

ITIL

Conceitos

O **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** é um agrupamento das **melhores práticas** utilizadas para o gerenciamento de **serviços de tecnologia de informação** de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

O **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** é um agrupamento das **melhores práticas** utilizadas para o gerenciamento de **serviços de tecnologia de informação** de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

a ITIL tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI

3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

d) 2011

- i. Atualização da V3;
- ii. corrigir erros e inconsistências identificados (no texto, nas figuras e nos relacionamentos entre os cinco livros);
- iii. Incorporar sugestões de melhoria e soluções de problemas apresentadas pela comunidade.

3. ITIL: OBJETIVOS

O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

3. ITIL: OBJETIVOS

O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

A adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI.

✓ foco na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

3. ITIL: OBJETIVOS

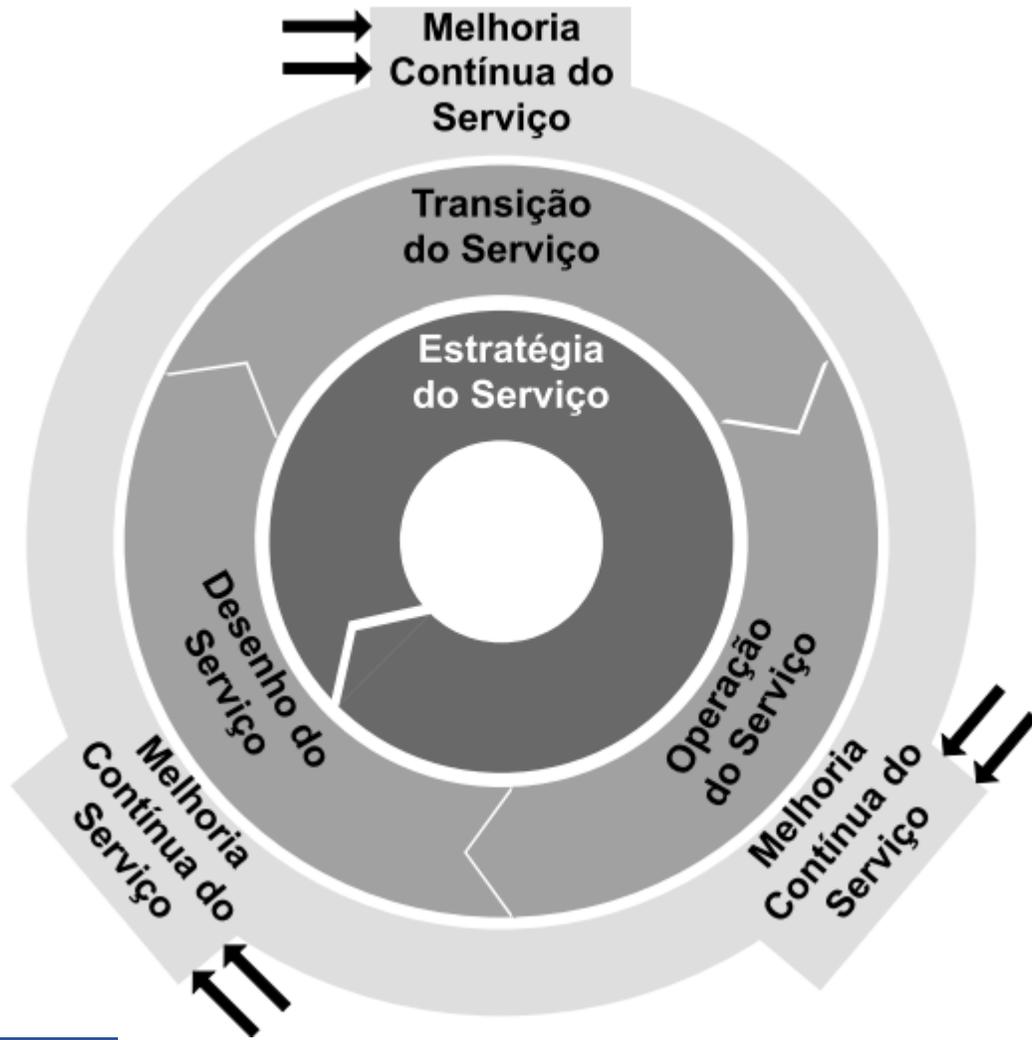
O principal objetivo da ITIL é prover um conjunto de **práticas de gerenciamento de serviços de TI** testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como **balizadoras**, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento quanto para a criação de novas operações.

A adoção das práticas da ITIL pretende levar uma organização a um grau de maturidade e qualidade que permita o uso eficaz e eficiente dos seus ativos estratégicos de TI.

✓ foco na integração com as necessidades dos clientes e usuários.

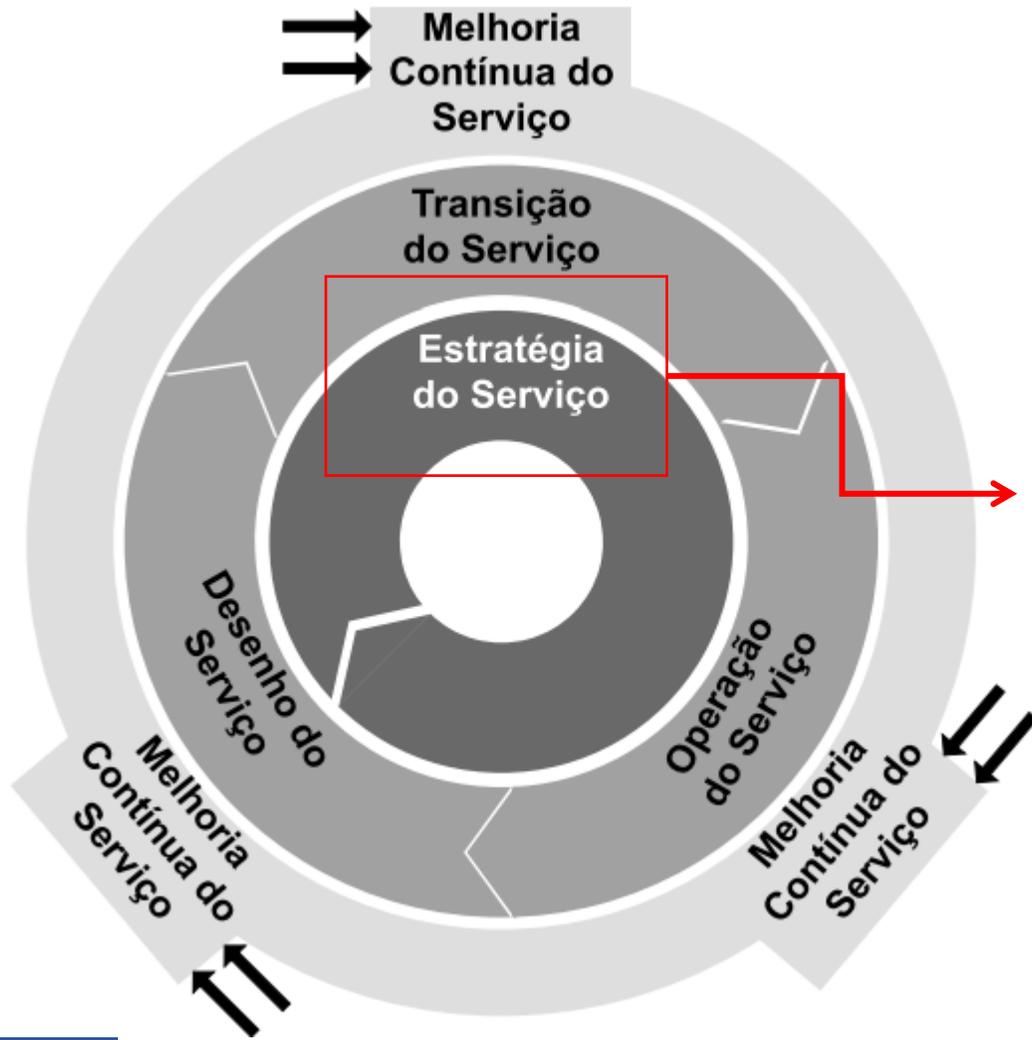
permite que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, em vez de focar em cada processo ou prática por vez. Realça a importância de mensurar e gerenciar o valor que os serviços de TI efetivamente adicionam ao negócio.

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.

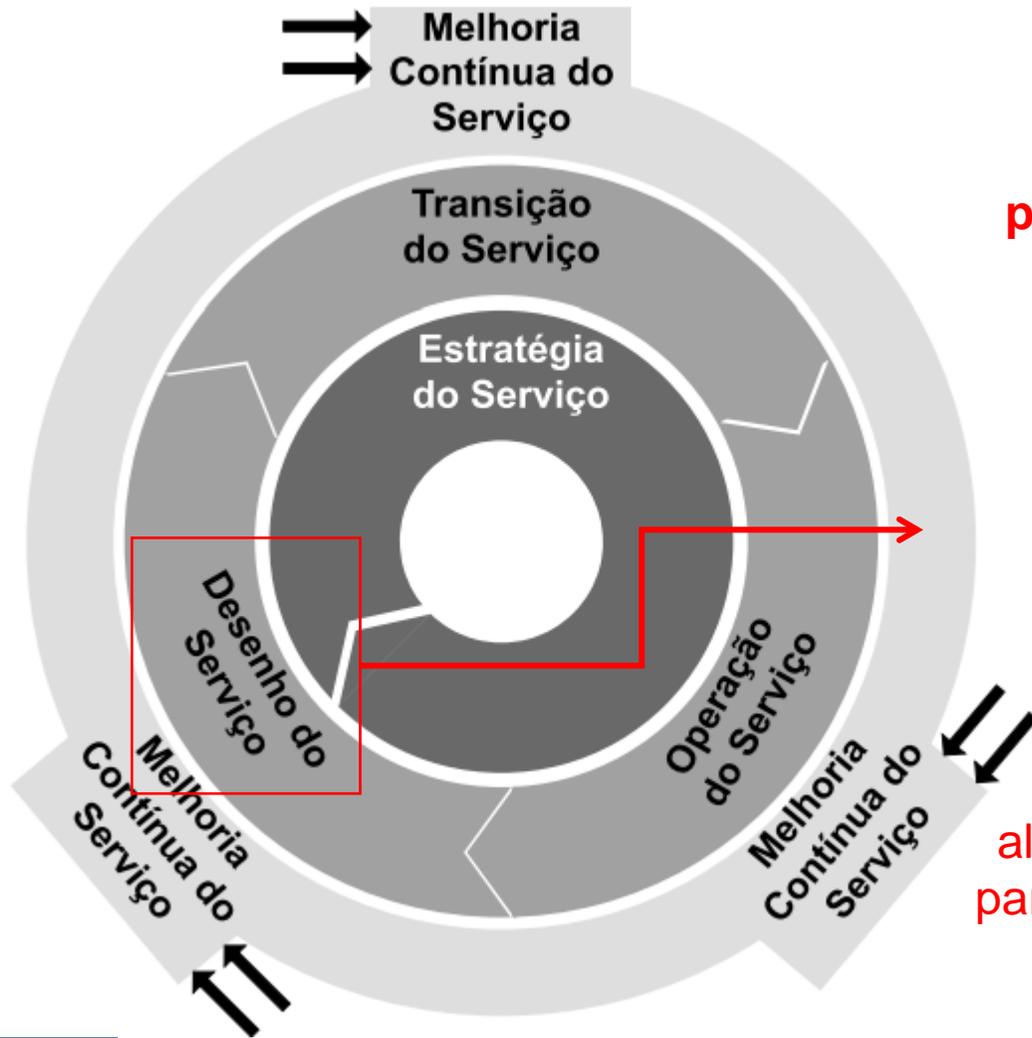
3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta sobre como as políticas e **processos de gerenciamento de serviço** podem ser desenhadas, desenvolvidas e implementada como ativos estratégicos **ao longo do ciclo de vida de serviço**. São abordados:

