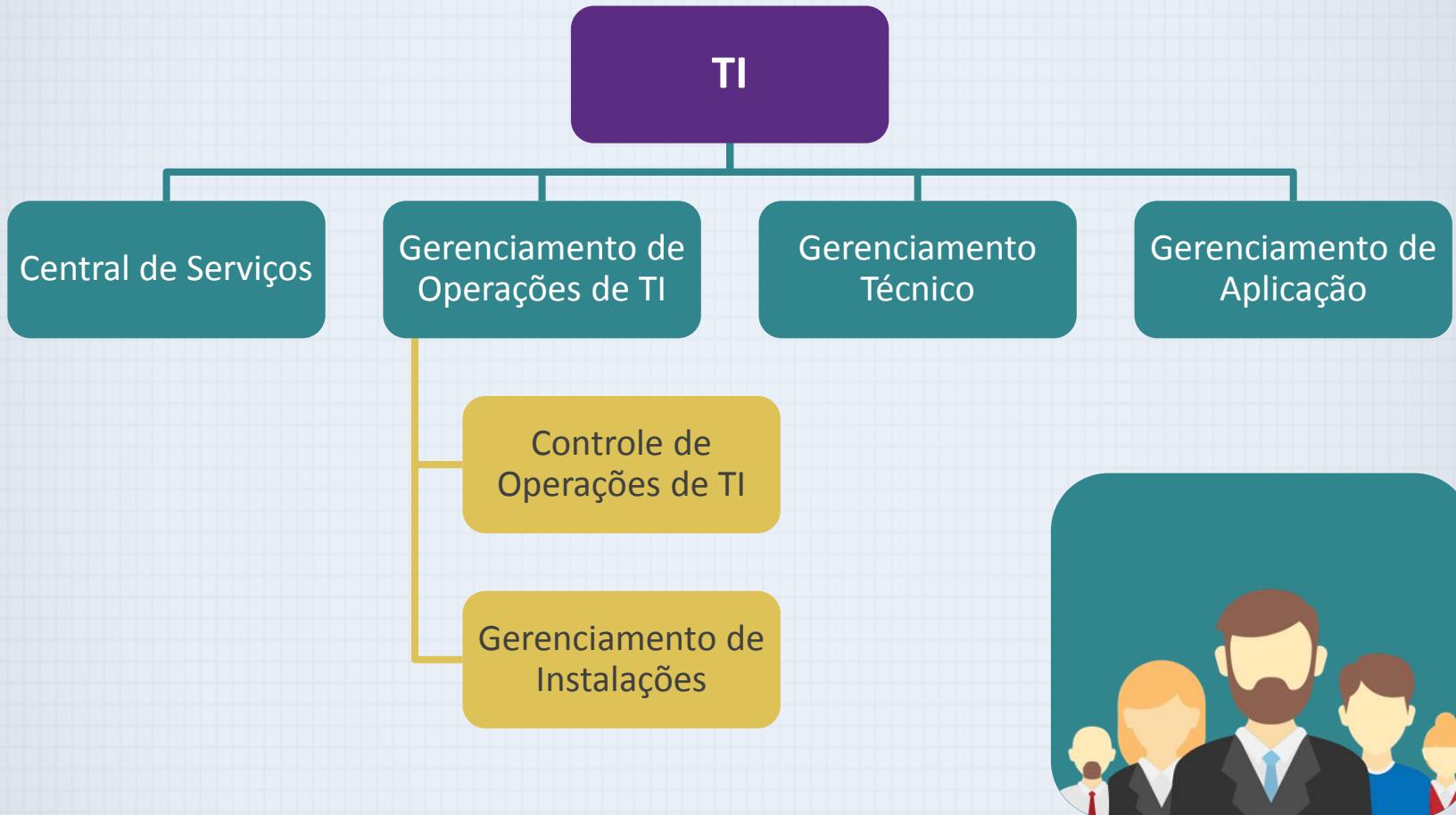


Funções: Unidades ou organismos especializados que realizarão certos tipos de trabalhos e que são responsáveis pelos resultados.



Papéis: Podem ser considerados como um conjunto de responsabilidades definidas dentro do processo

Funções



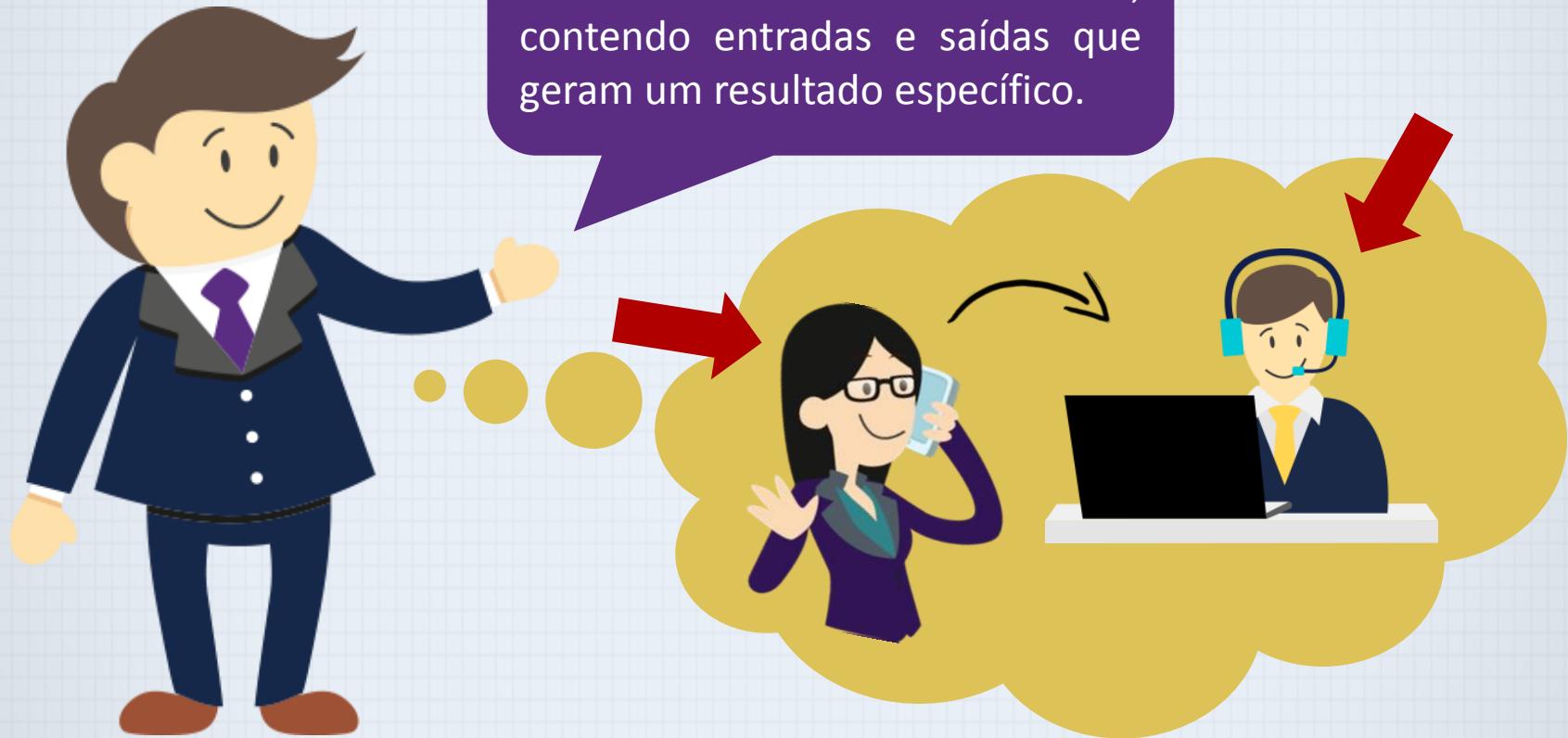
Processos



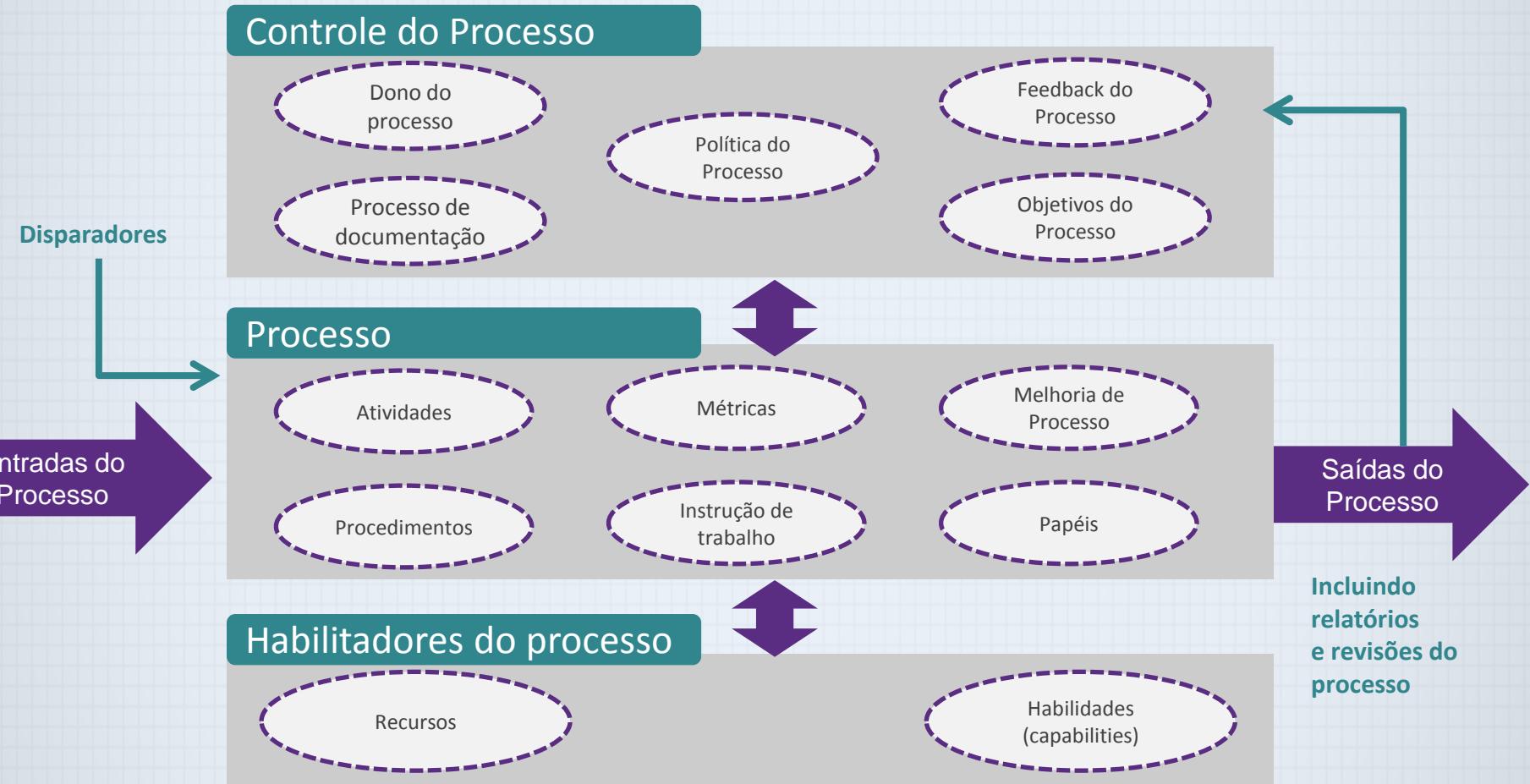
- Devem ser mensuráveis
- Podem definir papéis, responsabilidades, ferramentas, controles, políticas, normas, etc.
- Devem ser iniciados por um evento externo, podendo ser proveniente de outro processo
- Geram um resultado específico
- Atendimento às necessidades do cliente
- Além do seu disparador, deve ter entradas e saídas e instruções de trabalho

Fluxo do Processo

Um processo é um conjunto estruturado de atividades, contendo entradas e saídas que geram um resultado específico.



Elementos do Processo



Conceito de Objetivos



SIGNIFICADO: a saída ou produto de uma atividade executada, a sequência de um processo ou entrega de um serviço de TI

Cliente buscam seus objetivos sem assumir custos e riscos

- ROI
- TCO

Papéis



✓ Pode ser acumulativo

✓ Tempo Integral ou parcial



Quatro principais papéis

**Dono
do Processo**

**Gerente
do Processo**

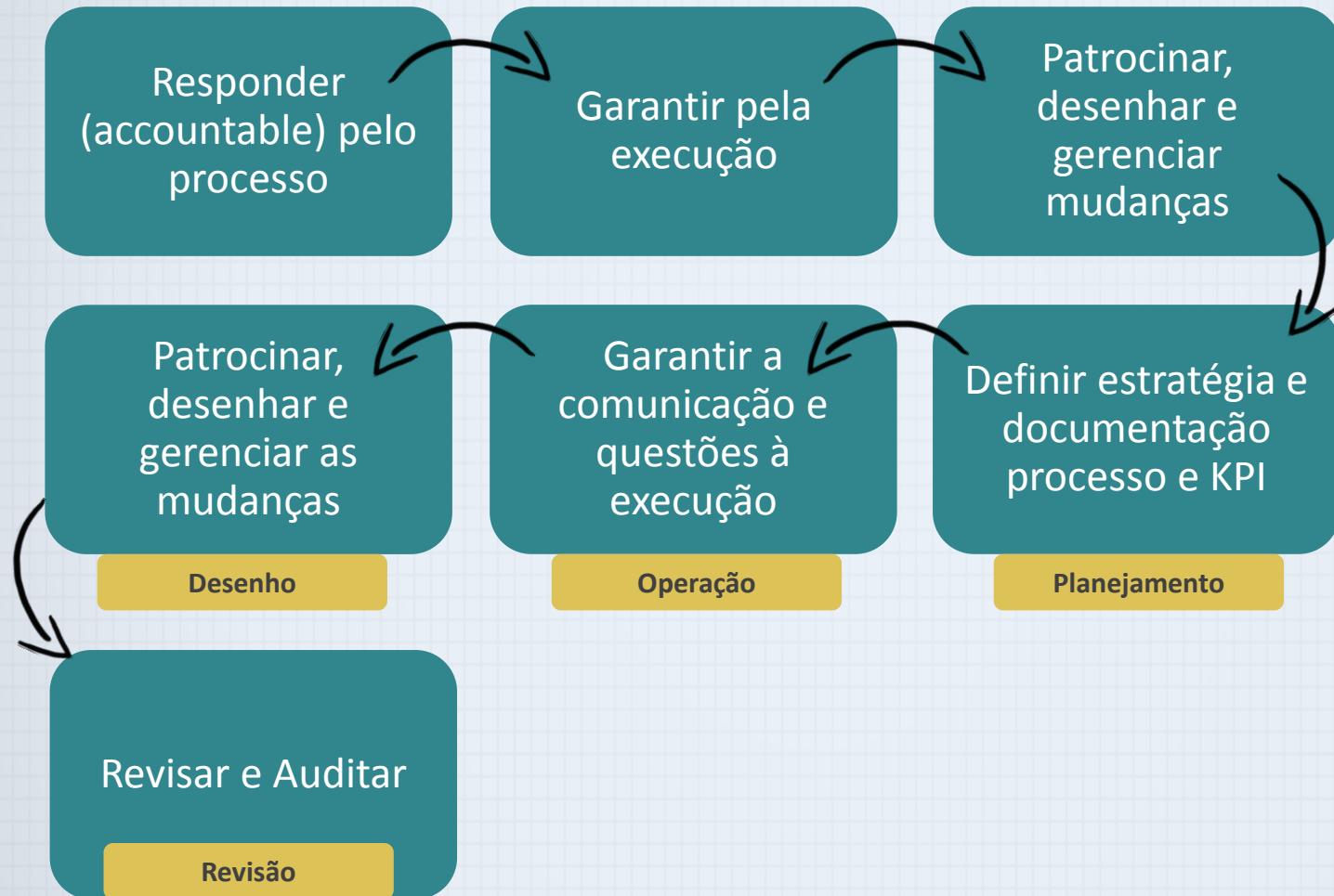
**Profissional
do Processo**

**Dono
do Serviço**

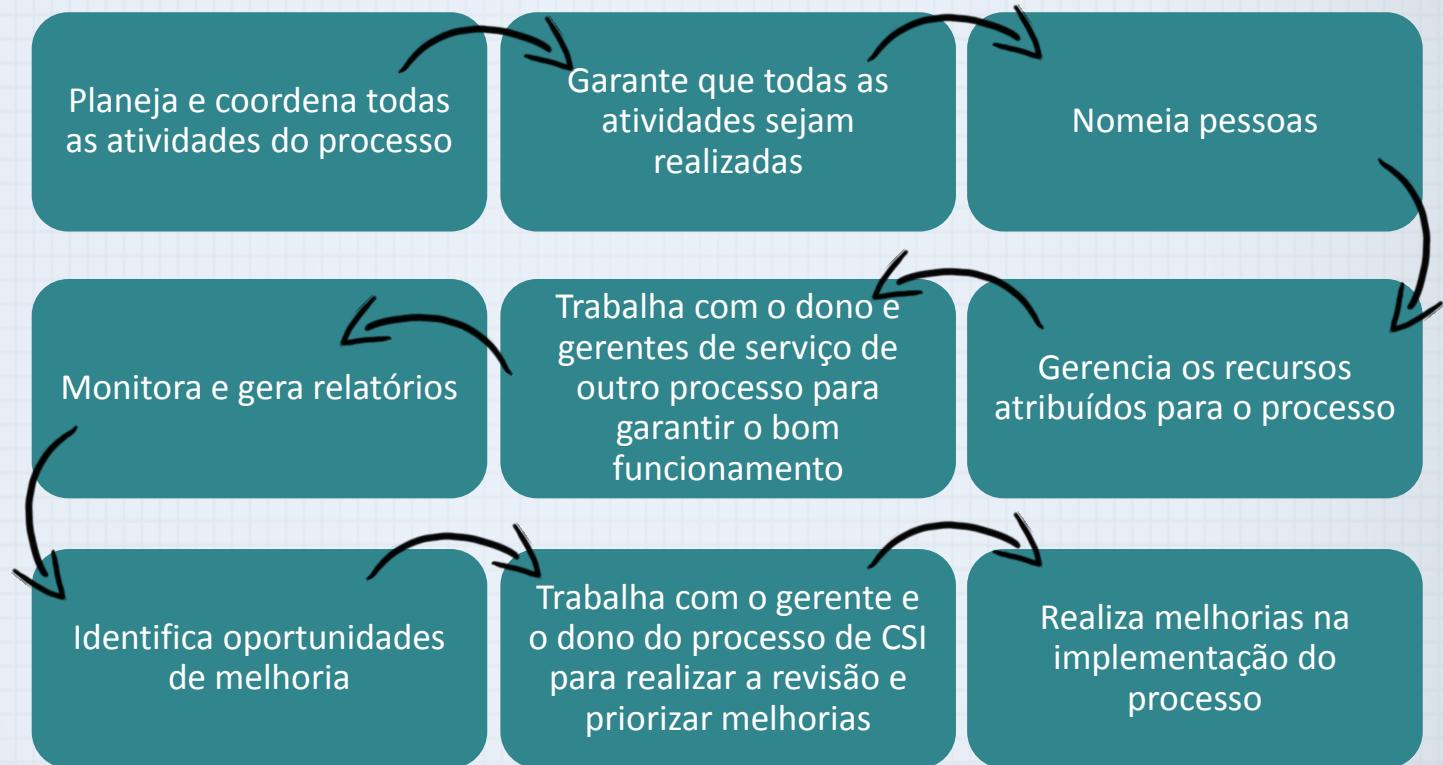
Matriz RACI

ATIVIDADES	CLIENTE							PMG SOLUTIONS	TOOL
	Patrocinador	Gerente do Projeto CLIENTE	Comitê	Membros Equipes Técnicas	Equipe Intranet	Consultor Líder	Consultores		
Planejamento									
1 DIAGN. INICIAL, BASELINE E REV. BUSINESS CASE	C	C	C	C		A/R	R	C	
2 AVAL. DOS CONTRATOS DE SERVIÇO ATUAIS	C	C	C			A/R	R		
3 SOLICITAÇÃO DE AÇÕES E PROVIDÊNCIAS	C	A	C/R	R	R	R	R	R	
4 PLANEJAMENTO DETALHADO DAS AÇÕES	C	A	C	C		R	R	R	
5 APROVAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PLANO	R	A	R	I		R		R	
6 PREP. DA INTRANET PARA COM. DO PROJETO		I			R	A/R	R		
Desenvolvimento									
1 DESENHO PROCESSOS, PAPEIS E RESPONSAB.	C	C	C	C		A/R	R		
2 IMPLANTAÇÃO OU ALTERAÇÕES FERRAMENTAS	I	A	C	C		C	C	R	
3 REVISÃO DE CONTRATOS OU SLA's (*)	C	A	R			C	C		
4 CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES ENVOLVIDAS	I	I	I			A/R	R		
5 ACOMPANHAMENTO DO PILOTO	I	I	I			A/R	R		
6 ACEITE E TRANSIÇÃO PARA OPERAÇÃO	I	A	R	I		C	C	C	
7 LIBERAÇÃO E ACEITE DO PROJETO	R	A	R	I		I		I	
Controle									
1 ACOMPANHAMENTO MENSAL	I	I	I	I	R	R/A	R		
Ação									
1 AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIAS	C/I	A	R	R		I			

Dono do Processo



Gerente do Processo



Ganhei um Chefe Novo

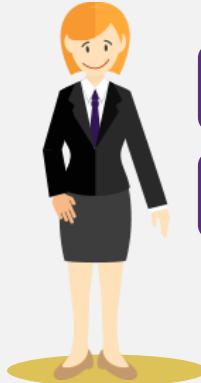
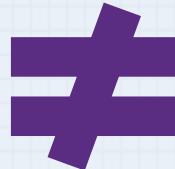


Papel

Gerente de
Processo

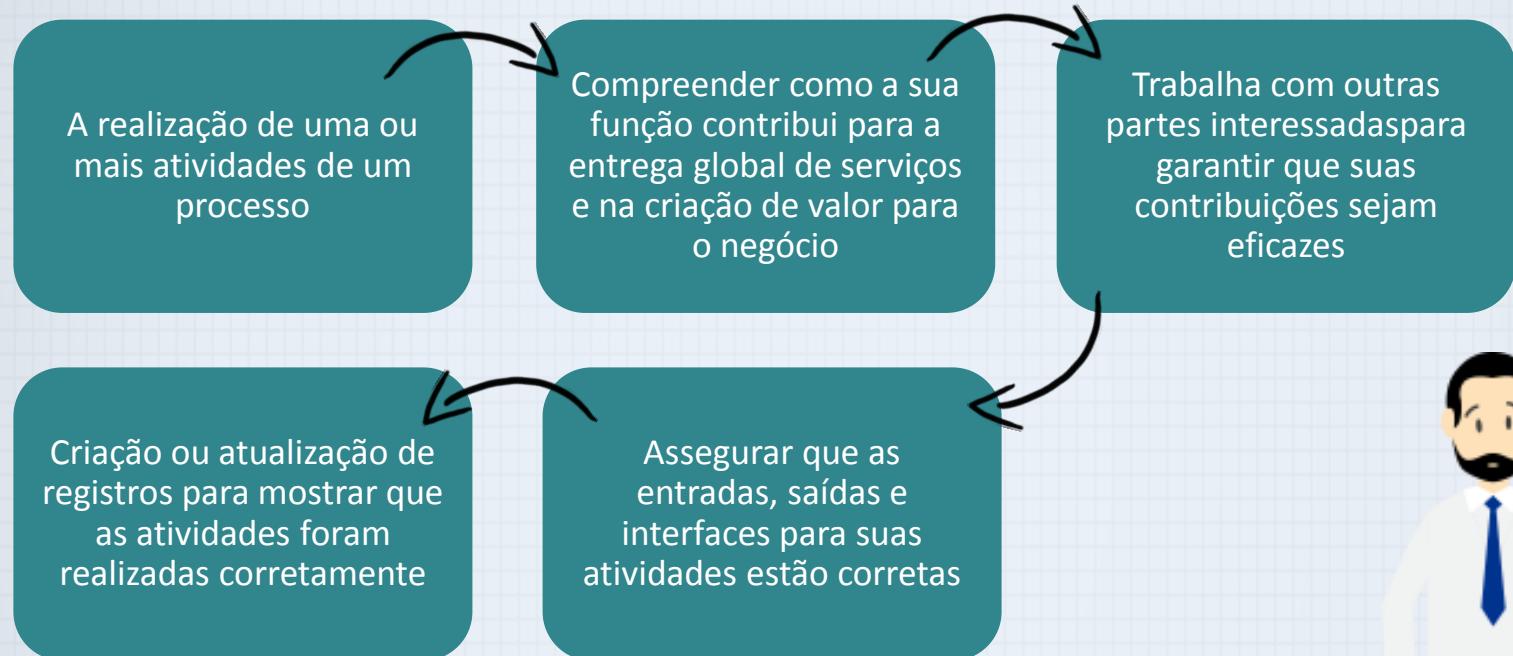
Cargo

Gerente
Funcional



- Gerente de Processos encontrará grandes desafios
- Se você for nomeado para ser um Gerente de Processos:
 - Não se iluda, você não é um chefe
 - E as coisas também não serão fáceis

Professional do Processo



Dono do Serviço

- Garantir que os serviços sejam gerenciados com um foco de negócio



- Garantir que o serviço esteja de acordo com o catálogo

- Participar das Negociações de Acordo de Nível de Serviço

- Representar o serviço na organização, nas reuniões do CCM

- Atuar como o primeiro contato com o cliente

- Atuar em reuniões de análise crítica dos serviços

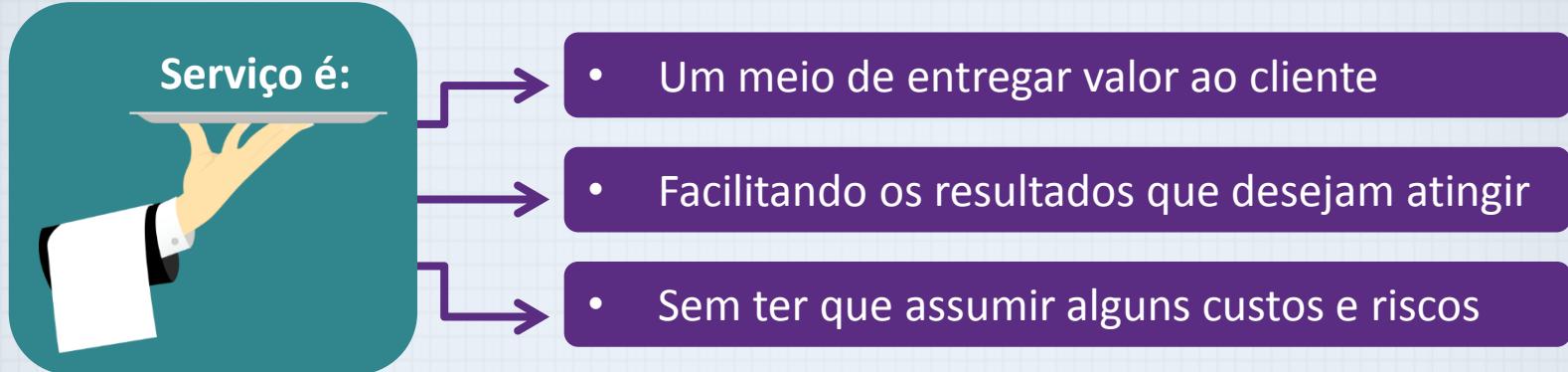
- Fornecer insumos para a melhoria contínua do serviço

Planejamento

Operação

Revisão

Conceito de Serviços



Serviço elimina algumas restrições:



Cientes Internos e Externos



Internos

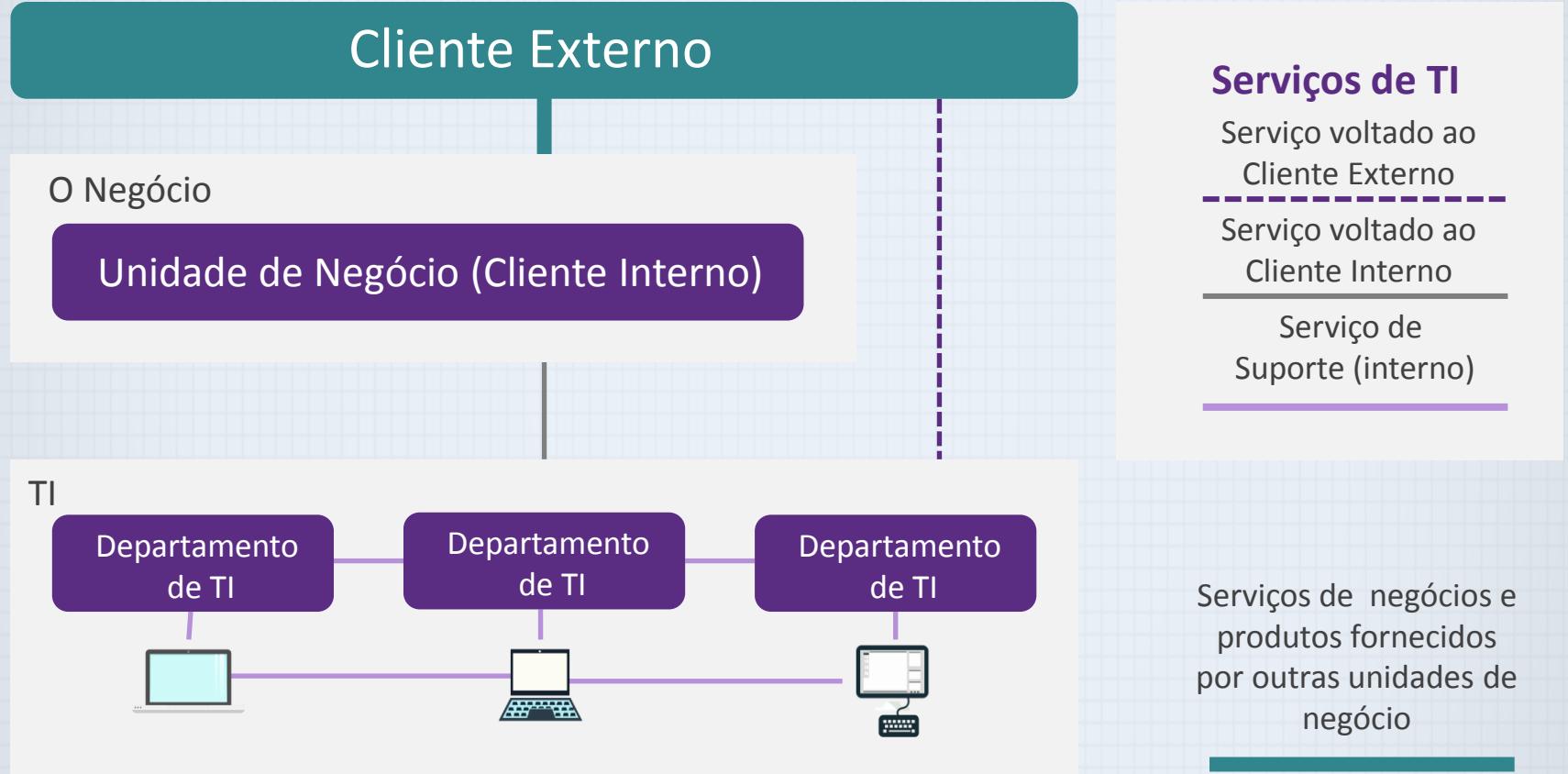
- Serviços pagos internamente
- Contabilidade pouco eficaz
- Objetivos em comum
- Maior envolvimento na elaboração



Externos

- Serviços pagos de forma real
- Contabilidade detalhada e abrangente
- Objetivos distintos
- Menor envolvimento na elaboração
- ...pela necessidade da rentabilidade

Serviços Internos e Externos



Exemplos de Serviços e/ou Clientes Internos e Externos



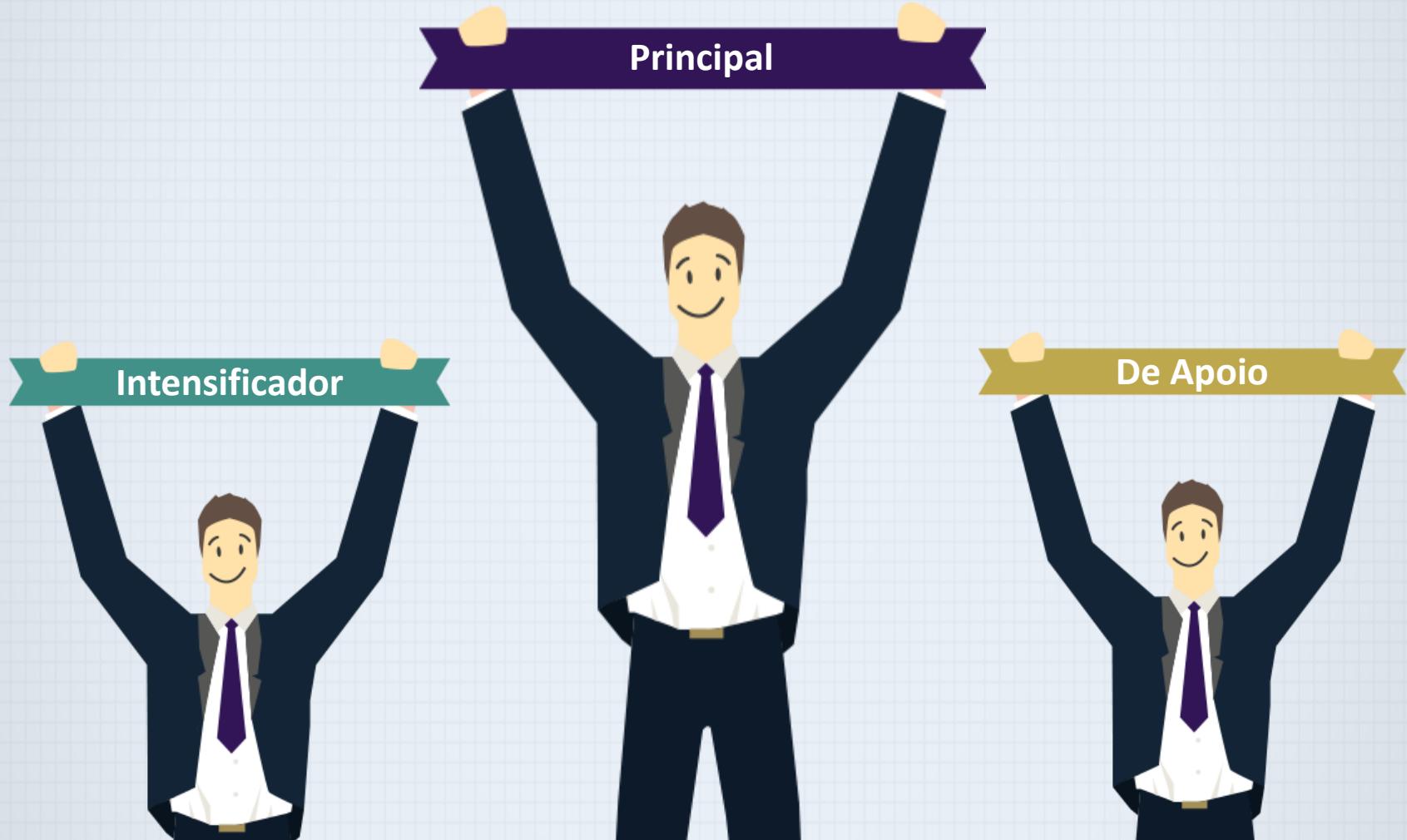
- Serviços internos prestados para os clientes internos:

- Serviços de Suporte
- Atendimento
- Conexão
- Armazenamento e etc.

