

Gestão de Infraestrutura de TI

Elaborado por

Prof. Alexandre Mendonça

Seção 1

Versão 2014-1

Conteúdo da Seção

- **Gestão de Infraestrutura de TI**
 - Apresentação da disciplina
 - Introdução

Introdução

- Apresentar Programa da Disciplina
- Apresentar Plano de Aula

Introdução

- Evolução de TI
 - Mudança de postura das organizações perante TI
 - Parceira estratégica

Introdução

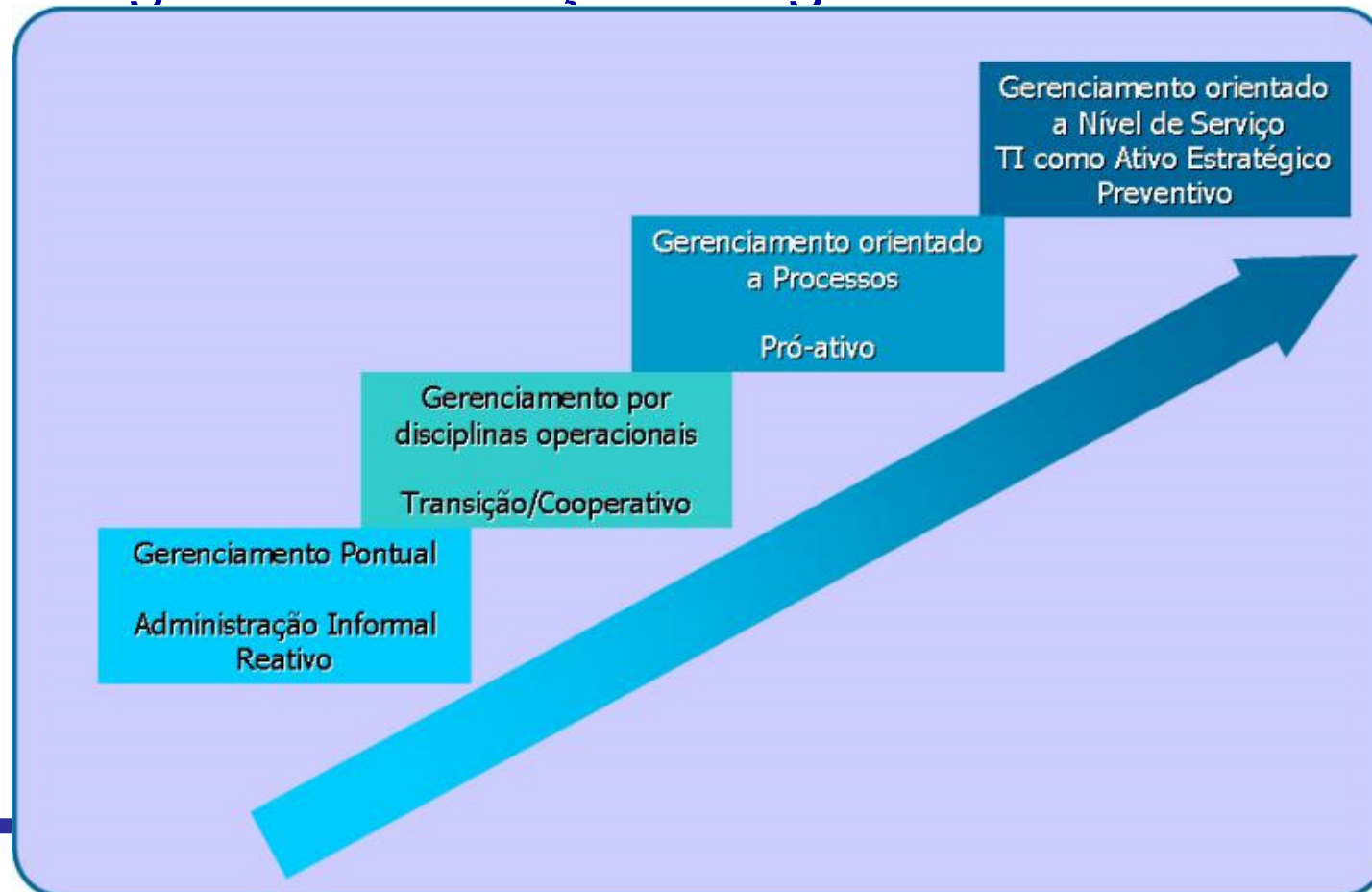
- Desafios de gestão de TI
 - Alinhamento dos serviços de TI com as necessidades atuais e futuras do negócio
 - Ambientes de TI cada vez mais complexos
 - Dependência da TI para o Negócio
 - Redução de custos e riscos
 - Justificativa para Retorno sobre os investimentos em TI
 - Conformidade com leis e regulamentos
 - Manter a segurança sobre as Informações