- ✓ os ativos de serviço;
- ✓ o catálogo de serviços;
- ✓ gerenciamento financeiro;
- ✓ gerenciamento do portfólio de serviços;
- ✓ desenvolvimento organizacional;
- ✓ riscos estratégicos.

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO

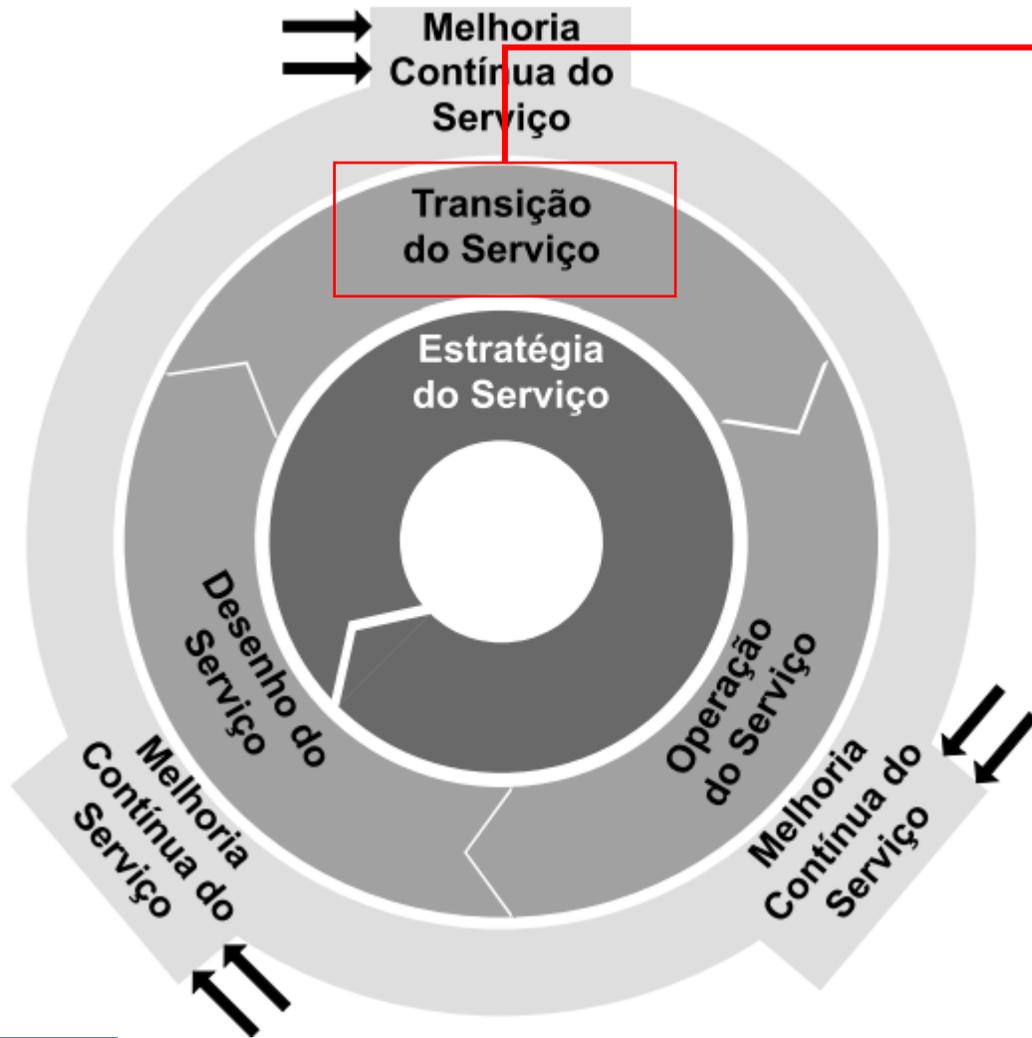


fornece **orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços**, detalhando aspectos do gerenciamento:

- ✓ do catálogo de serviços;
- ✓ do nível de serviço;
- ✓ da capacidade;
- ✓ da disponibilidade;
- ✓ da continuidade;
- ✓ da segurança da informação e dos fornecedores.

além de **mudanças e melhorias** necessárias para **manter ou agregar valor aos clientes** ao longo do ciclo de vida de serviço.

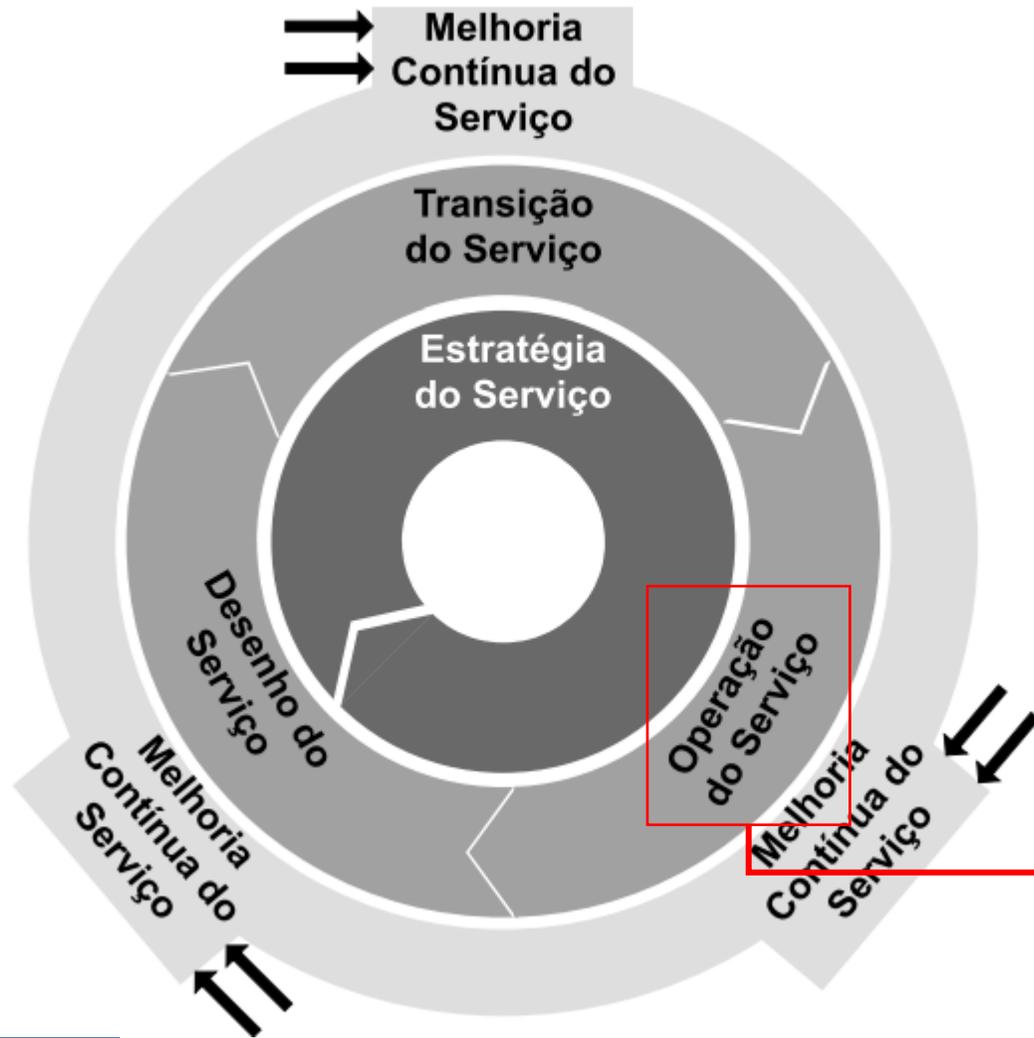
3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta sobre **como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas**, detalhando:

- ✓ os processos de planejamento e suporte à transição;
- ✓ gerenciamento de mudanças;
- ✓ gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço,
- ✓ gerenciamento da liberação e da distribuição;
- ✓ teste e validação de serviço;
- ✓ avaliação e gerenciamento do conhecimento.