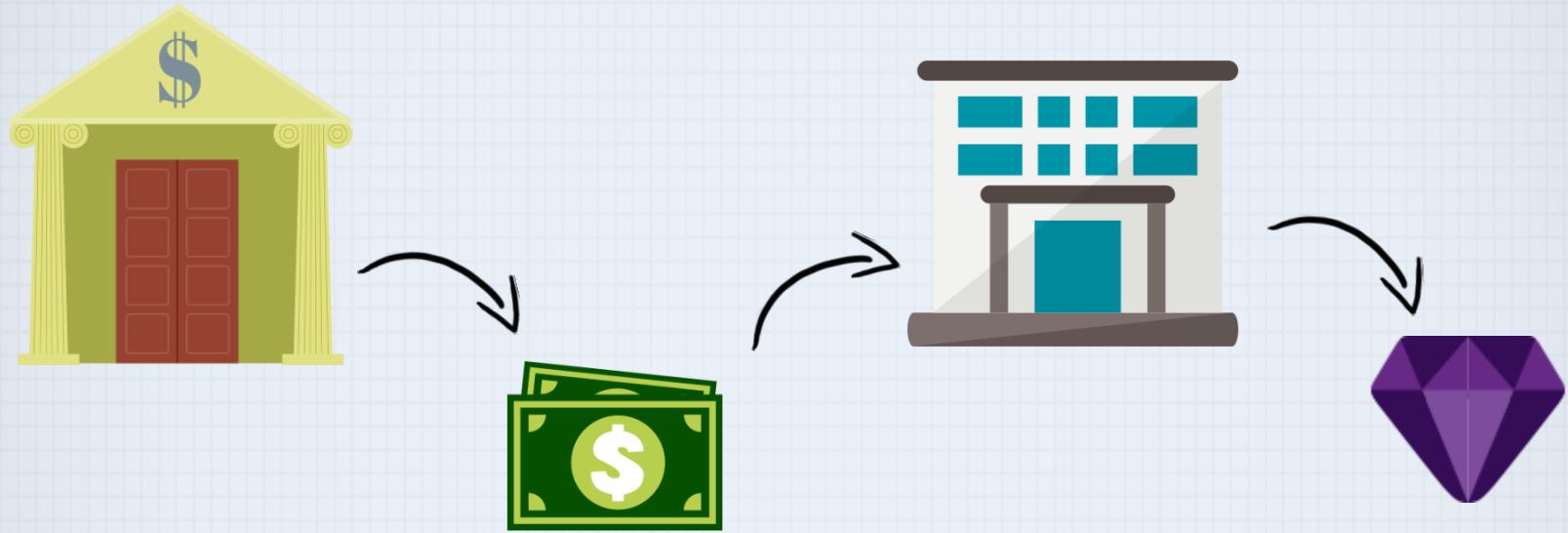
- Serviços prestados para os clientes da minha empresa: Cliente Externo

- Mudou a forma
- Prazo
- Custos
- Processo e etc.

Tipos de Serviços



Serviços Bancários



Serviço Principal

Financiamento

Serviço de Apoio

Avaliação Financeira

Serviço Intensificador

Consultoria de
Investimento

Conceito de Gerenciamento de Serviços

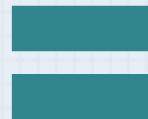


“É um conjunto de habilidades da empresa para prover valor ao cliente na forma de serviços”

Habilidades



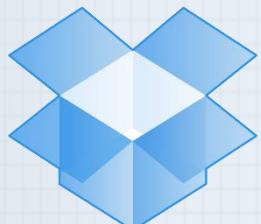
Recursos



Serviços
(Ativos) de
TI

Transformando Produtos em Serviços

- Nos seduz a adquirir seus serviços ao invés de comprarmos suas tecnologias.



Dropbox



Habilidades (*Capabilities*) e Recursos

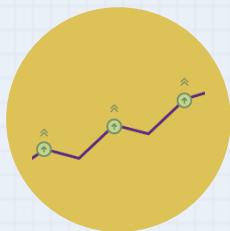
Habilidades



Organização



Gerenciamento



Processo



Conhecimento



Recursos Humanos

Recursos



Pessoas



Informação



Aplicação



Infraestrutura de TI



Capital

Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)



“ITSM: A implementação e gerenciamento da qualidade de serviços de TI que atendam as necessidades do negócio. Gerenciamento de serviços é realizado por provedores de serviços de TI através de uma mescla adequado de tecnologia, de pessoas, processos e informações”

Os 4P's do Gerenciamento de Serviços

Parceiros (FORNECEDORES)



- Terceirizações
- Custos
- Serviços na nuvem
- Serviços sob demanda
- Fábrica de software
- Minimização de riscos
- Tecnologias específicas
- Conhecimento especializado



TI busca o alinhamento com os negócios, foca nos resultados da sua empresa, busca gerar valor à organização



- Parceiros também tem Produtos, Pessoas e Processos. Parceiros também têm Parceiros

Partes Interessadas no Gerenciamento de Serviços

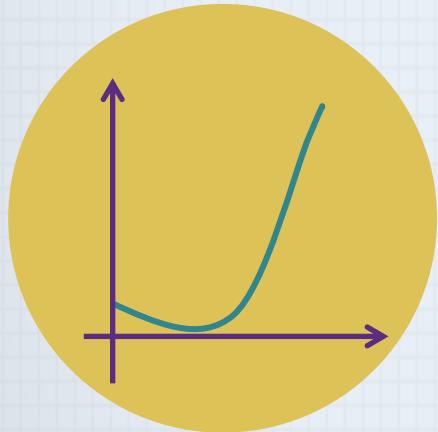
- Stakeholders: Pessoas com interesse em um projeto ou serviço. Inclui organizações, clientes, parceiros, colaboradores, acionistas, proprietário, fornecedores internos e fornecedores externos, como:



O Valor do Serviço

- Os Clientes utilizam de Ativos de negócio (capacidade e recurso) para gerar resultados dentro de um conjunto de limitações

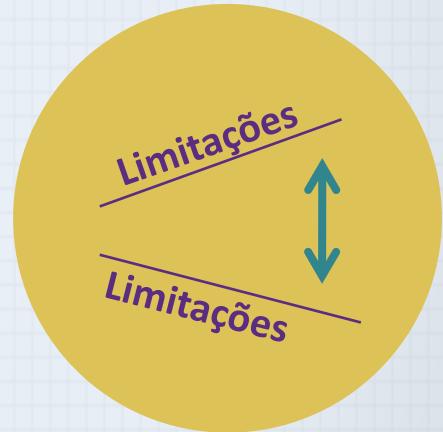
Aumentar
Performance



Diminuir variação



Reducir Limitações



Como Entregar Valor

Aumento de Performance:

- Maior rapidez
- Mais focado no negócio e não nos problemas

Diminuir Variação:

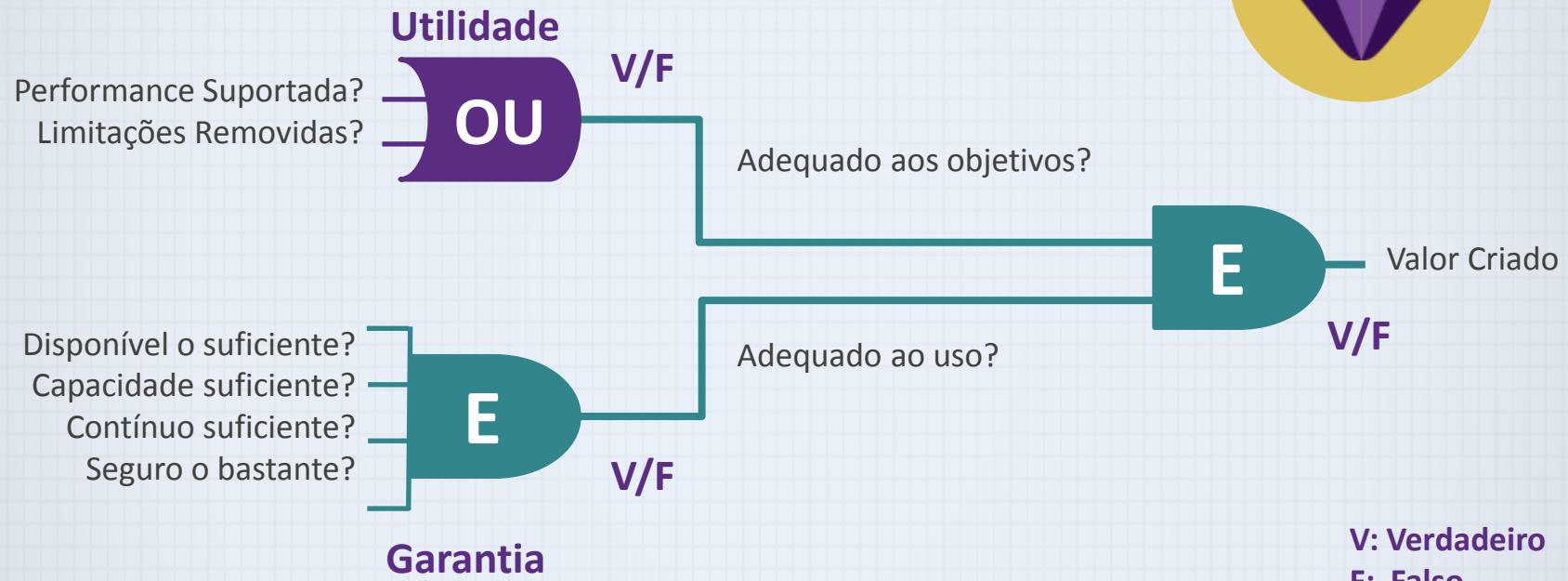
- Mantenha o básico funcionando
- Desconforto • Conformismo
- Comentários irônicos

Reducir limitações:

- Levante requisitos
- Não julgue
- Alinhamento da TI com o negócio



Criação de Valor através do Serviço



Utilidade e Garantia



Utilidade

- ✓ COMO - Determina o benefício do serviço
- ✓ Atendam as especificações
- ✓ Disponível quando necessário
- ✓ Adequado para o uso
- ✓ Reduz a variação da performance

- O QUE - Dita o quanto ele é útil
- Efeito positivo na Performance
- Remoção ou redução nas limitações
- Adequado ao propósito
- Aumenta a performance dos ativos



Garantia

Prestadores de Serviços

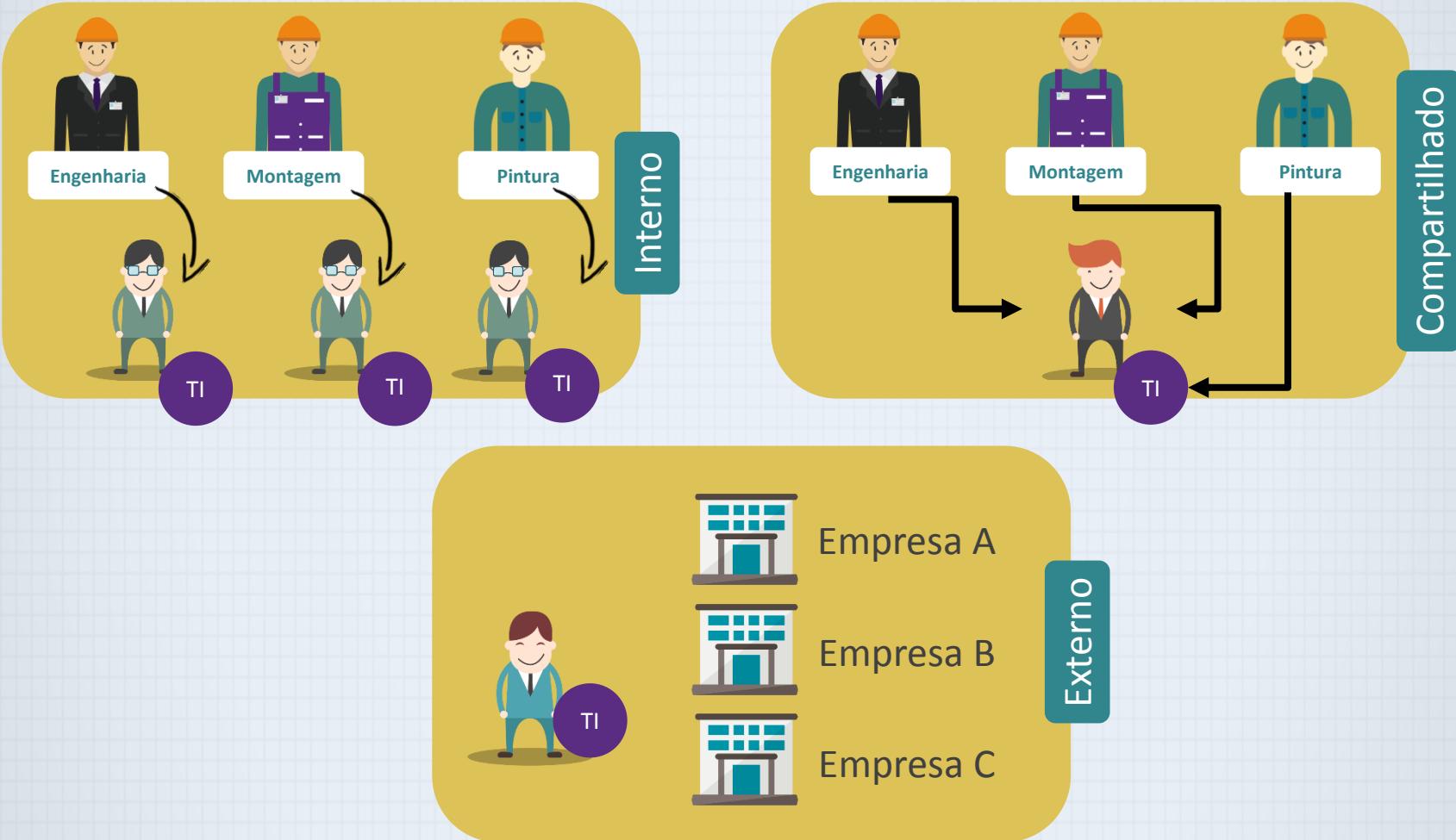


Tipo 1:
Provedor
Interno –
Internal Service
Provider

Tipo 2:
Provedor
Compartilhado –
Shared Service
Unit

Tipo 3:
Provedor
Externo -
External Service
Provider

Qual Provedor Você É?



Criando Valor

O valor de um serviço pode ser considerado:

- O nível que ele atende as expectativas de um cliente
- Quanto o cliente está disposto a pagar pelo serviço
- O valor não é determinado pelo provedor



Resultados
dos Negócios



Percepção

Preferências

Definição de Governança

- ✓ “Garantir que as políticas e as estratégias sejam realmente implantadas, e que os processos necessários sejam corretamente seguidos” ITIL v3



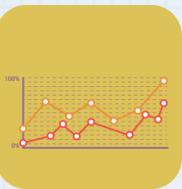
Definem:



Papéis



Responsabilidades



Medir



Relatar



Ações

ISO/IEC 38500: O padrão de governança corporativa de TI

Referem-se:



Regras



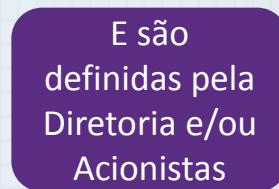
Políticas



Processos



Leis



E são definidas pela Diretoria e/ou Acionistas

Governança de TI

É responsabilidade do conselho de administração e dos executivos, ela é parte integrante da governança corporativa e consiste na liderança, estruturas organizacionais e processos que asseguram que a TI da organização sustente e estende as estratégias da organização e seus objetivos.



A Governança ajuda em quê?

- Evita o que ocorreu com a ENRON
- Intensifica leis
- Controle da empresa agora é do conselho



Governança é



✓ Controle

✓ Ter métricas

✓ Direcionamento

✓ Tomada de decisão

✓ Ter indicadores

Resumo

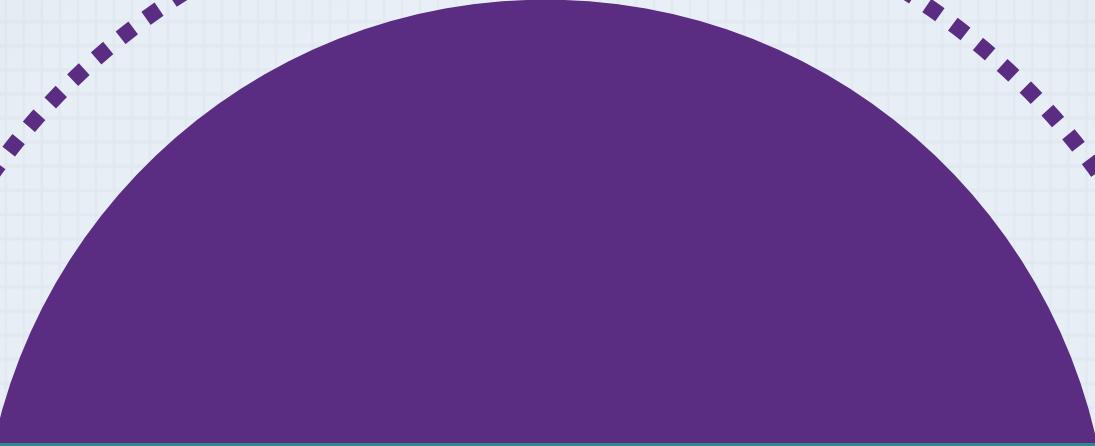
Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Conceitos de Boas Práticas
- Conceitos de Serviços
- Conceito de Gerenciamento de Serviços
- Conceito de Funções, Processos e Papéis
- Governança de TI



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 3

**Processos da Fase Estratégia de
Serviços**

O que veremos neste módulo?

- Processo de Gerenciamento de Portfólio
- Processo de Gerenciamento de Demanda
- Processo de Gerenciamento Financeiro
- Processo de Gerenciamento de Relacionamento de Negócio



Objetivos: Estratégia de Serviço (SS)

- Serve para pensar **sobre o PORQUÊ** tem que ser feito, **antes de pensar no COMO.**



- Transformar o GSTI como um ativo estratégico
- Desenvolver Capacidades
- Definir objetivos estratégicos

Gerenciamento de Portfólio



Fornecer orientações estratégicas e gestão dos investimentos em GSTI em todo o ciclo de vida, para que um portfólio de serviços seja constantemente mantido e focado no valor que é entregue ao negócio.



- Proporcionar uma melhor capacidade para apoiar e reforçar os processos de negócios e de serviços de negócio;
- Identificar e definir o valor do negócio fornecido pelos serviços de TI;
- Manter as informações precisas sobre os serviços de TI planejados, atuais e, retirados ou aposentados.

Conceitos Básicos

Descreve os serviços de um provedor em termos de valor de negócio.



Funil de
Serviços



Catálogo de
Serviços



Serviços
Obsoletos

Usando o Portfólio de Serviços

Um portfólio não só ajuda a minimizar estes problemas, como também pode dar uma visibilidade dos serviços prestados pela TI.



- Investimentos
- Avaliar
- Direcionar os esforços
- Desenvolver as soluções de TI

Gerenciamento de Demanda



- Identificação e análise de *Patterns of Business Activity* - PBA (Padrões de Atividades de Negócios – PAN) e os perfis de usuários que geram demanda.
- Utilizar técnicas para influenciar e gerir a demanda de tal forma que o excesso de capacidade seja reduzido, mas os requisitos de negócio e clientes ainda sejam satisfeitos

Desafios ao gerenciar a demanda por Serviços



- Incerteza de novas demandas
- Excesso de capacidade gera custos desnecessários
- Adequada ao nível de serviço
- Falta de capacidade prejudica a qualidade
- Balanceamento entre a produção e o consumo
- Técnica de gerenciamento de demanda:
 - Preço maior em horário de pico
 - Descontos por volume
- Impossível estocar serviços

Entregando Serviços



Trabalhar no final de semana para evitar uma semana pesada?

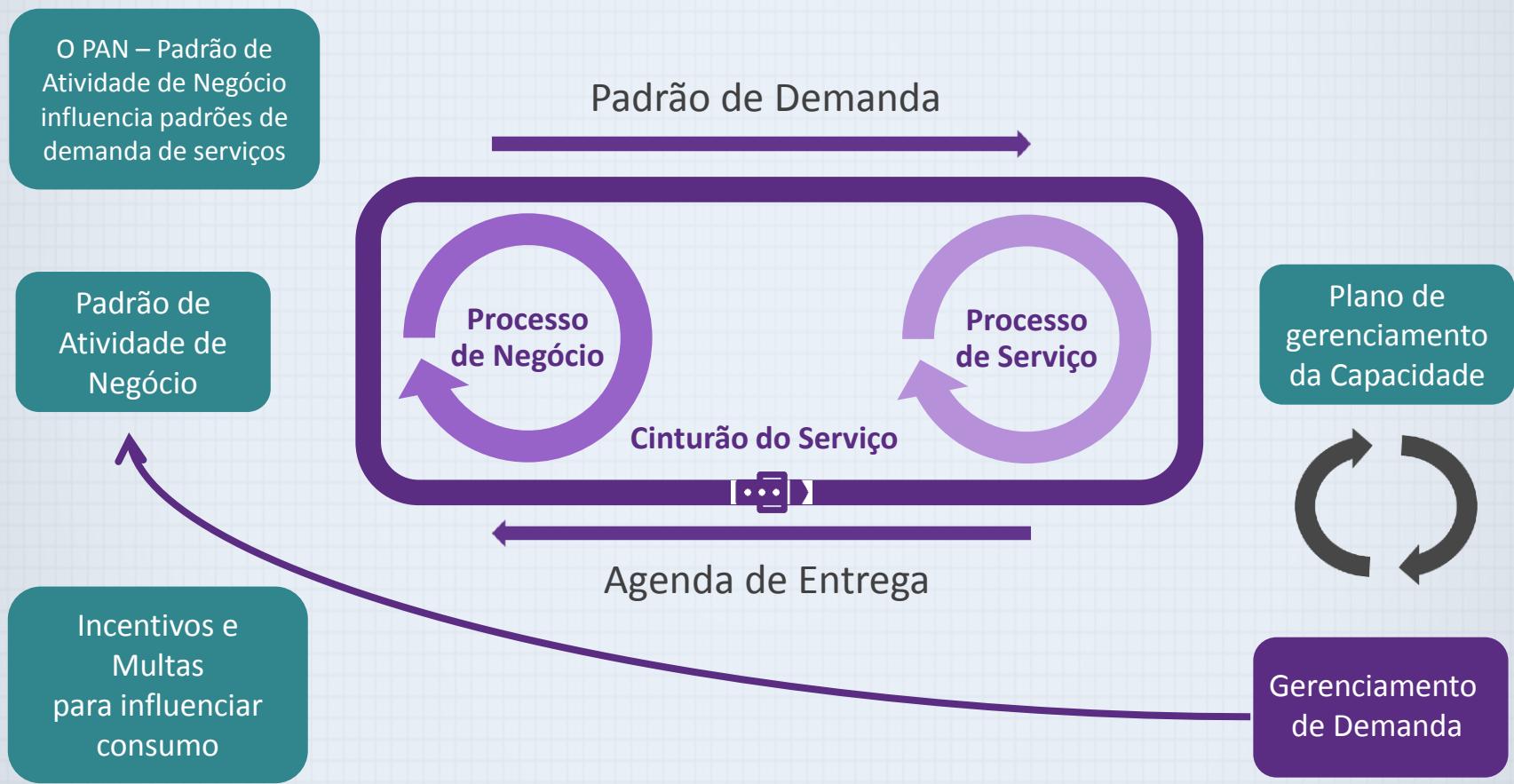
NÃO

Cautela com demanda temporária ou desconhecida

- É melhor ser proativo
- É melhor prevenir problemas

Gerenciamento de Demanda é uma Oportunidade de entender a frequência e o esforço

Gerenciamento da Demanda baseado em atividades



Padrões de atividade de negócio

- ✓ Exemplo: Código do PAN: 45F

Atributos	Intensidade			
	Alta	Média	Baixa	NA
Frequência de interação remota com os clientes		X		
Frequência de interação local com os clientes			X	
Manipulação de arquivos e informações do cliente			X	
Manipulação de informações confidenciais do cliente		X		
Gerar informações confidenciais		X		
Frequência do fornecimento de suporte técnico	X			
Solicitação da assistência técnica			X	
Requisição de banda larga de Internet			X	
Requisição de armazenamento de dados sensíveis		X		
Tolerância de atraso na resposta de um serviço				X
Variações sazonais para a atividade		X		
Impressões de documentos e imagens		X		
Divulgação de documentos através do sistema		X		
Processo de transição de dispositivo móvel para sem fio			X	

Perfis de usuário

Código	Perfil de Usuário	Tipo de Usuário	Padrão de Atividade de Negócio Aplicável	PAN
PU1	Executivo Sênior	Pessoa	Viagens doméstica e internacional moderadas; lida com informações altamente sensitivas; não tolera atrasos em requisições de serviço; precisa estar sempre disponível para o negócio	45F 45A 35D
PU2	Gerente de Telecomunicação	Pessoa	Extensa viagens nacionais e estrangeiros; lida com informações sensíveis; não tolera atraso em solicitações de serviço; moderado necessidade de assistência técnica; muito contato com o cliente; precisam estar disponível para os clientes	45A 35D 22A
PU3	Equipe do escritório	Pessoa	Não viaja; média tolerância a atrasos em requisições de serviço; alto nível de interação com cliente; precisa estar altamente disponível para o cliente.	22A 14B 3A
PU4	Sistema de Contas a Pagar	Sistema	Alto volume de dados; lida com informações sensitivas; não tolera atrasos em requisições de serviço; possui variação sazonal	12F
PU5	Processo de Suporte ao Cliente	Processo	Volumes moderados; requisitos de segurança moderados; não tolera atrasos em requisições de serviço; pouca variação sazonal	24G 10G

Gerenciamento Financeiro



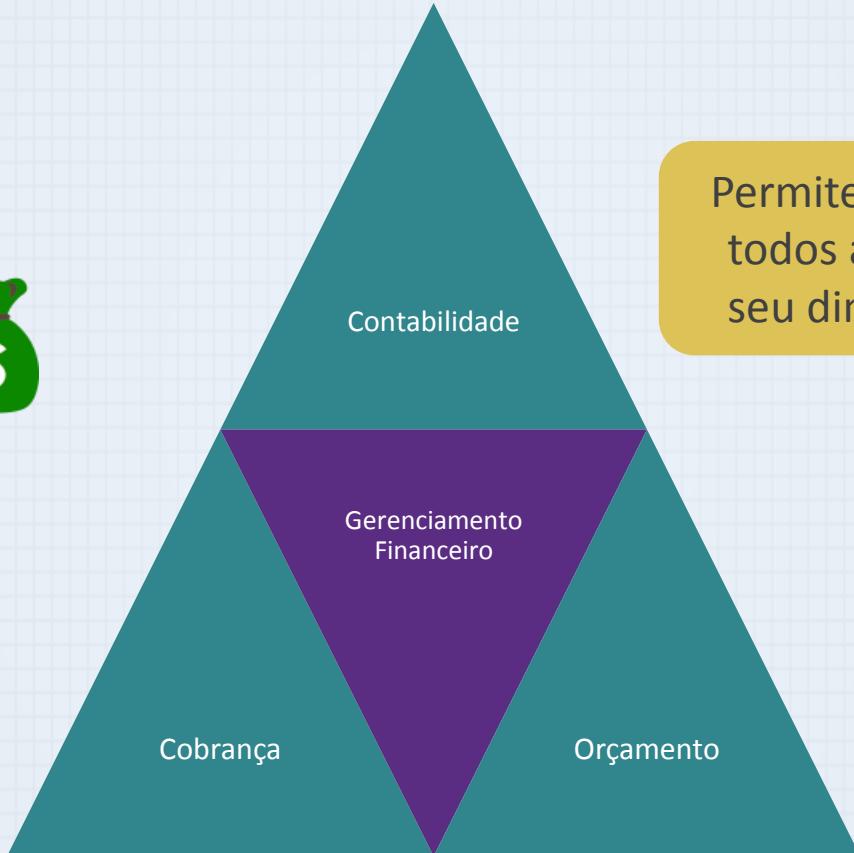
Quantificar o valor dos serviços de TI, realizando uma previsão operacional, identificando e documentando o valor dos serviços e possibilitando a modelagem e o gerenciamento da demanda dos serviços.

- Reforço na tomada de decisão;
- Aumento da velocidade da mudança;
- Melhoria do Gerenciamento de Portfólio de Serviços;
- Cumprimento e controle financeiro;
- Melhor controle operacional;
- Maior nível de comunicação do valor criado pelo serviço de TI.

Escopo do Gerenciamento Financeiro



Cobrar os clientes pelos serviços prestados



Permite demonstrar a todos a forma como seu dinheiro é gasto

Prevê e controla as receitas e despesas

Business Case (Caso de Negócio)

Um Caso de Negócio é uma ferramenta de apoio à decisão e planejamento de projetos, que ajuda a dimensionar a quantidade e a qualidade de um projeto, realizando análise de impacto e dos riscos

Introdução

Métodos e Restrições

Impactos nos Negócios

Riscos e Contingências

Recomendações

Análise do retorno financeiro



Documento Dinâmico x Estático

Não é um documento estático



Deve refletir uma visão atual do futuro desejado



96%
dos entrevistados desenvolviam casos de negócios

69%
não estavam satisfeitos com a eficácia da prática

- Inserir informações além da sugeridas na ITIL
- VPL
- TIR
- PR

Gerenciamento de Relacionamento de Negócio



Executar certas atividades voltadas aos clientes em vários processos, tais como o gerenciamento de nível de serviço.

- Estabelecer e manter uma relação de negócio entre o prestador de serviços de TI e o cliente com base no entendimento de suas necessidades, incluindo os requisitos do negócio.
- Identificar as necessidades do cliente e garantir que o prestador de serviços seja capaz de atender essas necessidades, mesmo com as constantes mudanças ao longo do tempo e entre as diversidades. O processo deve assegurar que o prestador do serviço entenda essas necessidades de mudança, auxiliando a empresa na obtenção de valor através de um serviço de TI.

