

Seção 2

Versão 2015-2



FACULDADE
**NOVA
ROMA**



Gestão de Infraestrutura de TI

Elaborado por
Prof. Alexandre Mendonça



- **Gestão de Infraestrutura de TI**
 - Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas com um objetivo específico. Possui entradas de dados, informações e produtos para, através da identificação dos recursos necessários ao processo, transformar estas entradas nos objetivos previstos.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



■ CARACTERÍSTICAS DE PROCESSO

- Mensurável: Guiado pelo desempenho (Qualidade, Custo, Produtividade, Duração);
- Resultados específicos: Individualmente identificáveis e contáveis;
- Orientado ao cliente: Seja ele interno ou externo deve atender as expectativas do cliente;
- Responde a eventos específicos: Iniciado por um gatilho específico.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



Um *serviço* é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem assumir os custos e riscos.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



Cliente é aquele que paga pelos serviços de TI. Se a TI for um departamento interno de uma empresa, os clientes serão as unidades de negócio da empresa. No caso de um prestador de serviços, os clientes são as empresas atendidas.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



UNIVERSIDADE
NOVA ROMA

Usuário é uma pessoa que usa os serviços de TI no dia a dia. Um departamento de contabilidade, por exemplo, poderá ter vários usuários dos serviços de TI.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- Papéis
 - Um papel refere-se a um conjunto de comportamentos ligados ou ações que são executadas por uma pessoa, equipe ou grupo em um contexto específico.
 - O escopo do papel e o que leva a desempenhá-lo são definidos pelo processo relevante e acordado pelo gerente direto.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



Proprietário do Processo

Responsável por assegurar que o processo seja **executado conforme acordado e documentado**, e que atinja os objetivos propostos.

- ✓ Documentar e publicar o processo
- ✓ Definir e revisar os PID
- ✓ Fazer revisões periódicas para garantir que o processo atinja seus objetivos
- ✓ Interagir com o proprietário do serviço ao longo do ciclo de vida do serviço



Proprietário do Serviço

Responsável **pelo cliente para iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço determinado**.

- ✓ Contato primário com o cliente
- ✓ Garantir que a entrega e suporte do serviço atendam aos requisitos
- ✓ Identificar oportunidades de melhoria de serviço
- ✓ Interagir com os proprietários do processo ao longo do ciclo de vida do serviço

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



O *Gerenciamento de Serviços de TI* é um conjunto formado por pessoas, processos e ferramentas que cooperam para assegurar a qualidade dos serviços, com suporte a níveis de serviços acordados previamente com o cliente.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



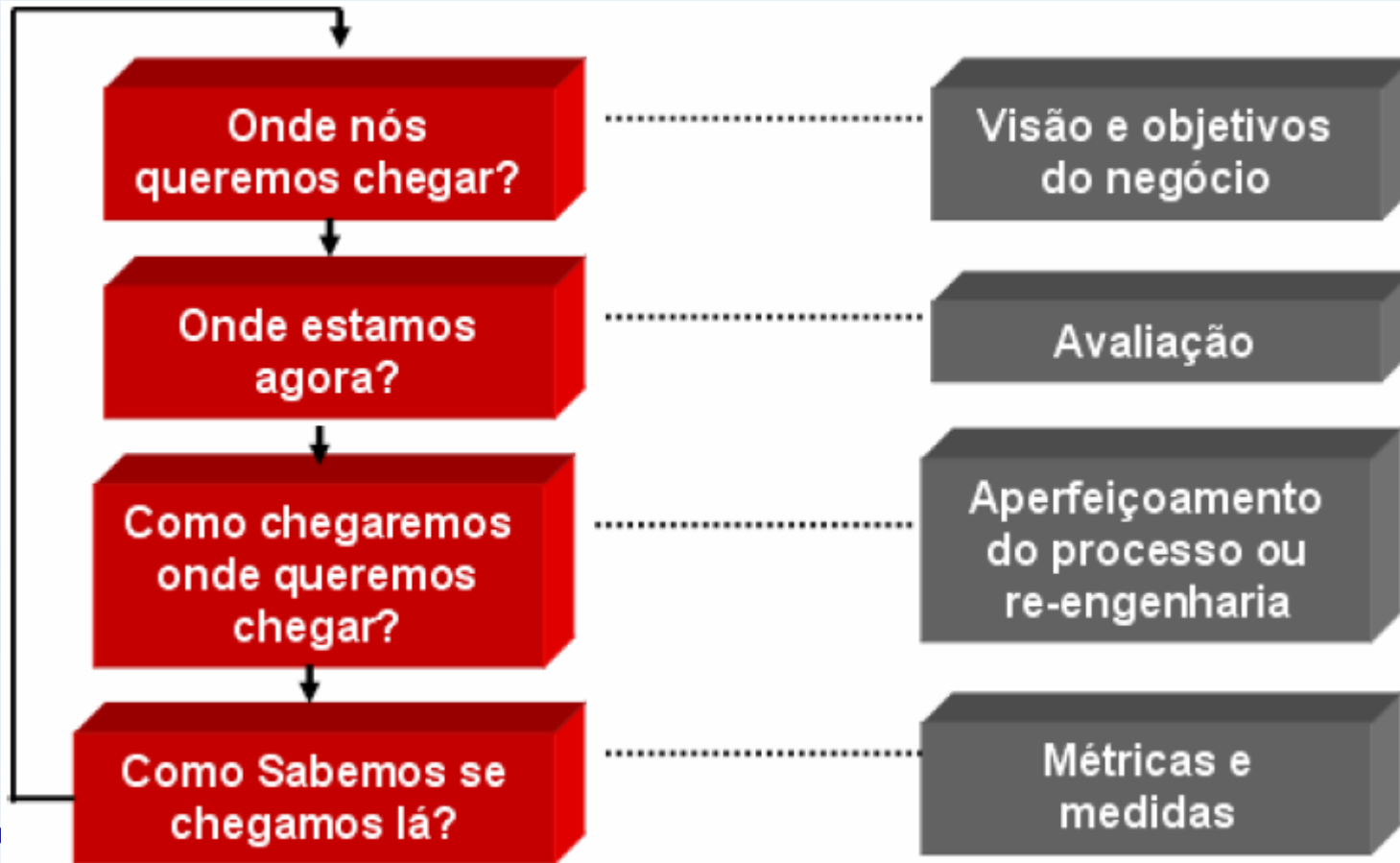
▪ Por que Adotar o Gerenciamento de Serviços?