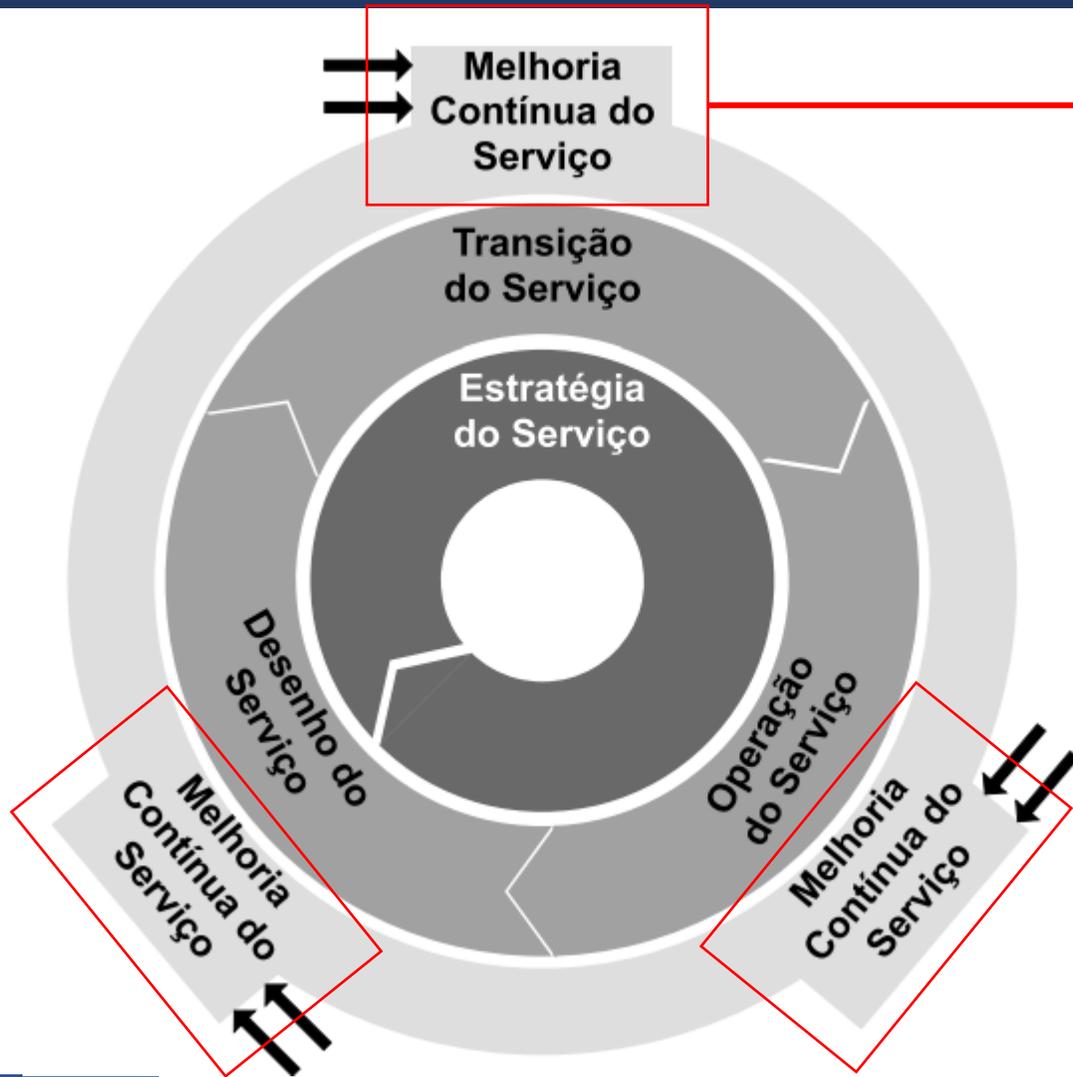
3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



é responsável pelas **atividades do dia a dia**, orientando sobre como **garantir a entrega e o suporte a serviços** de forma eficiente e eficaz e detalhando:

- ✓ os processos de gerenciamento de eventos;
 - ✓ incidentes;
 - ✓ problemas;
- ✓ acesso e de execução de requisições.

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional e na continuidade do serviço. Atua com base no modelo PDCA preconizado pela ISO/IEC 20000.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

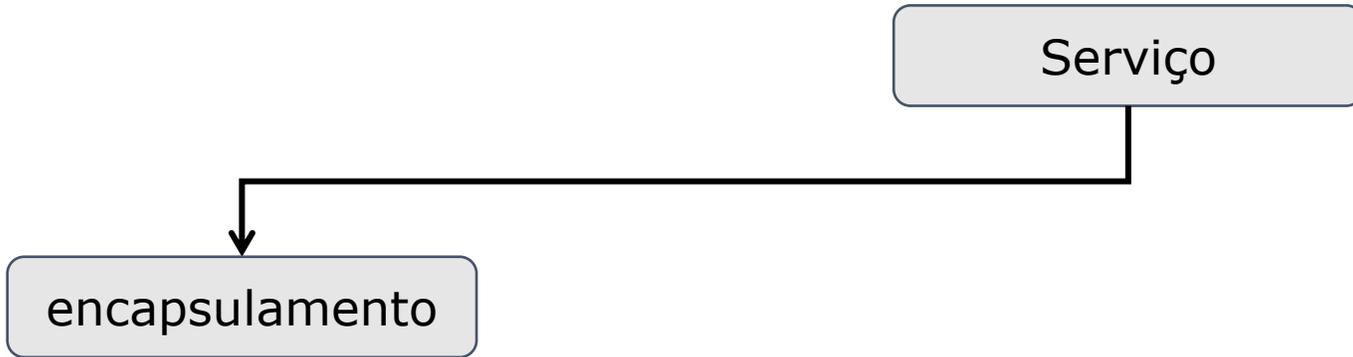
Como implementar o gerenciamento de serviços (questões)

- ✓ Quais serviços oferecer e para quem?
- ✓ Como se diferenciar dos competidores?
- ✓ Como criar o conceito de valor de serviço (efetivamente entre os grupos interessados e os clientes)?
- ✓ Como gerenciar os aspectos financeiros?
- ✓ Como definir a qualidade do serviço e como melhorá-la?
- ✓ Como alocar recursos de forma eficiente e como resolver conflitos de demanda?

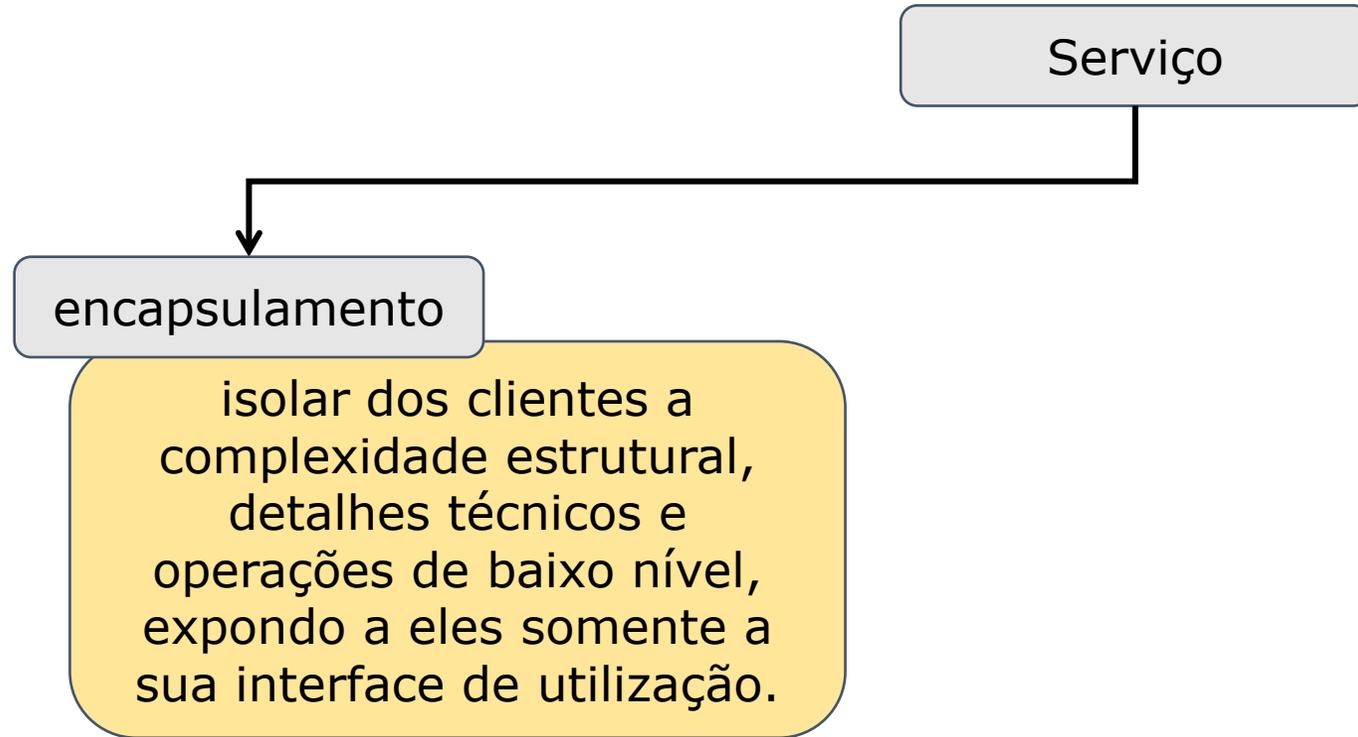
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Serviço