Introdução

- Desafios de gestão de TI
 - Quais são os processos necessários para a gestão da infraestrutura de TI?
 - Como alinhar a gestão da infraestrutura de TI com as necessidades de negócio da organização?
 - O que é necessário para manter a disponibilidade, escalabilidade, segurança e confiabilidade dos recursos da infraestrutura de TI?

Introdução

- Estágios de evolução do gerenciamento de TI



Introdução

- Desafios do Gerenciamento de Serviços de TI
 - Constante mudança tecnológica
 - Disponibilidade para os usuários
 - Dependência do Negócio em TI
 - Acompanhar as mudanças geradas pelas áreas de negócios
 - Evolução da função “Operação de TI”
 - Alinhamento/Fusão do Negócio com TI
 - Prover serviços com maior qualidade

Introdução

- Qualidade dos Serviços de TI
 - Ponto de vista dos Clientes
 - Áreas de negócio e suas metas cada vez mais ambiciosas exigem dos Serviços de TI maior:
 - Capacidade de criar vantagem competitiva;
 - Agilidade na entrega de serviços e produtos;
 - Melhor controle dos custos e recursos usados por TI;
 - Disponibilidade dos componentes tecnológicos;
 - Oficiosidade das pessoas envolvidas na prestação de serviços;
 - Foco em funções de negócio e menos em tecnologia.

Introdução

- Qualidade dos Serviços de TI
 - Ponto de vista dos Gerentes de TI
 - Com a missão de prover serviços, e não mais produtos, TI busca
 - Conhecer melhor as necessidades das áreas de negócio e seus processos;
 - Especialização em áreas “não técnicas”;
 - Apoio em modelos e melhores práticas de Gerenciamento de Serviços em TI reconhecidas pela Indústria;
 - Melhorar as relações estratégicas com fornecedores de tecnologia e provedores de serviço.
 - Novos componentes tecnológicos.

