

# Seção 13

Versão 2015-2



FACULDADE  
**NOVA  
ROMA**



## Gestão de Infraestrutura de TI

Elaborado por

**Prof. Alexandre Mendonça**



- **Gestão de Infraestrutura de TI**
  - Melhoria de Serviços Continuada de TI



# MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA

## CONCEITOS GERAIS E DEFINIÇÕES

- ✓ **Revisar, analisar e fazer recomendações nas oportunidades de melhoria em cada fase do ciclo de vida;**
- ✓ **Revisar e analisar os progressos do Nível de Serviços;**
- ✓ **Identificar e implementar as atividades individuais para melhorar a qualidade do Serviço de TI e melhorar a eficácia e a efetividade da habilitação dos processos do GSTI;**
- ✓ **Melhorar a efetividade do custo da entrega de Serviços de TI sem sacrificar a satisfação do cliente;**
- ✓ **Assegurar que os métodos aplicáveis de gerenciamento da qualidade sejam usados para suportar as atividades de melhoria contínua.**

**Você não pode gerenciar o que você não pode controlar!**

**Você não pode controlar o que você não pode medir!**

**Você não pode medir o que você não pode definir!**

**Métricas de Serviço - Resultados de um serviço de ponta a ponta**

**Métricas de Processo - FCS, KPIs e métricas de atividade para os processos de gerenciamento de serviço**

**Métricas de Tecnologia - Métricas baseadas em componente e aplicações tais como utilização, desempenho, disponibilidade**



# MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA

## PRINCIPIOS CHAVES E MODELOS

## – W. Edwards Deming

- é mais conhecido por sua filosofia de gerenciamento voltada a alta qualidade, aumento de produtividade e uma posição mais competitiva.
- O Ciclo de Deming é crítico em dois pontos na Melhoria de Serviço Continuada: implementação de melhorias de serviço continuadas e aplicação de melhoria de serviço continuada para serviços e processos de gerenciamento de serviço.



# Modelo PDCA (Plan, Do, Check, Act)



FACULDADE  
NOVA ROMA

- Os 4 estágios do ciclo são Planejar, Executar, Verificar e Agir
  - após estes estágios uma fase de consolidação previne o círculo de voltar ao ponto inicial.

