Trabalho 4 – Gestão de Governança de TI – ITIL

Nome: João Flávio

1. Processos são ativos estratégicos que possibilitam obter vantagem competitiva no mercado, os elementos usados para controle devem ser definidos, controlado, passível de repetição e gerenciado, além disso, a característica fundamental é ser mensurável, ter um resultado específico, responder a eventos específicos e definir quais clientes que utilizaram o produto.
2. KPI – é uma sigla para chave de indicador de desempenho, o qual tem por finalidade auxiliar na gestão do processo.
3. PDCA e a ISSO 20.000 contribuem para a melhor gestão interna, no entanto a ISO tem o papel de avaliar a empresa conforme suas normas e o PDCA não está apenas ligado ao meio corporativo, mas sim em qualquer tarefa que necessita de gestão de controle.
4. Serviço é um trabalho (tangível ou não) oferecido para um terceiro denominado de cliente (esse cliente pode ser outra empresa). Também pode-se dizer que é um conjunto de atividades para a entrega do item esperado.
5. Gerenciar serviço é a maneira de monitorar e avaliar os processos desenvolvidos para criação do produto final, ou seja, é uma forma de assegurar que o item desenvolvido traga ao cliente o maior valor.
6. *Service Support, Service Delivery, Application Management, ICT Infraestructure Management, Security Management, Planning to Implement ITSM e Business Perspective.*
7. Estratégia de serviço: é um guia para o desenho, identifica valor, determina prioridades e necessidades. Design de serviço: como projetar e desenvolver o serviço a ponto que tornem objetivos estratégicos, projeta a infraestrutura e fornece apoio aos requisitos necessários. Transição de serviço: valida o que satisfaz o serviço, como implementar o serviço projetado e também serve como guia para melhorias de capacidade. Operação de serviço: Monitora o disponibilidade, gerencia incidentes de disponibilidade e tarefas operacionais do dia a dia. Melhoria de serviço continuada: Faz a manutenção do valor gerado, encarrega de melhorar o que será de maior valor para o cliente, coordena coleção de dados e desempenho do serviço prestado e projeta melhorias para maior gestão da TI no âmbito de atender as necessidades do negócio.
8. Por que ela tem o objetivo de melhorar a qualidade nos processos a ponto que venha aumentar o valor do serviço prestado.
9. A cultura de uma empresa influencia a adoção do ITIL devido a zona de conforto já estabelecida, pois ao implementar algum método, é necessário avaliar minunciosamente os processos, e é bem provável que tem algo que não está de acordo e sabendo já da resposta terá muito trabalho extra e ocupará muito mais tempo.