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



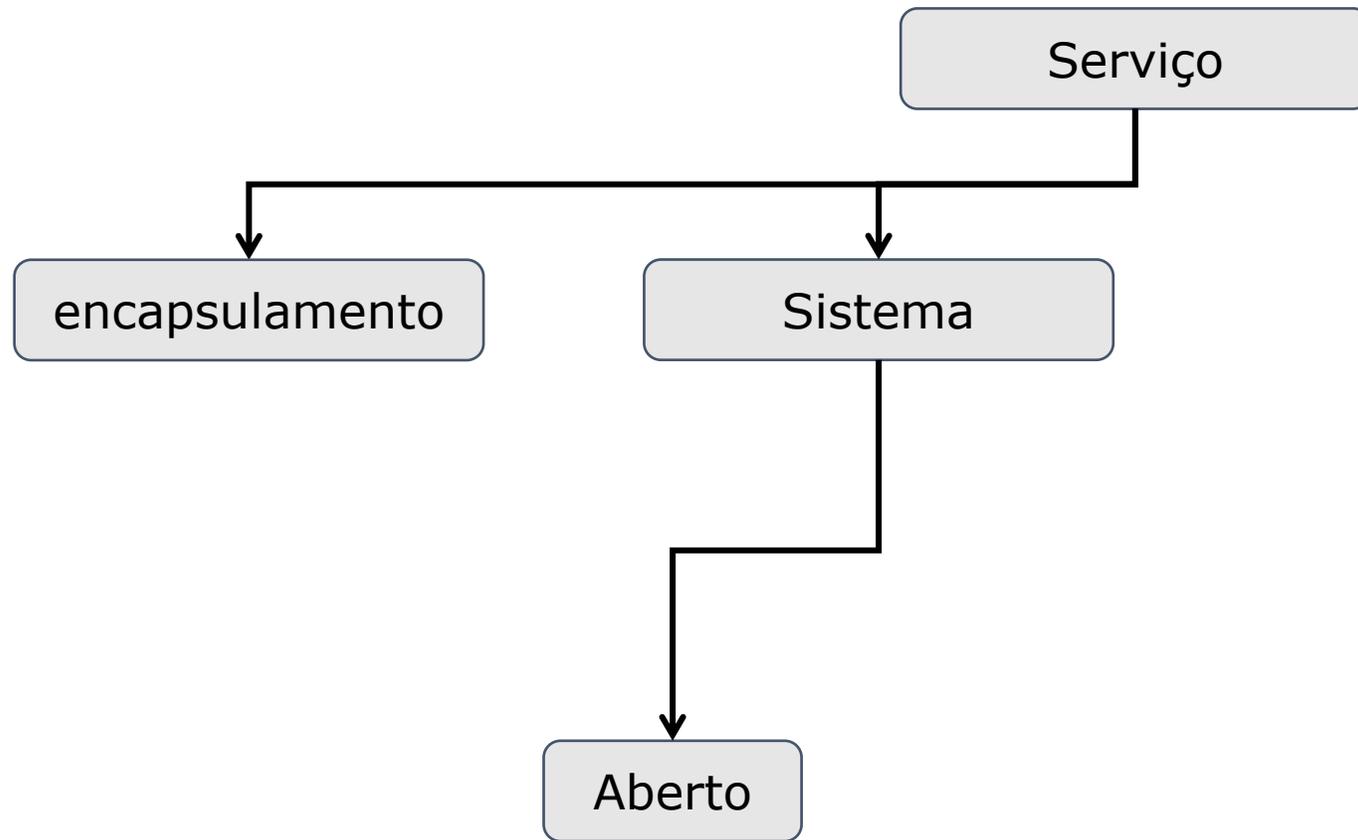
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



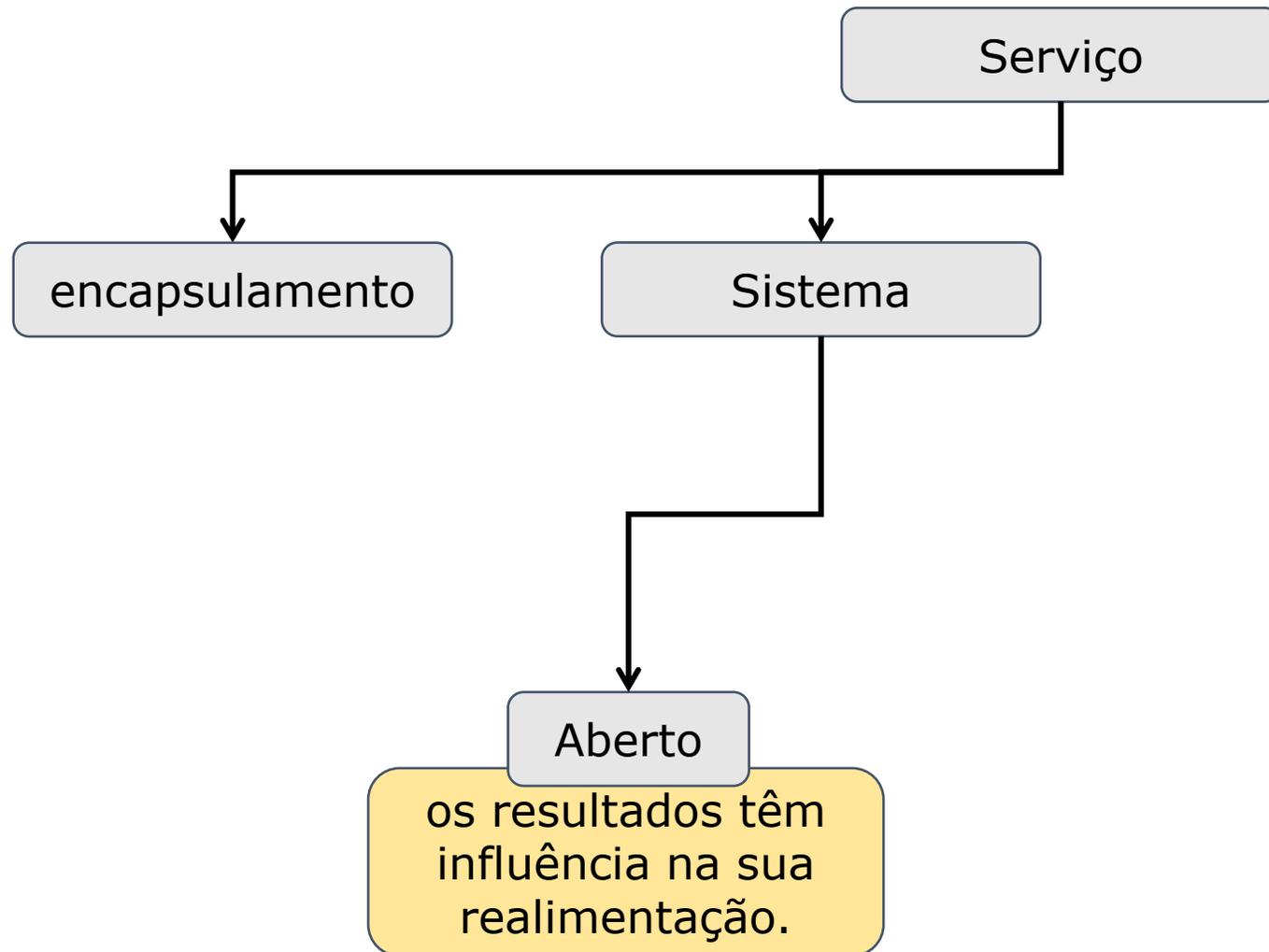
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



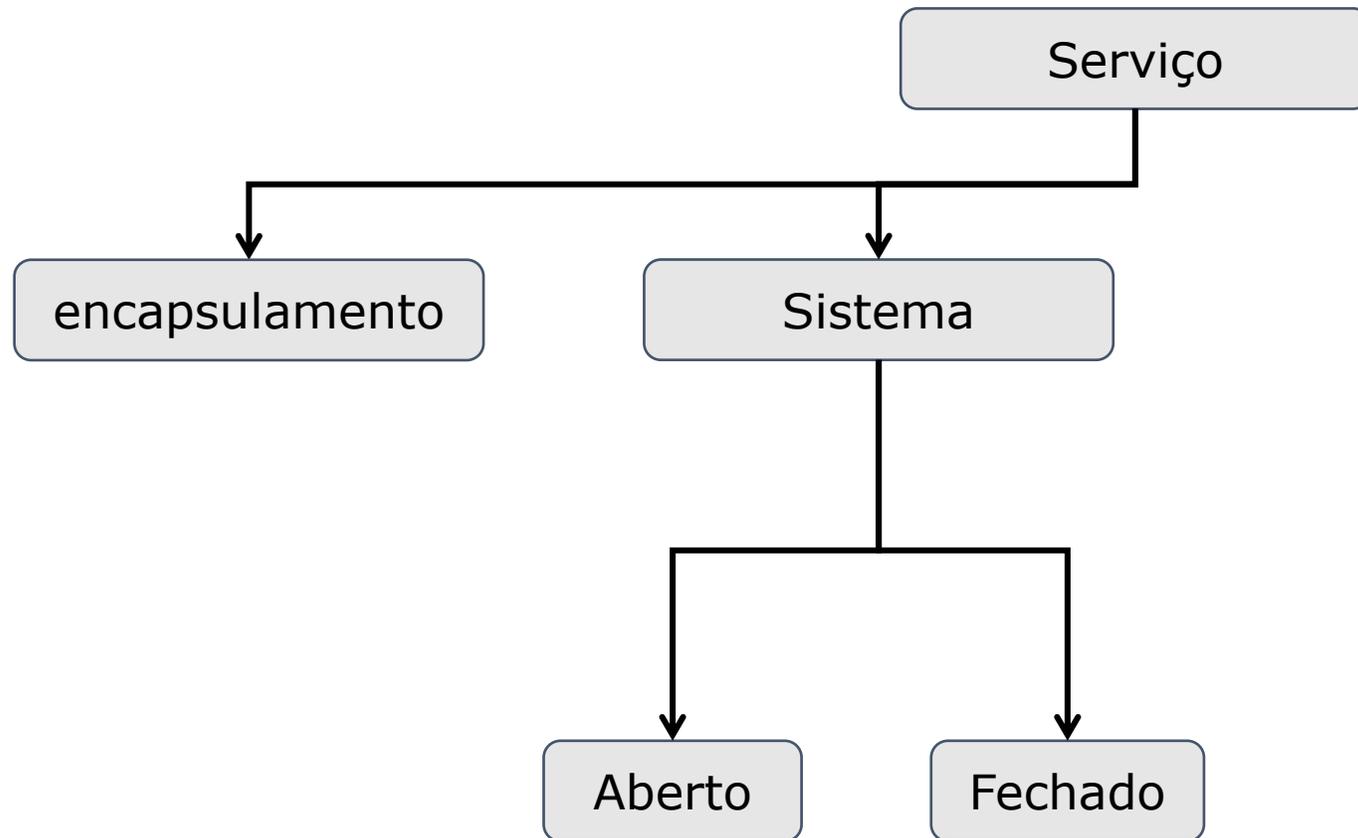
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