Diferença entre GRN e GNS



Propósito

GRN: Manter relacionamento e identificar necessidades

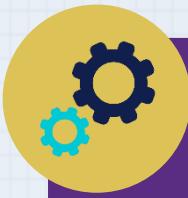
GNS: Negociar ANS e garantir os processos de GNS



Foco

GRN: Estratégico e tático

GNS: Tático e operacional



Principais Medidas

GRN: Satisfação do cliente e a disposição na recomendação

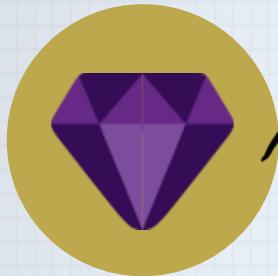
GNS: Alcançar os níveis de serviços acordados

Foco do Processo de Relacionamento

- Resultados do cliente
- Os serviços e como são usados pelo cliente
- Responsável pelos serviços, os níveis acordados, a qualidade
- Tendências tecnológicas que possam impactar, e a natureza...
- Os níveis de satisfação do cliente, planos de ação...
- Como otimizar os serviços para o futuro
- Como o prestador de serviços é representado



Relacionamento na Geração de Valor



- Aumento de Performance
- Diminuição da Variação
- Redução de Restrições



Mas..... o público deve ser o correto

A Forma faz a diferença

- Executivo olhando dados técnicos? Executivos ficaram vendidos
- Executivo dando palpites e Juniores dando o direcionamento estratégico? Desastre

Resumo

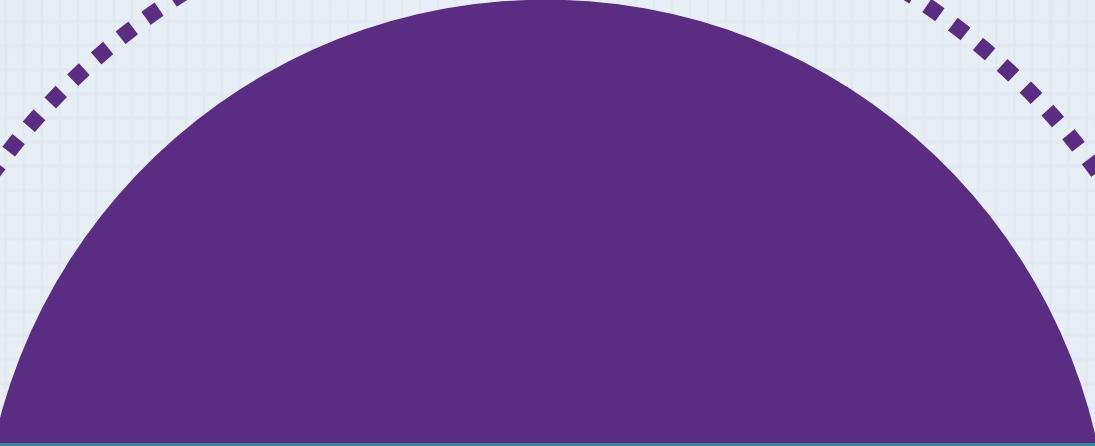
Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Processo de Gerenciamento de Portfólio
- Processo de Gerenciamento de Demanda
- Processo de Gerenciamento Financeiro
- Processo de Gerenciamento de Relacionamento de Negócio



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 4

**Processos da Fase de
Desenho de Serviço**

O que veremos neste módulo?

- Coordenação de Desenho
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento da Continuidade
- Gerenciamento de Segurança da Informação
- Gerenciamento de Fornecedores

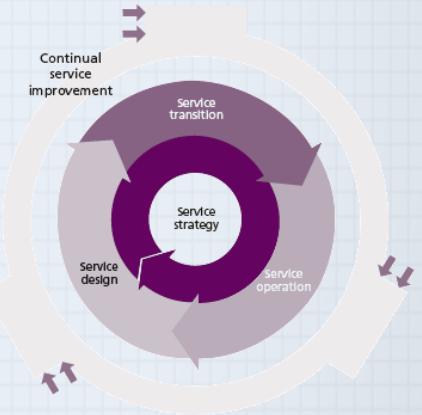


Objetivos: Desenho de Serviço (SD)

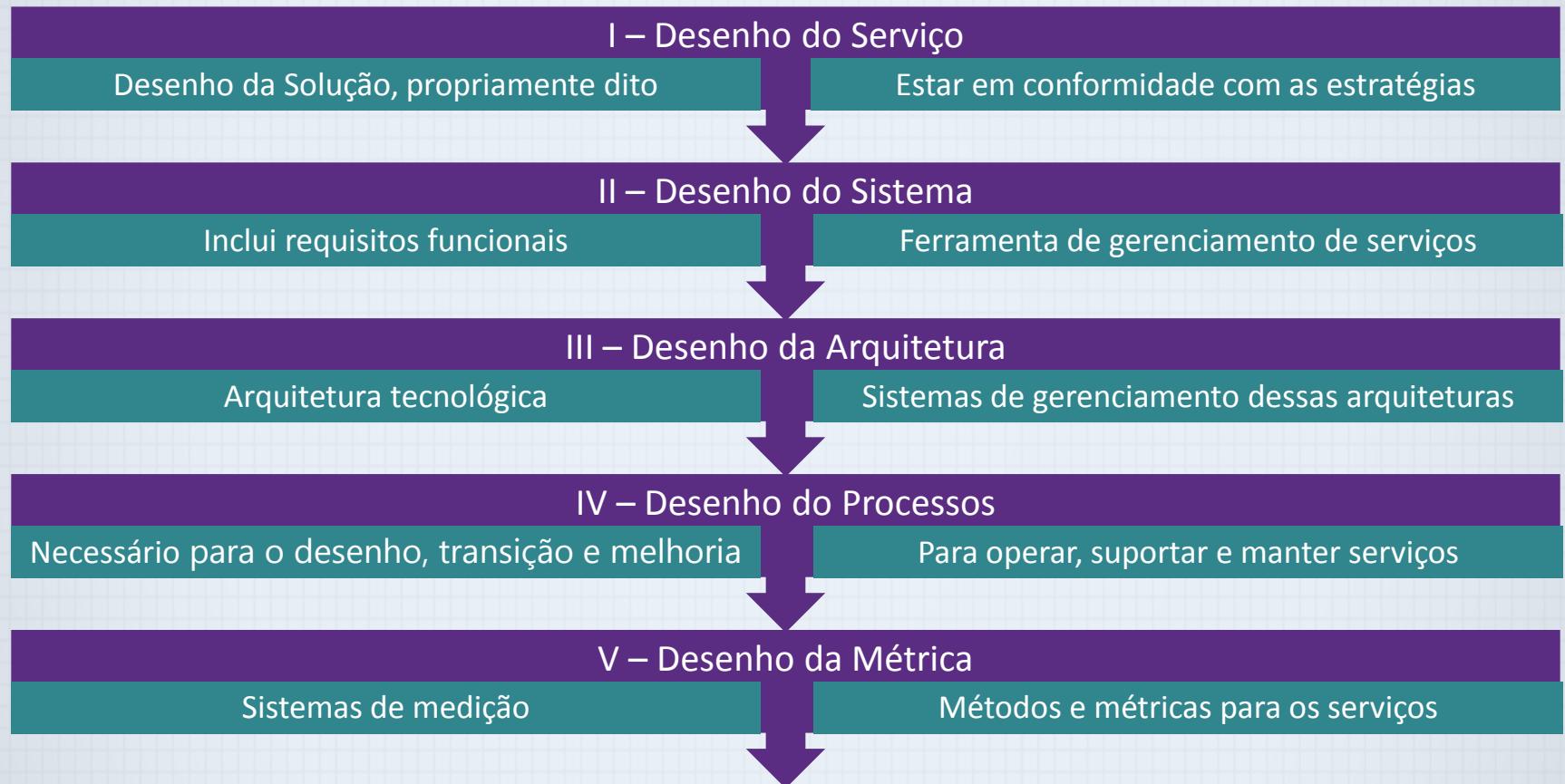


- Processos
- Arquitetura Tecnológica
- Sistema e Ferramentas
- Sistemas de Medição
- Soluções de Serviços

- Transformar objetivos estratégicos em Serviços e itens do portfólio
- Garantir uma abordagem holística em todos os aspectos do Desenho de Serviço, seja Funcional, Gerencial ou Operacional, relacionados à funcionalidade e qualidade.
- **Garantir** que os padrões de desenho e convenções sejam seguidos em todos os serviços e processos que estão sendo projetados.



Aspectos do Desenho de Serviço



Componentes do ITSM



Famoso: 4 “Ps”

Obter qualidade de ITSM
buscando a garantia de
que os 4 “Ps” sejam
considerados na
melhoria contínua

Documentação e Maturidade



- Empresas com baixo nível de maturidade não são adeptas por documentação, ou as considera burocráticas
- Documentação tradicional não é errado, mas não é tudo!

Sem documentação:

- Cliente com problemas
- Pressão
- Cobrança
- Respeito
- Muitos problemas



E o ganho?

- Focar na inovação
- Melhoria
- Documentação

Coordenação de Desenho



Responsável pela coordenação de todas as atividades de desenho de serviço, seus processos e recursos. Garante o desenho consistente e eficaz de serviços de TI novos ou alterados, sistemas de informação de gerenciamento de serviço, arquiteturas, tecnologia, processos, informações e métricas.

Objetivos da Coordenação

1. Garantir a consistência do desenho do serviço
2. Coordenar todas as atividades de desenho em projetos
3. Planejar e coordenar os recursos e capacidades para projetar novos serviços
4. Produzir PDS baseado no escopo do projeto e nas solicitações de mudanças
5. Certificar que os PDSs são produzidos e entregues à fase de transição
6. Gerenciar critérios de qualidade, requisitos e pontos de entrega entre as fases
7. Garantir que todos os modelos de serviços estão conforme a solução de serviço estratégico, governança, arquitetura e requisitos de negócios
8. Melhorar a eficácia e a eficiência das atividades do desenho de serviços e dos processos
9. Assegurar que todos adotem um framework padrão de práticas de desenho reutilizável, na forma de atividades, processos e sistemas de suporte
10. Monitorar e melhorar o desempenho da etapa Desenho de Serviço



Pacote de Desenho de Serviço

**Pacote de Desenho de Serviço -
PDS (*Service Design Package- SDP*)**



- Requisitos de Negócio
- Aplicabilidade do Serviço
- Contatos do Serviço
- Requisitos Funcionais do Serviço
- Requisitos de Nível de Serviço
- Requisitos de Gerenciamento e Operacional
- Topologia e Desenho de Serviço
- Avaliação Organizacional
- Critério de Aceitação de Teste do Usuário
- Programa e Projeto do Serviço
- Plano de Transição de Serviço
- Plano de Operacionalização do Serviço
- Critérios de aceitação de Serviço

Escopo da Coordenação

Em duas perspectivas:

- Projetos formais com maior nível de rigor ou atenção dada
- Mudanças, mesmo as pequenas ou com determinados critérios



O processo de coordenação de desenho inclui:

assistência e suporte no projeto

manutenção da política, diretrizes, orçamento

Coordenação, priorização alocação de recursos

planejamento e previsão para futuras demandas

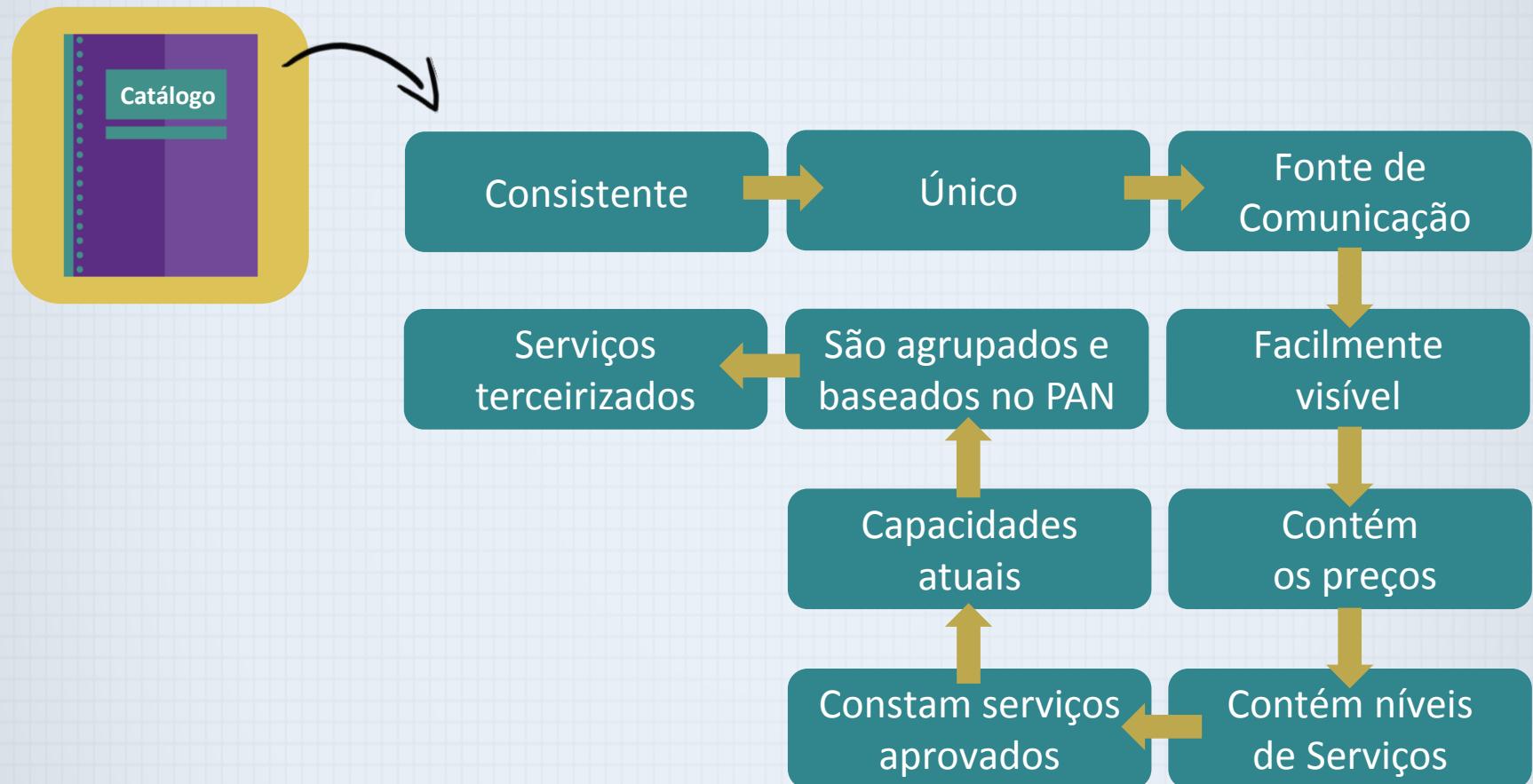
Revisão, medição e melhoria do desempenho

garantia de requisitos e desenho de serviços

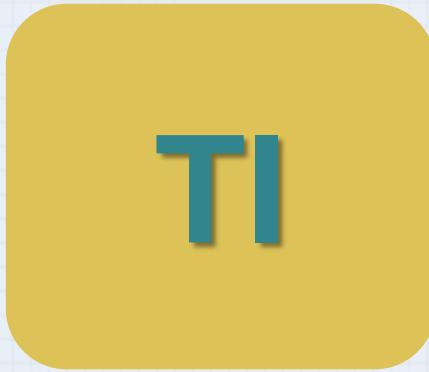
Gerenciamento de Catálogo de Serviço



Escopo e outros objetivos



Cardápio de Serviços



- O que um restaurante oferece?

- O que uma papelaria oferece?

- O que um escritório de advocacia oferece?

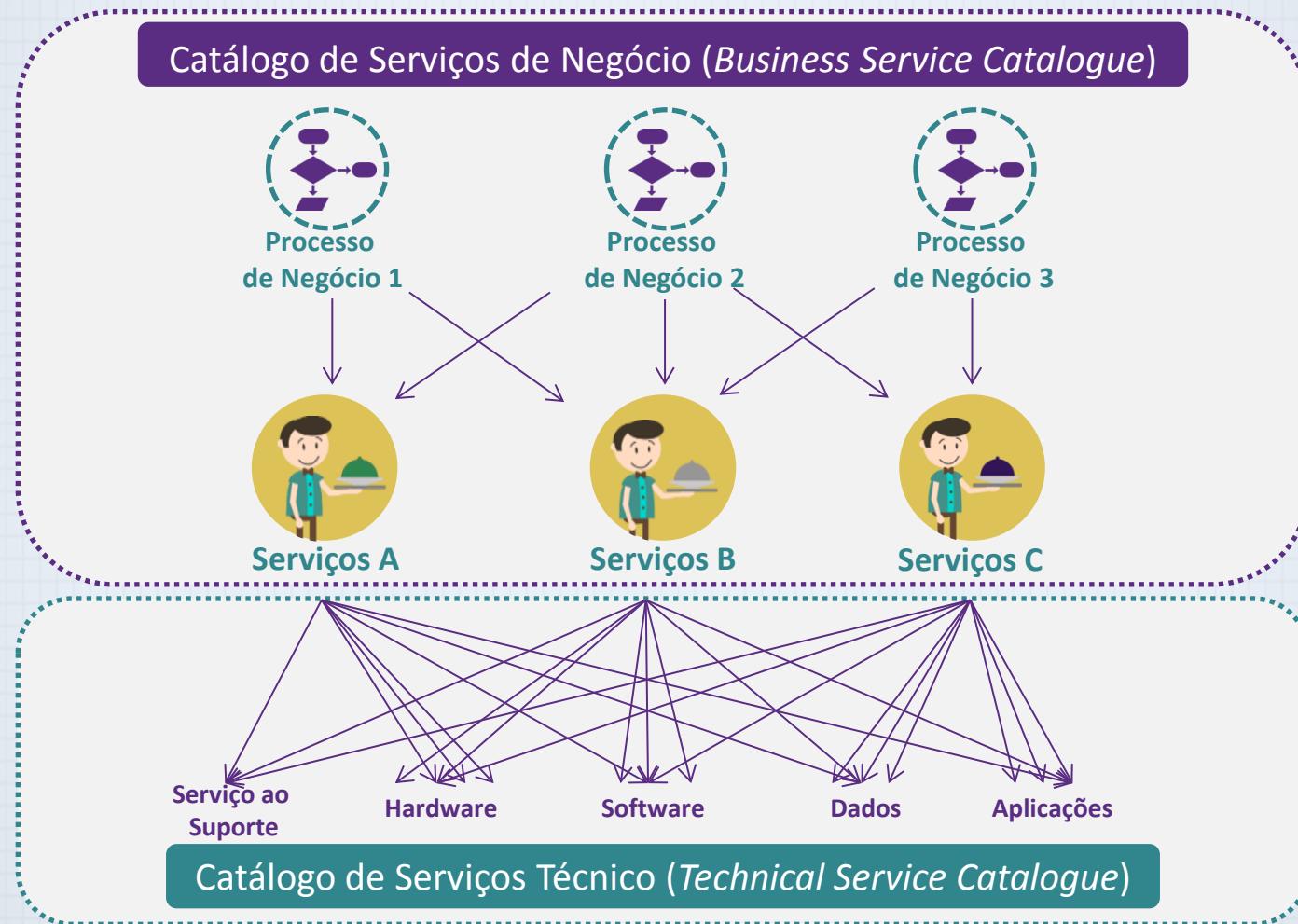
- O que um contador oferece?

- O que a sua TI oferece?



Tudo isso pode estar dentro da sua organização

Visões do Catálogos



Gerenciamento de Nível de Serviço



Garantir que um certo nível de serviço de TI seja fornecido para todos os serviços atuais e futuros, buscando proativamente e implementando melhorias e prover relacionamento com os clientes.

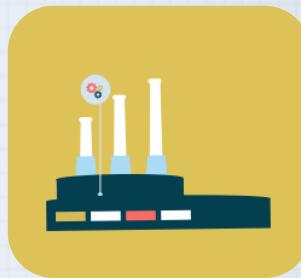
Escopo do Gerenciamento de Nível de Serviços



- Desenvolver relacionamento entre o negócio
- Negociar SLA ou ANS
- Negociar SLR ou RNS
- Gerenciar OLA ou ANO
- Gerenciar Contrato
- Prevenir proativamente as falhas
- Reportar e gerenciar os Serviços
- Coordenar o PMS ou SIP

Fornecedor

(supplier)



- Contrato de Apoio
- Gerenciamento de Fornecedores



Acordos e Contratos (SLA, SLR, OLA e UC) ou (ANS, RNS, ANO e CA)



SLR

Acordos com clientes para novos
e modificados serviços

SLA

Acordos com clientes para serviços
atuais e operacionais

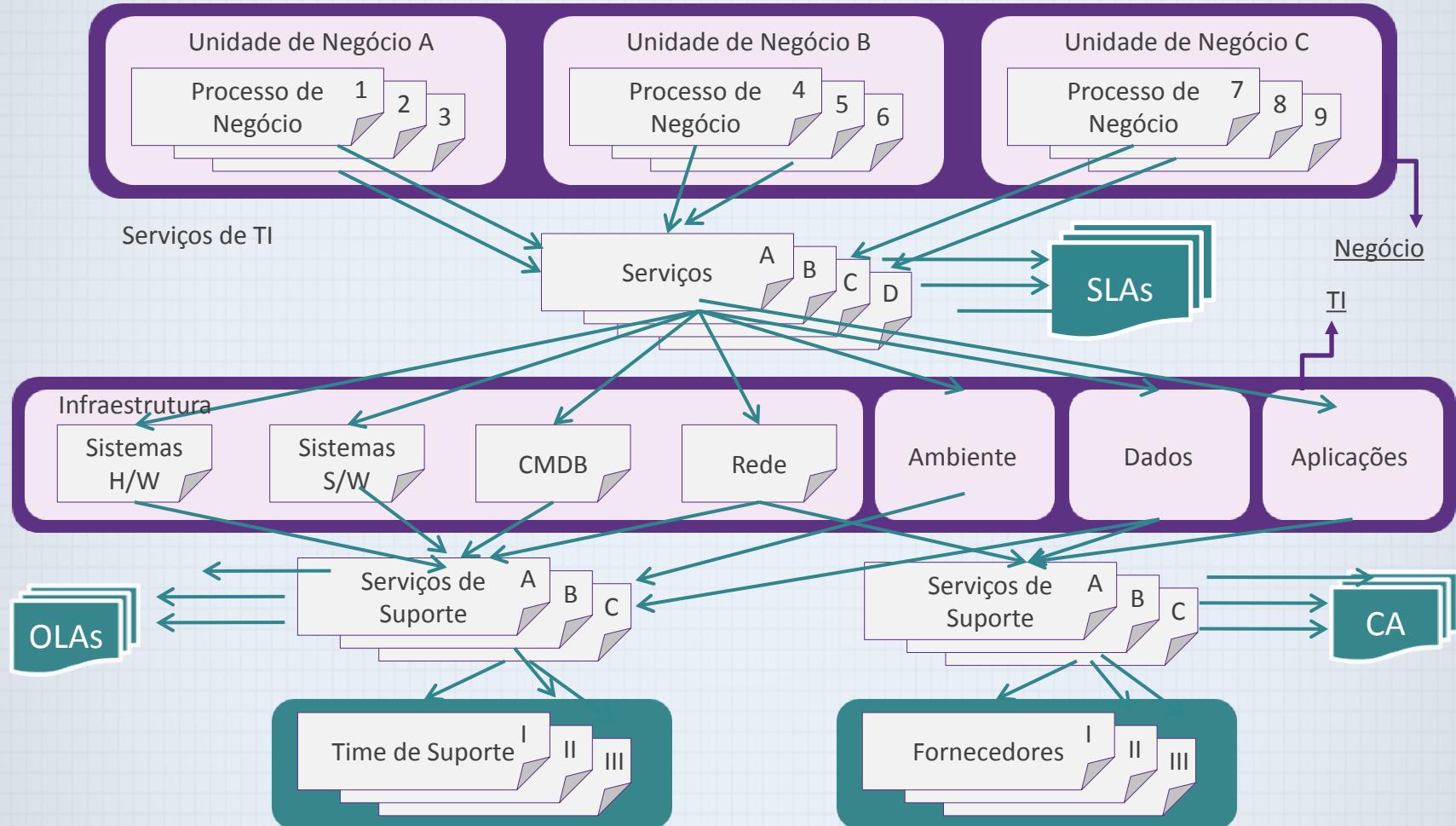
OLA

Acordos internos com outras áreas

CA

Contratos de Apoio com Fornecedores
externos

Relacionamento



O Conteúdo de um Acordo ou Contrato

Evite confusão: Use os mesmos termos tanto em contrato quanto em acordos (ANS e ANO)



- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| • Termos | • Preços |
| • Escopo | • Forma de pagamento |
| • Padrões | • Compromisso de investimento |
| • Capacidades | • Processo de mudança |
| • Informações para o gerenciamento | • Confidencialidade |
| • Responsabilidades e dependências | • Propriedade intelectual |
| • Incentivos e penalidades | • Cláusulas de rescisão |
| • Critérios de performance | |

Estrutura dos SLAs

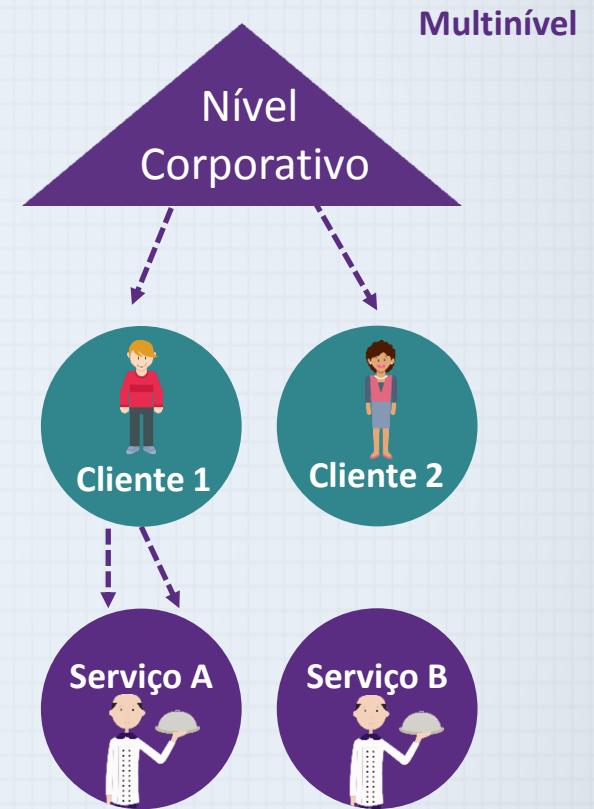
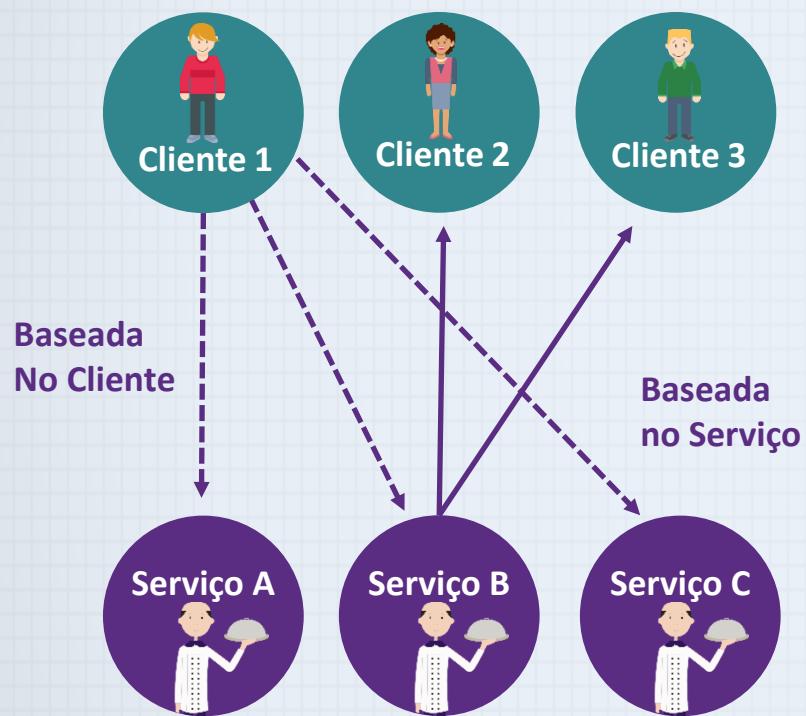
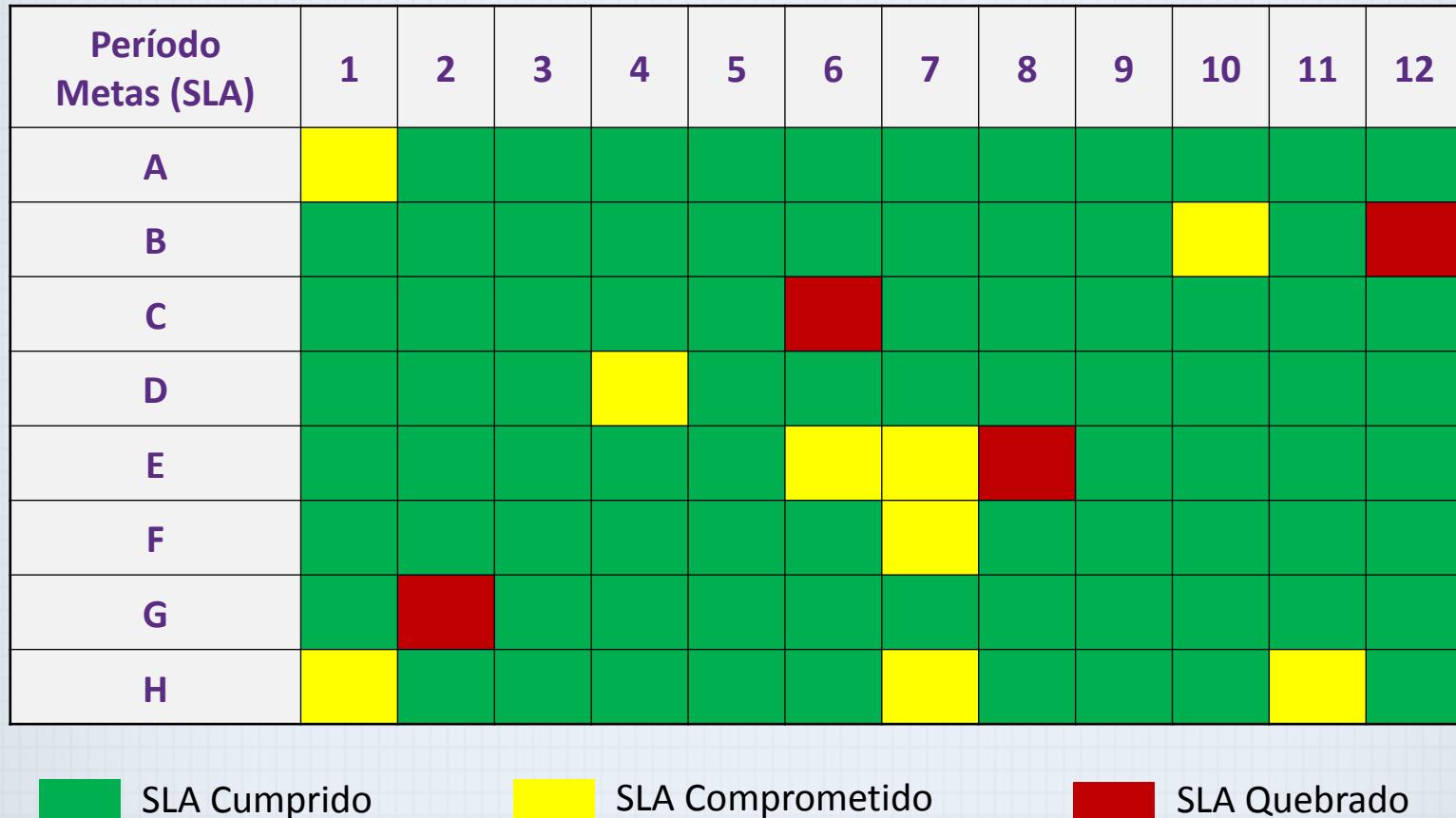
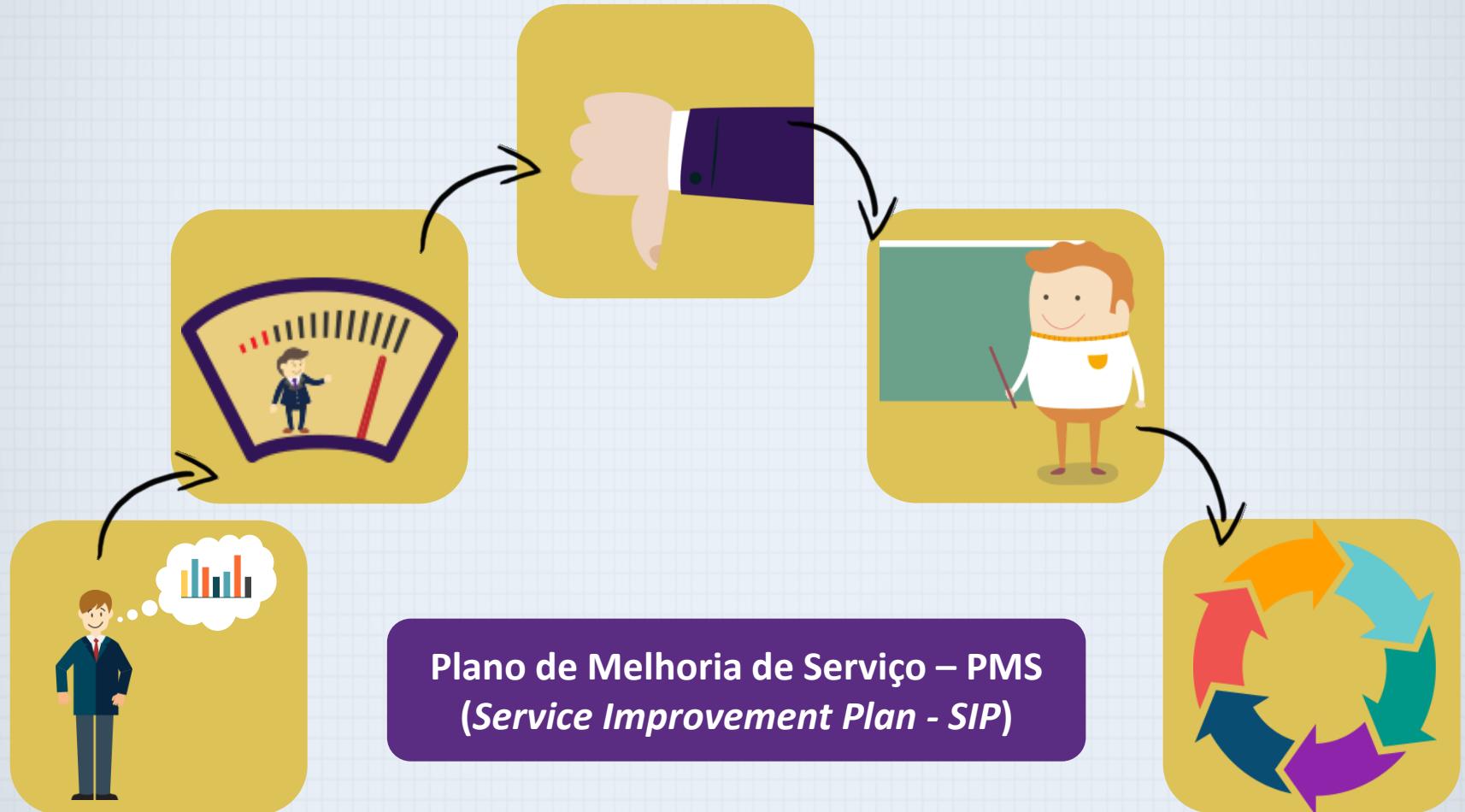