Introdução

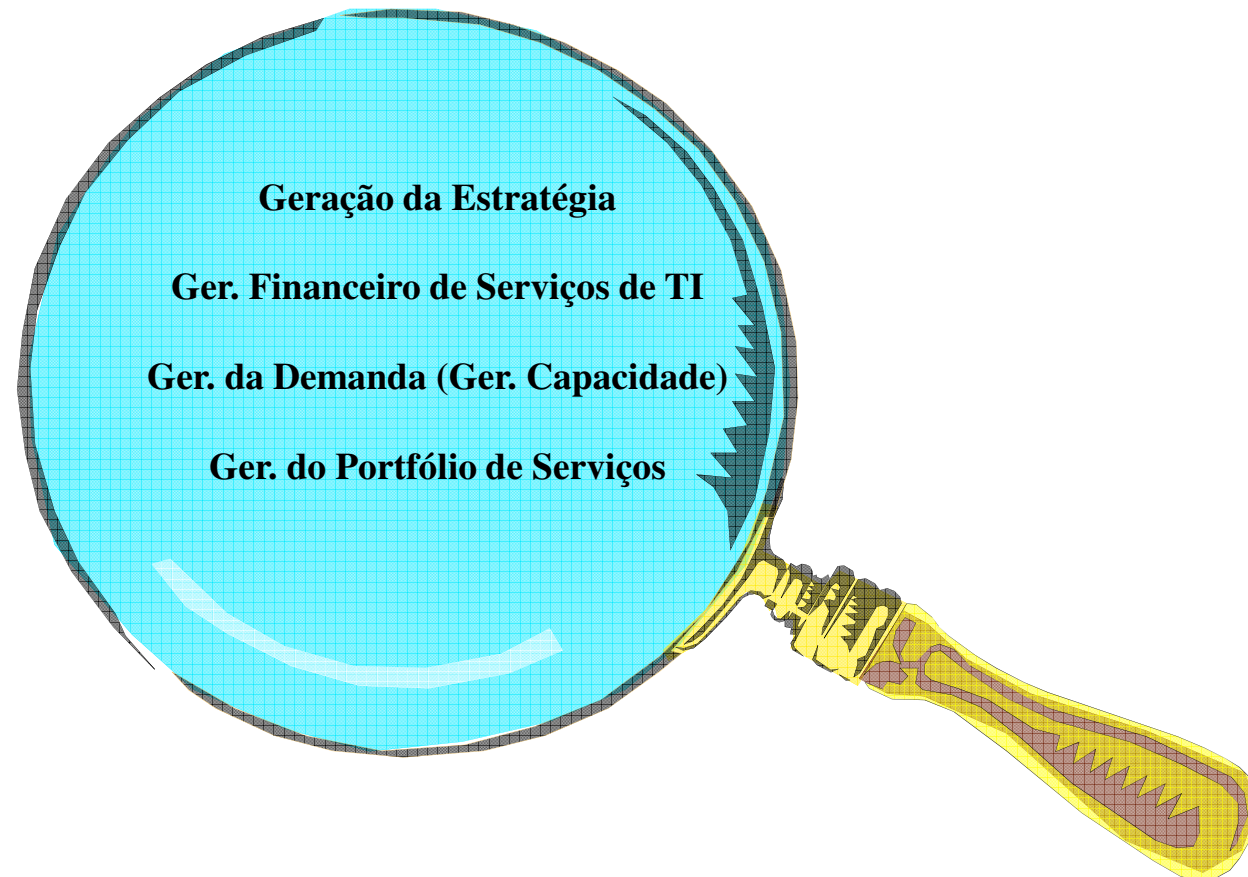
Estratégia

Desenho

Transição

Operação

Melhoria Contínua



Introdução

Estratégia

Desenho

Transição

Operação

Melhoria Contínua



Introdução

Estratégia

Desenho

Transição

Operação

Melhoria Contínua



Introdução