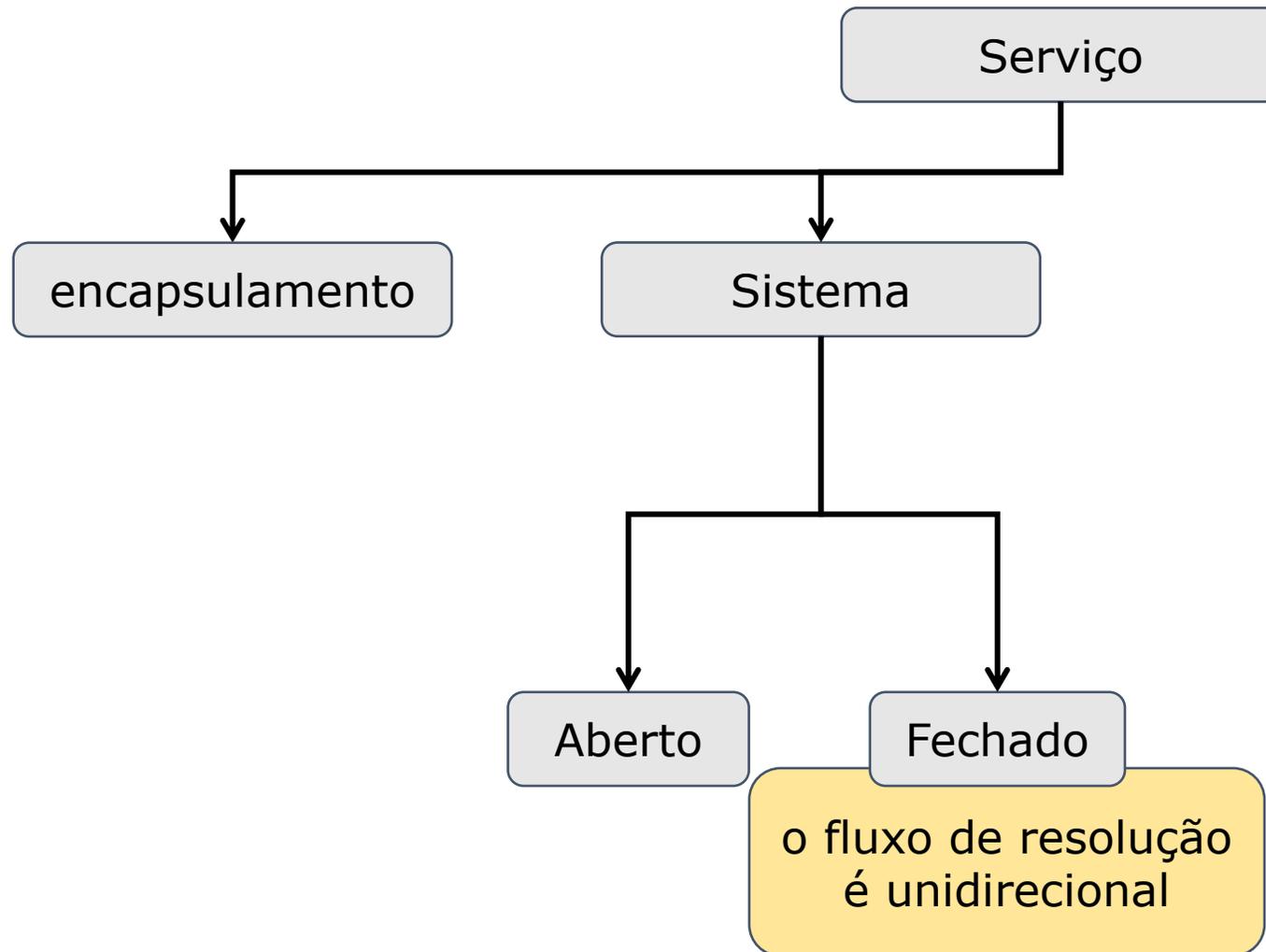
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



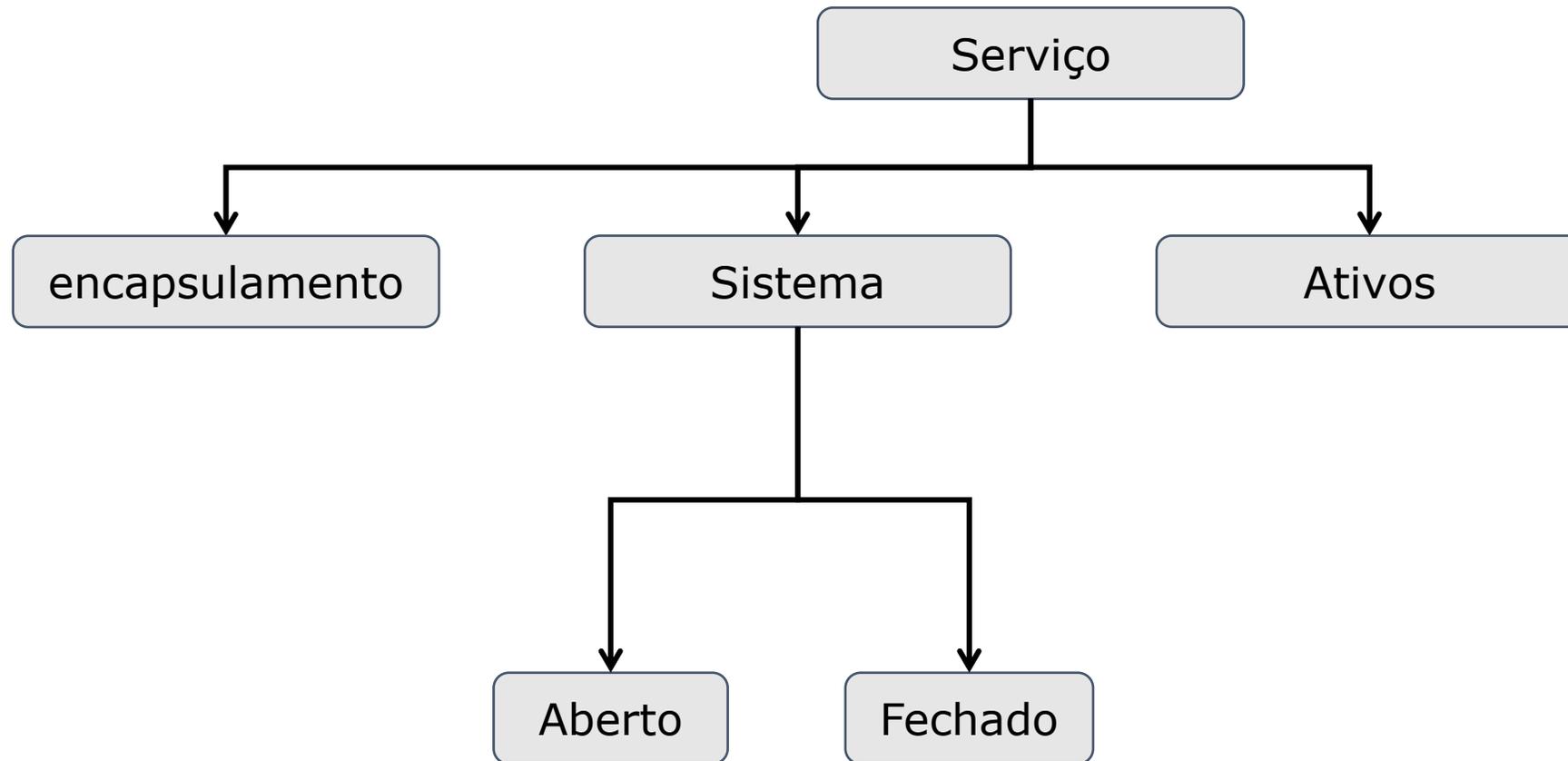
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



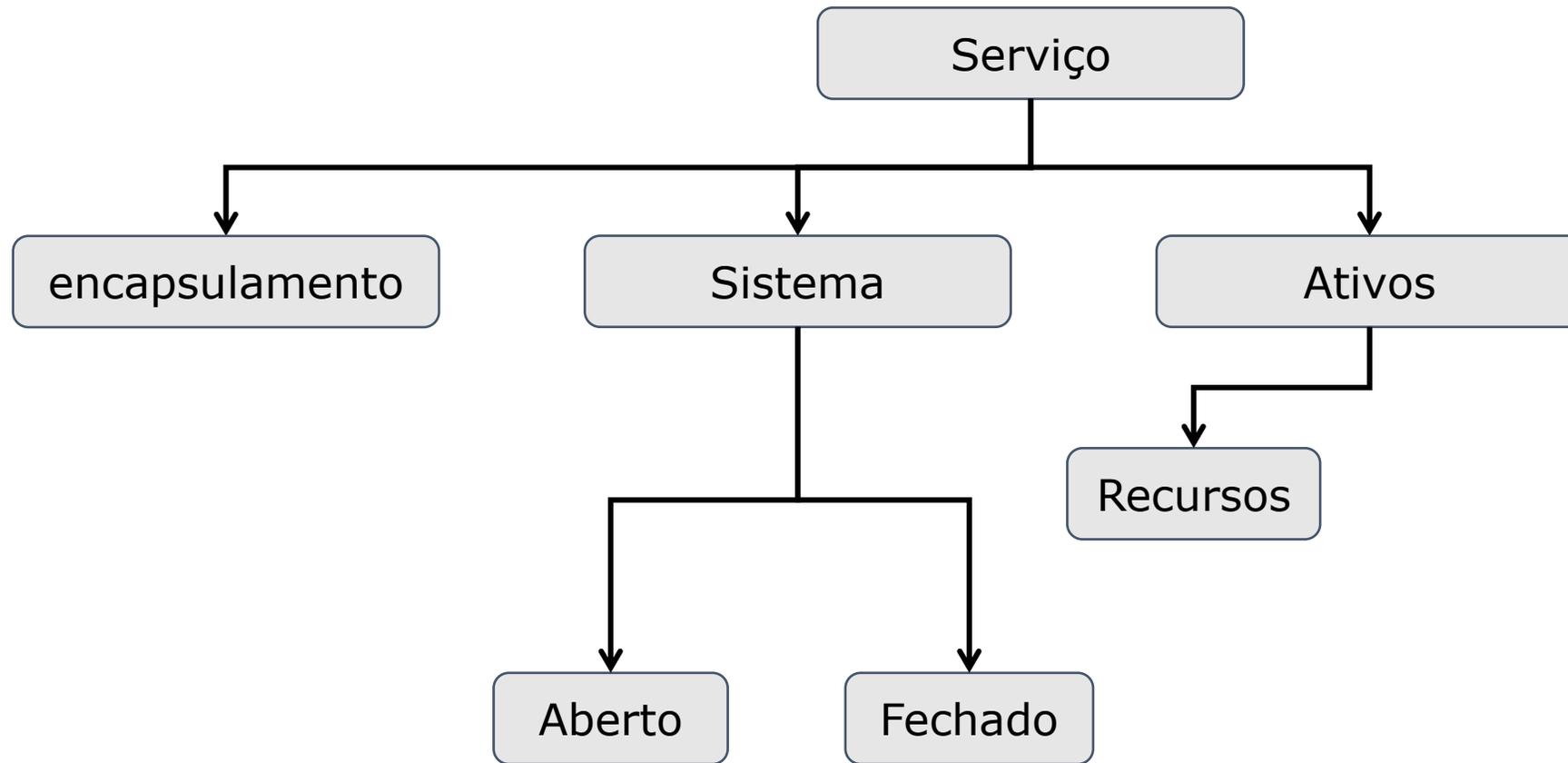
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