Gráfico MANS (SLAM Chart)



Plano de Melhoria de Serviço (PMS ou SIP)

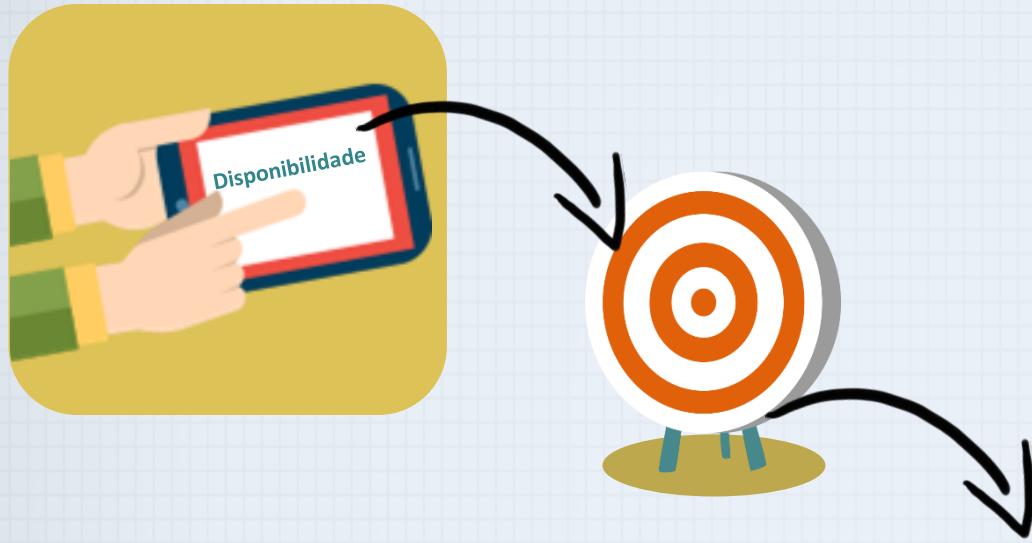


Revisão de Serviço



- Objetivos: Conduzir revisões e provocar melhorias
- Conduzir reuniões mensais, no mínimo trimestrais
- Ações nas áreas mais fracas e que não atendam as metas
- Ações devem ser revistas nas próximas reuniões
- Caso detecte um nível inatingível, renegocie novas metas
- Necessitam de revisões de OLA e CA
- Informações valiosas e justificadas para um SIP

Gerenciamento de Disponibilidade



Garantir que o nível de disponibilidade entregues em todos os serviços correspondam ou excedam as necessidades atuais e futuras do negócio acordado de uma forma econômica.

Conceitos Gerais

Aspectos

- Confiabilidade (Reliability)
- Sustentabilidade (Maintainability)
- Disponibilidade (Availability)
- Funcionalidade (Serviceability)

Responsabilidades

- Determinar Exigências
- Planejar níveis de disponibilidade
- Coletar, analisar e manter dados
- Monitorar níveis de disponibilidade
- Garantir SLA e OLA
- Revisar, aperfeiçoar continuamente



Terminologia

Disponibilidade (*Availability*):

Tempo Médio entre Falhas (TMEF) – (*Mean Time Between Failures – MTBF*)

Confiabilidade (*Reliability*):

Tempo Médio entre Incidentes do Serviço - TMEIS (*Mean Time Between Service Incidents – MTBSI*)

Sustentabilidade (*Maintainability*):

Tempo Médio para Reparo - TMPR ou (*Mean Time to Repair – MTTR*). Ou através também do Tempo Médio de Reparo do Serviço - TMRS (*Mean Time to Restore Service – MTRS*).

Funcionalidade (*Serviceability*):

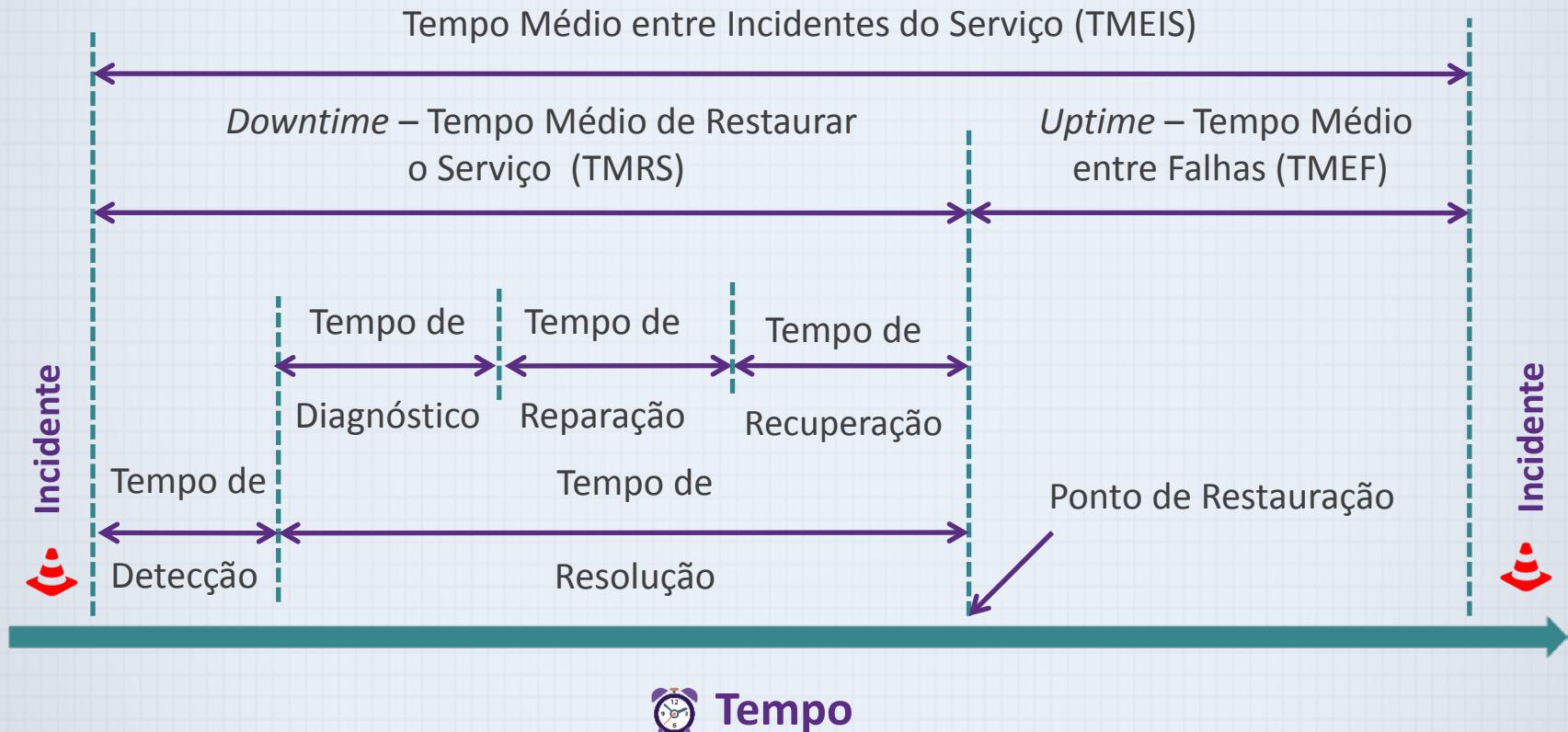
Habilidade em manter funcionando “por si só”

Resiliência (Resilience):

Habilidade de um serviço se manter após uma falha



Ciclo de Vida do Incidente



Qual Carro é o Melhor?



Na dúvida,
exija os três.



sustentável

disponível

ou confiável

Vou Contratar!

Depende do tempo que está levando para:

- Detecção
- Diagnóstico,
- Reparação
- Recuperação
- Restauração

Onde alocar estes profissionais?



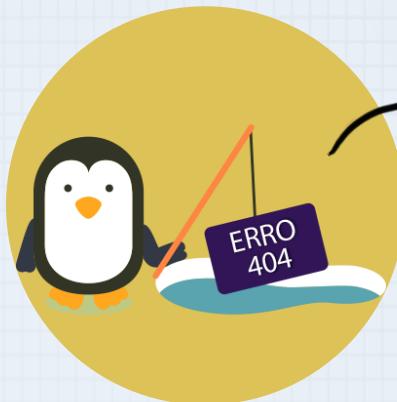
Incidente não é bom, então invista no Desenho do Serviço



Disponibilidade de Serviço e Componente



Serviços
dependem de
componentes



Falhas em
componentes
afetam o
serviço

roteador

servidor

appliance

aplicação

sistema

Disponibilidade de Serviço

Disponibilidade de Componente

Calculando Disponibilidade

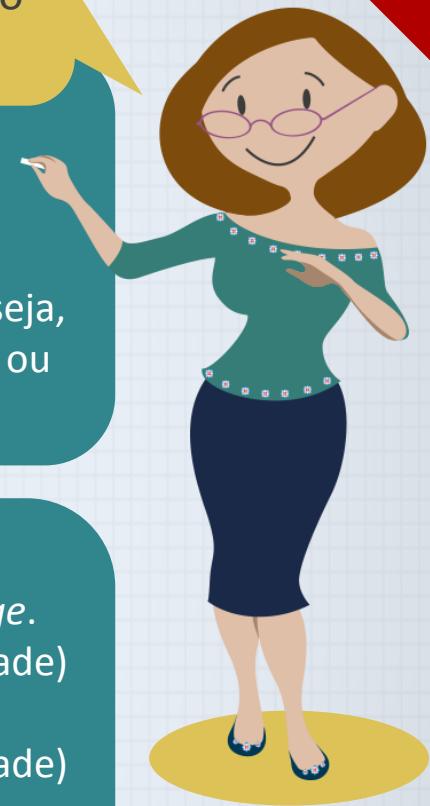
Em série:

Por exemplo, um serviço XYZ que utiliza um Servidor e uma Storage.

- Nível de Disponibilidade mensal deste Servidor: 90% ou 0,9
- Nível de Disponibilidade mensal desta Storage: 80% ou 0,8

Cálculo de Disponibilidade, se os dois recursos são utilizados em série, ou seja, o serviço só funciona se os recursos estiverem disponíveis: $0,9 * 0,8 = 0,72$ ou 72% de disponibilidade para o Serviço XYZ.

Faça a
operação
que está no
livro



Em paralelo:

Por exemplo, um serviço ABC que utiliza Discos em paralelo de uma Storage.

- Nível de Disponibilidade mensal do Disco 1: 90% ou 0,9 ($1 - \text{disponibilidade}$)
 $= 0,10$
- Nível de Disponibilidade mensal do Disco 2: 80% ou 0,8 ($1 - \text{disponibilidade}$)
 $= 0,20$

Cálculo de Disponibilidade, se os dois recursos são utilizados em paralelo, ou seja, o serviço pode funcionar se um dos recursos estiver indisponível: $1 - (0,10 * 0,2) = 0,98$ ou 98% de disponibilidade para o Serviço ABC.

Funções de Negócio Vital

- É a parte de um processo de negócio que é crítico para o sucesso do negócio
- O termo função de negócio vital – FNV (*vital business function - VBF*)

Alta
Disponibilidade

A tolerância a
falhas

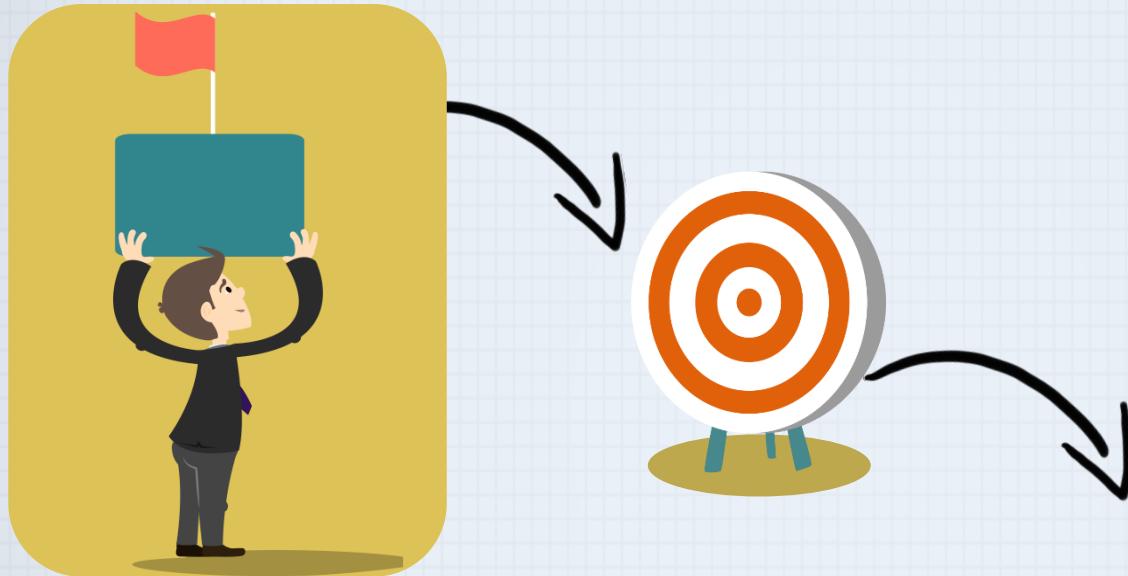
Resiliência

Operação
contínua

Disponibilidade
contínua



Gerenciamento da Capacidade



Garantir que as metas para níveis de performance sejam atingidas ou superadas através do gerenciamento de performance e capacidade de serviços e recursos.

Conceitos Básicos

Plano de Capacidade (*Capacity Plan*)

Níveis de utilização dos recursos

Necessidades futuras

Recomendações de custo, benefício, impacto

Dimensionamento de Aplicação

Balanceamento



Subprocessos



1. Gerenciamento
da Capacidade de
Negócio

2. Gerenciamento
da Capacidade de
Serviço

3. Gerenciamento
da Capacidade do
Componente

Capacidade que Afeta o Negócio

É claro o impacto de mudanças que fazemos

- Não é tão claro o impacto quando a mudança é no negócio:

- Fábrica

- Filial

- Processamento

- Largura de banda

- Velocidade

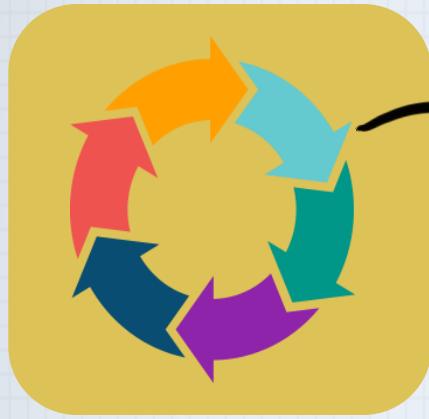
- Espaço

Qual é a sazonalidade da sua empresa?

Como lidar com contratação sem planejamento?



Gerenciamento da Continuidade



Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI - GCSTI (*IT Service Continuity Management - ITSCM*). Deve apoiar o Gerenciamento de Continuidade de Negócio global, garantindo que a infraestrutura de TI necessária e a prestação de serviços de TI possam ser recuperadas em um prazo necessário e acordado com o negócio.

Plano e Gerenciamento de Continuidade de Negócio

Ações

Reducir Riscos

Planejar a recuperação

Escopo:

GCN

Plano de Continuidade de Negócio

GCSTI

Planos de Continuidade de Serviços de TI

Perspectivas:

Organizacional

Física

Processual

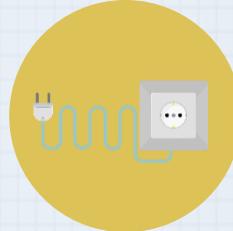
Técnica

Onde Começa o Negócio e Termina a TI



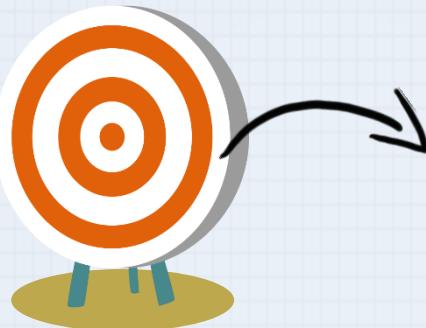
Sem TI não
existe
Negócio

A Continuidade depende de itens básicos, como:



- No teste você descobre o que está faltando
- Um trabalho completo exige não só o PCSTI, mas também o PCN

Riscos



Incertezas de um resultado, seja oportunidade ou ameaça

O termo risco na ITIL está associado com segurança, gerenciamento de projetos, continuidade de serviços, disponibilidade etc. Risco é um evento possível que pode causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir objetivos. Um risco é calculado pela probabilidade de uma determinada ameaça ocorrer, pela vulnerabilidade do ativo a essa ameaça e pelo impacto gerado caso ela tivesse ocorrido. O risco também pode ser definido como incerteza do resultado e pode ser usado no contexto da medição da probabilidade de resultados positivos ou de resultados negativos.

Etapas do Processo

BIA (Business Impact Analysis)

Quantifica o impacto da perda de serviços de TI sobre os negócios, identifica as funções vitais do negócio, nível de importância e suas dependências.

Avaliação de Impacto

Analisa o valor dos ativos para o negócio, identificando as ameaças relacionadas

Gerenciamento de Riscos

o processo responsável pela identificação, avaliação e controle de riscos.



Gerenciamento de Segurança da Informação



Alinhar a segurança de Negócio com a segurança da TI e assegurar que a SI seja gerenciada de forma eficaz para todos os serviços e atividades de gerenciamento dos serviços.

- Manter a informação disponível e utilizável quando necessária e requisitada. Fazer com que os sistemas e informações sejam resistentes contra qualquer tipo de ataque, seja ele interno ou externo, e também garantir que a recuperação ou prevenção contra falhas, ou seja, a disponibilidade seja efetivada;
- Garantir que as informações sejam visualizadas ou reveladas somente para aqueles que tiverem o direito para tal. No gerenciamento de segurança da informação este item é conhecido como: confidencialidade;
- Garantir que a informação esteja completa, íntegra e rigorosamente protegida contra modificações não autorizadas. Termo utilizado e conhecido na segurança da informação como: integridade.
- Tratar as operações de negócio, bem como a troca de informação entre empresas ou com parceiros, garantindo assim que as informações sejam confiáveis, ou seja, o termo: autenticidade.

Conceitos Básicos



Confidencialidade

- Princípio de segurança que requer que os dados sejam somente acessados por pessoas autorizadas



Integridade

- Garante que os dados e os itens de configuração sejam modificados somente por pessoas e atividades autorizadas



Disponibilidade

- Habilidade de um item de Configuração ou Serviço de TI de realizar suas funções acordadas quando requeridas

Estrutura da Segurança da Informação

- Política de S.I e políticas estratégicas, controles e regulamentações
- Sistema de Gerenciamento da Segurança da Informação
- Estratégia de segurança abrangente
- Estrutura organizacional de segurança
- Controles de segurança
- Gerenciamento de risco de segurança
- Processos de monitoramento
- Estratégia e Plano de Comunicação
- Estratégia e Plano de Treinamento e Conscientização

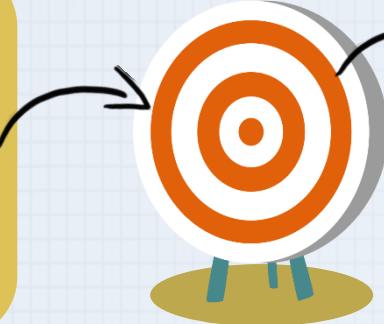


Política da Segurança da Informação



- Visão geral
- Política de Uso e Abuso dos ativos de TI
- Políticas de Controle de Acesso
- Políticas de Controle de Senhas
- Políticas de e-mail
- Políticas de acesso à Internet
- Políticas de antivírus
- Política de Classificação de Informação
- Política de Classificação da Documentação
- Política de Acesso Remoto
- Política com relação ao acesso
- Política de alienação de ativos

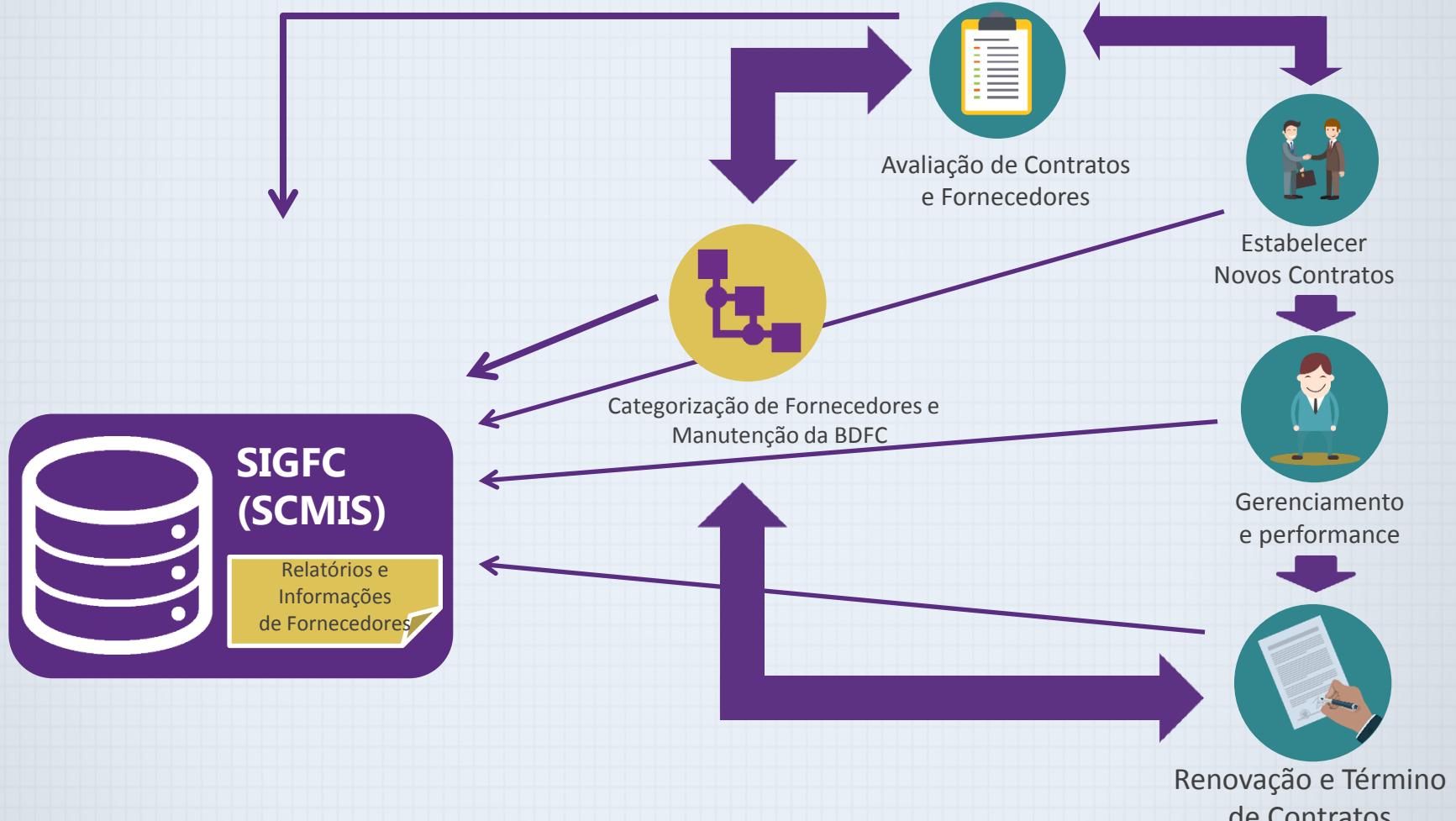
Gerenciamento de Fornecedores



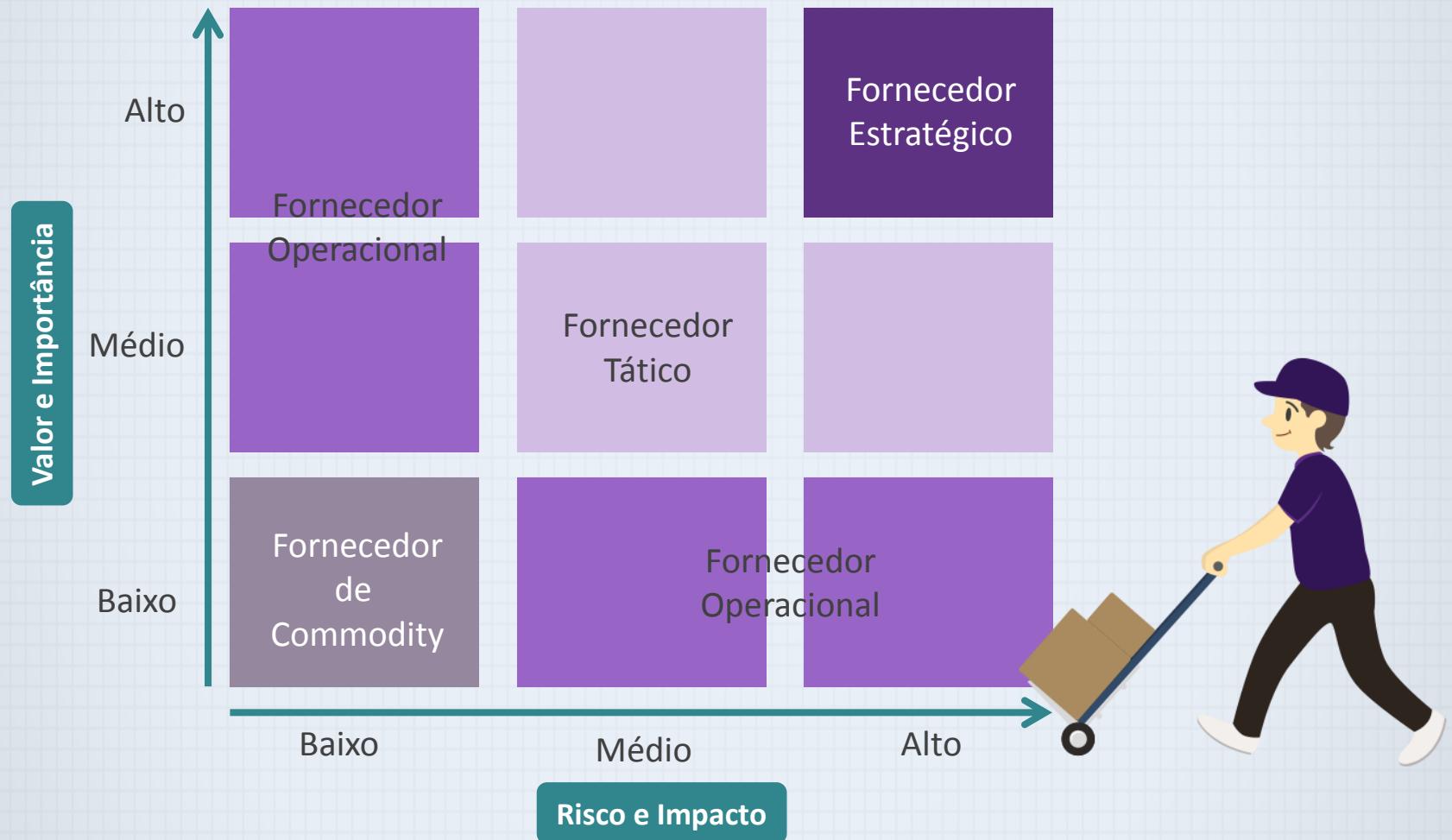
Gerenciar os serviços entregues pelos fornecedores, garantindo o valor do investimento realizado.

- Obter o valor financeiro de fornecedores e contratos;
- Certificar-se que os contratos de apoio e acordos com os fornecedores estejam alinhados às necessidades de negócio;
- Gerir as relações com os fornecedores;
- Negociar e estabelecer contratos com os fornecedores;
- Gerenciar o desempenho do fornecedor;
- Manter uma política de fornecedor e um Sistema de Informação de Gerenciamento de Fornecedores e Contrato – SIGFC (*Supplier and Contracts Management Information System – SCMIS*).

Sistema da Informação de Gerenciamento de Fornecedor de Contrato



Categoria de Fornecedor



Terceirizando a TI

Você pode terceirizar tudo:



Infraestrutura



Suporte



Desenvolvimento

Use a ITIL para:

- Cobrar
- Ajudar
- Definir
- Direcionar
- Gerenciar



Se tudo pode estar nas mãos dos fornecedores, porque eu deveria conhecer os processos ITIL?

Resumo

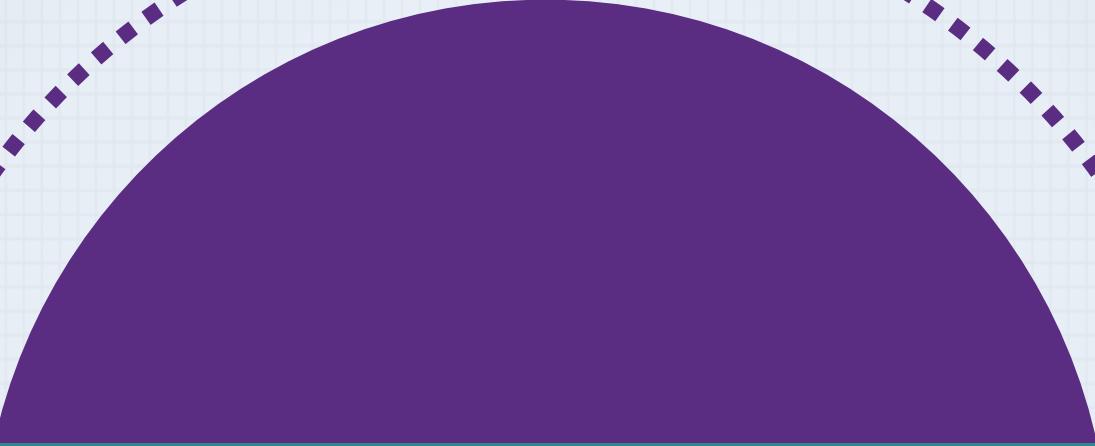
Os principais itens neste módulo foram:

- Coordenação de Desenho
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento da Continuidade
- Gerenciamento de Segurança da Informação
- Gerenciamento de Fornecedores



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 5

**Processos da Fase
Transição de Serviços**

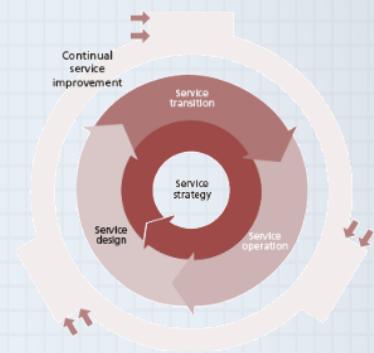
O que veremos neste módulo?