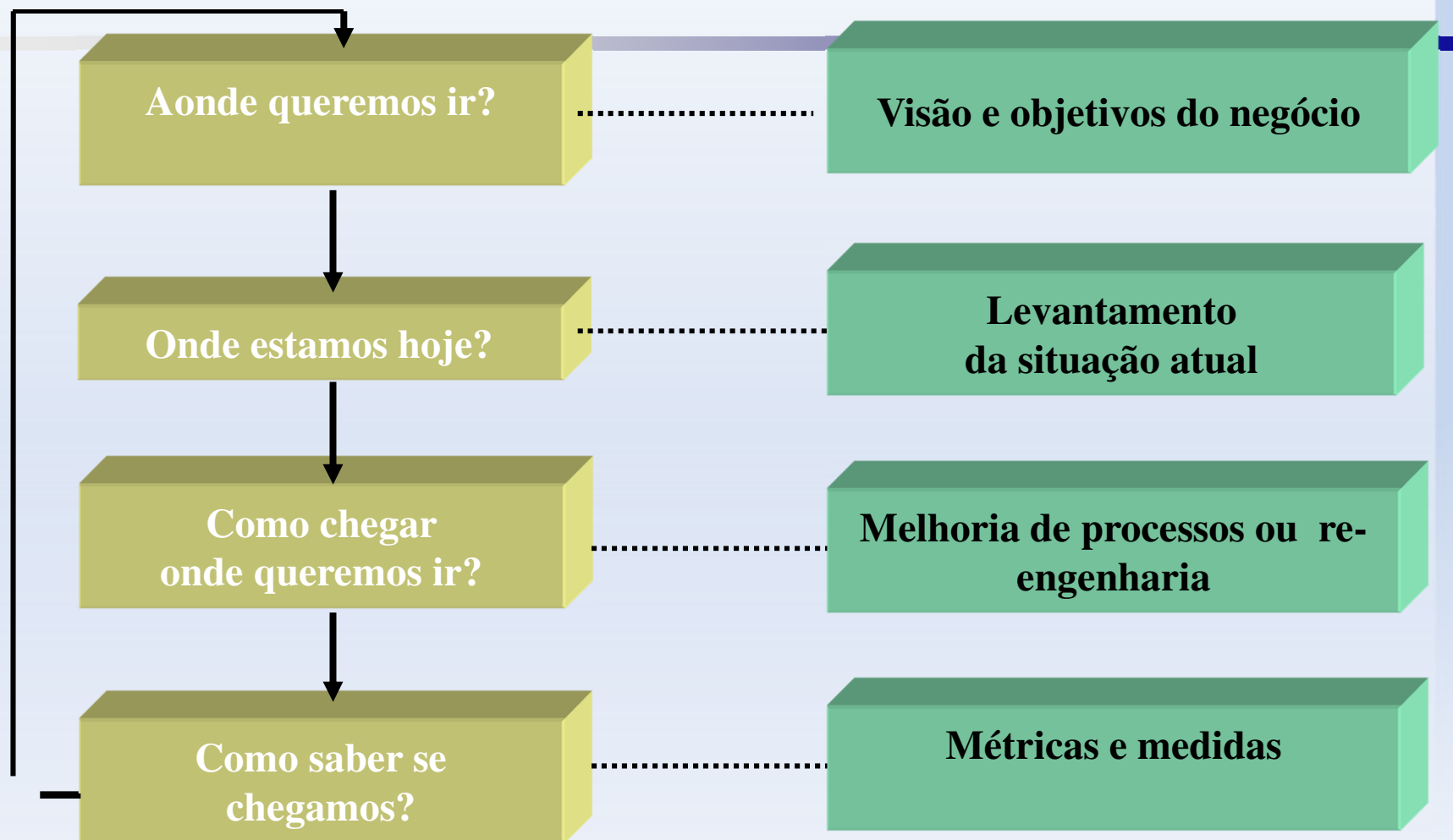
Controle de qualidade contínua e consolidação



# MODELO MSC



FACULDADE  
NOVA ROMA



ERVIÇ

```
graph TD; ES[Estrat\u00e9gia de Servi\u00e7o] -- Sa\u00edda --> DS[Desenho de Servi\u00e7o]; DS -- Sa\u00edda --> TS[Transi\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o]; TS -- Sa\u00edda --> OS[Opera\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o]; OS -- Feedback e instru\u00e7\u00f5es para melhoria --> ES; OS -- Feedback e instru\u00e7\u00f5es para melhoria --> DS; OS -- Feedback e instru\u00e7\u00f5es para melhoria --> TS; OS -- Feedback e instru\u00e7\u00f5es para melhoria --> MSC[Melhoria de Servi\u00e7o Continuada]; MSC --> ES; MSC --> DS; MSC --> TS; MSC --> OS;
```

O diagrama ilustra o ciclo de vida do servi\u00e7o, com quatro etapas principais representadas por caixas amarelas: **Estrat\u00e9gia de Servi\u00e7o**, **Desenho de Servi\u00e7o**, **Transi\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o** e **Opera\u00e7\u00e3o de Servi\u00e7o**. As etapas s\u00e3o conectadas por setas pretas que indicam a progress\u00e3o do ciclo. Entre as etapas, h\u00e1 setas rotuladas **Sa\u00edda** em vermelho, indicando a entrega de resultados. No topo, h\u00e1 uma barra horizontal com uma seta verde apontando para a esquerda, rotulada **Feedback e instru\u00e7\u00f5es para melhoria** em vermelho. No fundo, h\u00e1 uma barra horizontal com uma seta verde apontando para a direita, rotulada **Melhoria de Servi\u00e7o Continuada** em verde, com o subt\u00edtulo **Atividades embutidas no ciclo de vida do servi\u00e7o** em verde.