- Melhor qualidade no serviço, com um suporte mais confiável.
- Segurança e confiança da continuidade dos serviços de TI, aumentando a habilidade para restaurar os serviços quando houver necessidade.
- Visão mais clara da capacidade atual.
- Fornecimento de informações gerenciais para acompanhamento de desempenho, possibilitando traçar melhorias.
- Equipe de TI mais motivada: conhecendo a carga de trabalho é possível gerenciar melhor as expectativas.
- Maior satisfação para os clientes e usuários, entregando o serviço com mais qualidade e rapidez.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



■ Melhoria Contínua



Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ MATRIZ DE ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE - RACI

Responsáveis – aqueles que são responsáveis pela tarefa

Accountable – uma única pessoa

Consultados – aqueles que são consultados

Informados – aqueles que são informados durante o progresso

	Cliente	Central de Serviço	Ger Mudança	Construtor	Testador	Ger Executivo
Atividade 1	C	C	R/A			I
Atividade 2		C		R	R	A
Atividade 3		C	R/A			I
Atividade 4		C		R	R	A
Atividade 5	C		R/A			I
Atividade 6	C			R		A

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ RISCOS

– Existem duas fases distintas

- Análise do risco

- recolher informação sobre exposição ao risco para que a organização possa fazer decisões adequadas e gerenciar o risco adequadamente.

- Gerenciamento do risco

- ter processos no lugar certo para monitorar riscos, acesso à informação sobre risco atualizada e confiável, equilíbrio correto de controle adequado para lidar com aqueles riscos e processos de decisão apoiado por um quadro de avaliação e análise de risco