- Planejamento e Suporte da Transição
- Gerenciamento de Ativo e Configuração de Serviço
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento do Conhecimento



Objetivos: Transição de Serviço (ST)

Planejamento da inclusão de um novo serviço, na retirada ou mudança de um serviço existente, em mudanças de fornecedores, de itens de configuração etc.



Não causem impacto nos processos de TI e de negócio

Criar, configurar, testar e implementar atualizações



Reducir a diferença entre custo estimado e custo real

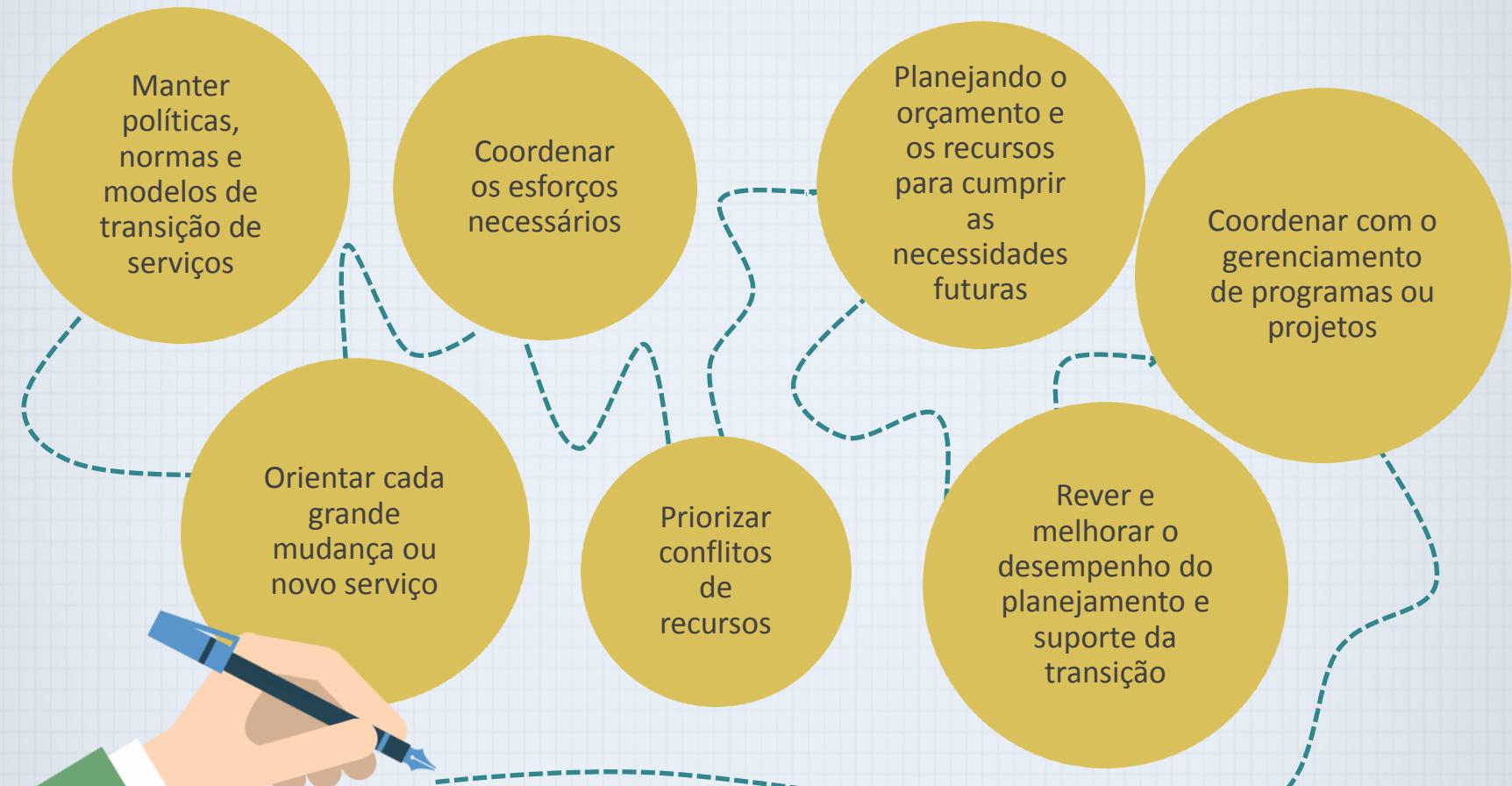
Aumento da taxa de sucesso de mudanças e liberações,

Planejamento e Suporte da Transição



- Planejar e coordenar os recursos para garantir que os requisitos estratégicos do serviço sejam efetivamente realizados na operação de serviço.
- Coordenar as atividades entre os projetos, fornecedores e equipes de serviço, quando necessário.
- Estabelecer os novos, ou alterar os sistemas, ferramentas, arquiteturas de tecnologia, processos de gerenciamento de serviços, métodos de medição e métricas para atender aos requisitos estabelecidos durante a fase de desenho de serviços do ciclo de vida.
- Certificar que todos adotem um framework de processo comum e reutilizável, sistemas de suporte a fim de melhorar a eficácia e a eficiência do planejamento integrado e coordenação das atividades.
- Fornecer planos claros e abrangentes que permitam que os projetos ou mudança dos clientes e dos negócios alinhem com os planos de transição de serviços.
- Identificar, gerenciar e controlar os riscos, para minimizar a chance de fracasso em todas as atividades de transição, garantindo que as questões da transição de serviços, os riscos e os desvios sejam relatadas às partes interessadas e tomadores de decisão.
- Monitorar e melhorar o desempenho da etapa do ciclo de vida, transição de serviço.

Escopo da Transição



Culpa dos Processos e das Pessoas



Processos da fase de transição de serviço para melhorar a operação

80%
falhas dos operadores ou deficiência dos processos

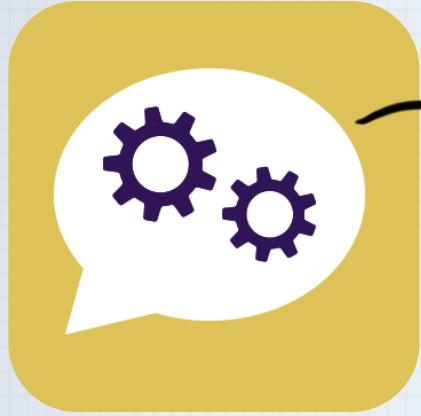
20%
de erros na tecnologia,



CUIDADO COM O EXCESSO!

- Equilíbrio no inicio da utilização dos processos de transição de serviço
- Estafante o trabalho de priorização de muitas requisições de mudanças

Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço



O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço – GCAS (*Service Asset and Configuration Management - SACM*) tem como objetivo garantir que os ativos requeridos para entregar serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses ativos estejam disponíveis quando e onde forem necessários.

Itens de Configuração



Representa um ativo, um componente de serviço ou outros itens que são ou podem ser controlados sob o Gerenciamento de Configuração

IC do Ciclo de Vida do Serviço

IC de Serviços

IC da Organização

IC Interno

IC Externo

IC de Interface

Plano de Negócio

Recursos de Serviço

Política

Bens tangíveis

Contrato

Plano de Teste

Pacotes de Serviço

Norma

Software

Acordos

Doc. de escalada e transferência de incidentes entre dois prestadores

Atributo são informações específicas sobre cada IC

Sistema de Gerenciamento de Configuração

- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços que utiliza o suporte de um sistema conhecido como Sistema de Gerenciamento de Configuração - SGC (*Configuration Management System – CSM*).



IC de um serviço

dados do fornecedor

custo

data de aquisição

data de renovação das licenças

contrato de manutenção

contratos de apoio
relacionados

Relacionamento

componentes de serviços e os
incidentes

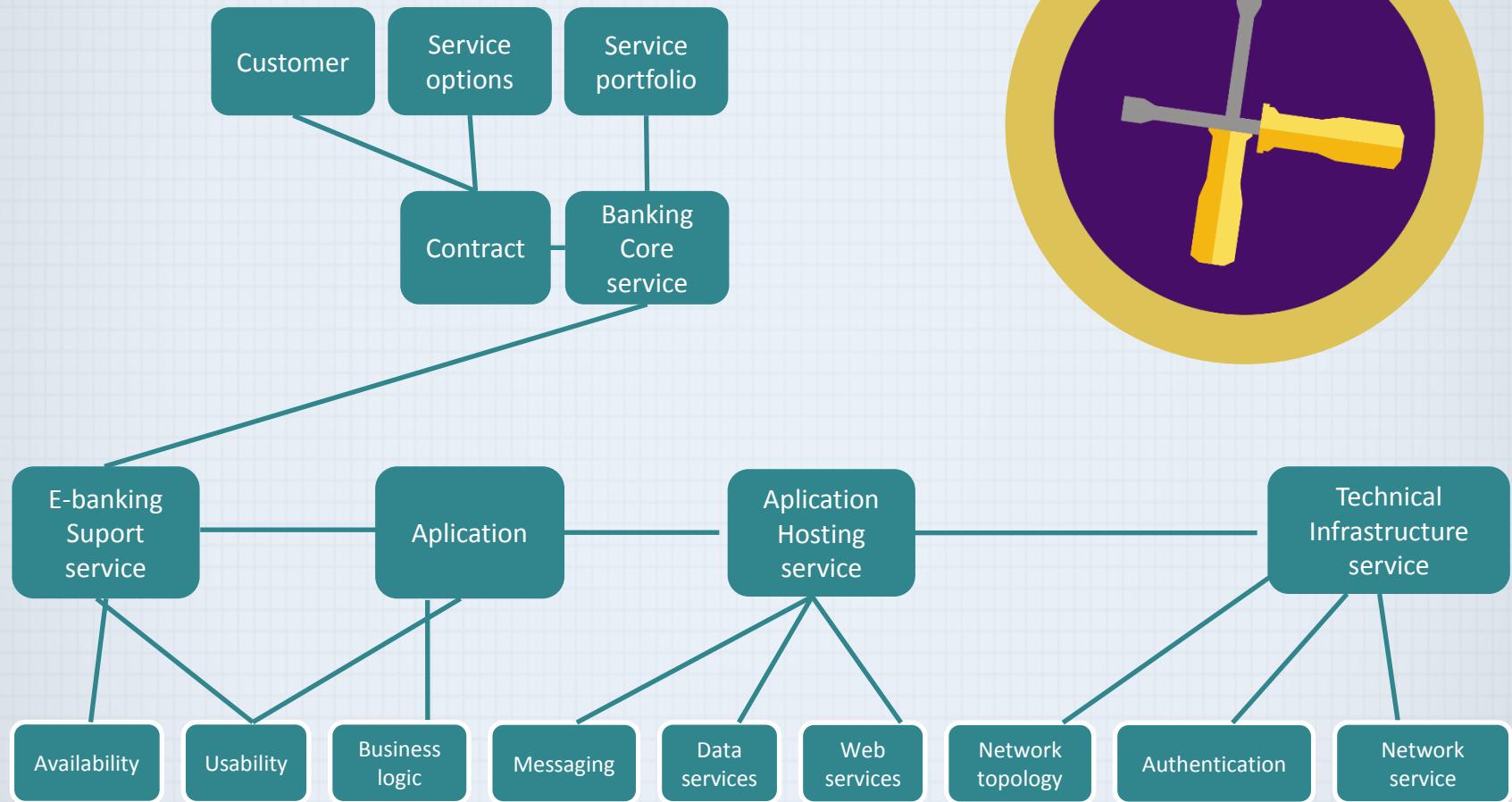
problemas

erros conhecidos

mudanças e documentação

dados corporativos

Modelo de Configuração



Linha de Base da Configuração

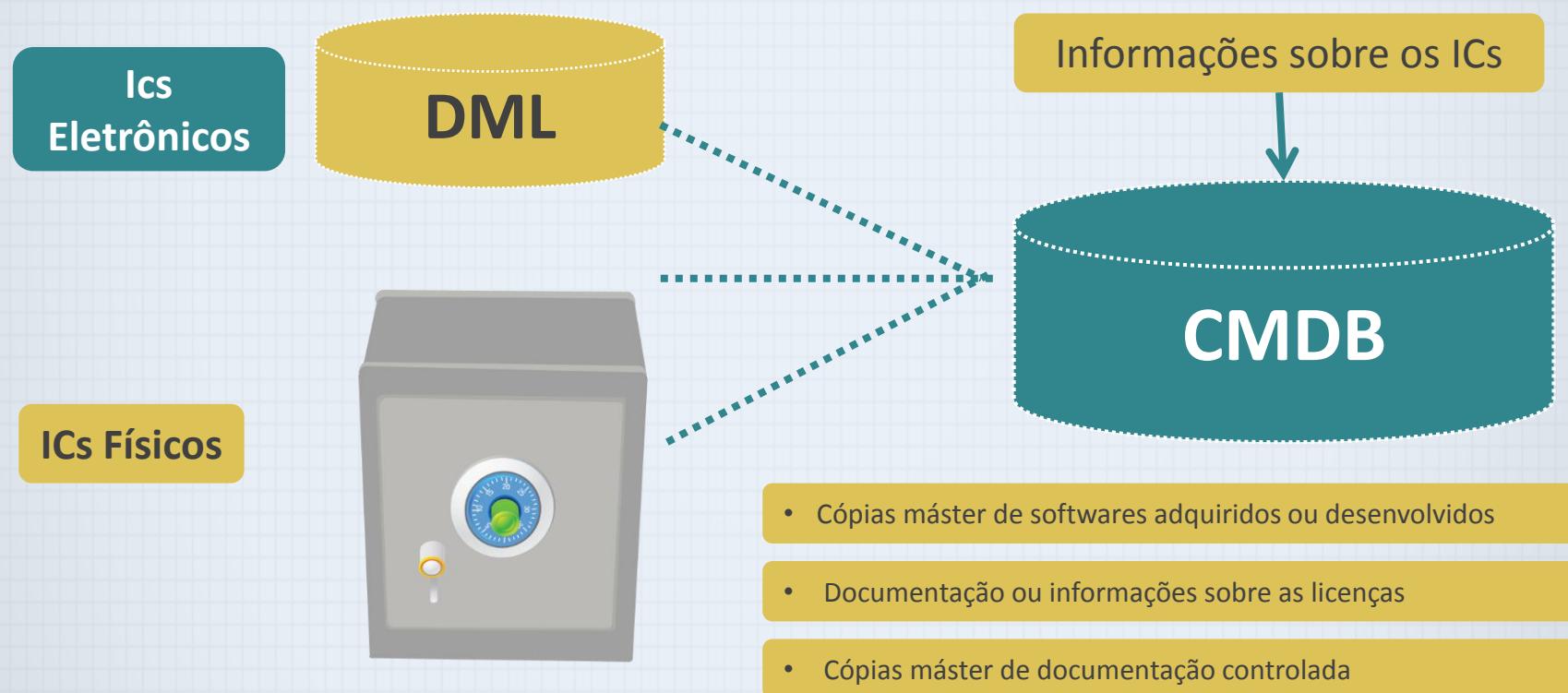
Contém os detalhes de configuração que foram capturados em um ponto específico no tempo

- A captura é feita tanto na estrutura, no conteúdo, como nos detalhes de uma configuração e representa um conjunto de ICs relacionados entre si
- É um instantâneo que é usado como um ponto de referência



Biblioteca de Mídia Definitiva

Biblioteca na qual existem versões autorizadas e definitivas de todas as mídias correspondentes de um Item de Configuração – IC



Tudo Está no BDGC

BDGC
é um
repositório



Inserir os ativos e seus atributos em formato de itens de configuração.

Retrato do ambiente real

Pode conter:



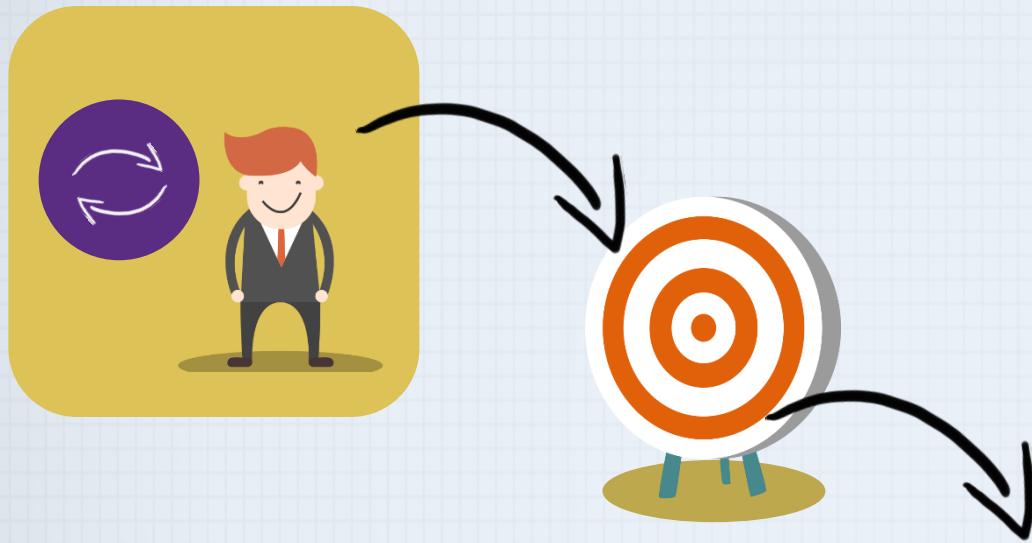
CUIDADO COM O EXAGERO!



É trabalhoso e caro !

(vale a pena inserir um mouse no BDGC?)

Gerenciamento de Mudança



Garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para um pronto e eficiente tratamento de todas as mudanças, a fim de minimizar o impacto relacionado a mudança.

Tipos de Requisição de Mudança (RDM)

Tipo de Mudança	Exemplos	Procedimento de Trabalho	Fase do Ciclo de Vida
Requisição de Mudança em Portifólios de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> * Novo item no portifólio * Mudança no escopo, Caso de Negócio ou baseline * Mudança no Funil de Serviço 	Gerenciamento de Mudança no Serviço	Estratégia
Requisição de Mudança no Serviço ou na Definição do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> * Mudança em atributos do serviço (existentes ou planejados) * Mudança de projeto que impacta Desenho de Serviço (por exemplo, as garantias previstas) * Melhoria no serviço 	Gerenciamento de Mudança no Serviço	Todos
Proposta de Mudança em Projeto	<ul style="list-style-type: none"> * Mudança de negócio * Mudança sem impacto no serviço ou no desenho 	Gerenciamento de Mudança no Projeto	Desenho, Transição e Melhoria Contínua
Requisição de Acesso do Usuário	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitação de acesso a aplicativo de negócio 	Procedimento de atendimento	Operação
Atividade Operacional	<ul style="list-style-type: none"> * Otimização (dentro de especificações/restricções) * Reboot de hardware após falha se não tiver impacto em outros serviços * Manutenção planejada 	Procedimento local (geralmente pré-autorizado)	Operação

Tipos de Mudança

Normal

- Avaliada e autorizada
- Documentada



Mudança Padrão – Standard Change

- Abordagem autorizada
- Procedimentos estabelecidos
- Rotineira
- Baixo Impacto
- Segue passos e prazos bem conhecidos

Mudança Emergencial – Emergency Change

- Procedimento para tratamento de urgência
- Documentação é feita pós-mudança
- São relativas a falhas não previstas e de alto impacto
- Deveriam ser mínimas
- Ainda precisam de autorização da CCM

Mudança Padrão

- São disparados as RDMs através de gatilhos definidos



- As atividades são conhecidas, documentadas e os resultados comprovados



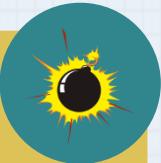
- A autoridade é dada antecipadamente



- Aprovação de orçamento predeterminado



- O risco é baixo e conhecido por todos



A **mudança** padrão é uma mudança em um serviço ou infraestrutura para qual tem uma abordagem pré-autorizada pelo Gerenciamento de Mudança, podendo ser tratada como uma requisição de serviços, conforme processo de Cumprimento de Requisição.

Proposta de Mudança

PROPÓSITO

- Descrição de alto nível de uma potencial introdução de serviço ou mudança significativa



CONTEÚDO

- Descrição da Mudança em alto nível
- Caso de Negócio
- Esboço inicial do Cronograma



A ORIGEM

- Do processo de gerenciamento de portfólio



OBJETIVO

- Revisão do conteúdo e identificação de conflitos



AÇÃO

- Analisar impactos em outros serviços, recursos e no cronograma



AVALIAÇÃO DE MUDANÇA

- RDM + Proposta de Mudança



Modelo de Mudança

- Os passos que devem ser tomados para lidar com a mudança, incluindo questões de tratamento de acontecimentos inesperados, ou seja, quando algo sair diferente do planejado;
- A ordem cronológica dos passos que devem ser seguidos, incluindo as dependências de quaisquer outras atividades;
- Responsabilidades atribuídas na mudança, ou seja, quem faz o que e em qual momento;
- Prazos e limites para conclusão das ações;
- Procedimento de encaminhamento, ou seja, quem deverá ser contatado e quando se algo sair errado.



Burocratizar a Mudança



dependendo do que
foi apresentado como
benefícios

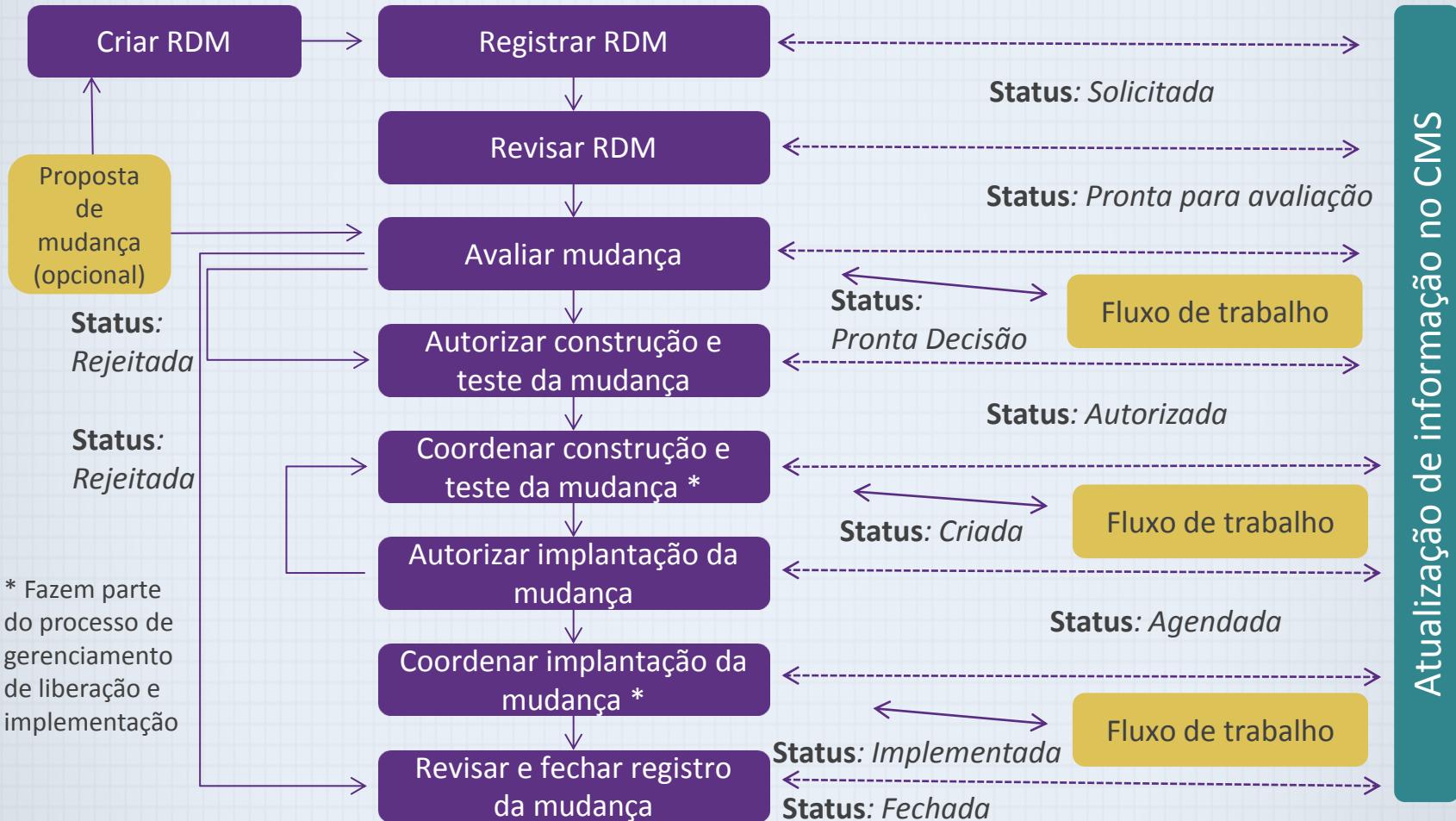
O Gerenciamento de mudança
e o preenchimento da RDM
deve ser respeitado

Nem todas as mudanças
precisam de um RDM

comece
simples!

- chamado de requisição de serviços
- proposta de mudança

Ciclo de Vida da Mudança Normal



Planejamento da Remediação



- Nenhuma mudança pode ser aprovada sem responder o que fazer se ela não for bem sucedida
- Deve haver um Plano de Retorno
- Ou se não for reversível, uma remediação
- Considera-as antes do início da mudança

Papéis



Autoridade de Mudança

É responsável por avaliar e autorizar formalmente cada mudança, podendo ser um papel, uma pessoa ou um grupo de pessoas, os níveis de autorização dependem do tipo, tamanho e risco de uma mudança.



Comitê Consultivo de Mudança - CCM (Change Advisory Board – CAB)

O CCM é um órgão ou um grupo multifuncional criado para avaliar as solicitações de mudanças para as necessidades de negócios, prioridade, custos/benefícios e impactos potenciais com outros sistemas ou processos. Normalmente, o CCM faz recomendações para a implantação, uma análise mais aprofundada, adiamento ou cancelamento da mudança.



ECAB – Comitê Consultivo de Mudança Emergencial

Similar ao conceito do CCM é o Comitê Consultivo de Mudança Emergencial – CCME, que faz parte do processo de mudança, porém, nas mudanças de emergência é usado para processar uma solicitação de mudança relacionada à resolução de um erro na infraestrutura de TI que tem grande impacto para o negócio se não for corrigido rapidamente, daí a mudança de emergência.

Os 7 R's do Gerenciamento de Mudança

1

Quem Requisitou
(*Raised*)?

2

Qual a Razão
(*Reason*)?

3

Qual o Retorno
esperado (*Return*)?

4

Quais os Riscos
(*Risks*)?

5

Quais os Recursos
necessários
(*Resources*)?

6

Quem é Responsável
pela construção, teste
e implantação
(*Responsible*)?

7

Qual o Relacionamento
com outras mudanças
(*Relationship*)?

7 Rs



Gerenciamento de Liberação e Implantação



Liberar e implantar, no ambiente de produção, novas versões de serviços, apoiando a transição para a operação do serviço, permitindo a sua utilização eficaz a fim de entregar valor ao cliente.

Finalidade e Escopo

Finalidade

- Definir e aprovar os planos de liberação e implantação
- Assegurar a compatibilidade dos pacotes de liberação
- Certificar que a integridade de um pacote de liberação e seus componentes seja mantida durante todas as atividades de transição e registrados com precisão no SGC ou BDGC;
- Assegurar que todos os pacotes de implantação e liberação possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e/ou desinstalados ou retirados do sistema, se for o caso;
- **Certificar** que as mudanças sejam gerenciadas durante a implantação e as atividades de liberação;
- **Gravar** e gerir os desvios, os riscos, as questões relacionadas com os novos ou modificados serviços, e tomar as ações corretivas necessárias;
- **Garantir** que haja transferência de conhecimento para permitir que os clientes e usuários optimizem o uso do serviço de TI para apoiar as suas atividades de negócio;
- **Certificar** que as habilidades e os conhecimentos sejam transferidos para as operações e que permita que o pessoal do suporte, de forma eficaz e eficiente, entreguem, dê suporte e façam a manutenção do serviço de acordo com as garantias necessárias e os níveis de serviços acordados.

Finalidade



- Incluem processos, sistemas, funções do pacote de liberação, fase de construção, teste e implementação de uma nova versão

Unidade de Liberação e Pacote de Liberação

- Descreve uma “porção” de um serviço ou infraestrutura, podendo variar por tipos ou itens de serviços ativos ou componentes

hardware

software

licenças

documentação



Definidas por:

Facilidade e a quantidade de mudanças

Quantidade de recursos e tempo para construir e testar a unidade

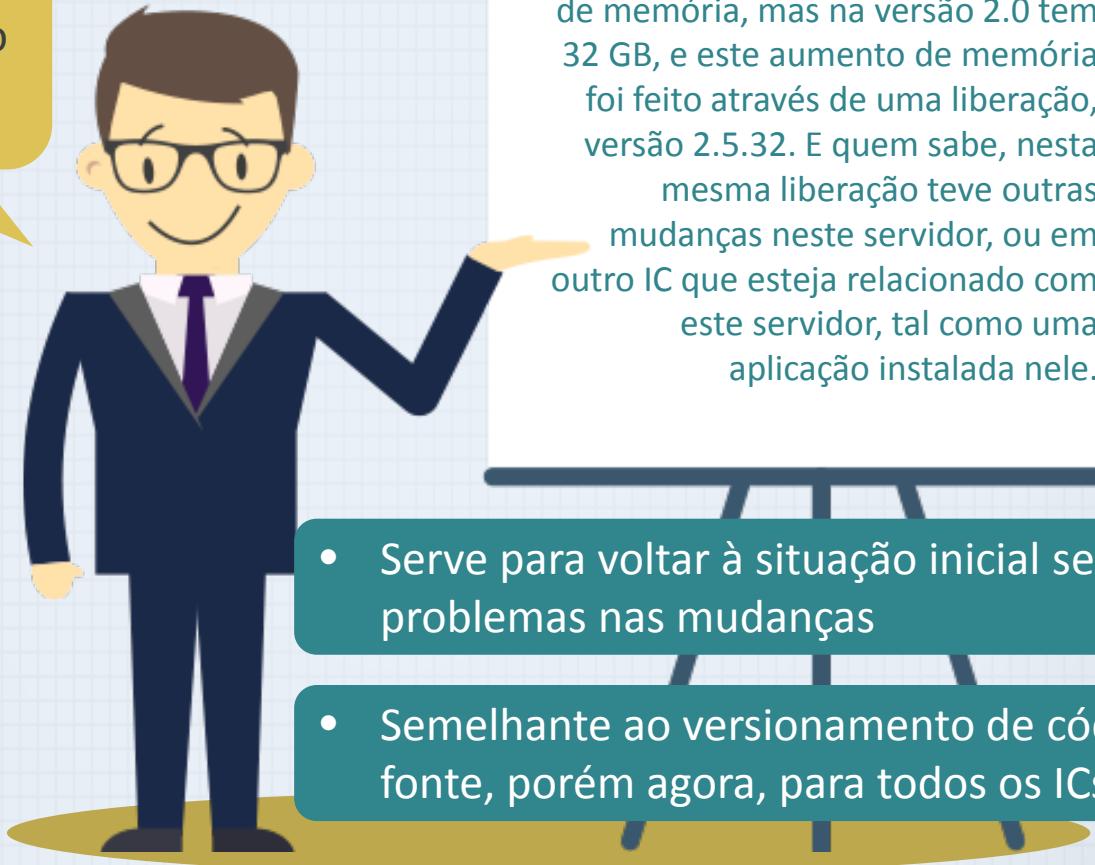
A complexidade das relações entre as unidades

Ambiente de desenvolvimento, teste, distribuição e produção

Pacote de liberação inclui uma ou mais unidades de liberação

Mudança em Uma Liberação

Servidor XYZ v1.0 é diferente do mesmo servidor XYZ v2.0

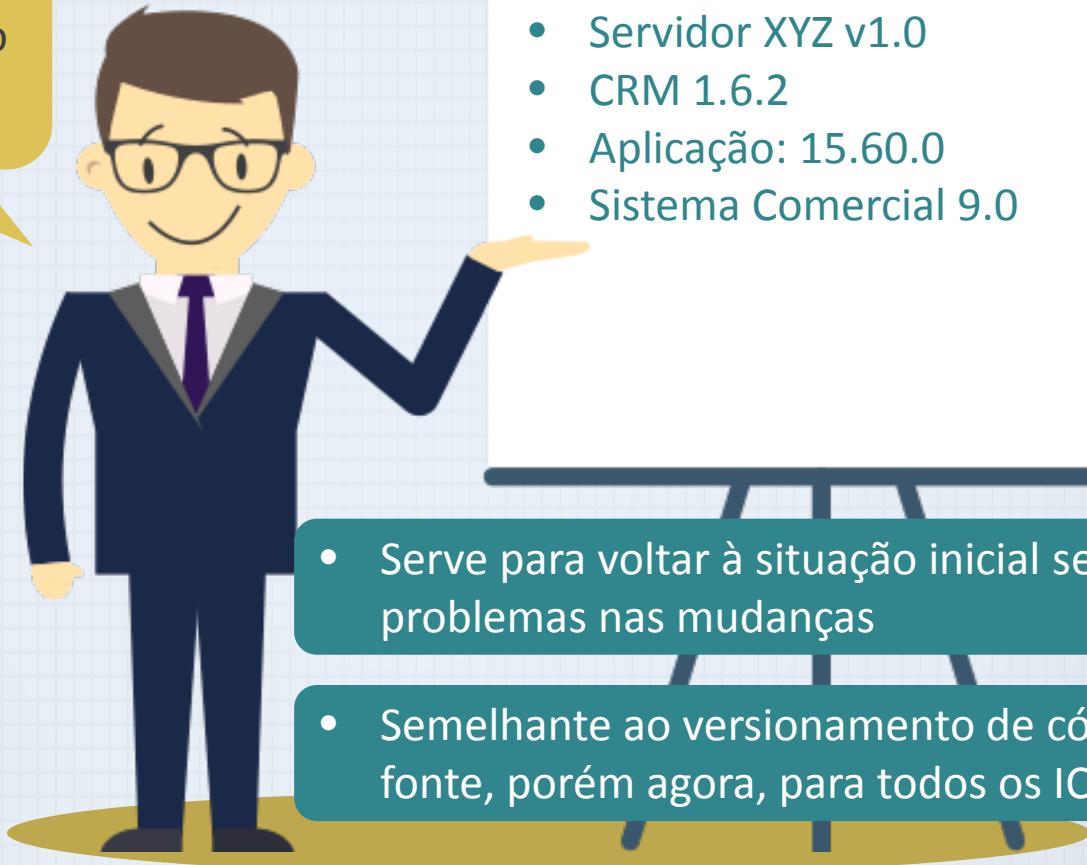


O servidor versão 1.0 tinha 16 GB de memória, mas na versão 2.0 tem 32 GB, e este aumento de memória foi feito através de uma liberação, versão 2.5.32. E quem sabe, nesta mesma liberação teve outras mudanças neste servidor, ou em outro IC que esteja relacionado com este servidor, tal como uma aplicação instalada nele.