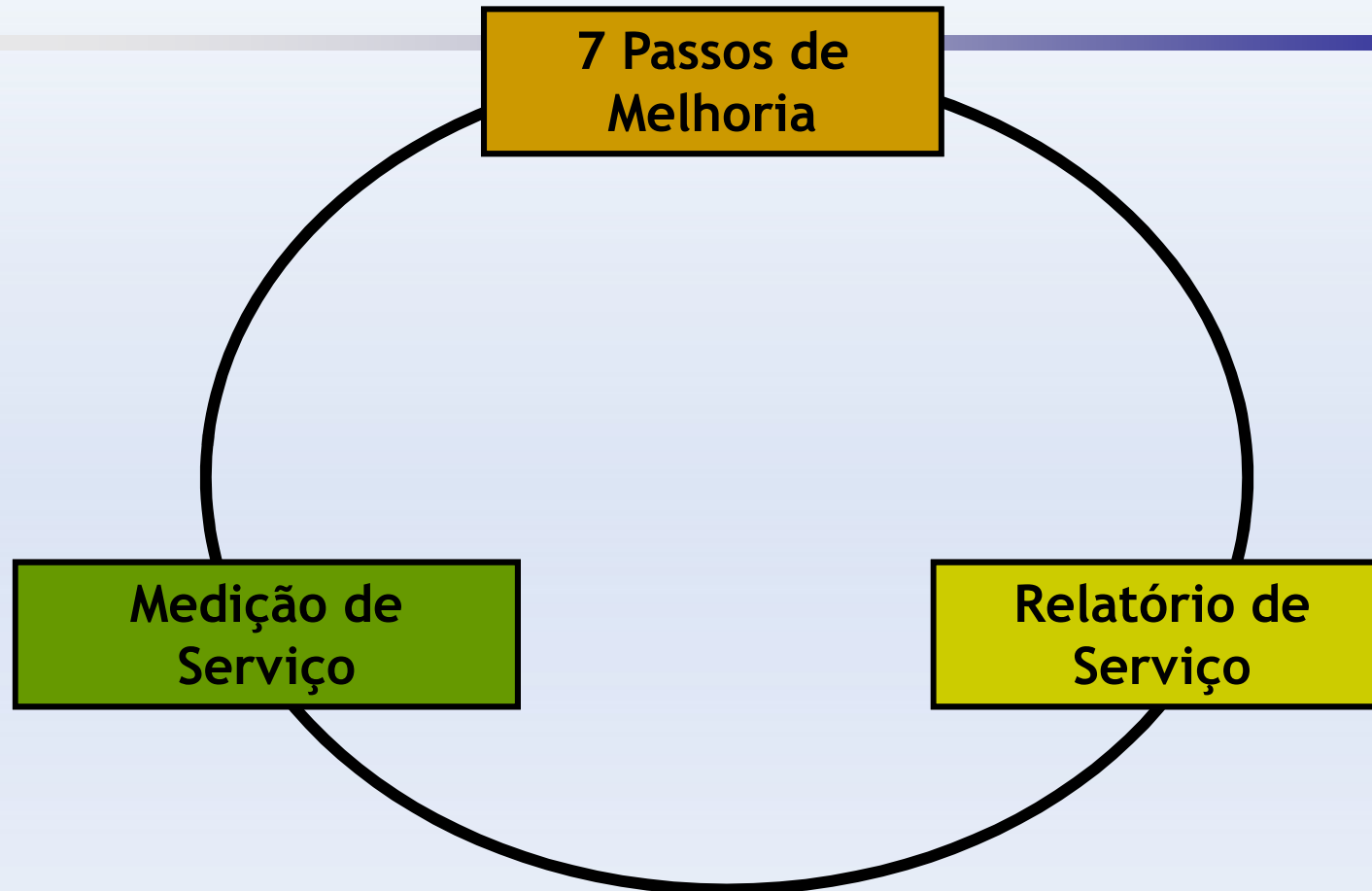


# MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA PROCESSOS

# PROCESSOS DE MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA



FACULDADE  
NOVA ROMA



# 7 PASSOS DO PROCESSO DE MELHORIA

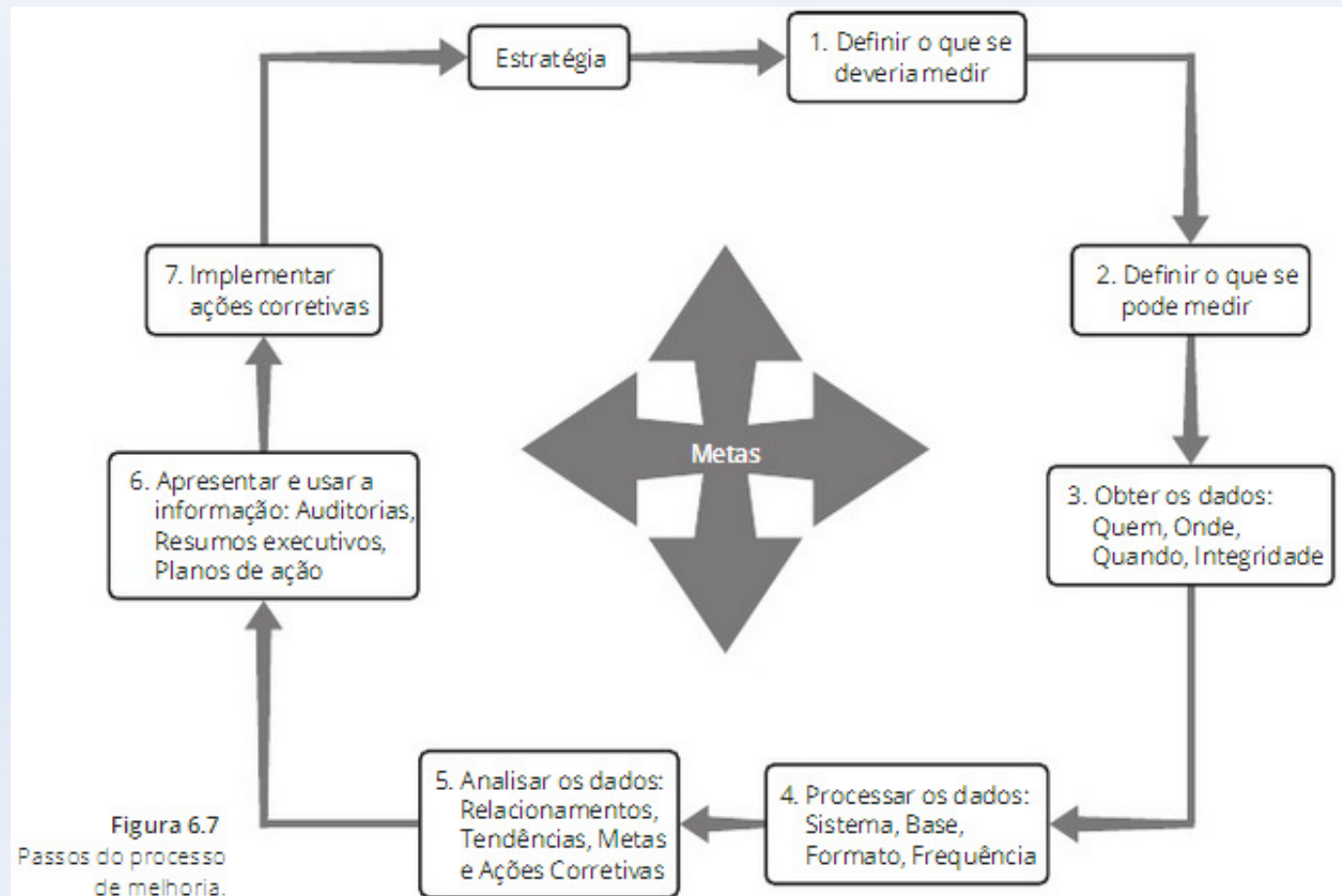


Figura 6.7  
Passos do processo  
de melhoria.

# 7 PASSOS DO PROCESSO DE MELHORIA

## ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA

### **1 – Definir o que você quer medir**

Conversar com o negócio, clientes e direção da TI. Utilizar o Catálogo de Serviço e RNS dos clientes com ponto de partida.