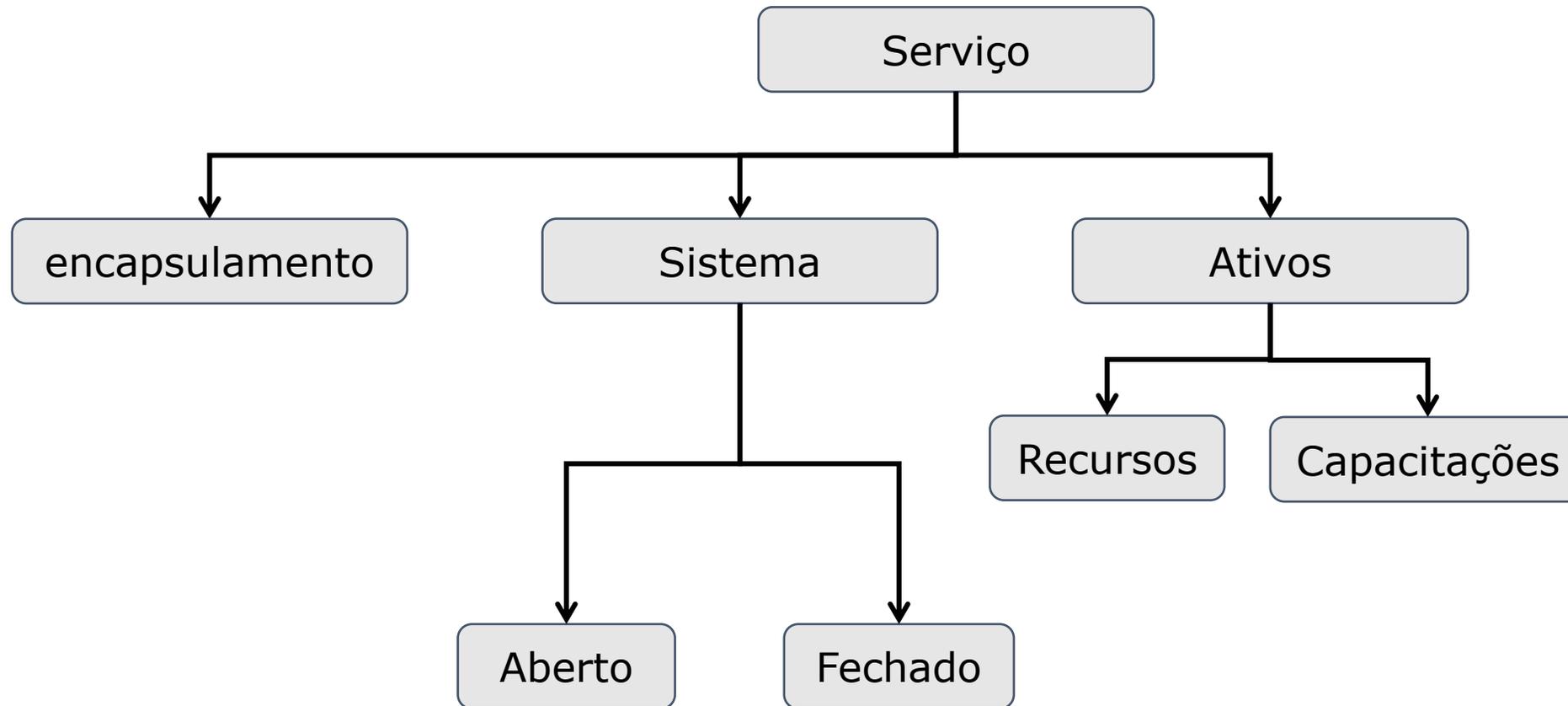
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



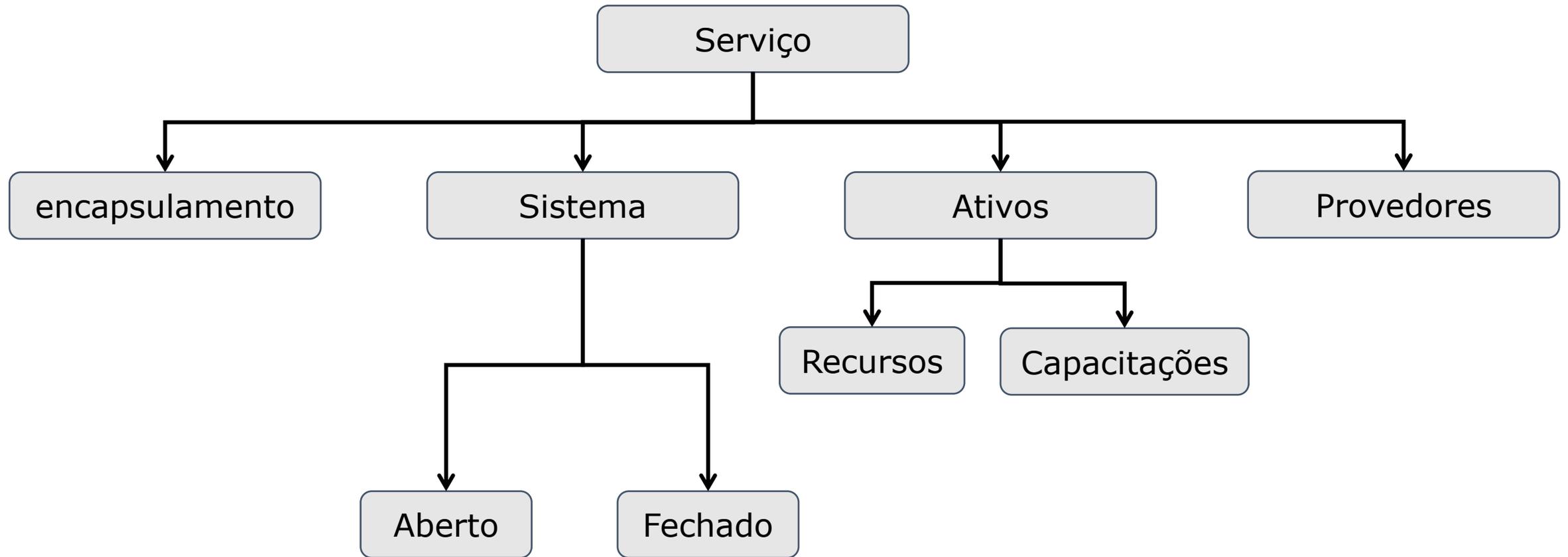
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



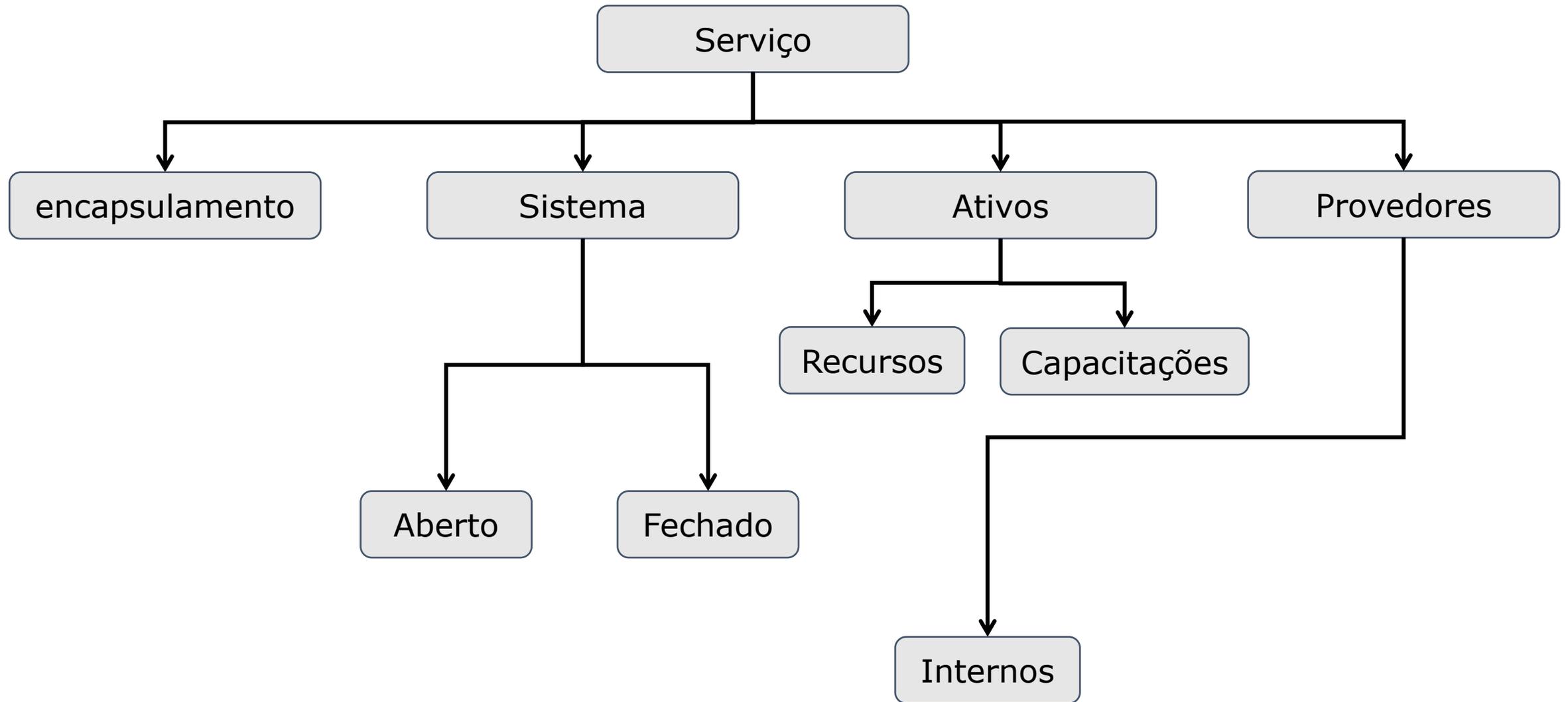
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