- Serve para voltar à situação inicial se der problemas nas mudanças
- Semelhante ao versionamento de código fonte, porém agora, para todos os ICs

Mudança em Uma Liberação

Servidor XYZ v1.0 é diferente do mesmo servidor XYZ v2.0



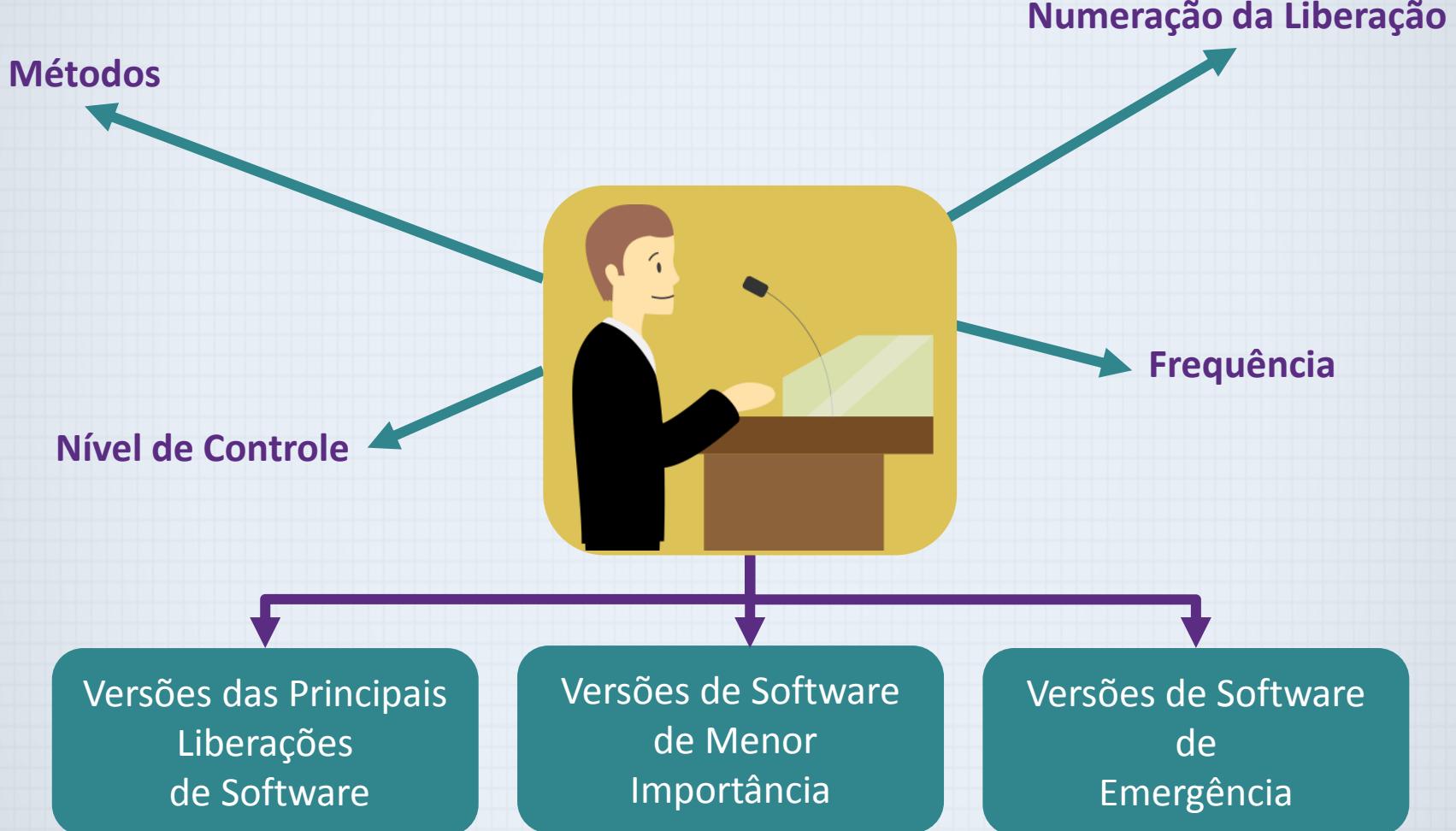
Baseline versão 2.5.32 contém:

- Servidor XYZ v1.0
- CRM 1.6.2
- Aplicação: 15.60.0
- Sistema Comercial 9.0

- Serve para voltar à situação inicial se der problemas nas mudanças

- Semelhante ao versionamento de código fonte, porém agora, para todos os ICs

Política de Liberação



Identificação da Liberação

As liberações devem ser identificadas de forma exclusiva de acordo com um esquema definido na política de liberação. A identificação da liberação deve incluir uma referência ao Item de Configuração que ele representa e um número de versão que muitas vezes têm duas ou três partes.

Sistema de Recursos Humanos



Grandes liberações:



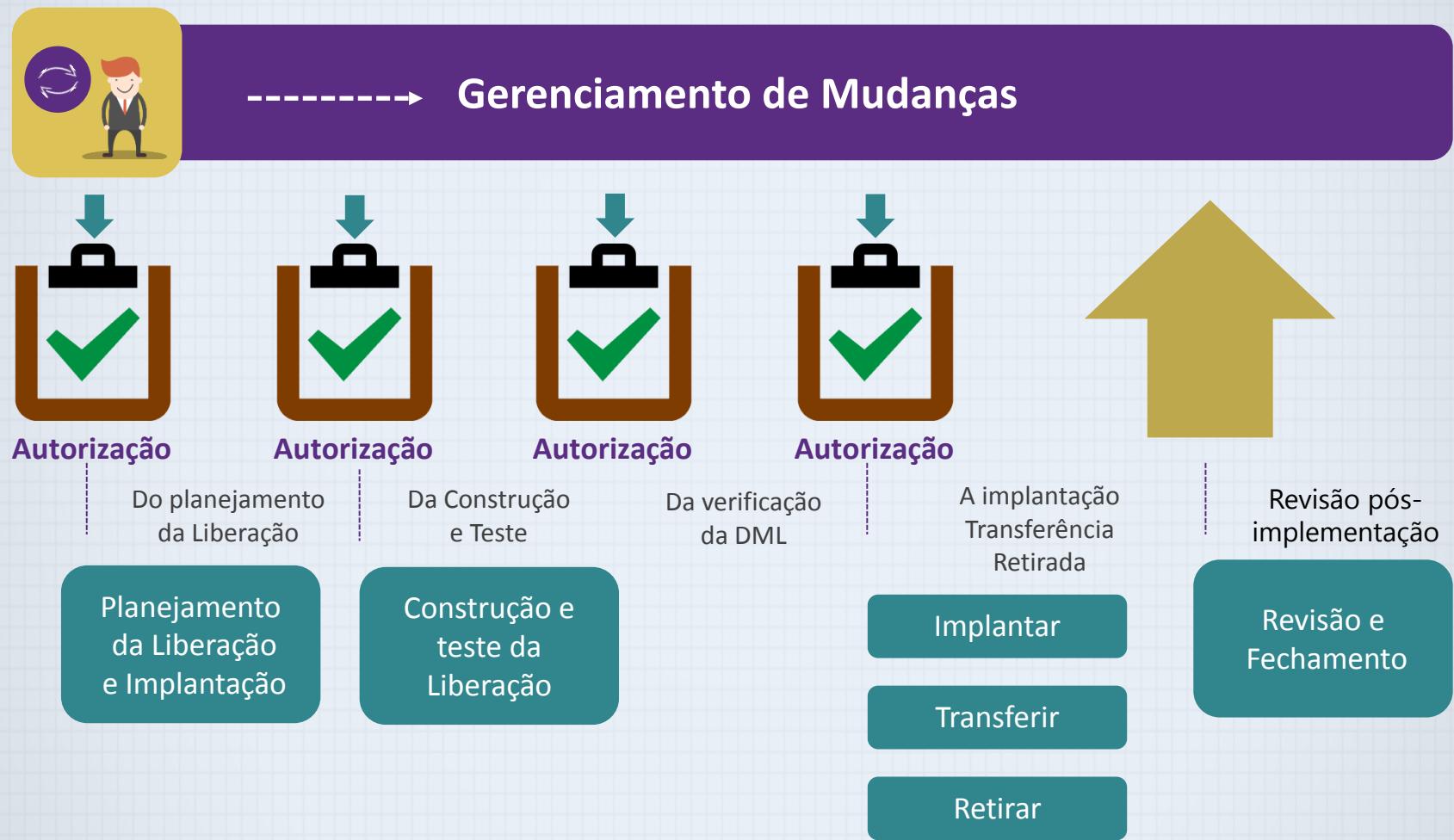
Liberações menores:



Liberação de correção de emergência:



As quatro etapas da liberação e implantação



Opções para Liberação e Implantação

Big Bang



Abordagem Faseada



Empurre (push)



Puxa (pull)



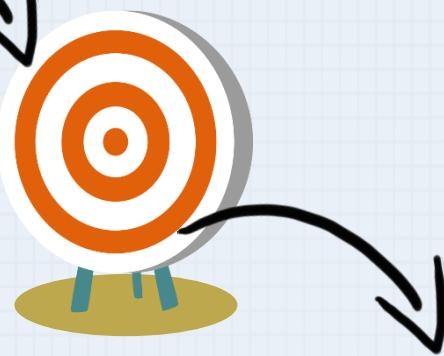
Automatizada



Manual



Gerenciamento do Conhecimento



Garantir que informações corretas sejam disponibilizadas ao longo de todo o ciclo de vida do serviço, permitindo que pessoas competentes possam tomar decisões informadas.

Visão Geral

Objetivos

- Permitir que o prestador de serviço torne-se mais eficiente e melhore a qualidade do serviço entregue, aumentando a satisfação e reduzindo o custo do serviço.
- Compreensão clara e comum do valor que oferecem seus serviços aos clientes e as formas em que os benefícios são percebidos a partir da utilização desses serviços.
- Informações adequadas:
 - Quem utiliza os seus serviços
 - O estado atual do consumo do serviço
 - Limitações da prestação de serviço
 - Dificuldades de realizar plenamente os benefícios esperados do serviço.

Benefícios

Parar de reinventar a roda

A utilização mais eficiente dos recursos

A organização melhore continuamente



Dado-Informação-Conhecimento-Sabedoria



Dado é um conjunto de fatos discretos sobre eventos



Informação surge ao se contextualizar o dado, possuindo algum significado e já permitindo tirar conclusões, sendo possível responder a tais questionamentos: Quem? O que? Quando? Onde?



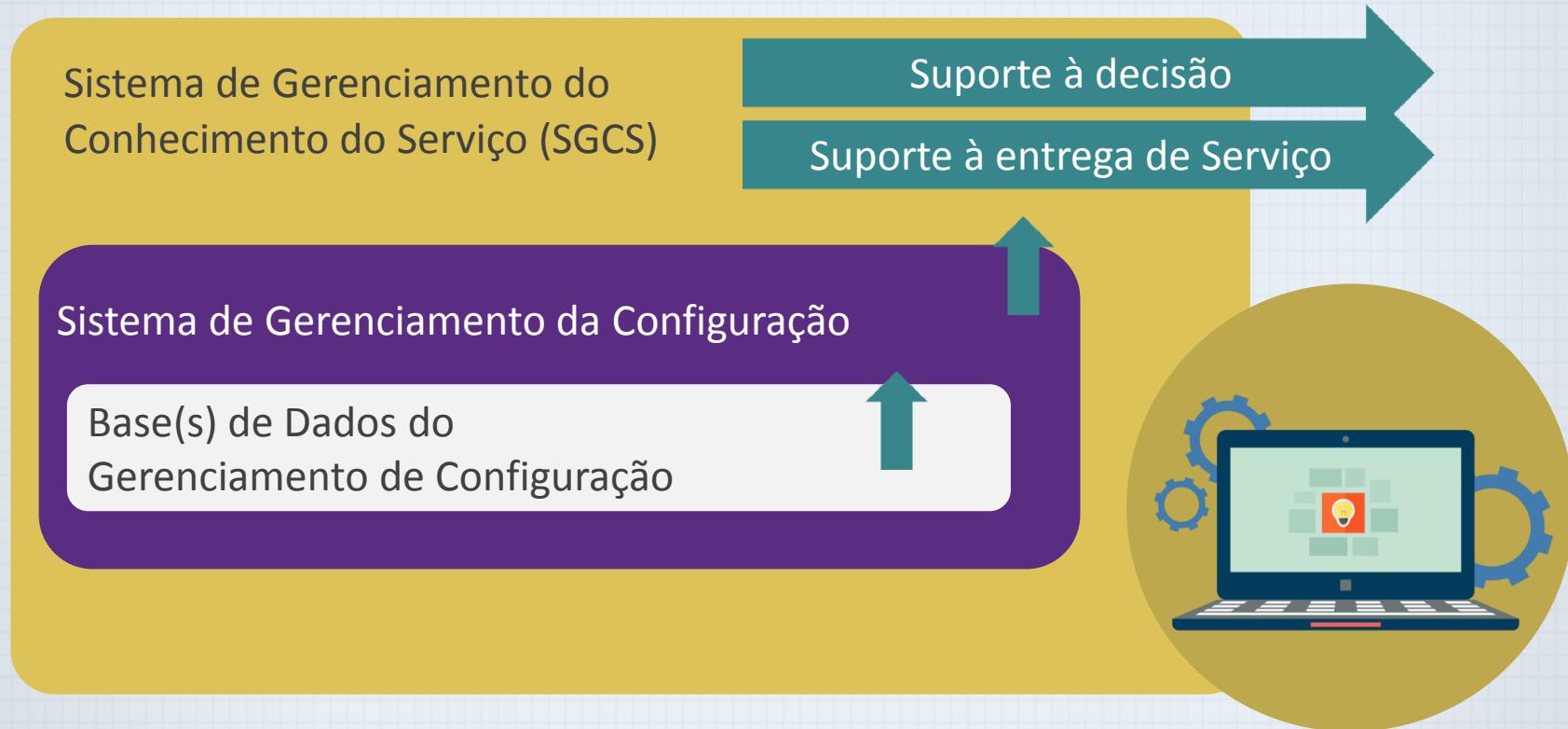
Conhecimento é composto de experiências tácitas, ideias, *insights*, valores e julgamentos de indivíduos. Transforma a informação em algo que possa ser usado



Sabedoria é a habilidade de julgar e tomar decisões corretamente

DICS, Dado – Informação – Conhecimento – Sabedoria (*DIKW, Data – Information – Knowledge – Wisdom*)

Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço (SGCS)



Quem Toma as Decisões?



Executivos de TI
opinam tecnicamente?



Analistas tomam as
decisões estratégicas?

Está faltando o
Gerenciamento do
Conhecimento



Não tem indicadores? Defina quem são as pessoas:

- Estratégicas
- táticas
- operacionais

• Gere relatórios

• Mensure resultados

• Colete os números

• Entregue mensalmente aos executivo

Resumo

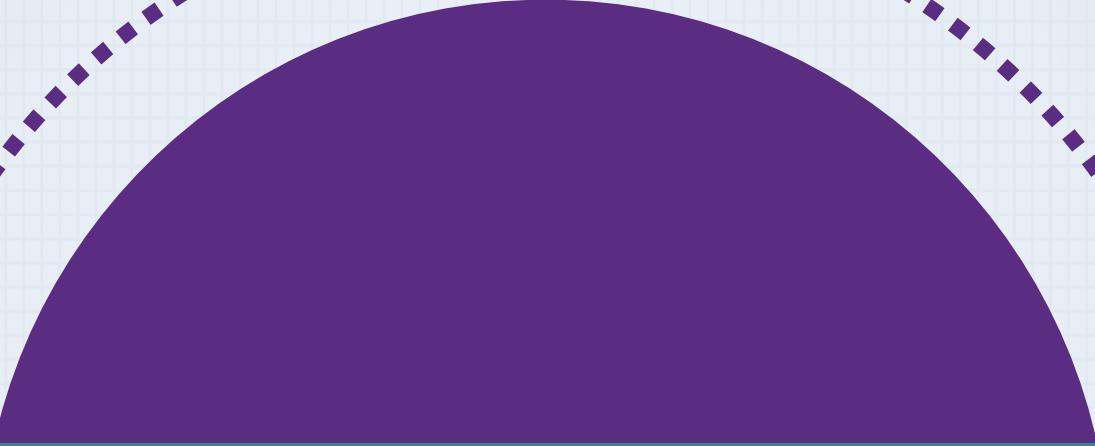
Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Planejamento e Suporte da Transição
- Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento do Conhecimento



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 6

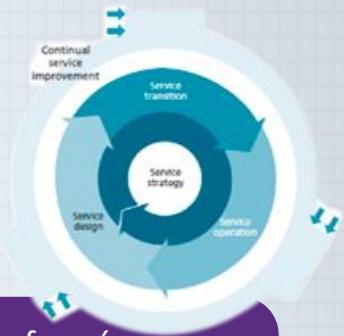
**Processos da Fase
Operação de Serviços**

O que veremos neste módulo?

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Eventos
- Cumprimento de Requisições
- Gerenciamento de Acessos



Objetivos: Operação de Serviço (SO)

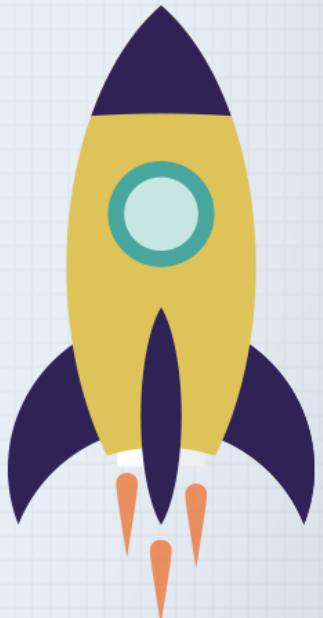


- A **fase** de operação de serviço é focada principalmente na gestão dos serviços de TI, essa fase é responsável por coordenar e desempenhar as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários de negócio e clientes. A operação de serviço também gerencia a tecnologia que é usada para entregar e dar suporte a serviços

Lidar com o conflito entre a manutenção do dia-a-dia, do “status quo” e a adaptação às mudanças do ambiente de negócios e tecnológico, realizando um equilíbrio entre as prioridades.

Permitir a eficácia e eficiência na entrega e suporte de serviços de TI

- Proporcionar estabilidade
- Orientar-se por processos, métodos e ferramentas
- Apoiar as operações



O papel da comunicação na Operação de Serviço



Gerenciamento de Incidente



Restabelecer o funcionamento normal do serviço o mais rapidamente possível e minimizar o impacto negativo nas operações de negócios, garantindo assim, os melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e da disponibilidade

Incidente



Uma interrupção não planejada em um serviço ou redução na qualidade do serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não impactou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha de um disco de um espelhamento.

Modelos de Incidente



- Muitos incidentes não são novos, normalmente é algo que já aconteceu e pode acontecer novamente. Por esta razão, muitas organizações serão beneficiadas pela definição padrão de modelos de incidentes e aplicá-los adequadamente quando ocorre.

Podem exigir um tratamento especializado e devem incluir:

Os passos que devem ser tomadas para lidar com o incidente

A ordem cronológica das etapas ou dependências

Responsabilidades

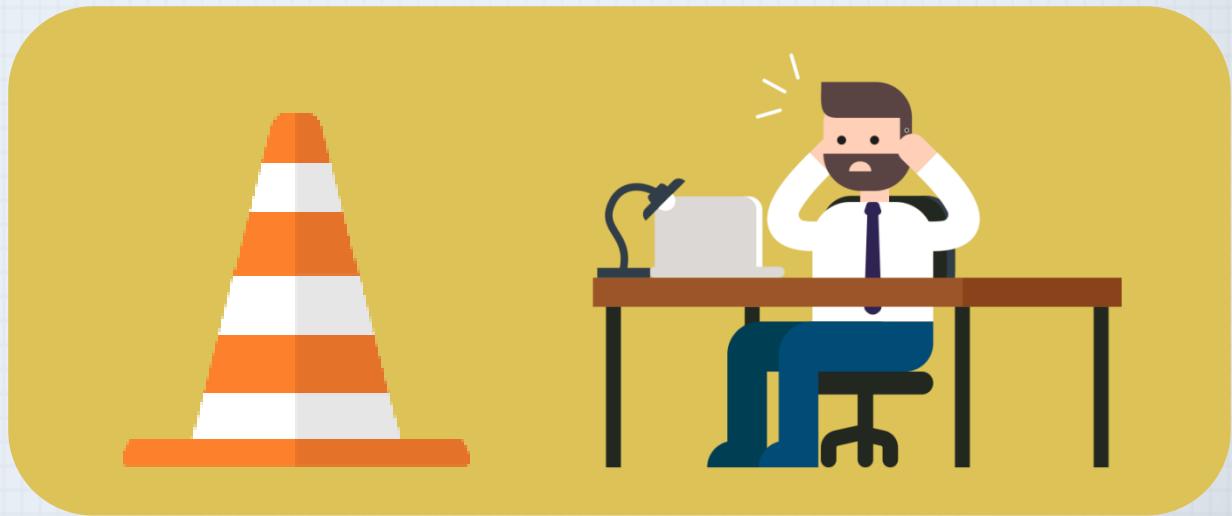
Prazos e limites para a conclusão das ações

Os procedimentos de escalação

Todas as atividades necessárias para a preservação de provas

Incidente Grave

- ✓ Procedimento separado
- ✓ Não é um problema
- ✓ Incidentes menos graves podem ser tratados da mesma forma
- ✓ Nem todos os incidentes graves precisam ser tratados desta forma



Incidente ou Problemas?



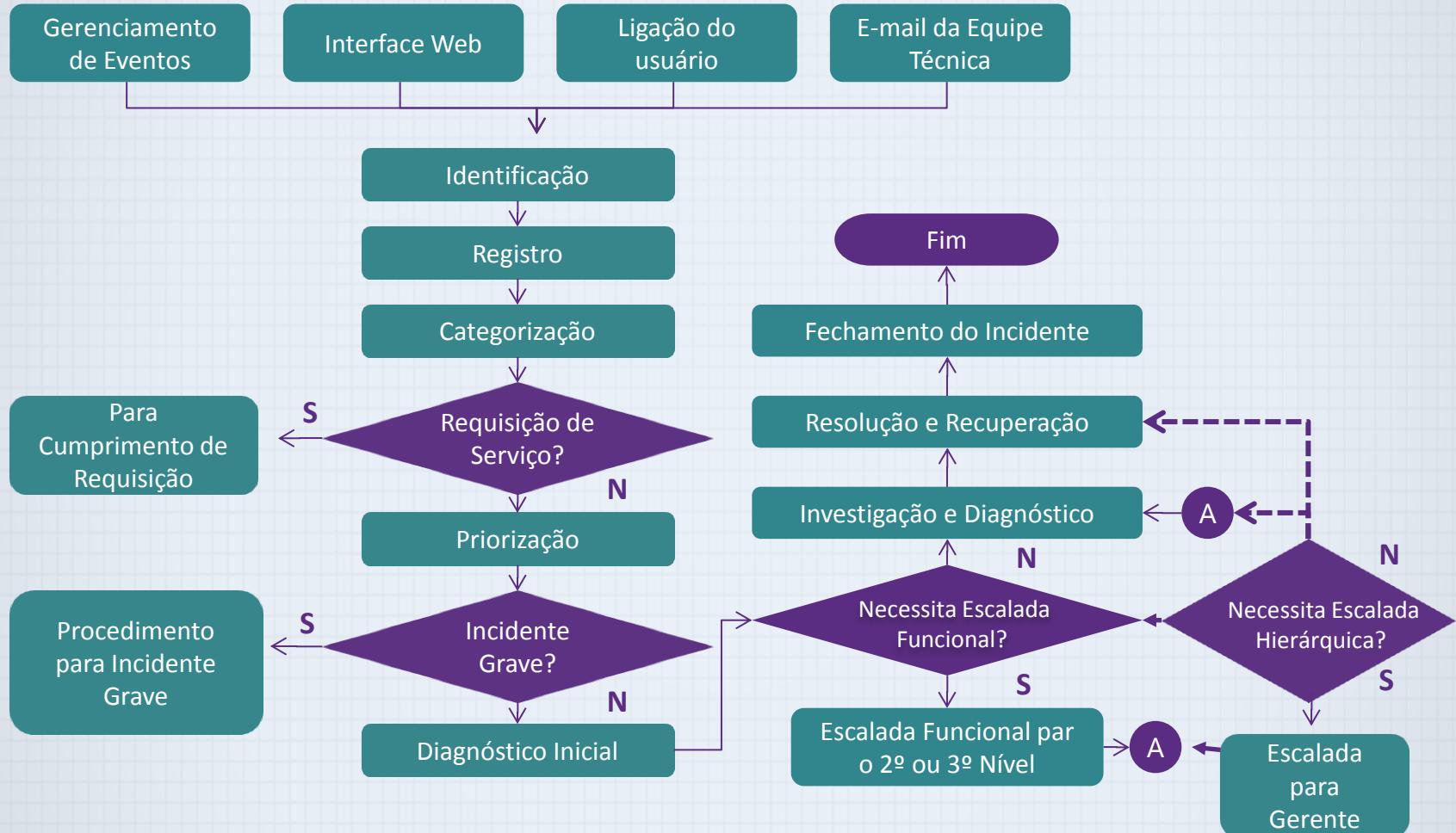
- Se acontecer novamente, fazer o procedimento de novo
- Quantas vezes necessário
- Mas isso tem limite!

Através do
Gerenciamento
de Problemas



Até o perfil
profissional
é diferente

Processo de Gerenciamento de Incidentes



Impacto, urgência e prioridade

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5



Código de Prioridade	Descrição	Início de Atendimento
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejando	Planejada

Gerenciamento de Problemas



Prevenir a ocorrência de Problemas e seus Incidentes resultantes, eliminar Incidentes recorrentes e minimizar o impacto dos Incidentes que não podem ser prevenidos

Terminologia

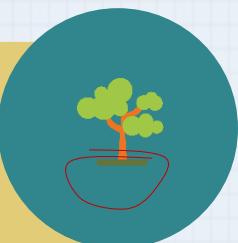
Problema

A causa desconhecida de um ou vários incidentes



Causa-raiz

A causa que provoca um ou mais incidentes



Gerenciamento de Problema

Diagnosticar a causa raiz de incidentes



Erros Conhecidos

Um Problema cuja causa foi diagnosticada



Reativo de Problemas:

São semelhantes aos do Gerenciamento de Incidentes

Reativo

Proativo de Problemas:

Identificar os erros antes que se percam

Proativo

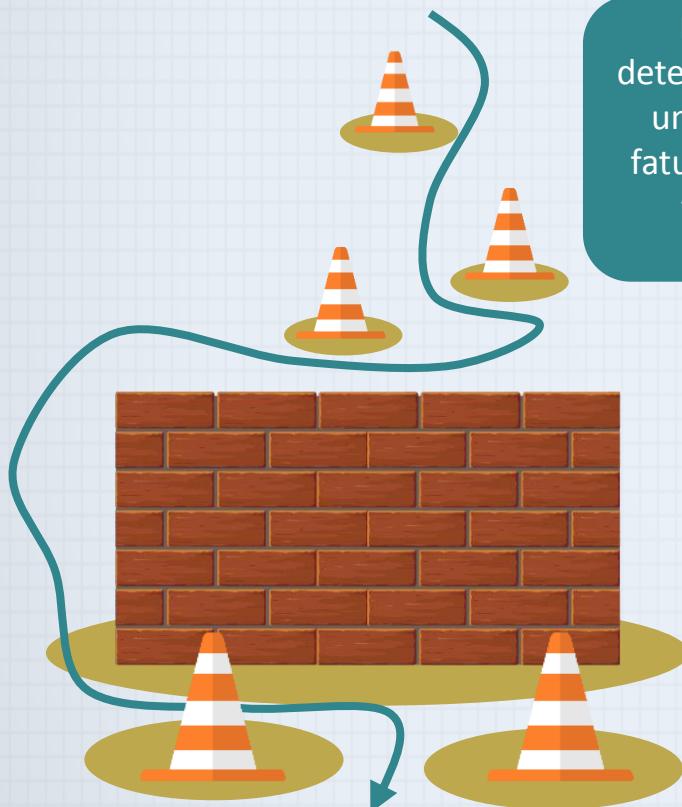
Problema Grave (*Major Problem*)

Revisão para análise:

- As coisas que foram feitas corretamente
- As coisas que foram feitas erradas
- O que poderá ser feito melhor no futuro
- Como prevenir a recorrência
- Se o terceiro é responsável, quais são as ações necessárias



Solução de Contorno



Uma solução de contorno (*Workaround*) é uma ação que visa à recuperação do serviço de TI que apresentou falhas

POR EXEMPLO: uma alteração manual pode ser feita em um determinado arquivo de entrada de um sistema que vai permitir que um programa execute com sucesso e permita que o processo de faturamento complete satisfatoriamente, mas é importante que os trabalhos de resolução permaneçam constantes, onde tal se justifique.

Mesmo que um solução de contorno seja encontrada, é importante que o registro do problema permaneça aberto



Gerenciamento de Problema no Incidente



Gerenciamento
de Incidentes
recupera os
serviços

Paralelamente o
Gerenciamento de
Problemas
investiga a causa

- Naturalmente: Reboot
- Normalmente: Resolve



E a
origem
do fogo?

Preservar
as provas

Solução de Contorno:



se a luz
acabar?



se o
sistema
parar?



se o
fogo
surgir?