### **2 – Definir o que você pode medir**

Listar ferramentas que estão em uso. Compilar uma lista de quais ferramentas podem medir.

Comparar esta lista que você preparou com o passo 1. Decidir se novas ferramentas ou configuração de ferramentas existentes são necessárias. Evite ter SLA para coisas que você não pode medir.

### **3 – Coletar os dados. Quem? Como? Quando? Integridade dos dados**

Coletar dados requer alguma forma de monitoramento implantada (automática ou manual). Existem métricas de tecnologia, processos e serviços que precisam ser coletadas.

### **4 – Processar os dados. Frequência? Formato? Sistema? Precisão?**

Converter os dados em formato requerido e para o público requerido.

Tecnologias para gerar relatórios são normalmente usadas neste estágio.

Questões-chave precisam ser feitas e respondidas neste estágio: precisão dos dados, audiência, formato, frequência.

# 7 PASSOS DO PROCESSO DE MELHORIA

## ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA

### **5 – Analisar os dados. Relações? Tendências? Cumprimento do plano? Metas atendidas?**

Análise dos dados transforma a informação em conhecimento. Mais habilidade e experiência é necessário para executar a análise de dados do que a coleta e processamento. Verificação contra metas e objetivos é esperado durante esta atividade. Fornecer respostas para questões como: tendências positivas ou negativas, mudanças necessárias, ações corretivas, problemas estruturais, custos e gaps nos serviços.

### **6 – Apresentar e usar a informação. Sumário de avaliação, Planos de Ação, etc.**

Neste estágio a informação é formatada em conhecimento que todos os níveis possam apreciar e ganhar uma visão das suas necessidades e expectativas. Existem normalmente três audiências: negócio, direção sênior da TI, TI interna com diferentes interesses. A informação apresentada precisa ser preparada sempre levando em conta a audiência.

### **7 – Implementar ação corretiva**

Neste estágio o conhecimento ganhado a partir dos passos anteriores é usado para otimizar, aperfeiçoar e corrigir os serviços. A MSC identifica muitas oportunidades para melhoria. Entretanto, as organizações não podem querer implementar todas. Com base nas metas, objetivos e tipos de lacunas no serviço, uma organização precisa priorizar as atividades de melhoria.



As 4 razões básicas para melhorar e medir:

- **validar** as decisões que foram realizadas;
- **direcionar** atividades a fim atingir as metas;
- **justificar** que um plano de ação é exigido;
- **intervir** no ponto apropriado e tomar a ação corretiva;

As 3 Métricas Básicas:

- **Disponibilidade** do serviço
- **Confiabilidade** do serviço
- **Desempenho** do serviço