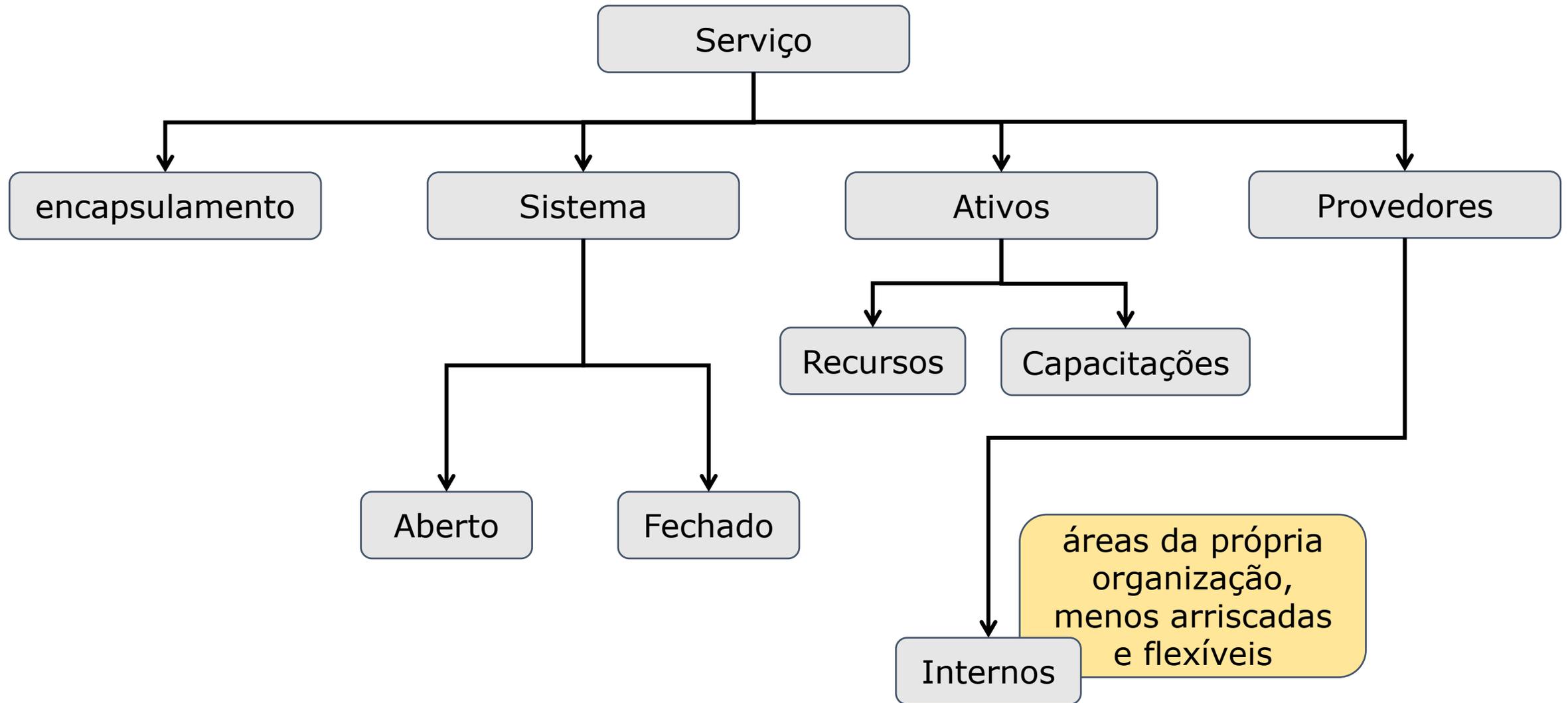
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



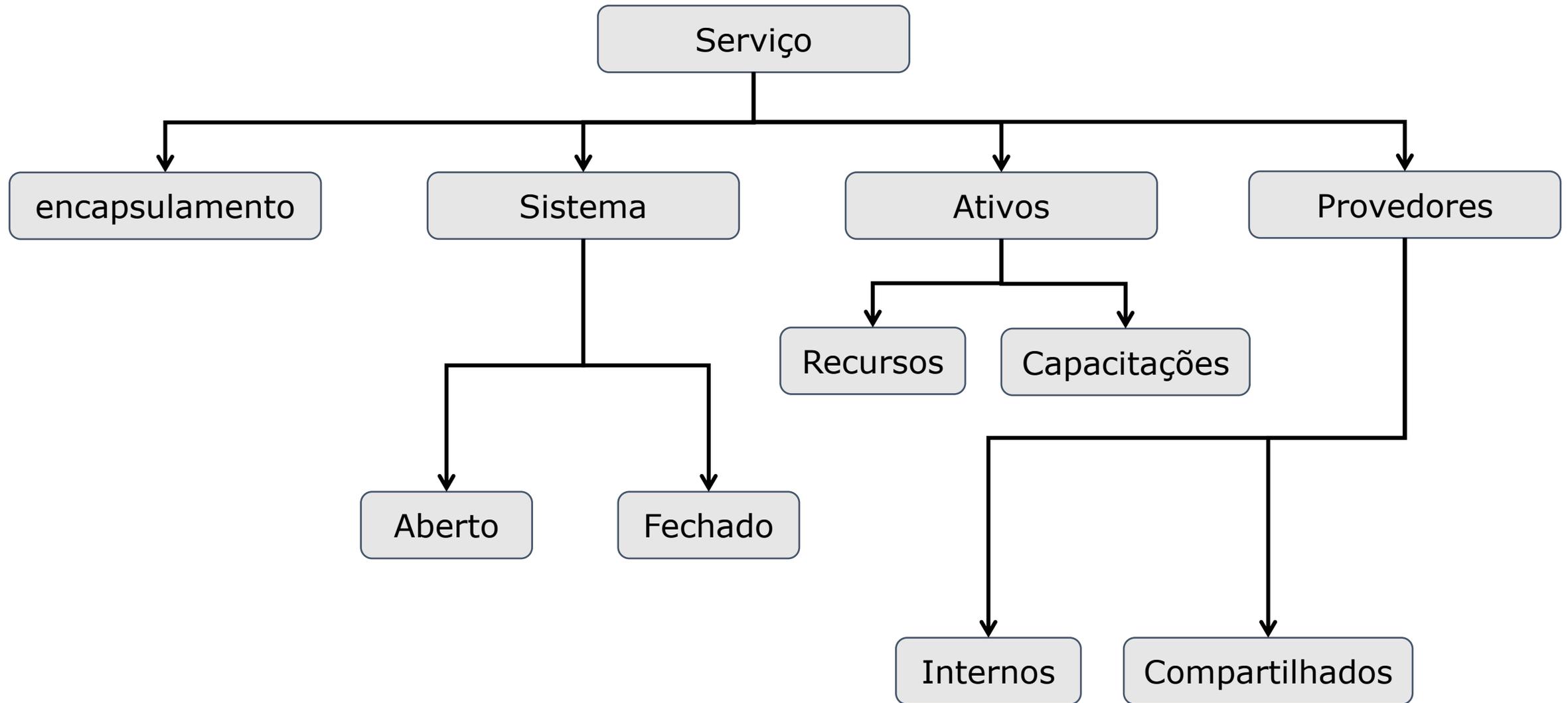
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



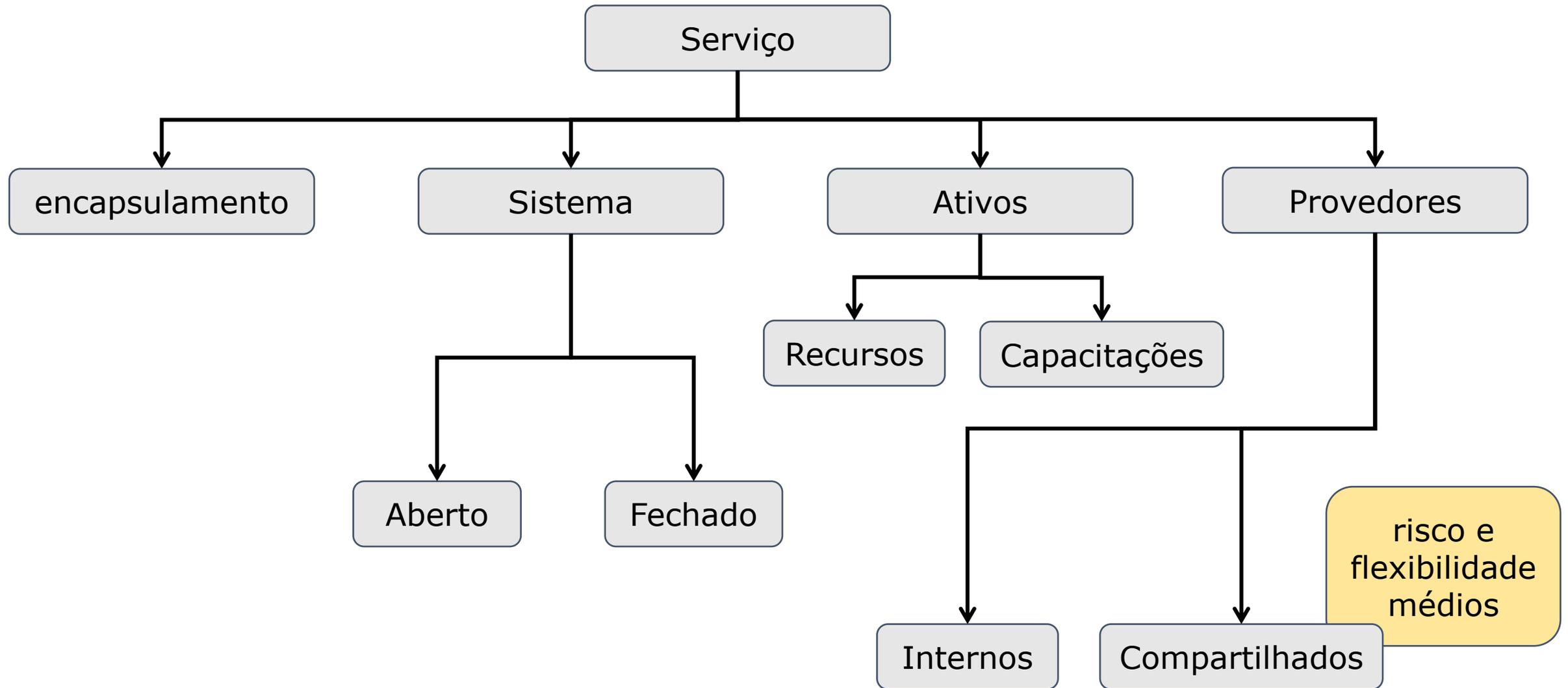
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