Base de Dados de Erro Conhecido

Cuidado com dados
duplicados

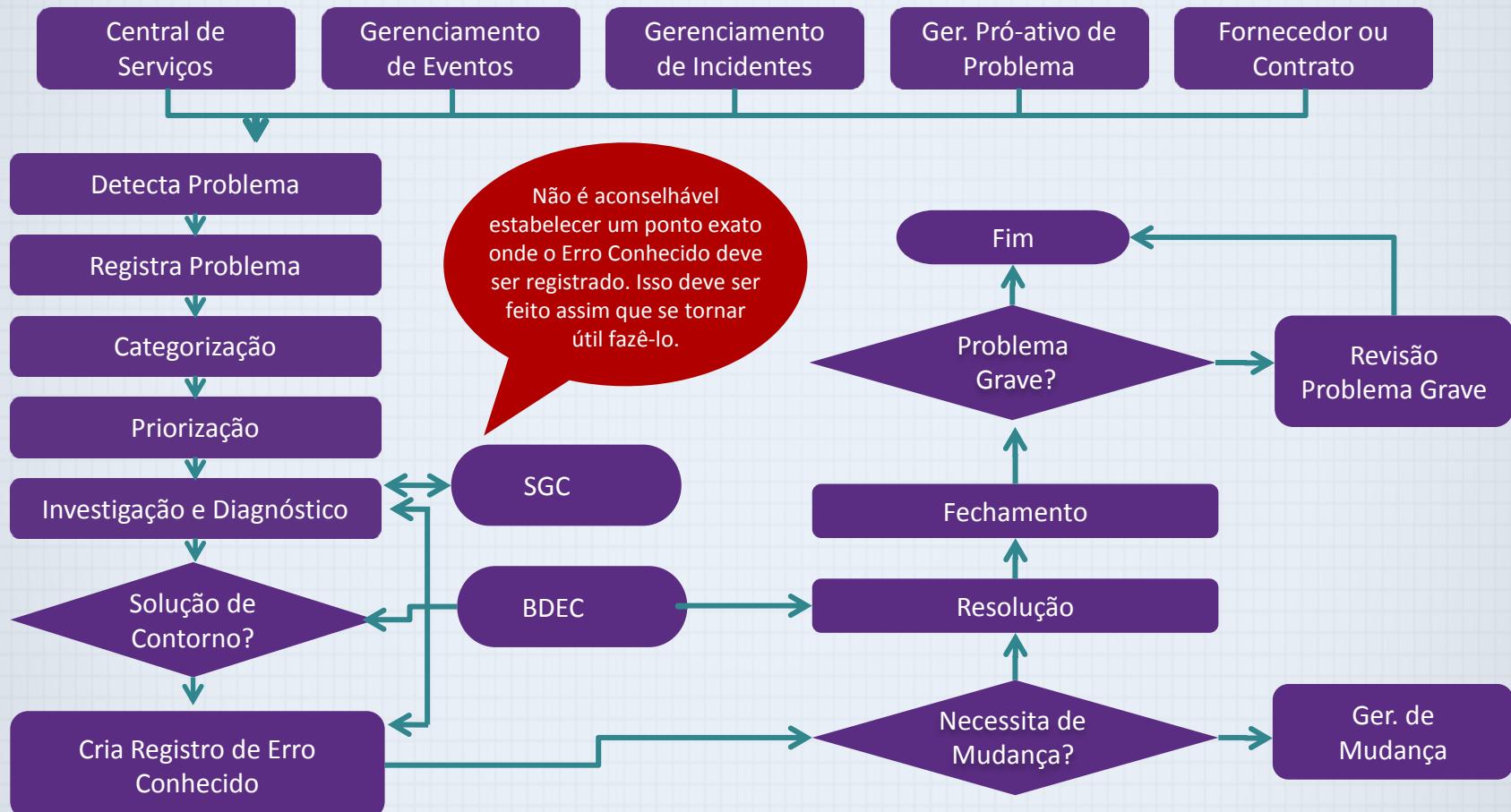
Sob controle do Ger. de
Problemas

Faz parte do BDGC

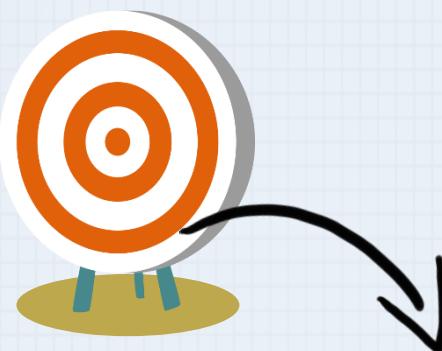


- **Base de Dados de Erro Conhecido - BDEC** (*Know Error Data Base - KEDB*)
- Dados de Incidentes
- Histórico de Problemas
- Detalhes sobre falhas e sintomas associados
- Solução de Contorno
- Ações de resolução de problemas
- Ações de recuperação do Serviço

Gerenciamento Reativo de Problemas



Gerenciamento de Evento



A habilidade de detectar eventos, interpretá-los e determinar a adequada ação de controle.

Evento

Um evento pode ser definido como qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tem importância



- Ferramenta de Monitoramento Ativo → determinar o seu status e a disponibilidade
- Ferramenta de Monitoramento Passivo → detectam e correlacionam alertas operacionais ou comunicações geradas pelos ICs

Tipos de Eventos e Alertas

Eventos



Informativo



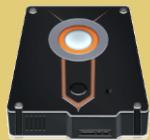
Ex. Usuário conectado em um aplicativo

Alertas



Aviso que um limite foi atingido

Aviso



Ex. Espaço em disco aproximando do limite

Exceção

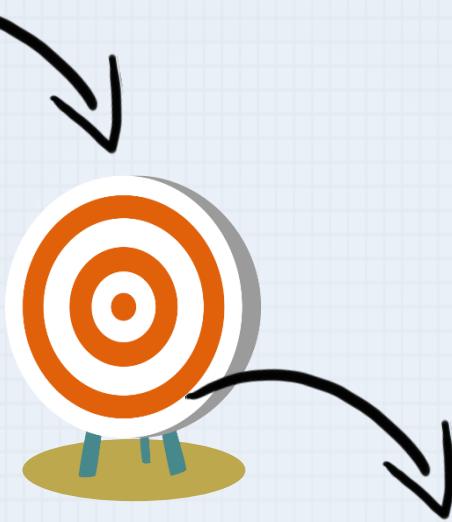


Ex. O serviço de correio está fora do ar

Criados e gerenciado por ferramentas

Gerenciados pelo Gerenciamento de Evento

Cumprimento de Requisição



Se preocupa com o atendimento das solicitações dos usuários finais com métodos consistentes e repetíveis

Conceitos Básicos



Requisição de Serviço (*Service Request*)

- Requisição de Serviço normalmente são pequenas mudanças de baixo risco e de baixo custo, que ocorrem com grande frequência, ou seja, conforme o processo de Gerenciamento de Mudanças, categorizado como uma Mudança Padrão.



Modelo de Requisições (*Request Models*)

- Solicitações de Serviços ocorrem frequentemente e requerem seu atendimento através de maneira consistente, de forma a atender os níveis de serviço acordados.



Papéis e Responsabilidades

O atendimento inicial é manuseado pela Central de Serviço (*Service Desk*) e pelo grupo de Gerenciamento de Incidentes, porém as outras funções, tais como a de Operação, Gerenciamento de Facilidades e áreas de negócios podem, eventualmente, auxiliar no atendimento de uma requisição.

Gerenciamento de Acesso



Fornecer aos usuários autorizados o direito de utilizar um serviço; protegendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos serviços.

Conceitos Básicos

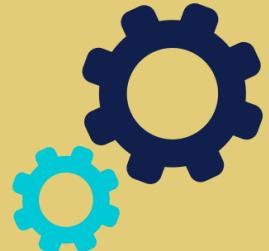
Acesso (Access)



Identidade (Identity)



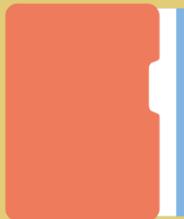
Direitos (ou privilégios) (Privileges)



Serviços ou Grupos de Serviço (Service / Service Group)



Serviços de Diretório (Directory Services)



Resumo

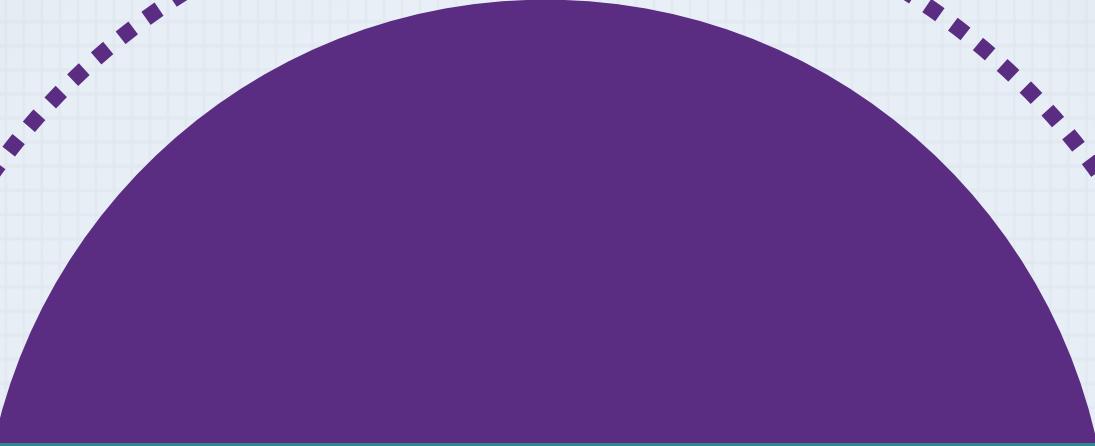
Principais itens vistos neste módulo foram:

- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Eventos
- Cumprimento de Requisições
- Gerenciamento de Acessos



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 7

Processo da Fase
Melhoria Contínua

O que veremos neste módulo?

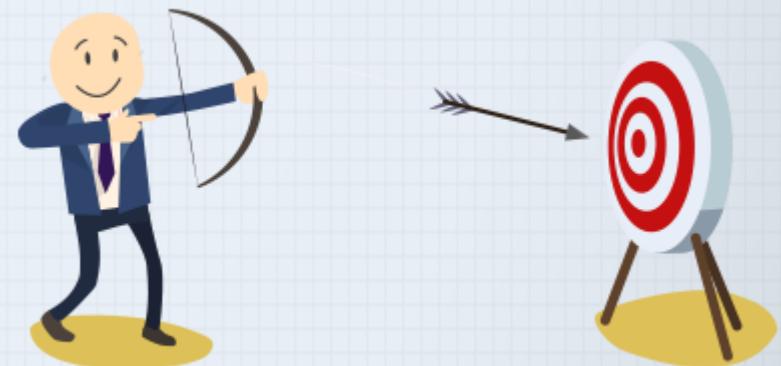
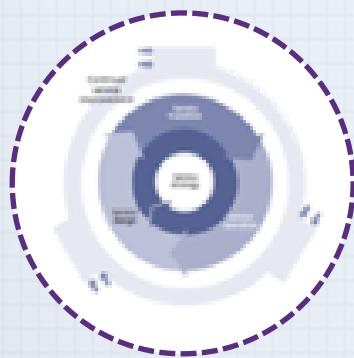
- Objetivos da MCS
- Registro da MCS
- Modelo de Melhoria
- Importância da Medição
- Baseline
- Tipos de Métricas
- Ciclo de Deming - PDCA
- As 7 etapas para a melhoria



Objetivos: Melhoria Contínua do Serviço

A fase da Melhoria Contínua de Serviço – MCS (*Continual Service Improvement – CSI*) se preocupa com a revisão, análise e recomendações sobre oportunidades de melhoria em cada fase do ciclo de vida, ou seja, a fase Estratégica, fase de Desenho, fase de Transição e a fase de Operação, isso inclui também a revisão e a análise dos resultados dos níveis de serviços atingidos, identificando e implementando as atividades que visam melhorar a qualidade dos serviços e, a eficácia e a eficiência dos processos de gerenciamento de serviços de TI.

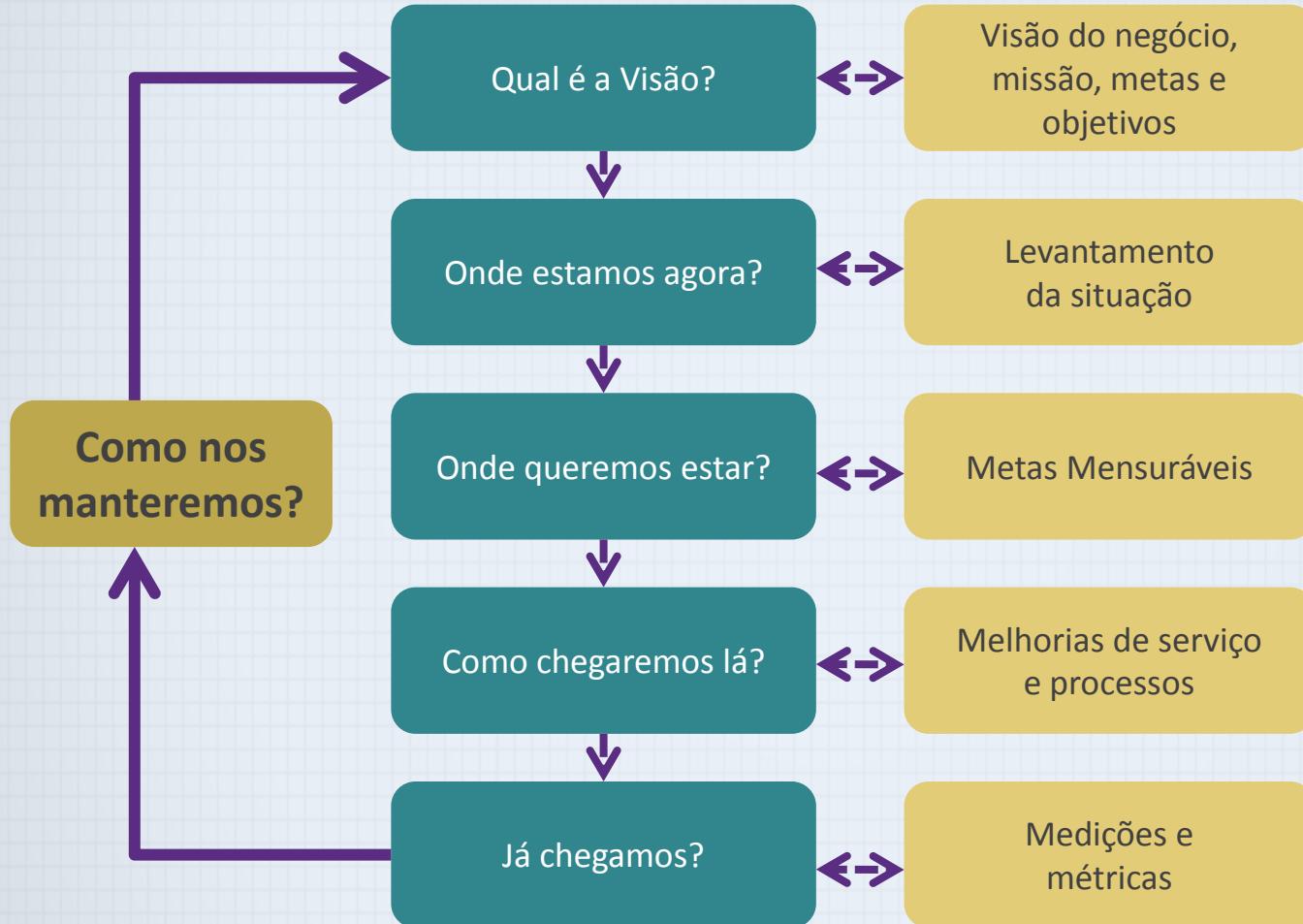
- Garantir uma melhoria contínua
- Garantir que os serviços e os recursos melhorem e amadureçam continuamente



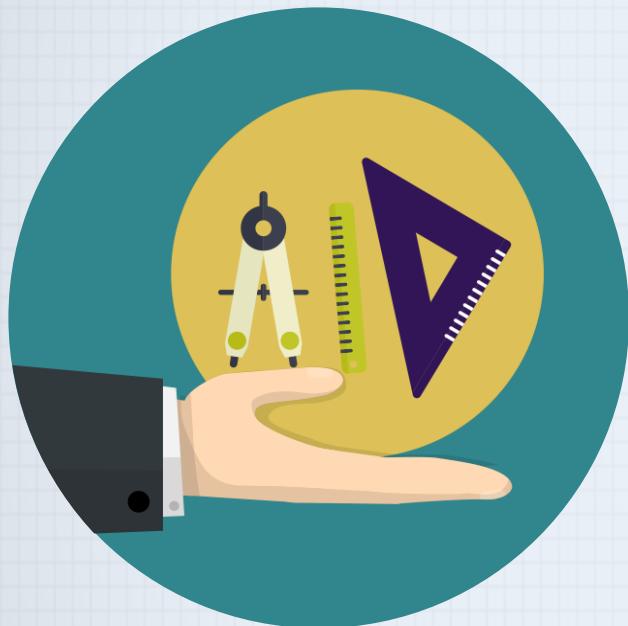
Registro da MCS

Objetivo		
Para gravar oportunidades de melhoria		
Classificadas como:		
Pequena	Média	Grande
Categorizada quanto ao prazo de retorno:		
Rápido	Médio	Longo prazo
Priorizadas de acordo com:		
Os benefícios à serem alcançados		
Mantida como parte do SGCS a fim de:		
Dar visibilidade	Iniciativas sejam coletadas e gravadas	Benefícios sejam mensurados
Fornece uma visão das atividades de forma:		
Coordenada		Consistente
Interface com:		
Gerenciamento de Problemas	Gerenciamento de Capacidade	Gerenciamento de Mudança
Responsabilidade pela produção e suporte:		
Gerente de MCS		

Modelo de Melhoria



Importância da Medição



Você não pode gerenciar o que não pode controlar

Você não pode controlar o que não pode medir

Você não pode medir o que é desconhecido

- Serve para Validar / Direcionar / Justificar / Intervir

Baseline



- É um ponto de partida
- Utilizada para comparações futuras
- Sejam reconhecidas por todos
- Primeiros esforços são a base, caso não haja histórico

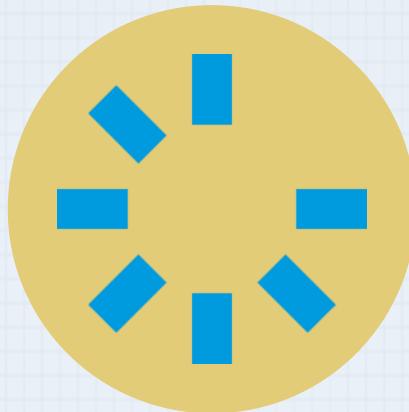
Tipo de Métrica



Métricas de Tecnologia

Associada a um componente

Mede Disponibilidade



Métricas de Processo

Medem a saúde do processo

KPI e FCS

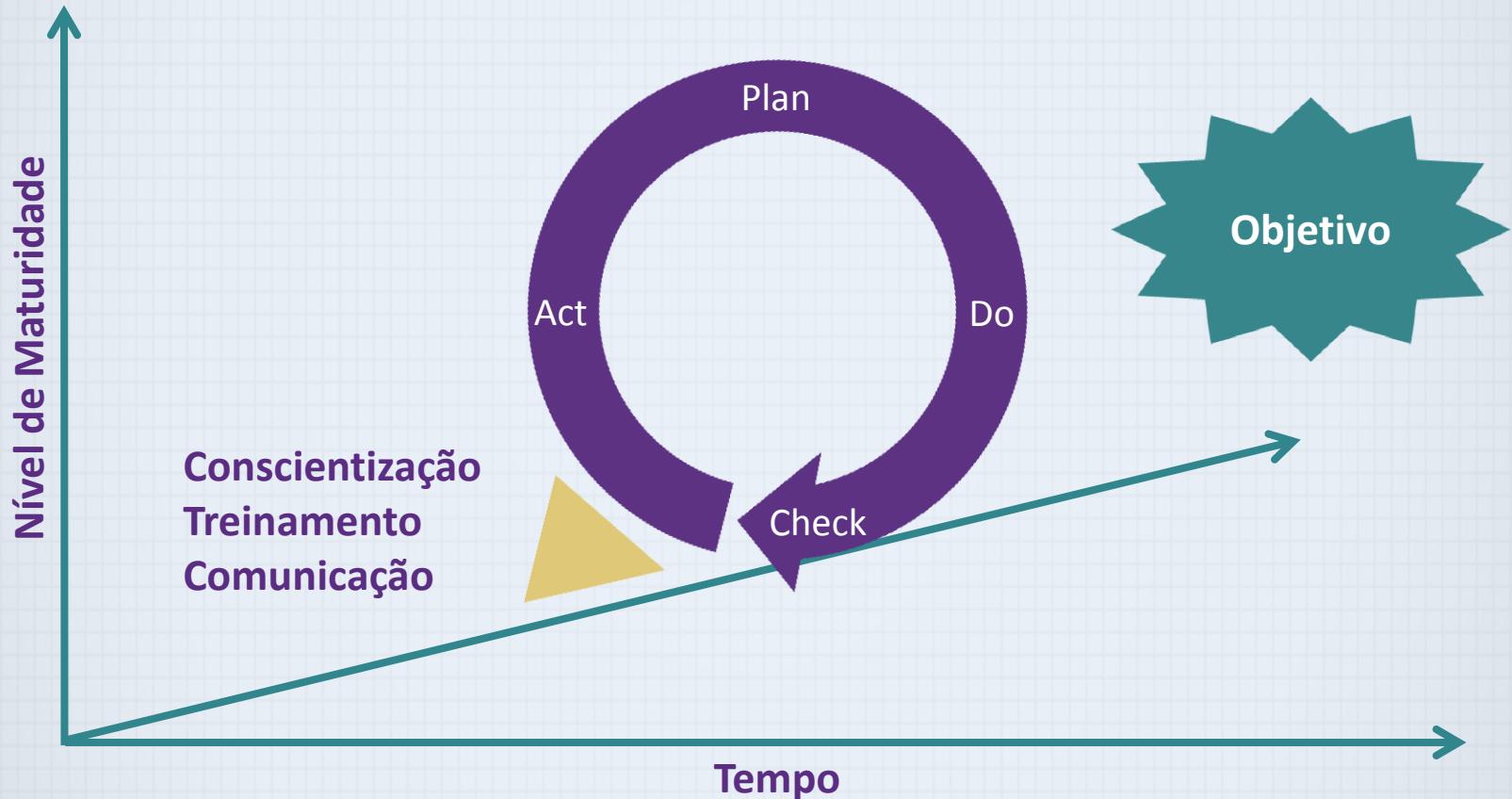


Métrica de Serviço

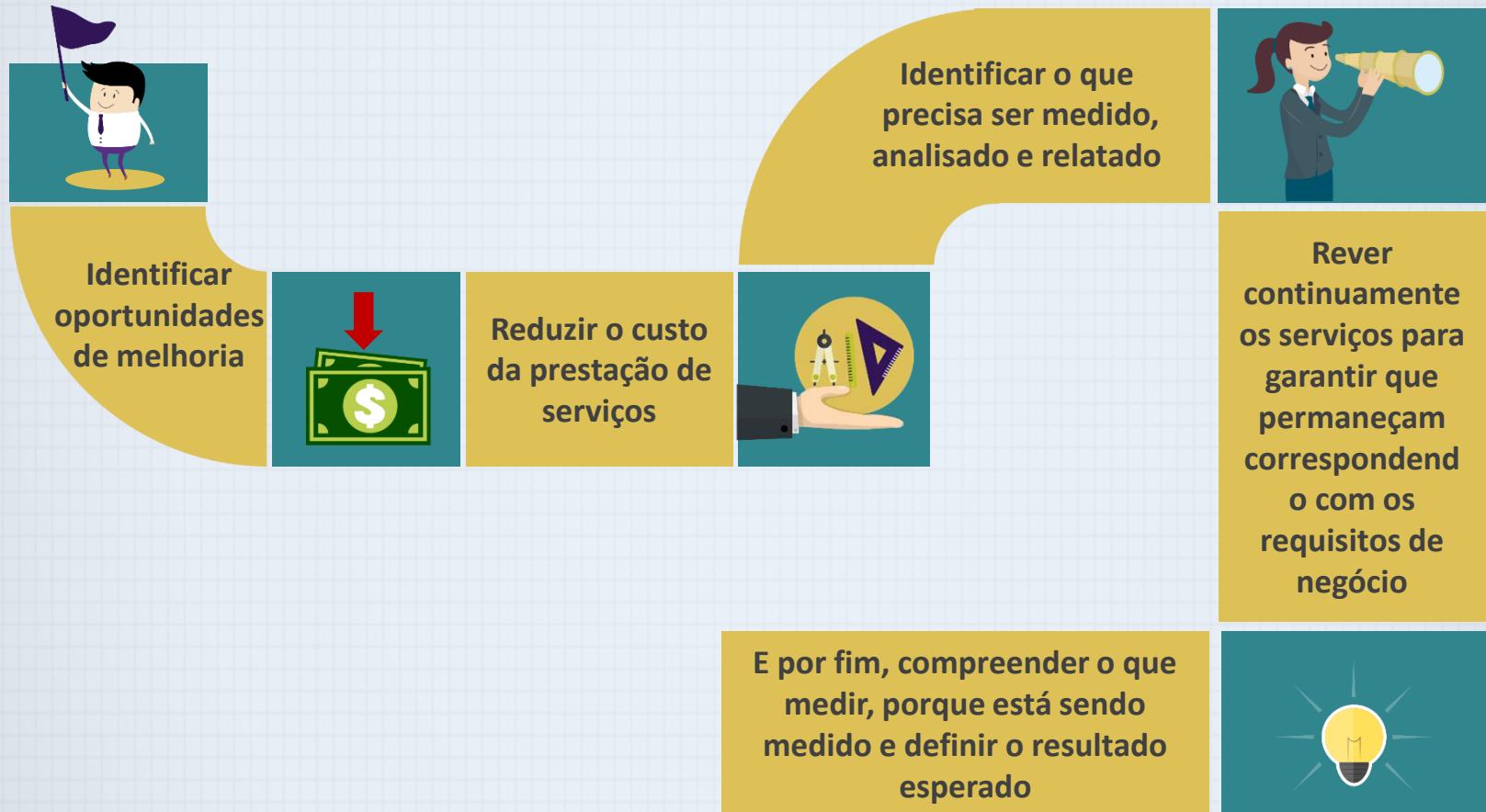
Medem resultados do cliente

Serviço ponta-a-ponta

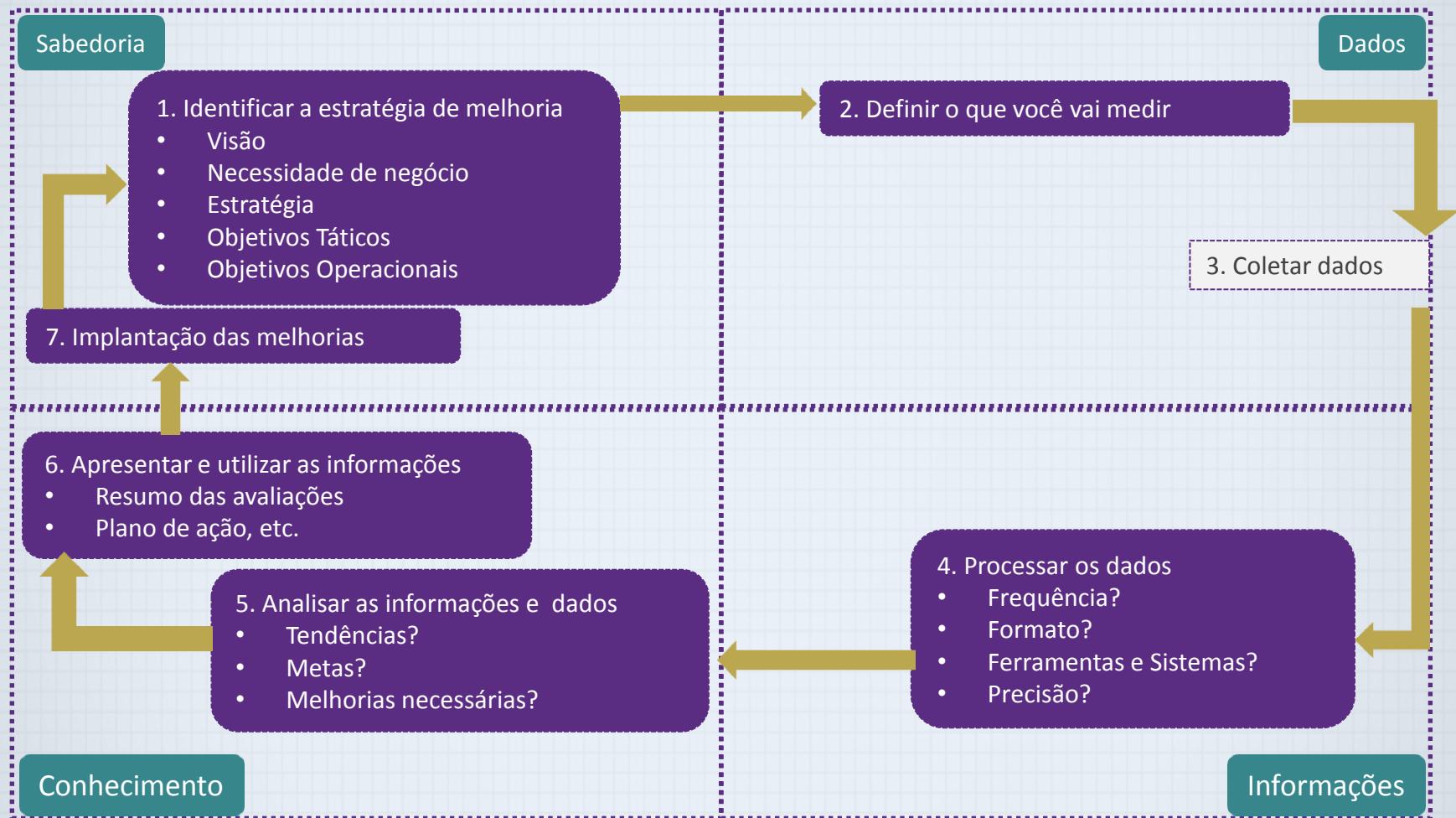
Ciclo de Deming - PDCA



Objetivos das sete etapas para a Melhoria



As sete etapas para a melhoria



Usando as Sete Etapas para a Melhoria



São importantes para se realizar melhorias na organização de TI

Oportunidades de melhoria? Abra um “chamado” registrando na MCS

Exemplo:

- Aumento de chamados
- Muitos projetos

Contratar novos funcionários?