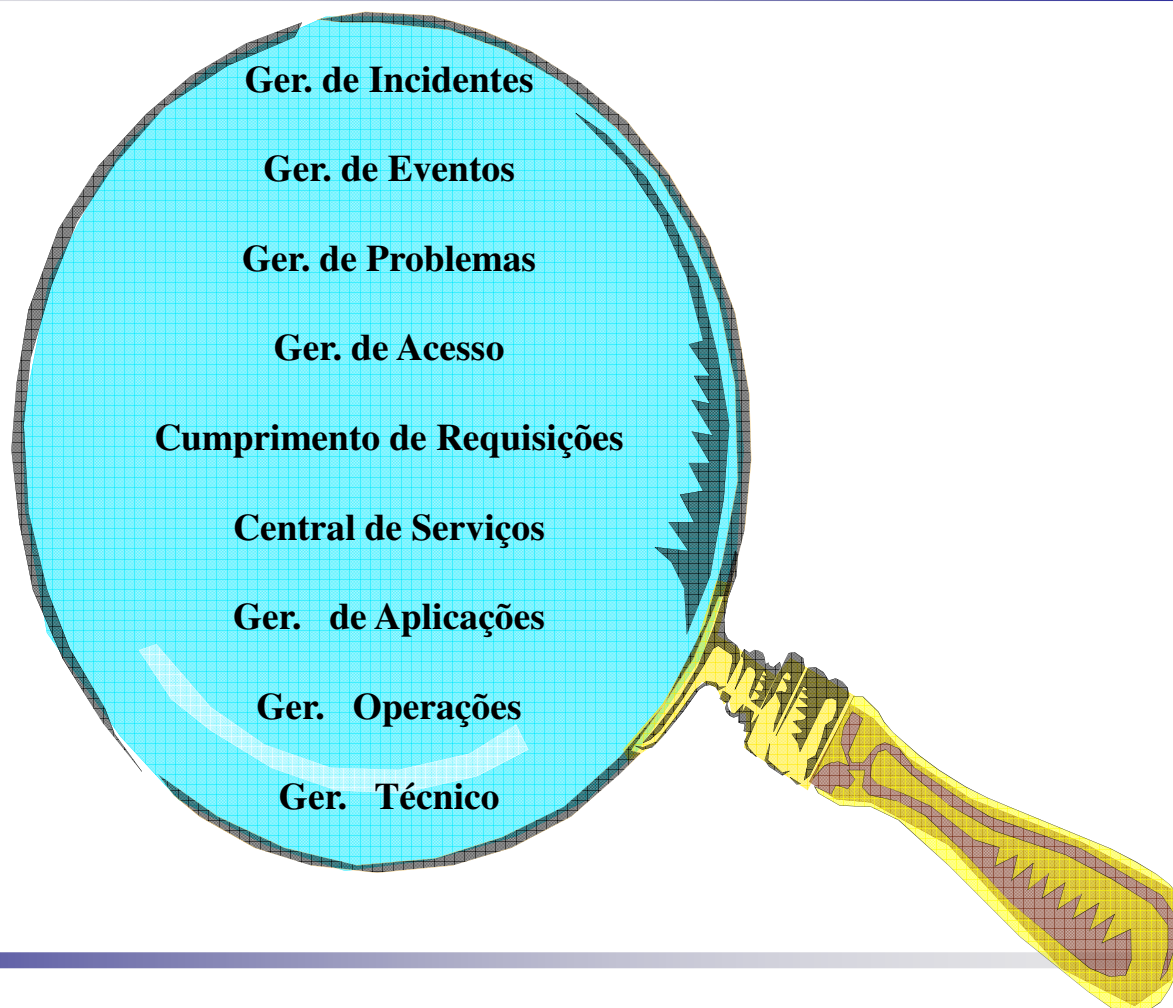
Estratégia

Desenho

Transição

Operação

Melhoria Contínua



Introdução

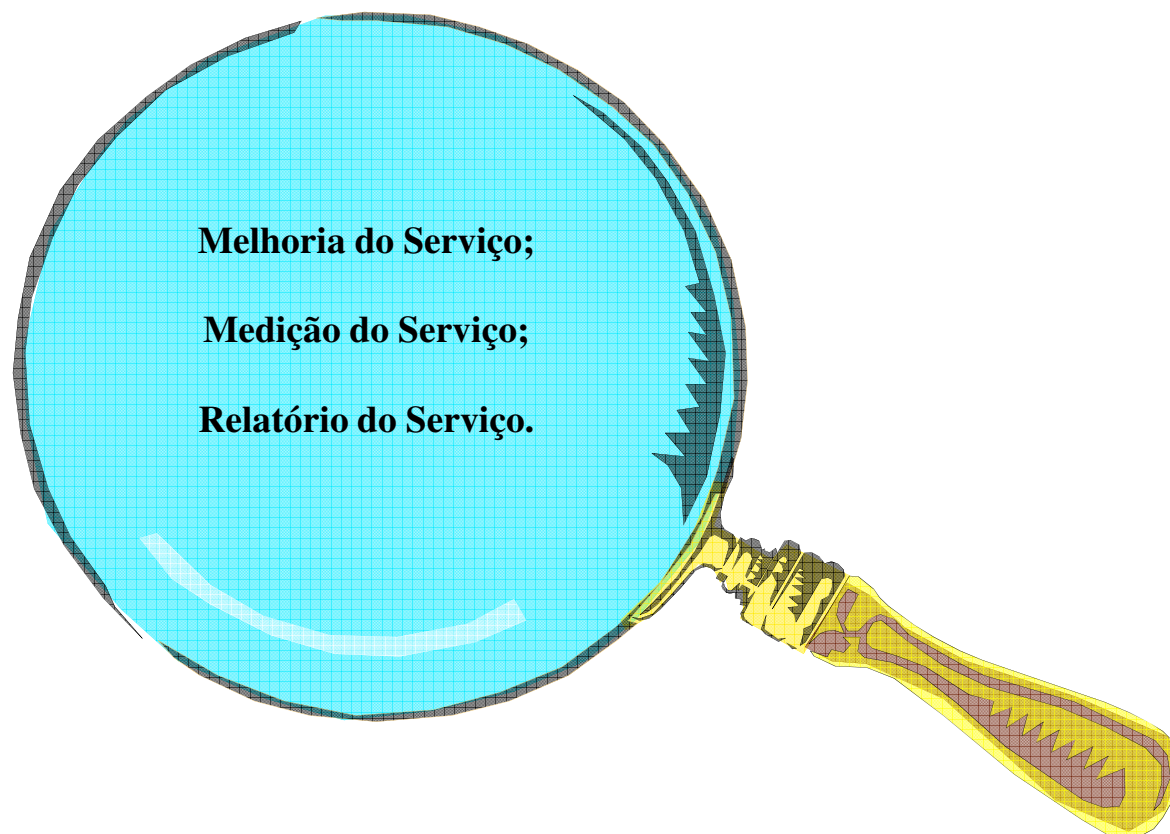
Estratégia

Desenho

Transição

Operação

Melhoria Contínua



Bibliografia

- **Básica**

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