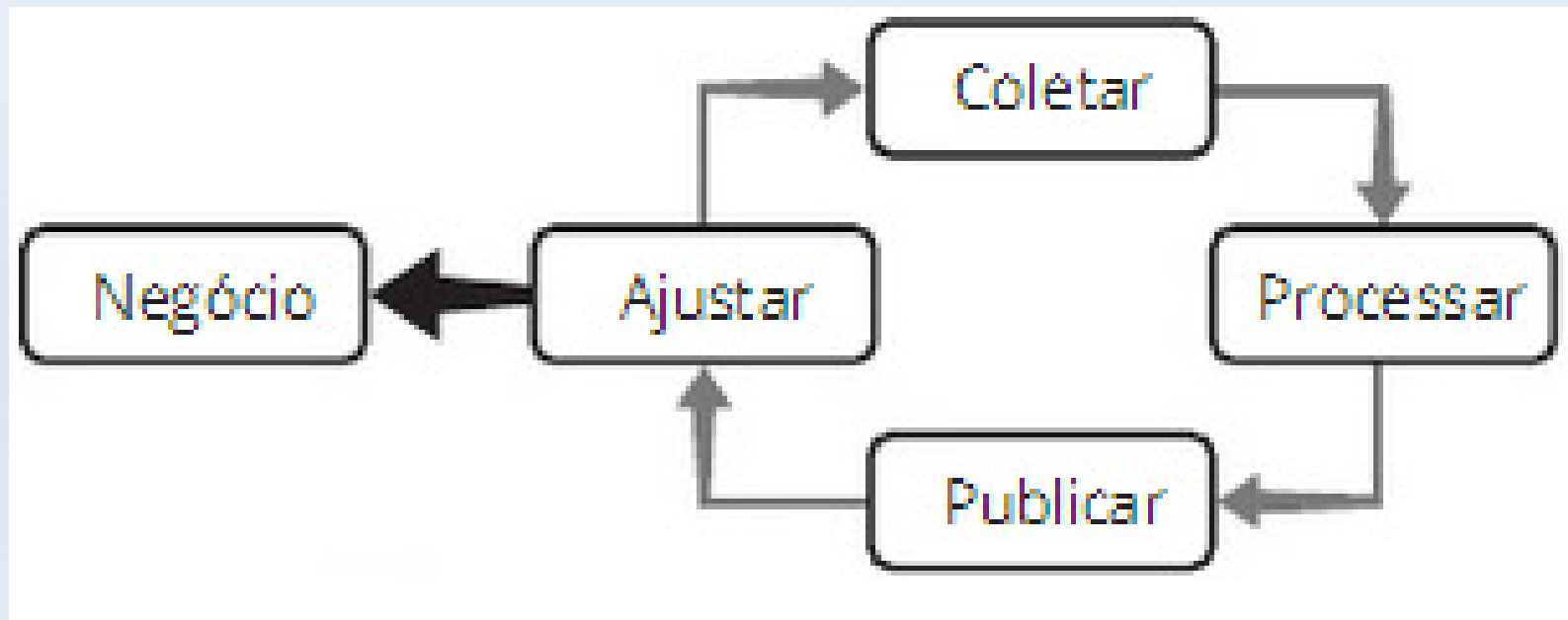
## Linhas de Base

- **Estratégico** metas e objetivos;
- **Tático** maturidade do processo;
- **Operacional** indicadores de desempenho.

**Responsável pela geração e fornecimento de relatórios sobre os resultados alcançados.**

**É necessário que formato, conteúdo e frequência dos relatórios sejam acordados com o negócio.**

**O resultado final é o cliente ter a informação de forma clara, não ambígua e relevante em uma linguagem e estilo compreensíveis pelo cliente.**





## Papéis da Melhoria de Serviço Continuada

- Papéis da *Melhoria de Serviço Continuada*
  - *Gerente de Serviço*
  - *Gerente de Melhoria de Serviço Continuada*

# Papéis da Melhoria de Serviço Continuada



- ***Gerente de Serviço***

- As principais responsabilidades de um Gerente de Serviço são as seguintes:

- Fornecer liderança no desenvolvimento do caso de negócio e estratégia e arquitetura de linha de produto, implantação de novo serviço e programações do gerenciamento do ciclo de vida
    - Desempenhar atividade de Gerenciamento de Custo de Serviço
    - Gerenciar vários e por vezes objetivos conflitantes a fim de alcançar as metas e compromissos financeiros da organização
    - Criar uma organização imaginativa que encoraja alto desempenho e contribuições inovadoras de membros dentro de um ambiente de mudança rapidamente

# Papéis da Melhoria de Serviço Continuada



- ***Gerente de Melhoria de Serviço Continuada***
  - As principais atribuições do Gerente de Melhoria do Serviço Continuada são as seguintes :
    - Trabalhar com o Proprietário de Serviço para identificar e priorizar oportunidades de melhoria
    - Trabalhar com o Gerente de Nível de Serviço para garantir que os requisitos de monitoração sejam definidos e identificar Programas de Melhoria de Serviço
    - Garantir que ferramentas de monitoração estejam no local para coletar dados
    - Definir e reportar Fatores Críticos de Sucesso da Melhoria de Serviço Continuada, Principais Indicadores de Desempenho e métricas de atividade da Melhoria de Serviço Continuada

## ▪ 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