- Coleta dados
- Análise das informações
- Acrescenta conhecimento
- E toma-se a decisão

Resumo

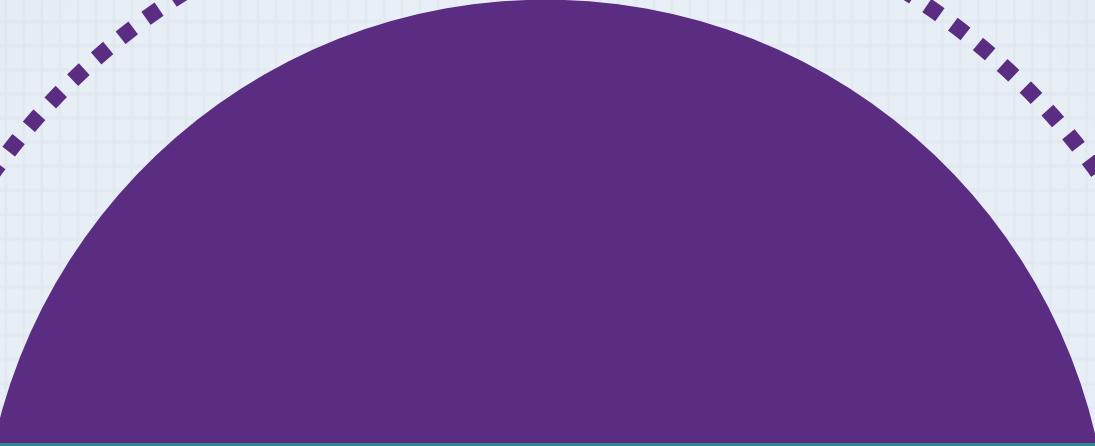
Os principais itens vistos neste módulo foram:

- Objetivos da MCS
- Registro da MCS
- Modelo de Melhoria
- Importância da Medição
- Baseline
- Tipos de Métricas
- Ciclo de Deming - PDCA
- As 7 etapas para a melhoria



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo

OFICIAL



Área de Aprendizagem

www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 8

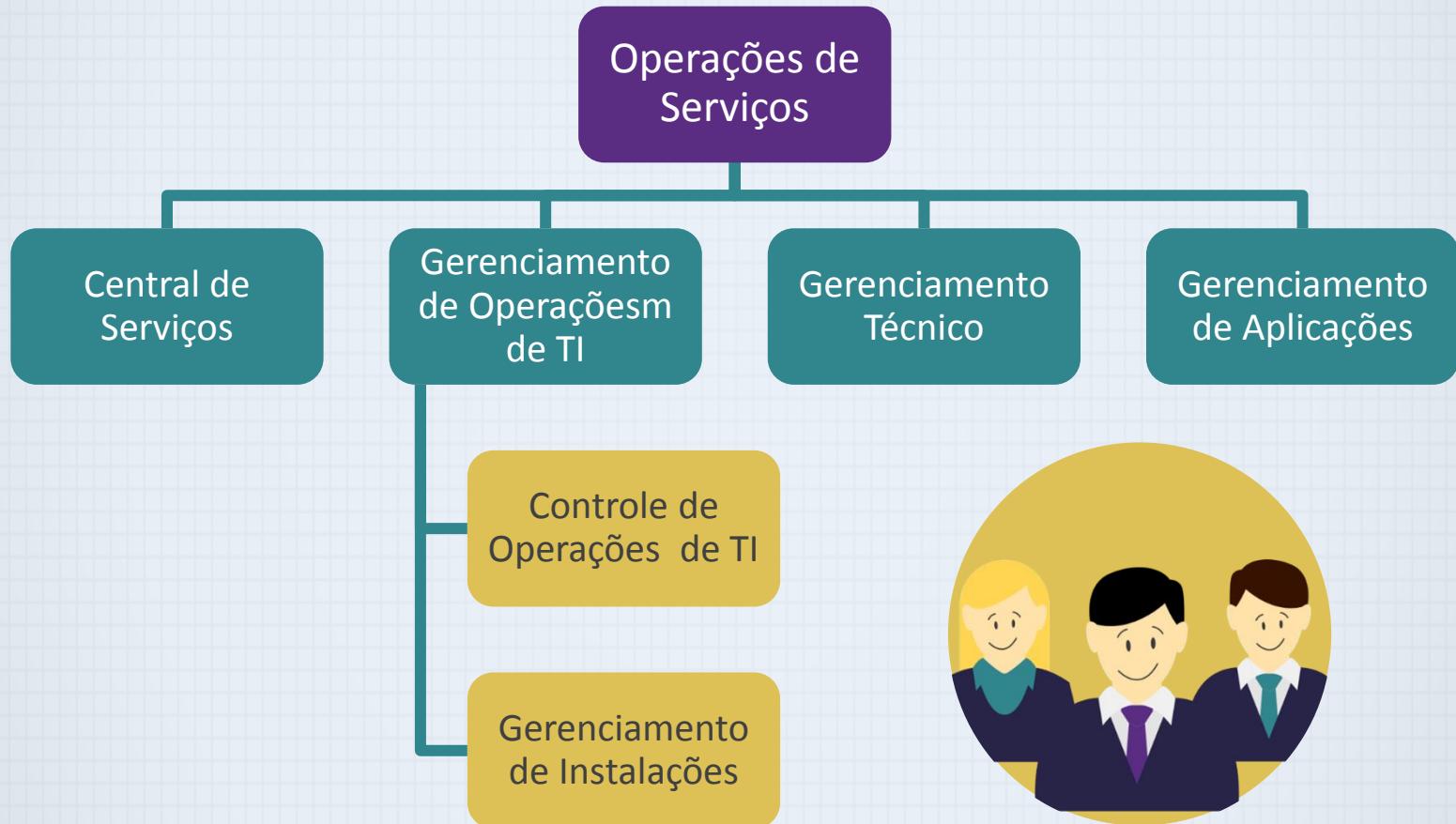
Funções

O que veremos neste módulo?

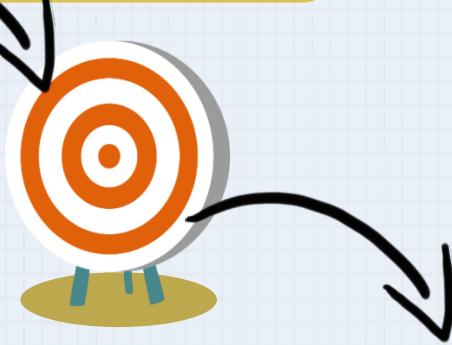
- Conceito de Funções
- Central de Serviços
- Gerenciamento de Operações de TI
- Gerenciamento Técnico
- Gerenciamento de Aplicações



Conceito de Funções



Central de Serviços



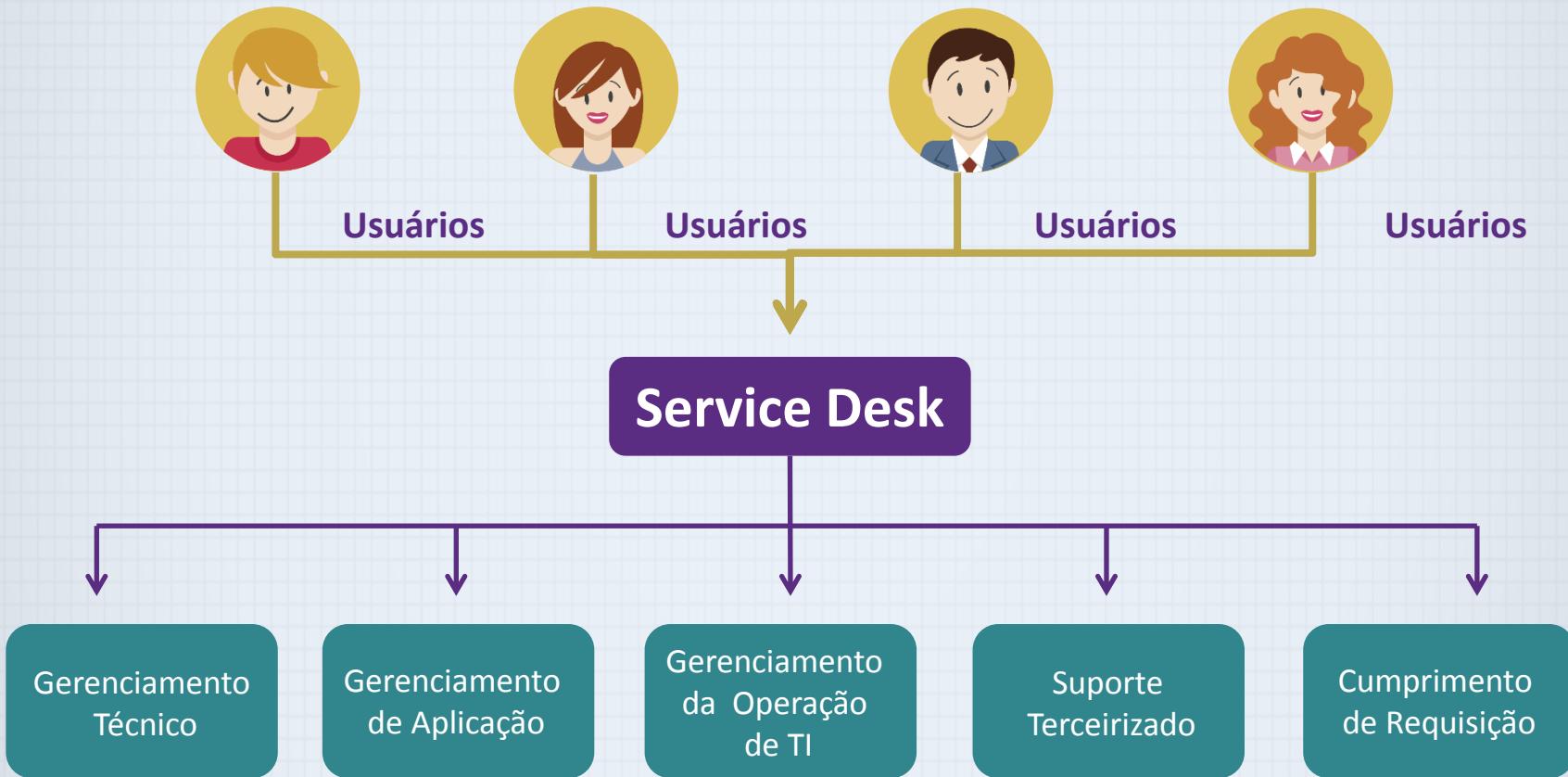
Restabelecimento de serviço normal para os usuários o mais rapidamente possível, a fixação de um falha técnica, que poderia também envolver o cumprimento de uma solicitação de serviço ou responder a uma consulta.

Responsabilidades

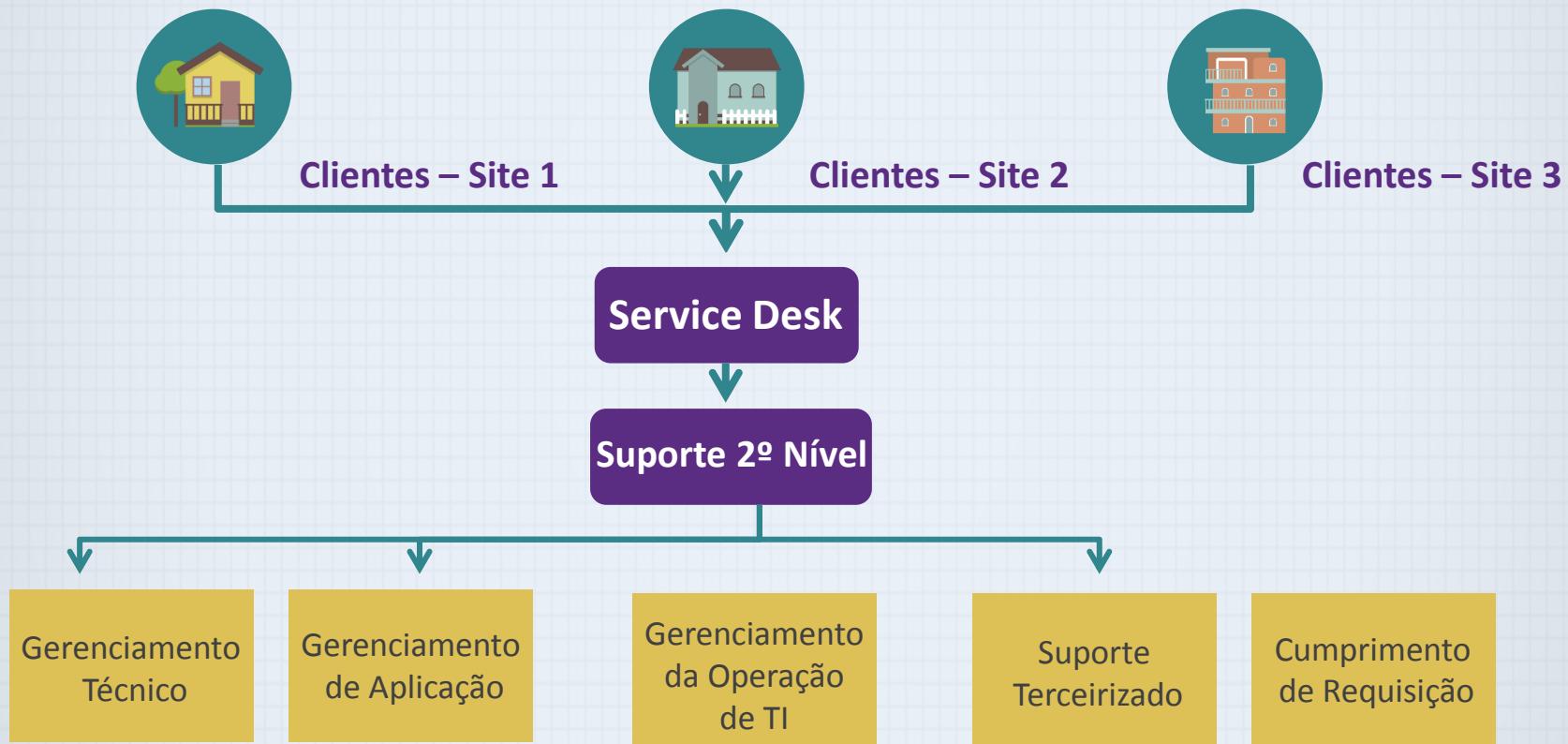


- Registrar todos os incidentes e requisições de serviço
- Prover investigação e diagnósticos iniciais
- Resolver incidentes e requisições de serviço
- Escalar incidente e requisições de serviço
- Manter os usuários informados sobre o progresso
- Fechar todos os incidentes, requisições e outras chamados
- Conduzir pesquisa de satisfação com o cliente
- Comunicação com os usuários
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento da Configuração

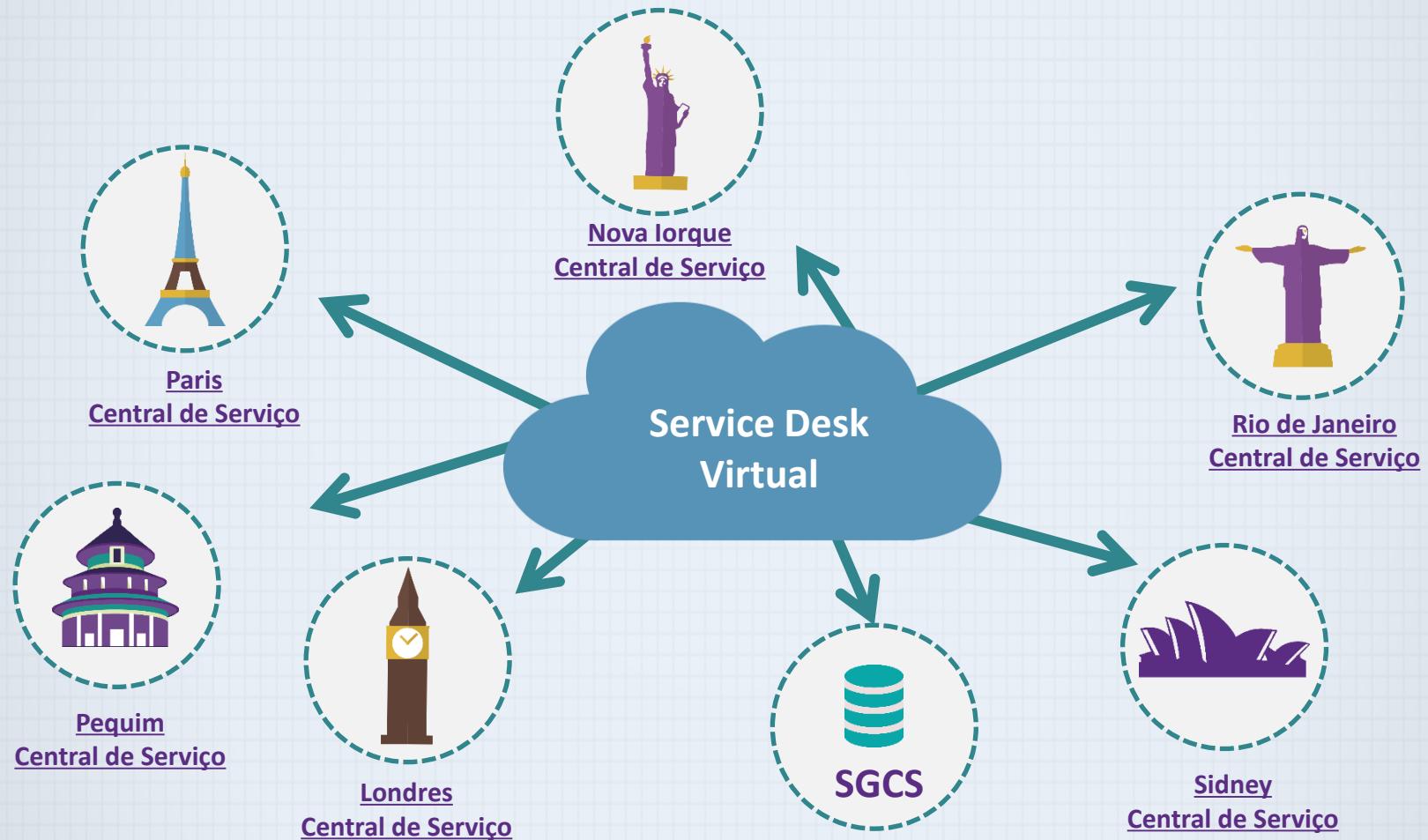
Estrutura Organizacional: Service Desk Local



Estrutura Organizacional: Service Desk Centralizado



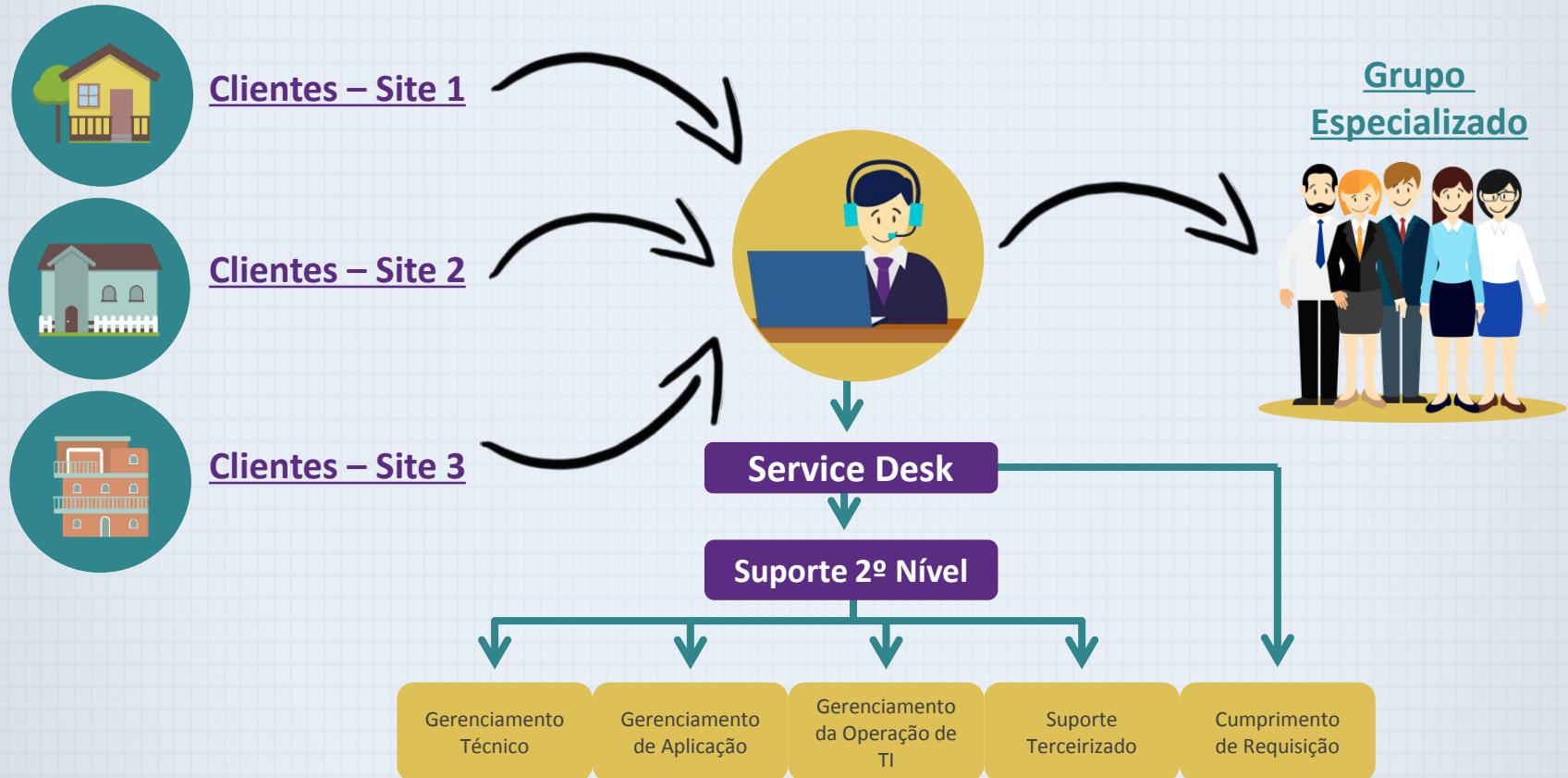
Estrutura Organizacional: Service Desk Virtual



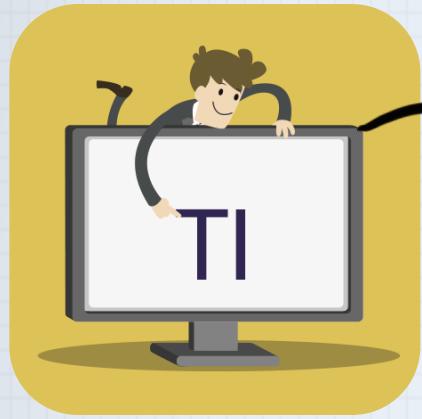
Estrutura Organizacional: Service Desk “Follow the Sun”



Estrutura Organizacional: Service Desk de Grupos Especializados

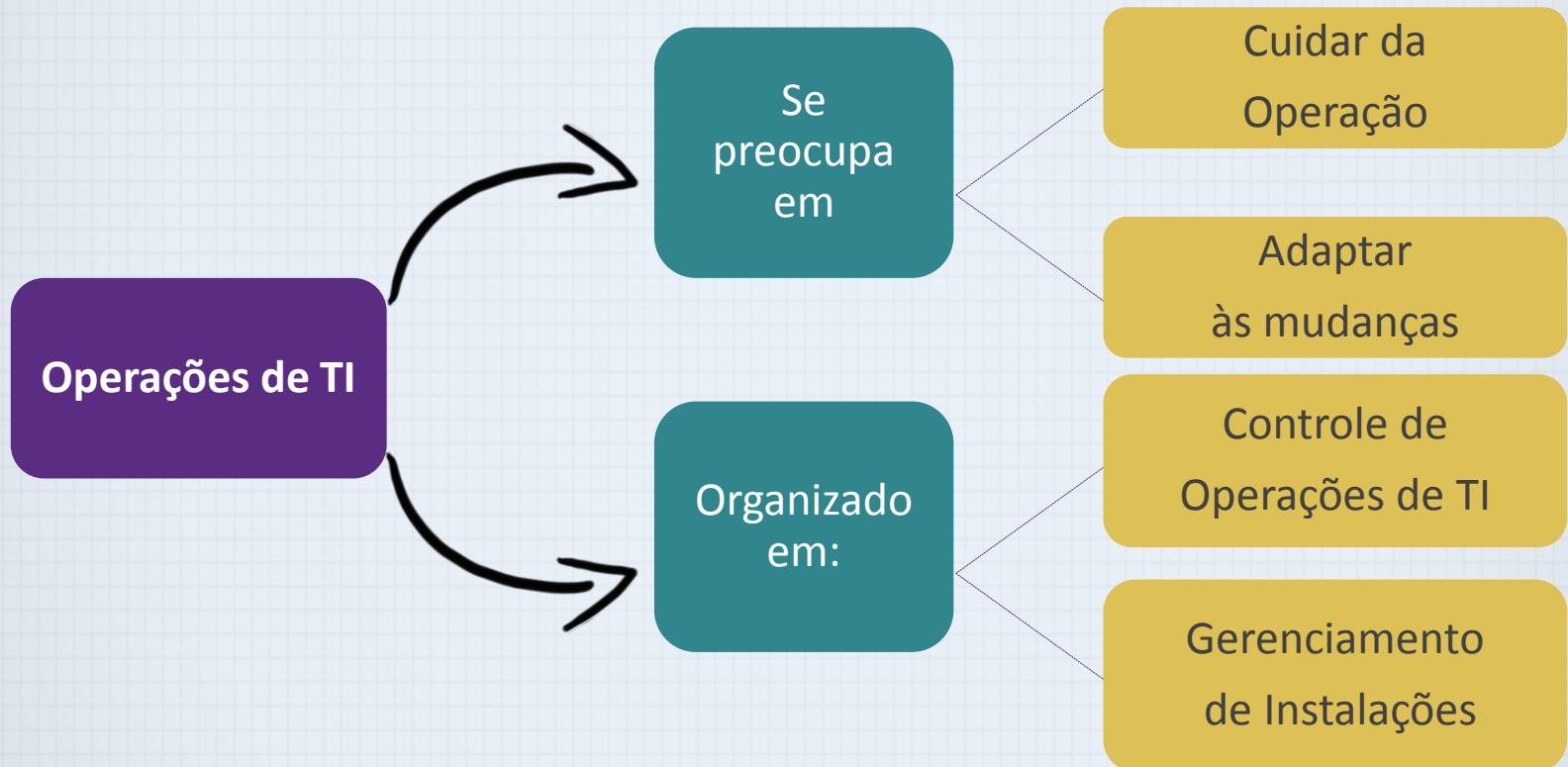


Gerenciamento de Operações de TI



Manter a situação atual das operações, buscando a estabilidade dos processos de negócio, além das avaliações constantes de novas oportunidades de melhoria para ganhar em desempenho e principalmente reduzir os custos, mantendo a estabilidade.

Características

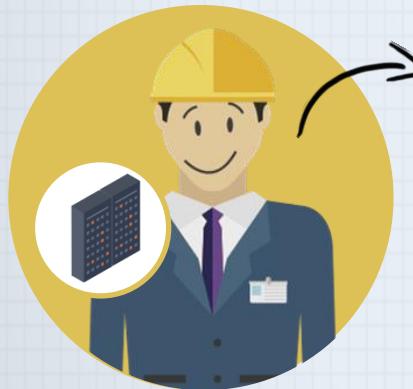


Organização



Controle de Operações de TI

- Executar as tarefas operacionais, objetivando a perfeita execução de atividades rotineiras e técnicas
 - Monitoramento, *Scheduling*, *Backup* e *Restore* e Impressão.



Gerenciamento de Instalações

- Gerenciar o ambiente físico de TI, como o Data Centers, Recovery Sites, Consolidação, Contratos

Gerenciamento Técnico de TI



Papéis e Responsabilidades

Gerenciamento
Técnico



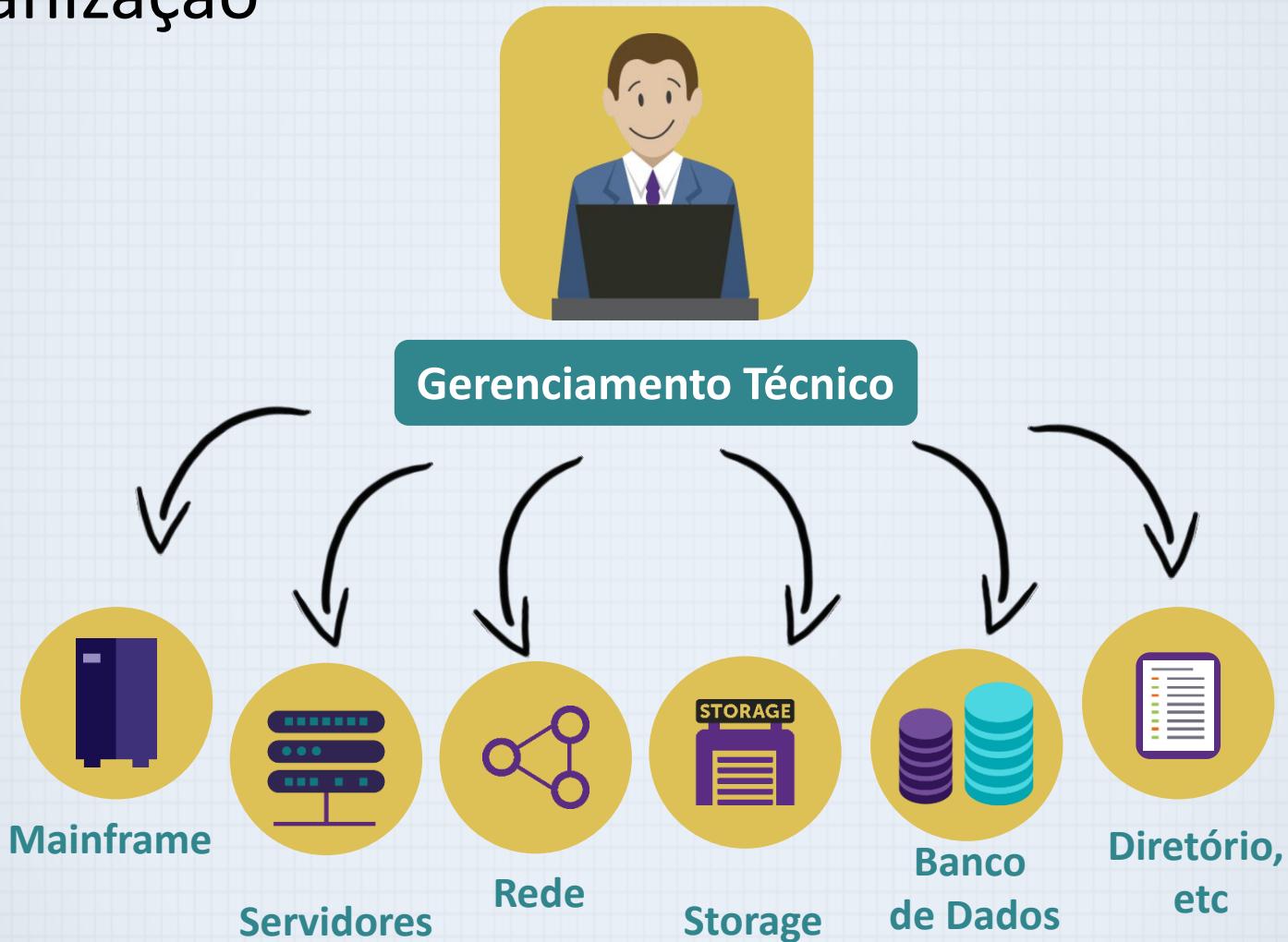
Especialista Técnico
Arquitetos & Projetista

Envolvido no
Desenho do Serviço

Especialista em Manutenção
& Equipe de Suporte

Envolvido na
Operação do Serviço

Organização



Gerenciamento de Aplicações



Ajudar a desenhar, implementar e manter aplicações estáveis, apoiando os processos de negócio da organização, normalmente é dividido em departamentos com base no portfólio de aplicativos da organização, permitindo o suporte mais especializado e focado.

Papéis e Responsabilidades



- Suporte e manutenção em aplicações operacionais
- Apoiar o negócio da organização
- Apoiar a decisão de construir ou comprar uma aplicação;
- Auxiliar na elaboração e/ou implantação de tais aplicações;
- Proporcionar apoio e melhoria das aplicações;
- Identificar as habilidades necessárias para suportar as aplicações.

Desenvolvimento *versus* Gerenciamento de Aplicações

	Desenvolvimento de Aplicações	Gerenciamento de Aplicações
Natureza das atividades	Conjunto de atividades para desenhar e construir soluções de aplicação	Atividades para supervisionar e gerenciar aplicativos
Escopo das atividades	Principalmente para aplicativos desenvolvidos em casa	Para todas as aplicações, seja comprada de terceiros ou desenvolvidas em casa
Foco Principal	Construir funcionalidade para o seu cliente	Como garantir a estabilidade e desempenho do aplicativo
Medidas	Recompensados pela criatividade e por completar o projeto	Recompensados pela coerência e prevenção de eventos inesperados
Custos	Relativamente fáceis de quantificar	Frequentemente misturadas com os custos de outros serviços de TI
Ciclo de Vida	Desenvolvimento do Software	Operação e Melhoria

Resumo

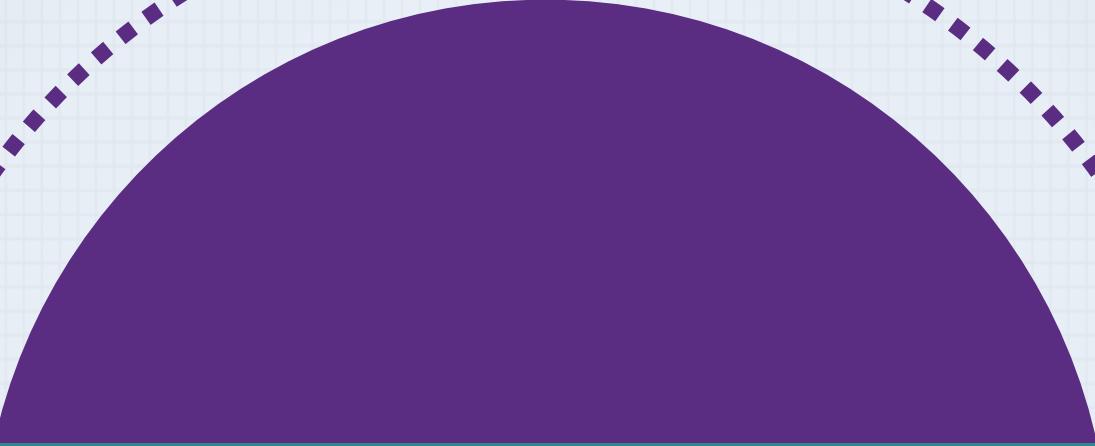
Tais como:

- Função Central de Serviço
- Função Gerenciamento de Operações de TI e suas outras duas funções:
 - Função Controle de Operações de TI
 - Função Gerenciamento de Instalações ou Facilidades
- Função Gerenciamento Técnico
- Função Gerenciamento de Aplicação



Teste





Pronto para o próximo?

Feche a tela do seu
browser e vá para o
próximo módulo