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



AG LIA DE
NOVA ROMA

- **RISCOS**
 - Definição de Prioridade

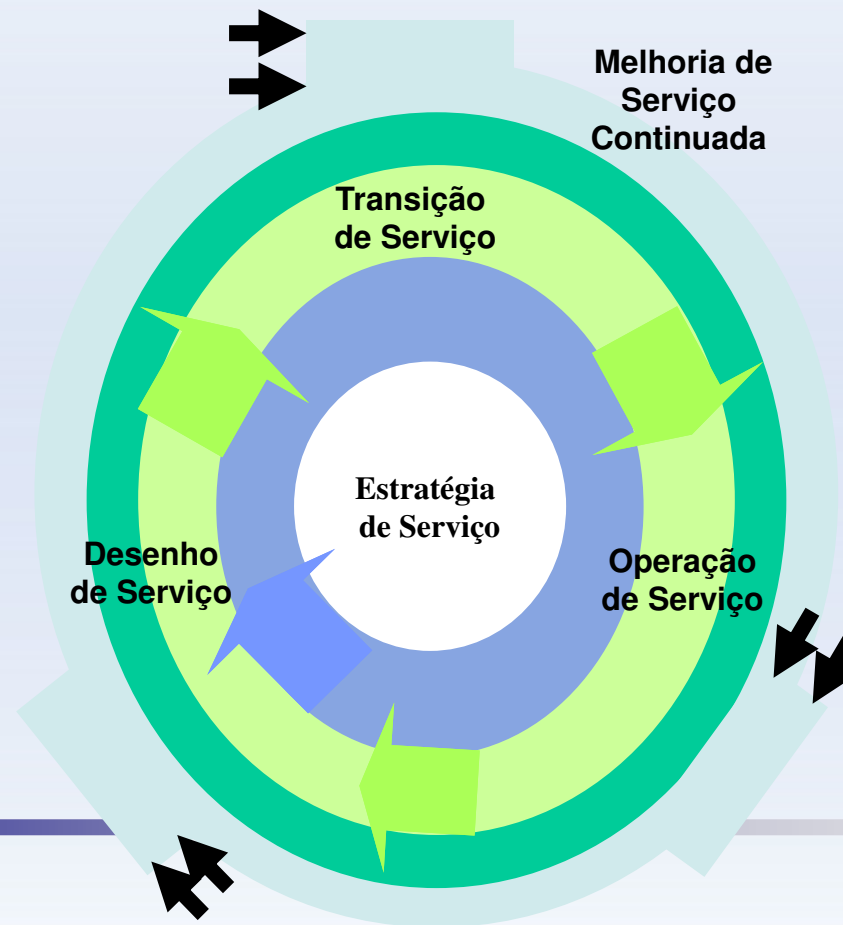
Sistema de codificação de prioridade simples		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

Código de Prioridade	Descrição	Tempo de resolução da meta
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejando	Planejado

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO



Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**

Fornece a orientação em como projetar, desenvolver e executar o gerenciamento do serviço não somente como uma habilidade da organização mas igualmente como um recurso estratégico.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**
 - **Serve como guia para responder:**
 - ✓ Quais serviços devemos oferecer, e a quem?
 - ✓ Como nos diferenciamos de nossos concorrentes?
 - ✓ Como criamos valor para nossos clientes?
 - ✓ Como a gestão financeira ajuda a dar visibilidade aos investimentos estratégicos?
 - ✓ Como definimos a qualidade de serviço?

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)

– Meta

- ✓ Fazer com que os provedores de TI atuem de maneira estratégica para que eles possam operar e crescer no longo prazo.

– Objetivos

- ✓ Identificar as necessidades do negócio;
- ✓ Desenvolver estratégias para satisfazer as necessidades do negócio;
- ✓ Ajudar a selecionar as melhores opções para o aperfeiçoamento do serviço;
- ✓ Focar no uso dos serviços para criar valor para o negócio.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**
 - **Valor para o negócio**
 - Definição clara dos Serviços, Modelo de Serviço e Modelos de Entrega de Serviço.
 - Tomada de decisão clara ao justificar um projeto ou o desenvolvimento de um novo serviço, considerando o cálculo do ROI e do TCO.
 - Economia de custos fazendo o melhor aproveitamento dos recursos, alocando a quantidade de recursos necessários para que o provedor de serviços crie valor.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**

Fornece a orientação para desenho e desenvolvimento de serviços e processos de gerenciamento do serviço.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**

- **Serve como guia para responder:**

- ✓ As organizações desenvolvem capacidades do desenho para a gerenciamento do serviço.
 - ✓ Princípios e métodos de desenho para converter objetivos estratégicos em portfólio de serviços e de ativos do serviço.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)

– Meta

- ✓ Desenho e desenvolvimento de serviços e seus processos relacionados para atender as necessidades atuais e futuras do negócio.

– Objetivos

- ✓ Fornecer uma orientação para o desenho de serviços novos ou modificados;
- ✓ Desenhar serviços que estejam alinhados e satisfaçam os objetivos do negócio;
- ✓ Desenhar processos eficientes e eficazes para gerenciar o serviço durante seu ciclo de vida;
- ✓ Contribuir para a melhoria continuada do serviço assegurando que uma qualidade do serviço está sendo implementada no ambiente de produção.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)

– Valor para o negócio

- Assegura que os serviços estão sendo desenhados especificamente para atender os requisitos do cliente.
- Desta forma a satisfação do cliente é alcançada.
- Garante que os processos do desenho sejam documentados e repetíveis.
- Os serviços são desenhados para alcançar uma eficiência de custo atendendo os requisitos de capacidade e disponibilidade.
- Assegura que sejam consideradas métricas e medidas para governança e conformidade com os regulamentos.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**

Fornece a orientação em como as exigências da estratégia de serviço codificadas no desenho do serviço são implantadas eficazmente na operação ao controlar os riscos de falha e de desastre.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**

- **Serve como guia para responder:**

- ✓ Combina práticas de gerenciamento de liberação, gerenciamento de programa/projeto, e na gestão de riscos e os coloca no contexto prático do gerenciamento de serviço.
 - ✓ Fornece a orientação no controle da complexidade relacionadas às mudanças nos serviços e nos processos de gerenciamento do serviço, impedindo consequências indesejáveis ao permitir a inovação.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)

– Meta

- ✓ Fazer a transição do serviço através de gerenciamento e coordenação de processos, sistemas e funções necessárias para construir, testar e implantar um serviço novo ou alterado dentro de operações.

– Objetivos

- ✓ Entregar mudanças com sucesso dentro do ambiente de produção;
- ✓ Gerenciar expectativas do cliente sobre como o serviço novo ou alterado irá impactar o negócio;
- ✓ Integrar projetos em transição;
- ✓ Criar sistema de gerenciamento do conhecimento de serviços.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**
 - **Valor para o negócio**
 - Aumenta a habilidade de gerenciar um alto volume de mudanças e liberações.
 - Faz com que a TI tenha uma resposta rápida para o lançamento de serviços no mercado.
 - Reduz o número de riscos.
 - Maximiza o valor do serviço quando ele for para operações. Garante que os requisitos de conformidade serão atendidos durante a mudança.
 - Economiza custos fazendo o cancelamento em tempo ou contratando serviços externos antes do serviços entrarem no ambiente de produção.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**

Inclui a orientação para realização eficaz e eficiente da entrega e sustentação dos serviços para assegurar o valor para o cliente e o fornecedor de serviço.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**
 - **Serve como guia para responder:**
 - ✓ Prove guias de processo detalhado, métodos e ferramentas para uso nos dois maiores objetivos de controle: reativo e proativo.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)

– Meta

- ✓ Coordenar e executar atividades e processos do dia-a-dia para entregar e gerenciar serviços nos níveis acordados.
- ✓ Fazer o gerenciamento operacional da tecnologia usada para entregar e suportar os serviços.

– Objetivos

- ✓ Tomar as devidas ações para entregar os serviços nos níveis de serviço acordados;
- ✓ Gerenciar a tecnologia que mantém o serviço em operação;
- ✓ Controlar e gerenciar as operações do dia-a-dia;
- ✓ Monitorar o desempenho dos serviços.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**
 - **Valor para o negócio**
 - “A operação do serviço representa o valor que é percebido pelo cliente.”

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**

A Melhoria Continua do Serviço não é uma fase do ciclo de vida do serviço, porque ele tem um papel em todo o ciclo de vida.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**
 - **Serve como guia para responder:**
 - ✓ Para criar e manter o valor para o cliente com o melhor desenho, transição e a operação de serviço.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)

– Meta

- ✓ Alinhar os serviços de TI com as necessidades do negócio, identificando e implementando melhorias nos serviços, processos e ciclo de vida.

– Objetivos

- ✓ Tomar as devidas ações para entregar os serviços nos níveis de serviço acordados;
- ✓ Gerenciar a tecnologia que mantém o serviço em operação;
- ✓ Controlar e gerenciar as operações do dia-a-dia;
- ✓ Monitorar o desempenho dos serviços.

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**
 - **Valor para o negócio**
 - Aumenta a qualidade do serviço
 - Aumenta a eficiência da entrega do serviço com melhor ROI
 - Aumenta a competência da organização

Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



▪ Boas Práticas

- Estruturas públicas e padrões relevantes
 - ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC 27001
 - Capability Maturity Model Integration (CMMI®)
 - Control Objectives for Information and related Technology (COBIT®)
 - Projects in Controlled Environments (PRINCE2®)
 - Project Management Body of Knowledge (PMBOK®)
 - Management of Risk (M_o_R®)
 - eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP™)
 - Telecom Operations Map (eTOM®)
 - Six Sigma™
 - **ITIL® V3 Service Strategy**

- **Básica**

- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI NA PRÁTICA. UMA ABORDAGEM COM BASE NA ITIL.
- GESTAO DE HELP DESK E SERVICE DESK

Quem faz a melhor, vira referência.

FACULDADE
**NOVA
ROMA**



Estrada do Bongü, 425 - Afogados

2128.8000

faculdatenovaroma.com.br