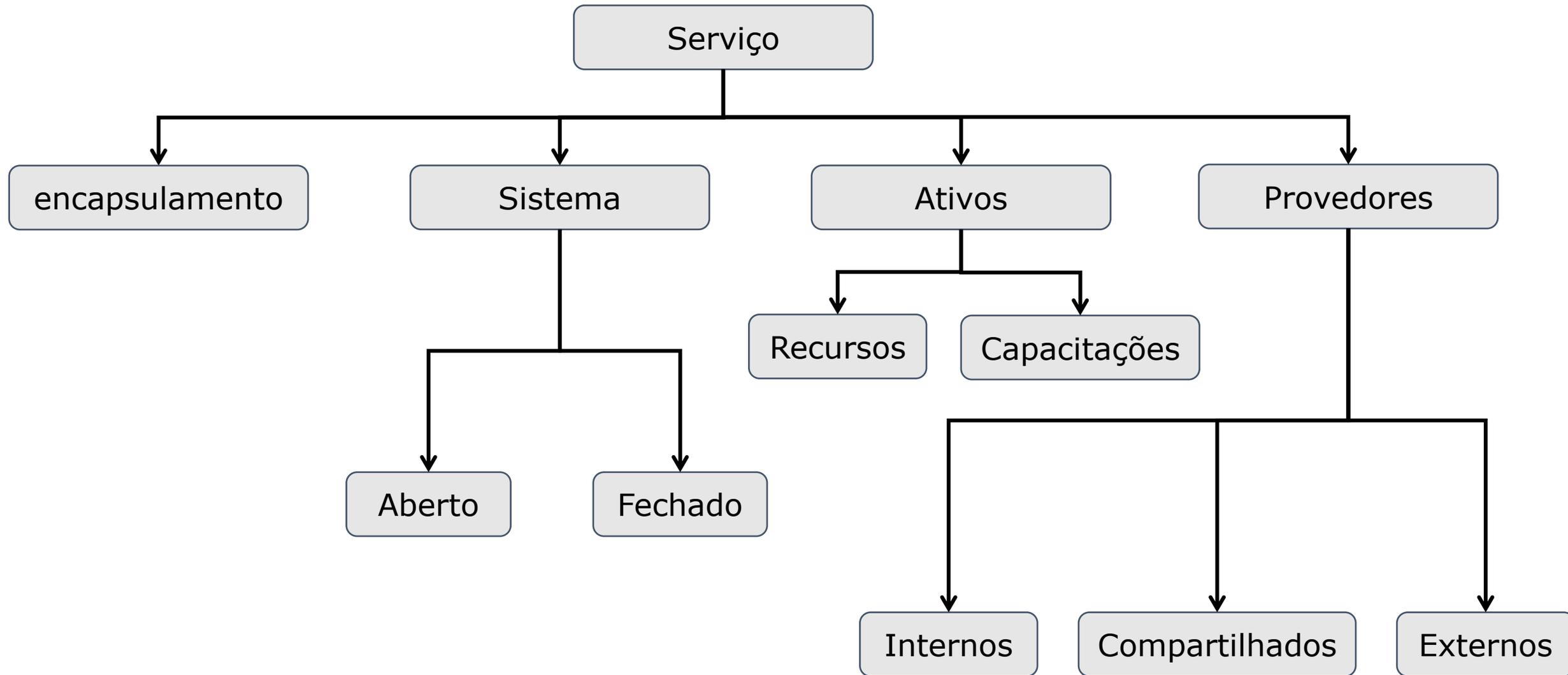
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



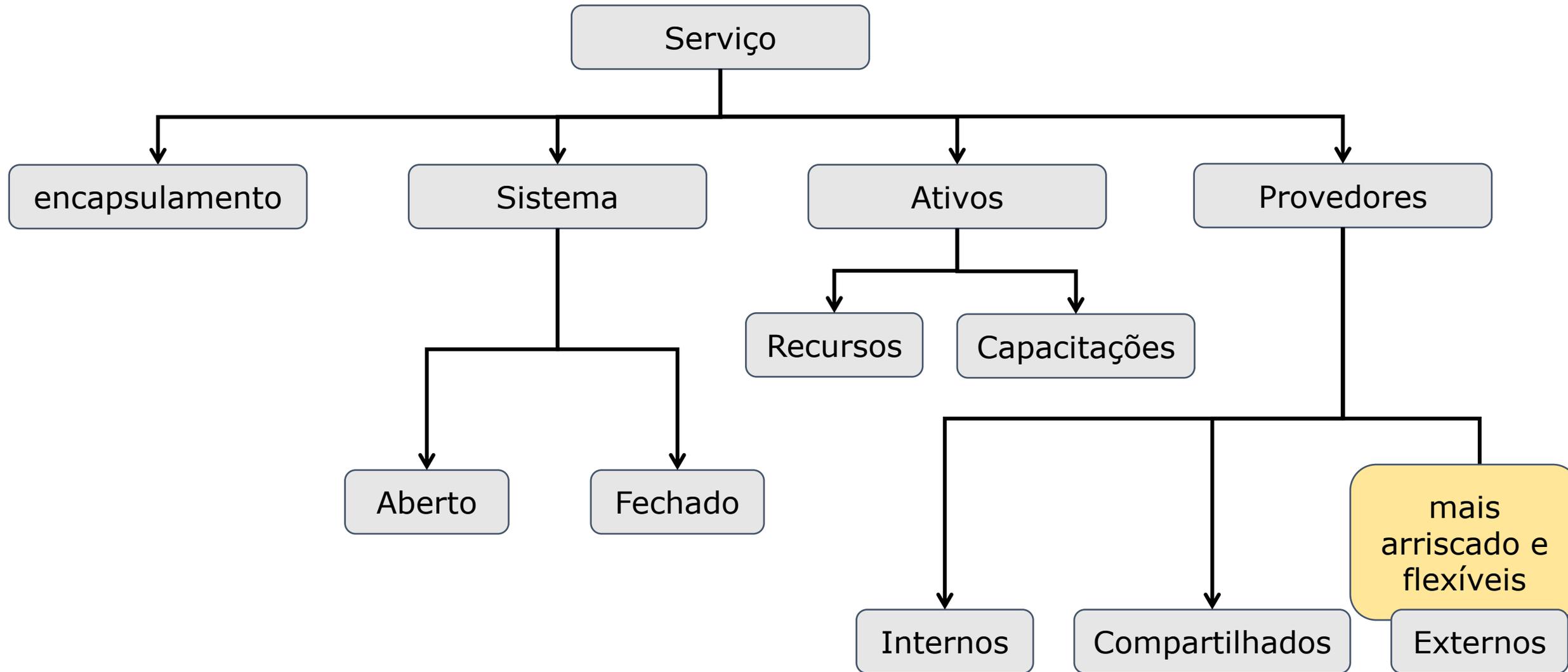
3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO



3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

Desenvolver os Ativos

- ✓ provedor aumenta o potencial de um serviço
- ✓ aumenta o potencial de desempenho dos ativos dos clientes
- ✓ promovem o aumento da demanda pelo serviço
- ✓ reduz a capacidade ociosa do provedor.

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Desenvolvimento da Estratégia do Serviço

Definir o Mercado

- ✓ estabelecer a relação entre o serviço e a estratégia
- ✓ entender o cliente e as oportunidades embutidas nos resultados (resultados não atingidos podem ser alvos de potenciais serviços).

Desenvolver a Oferta

- ✓ definir os serviços com base na proposta de valor que estes podem agregar aos ativos e resultados esperados dos clientes
- ✓ estabelecer o Portfólio de Serviços e os Catálogos de Serviço

Desenvolver os Ativos

- ✓ provedor aumenta o potencial de um serviço
- ✓ aumenta o potencial de desempenho dos ativos dos clientes
- ✓ promovem o aumento da demanda pelo serviço
- ✓ reduz a capacidade ociosa do provedor.

Preparar a Execução

- ✓ avaliar estrategicamente as ofertas
- ✓ estabelecer objetivos
- ✓ alinhar os ativos do serviço com os resultados esperados
- ✓ definir os fatores críticos de sucesso
- ✓ priorizar os investimentos e procurar formas de apoiar o crescimento e a expansão do negócio

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Estilo da Gestão Organizacional

- 1) Rede:** entrega de serviços rápida, informal e sob demanda (o desafio é a liderança).
- 2) Diretivo:** equipe habilidosa em gestão para dirigir a estratégia e gerentes com responsabilidades funcionais (o desafio é a autonomia).
- 3) Delegação:** mais poder para os gerentes (o desafio é o controle).
- 4) Coordenação:** uso de sistemas formais para melhorar a coordenação (o desafio é a burocracia).
- 5) Colaboração:** Forte sintonia com o negócio, maior flexibilidade, com gerentes altamente habilitados em trabalho de equipe e resolução de conflitos.

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Os 4Ps da Estratégia:

- **Perspectiva**
- **Posicionamento**
 - **Planos**
 - **Padrões**

3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

“o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos, políticas e documentação, para atender os requisitos do negócio atuais e futuros”

3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

“o desenho de serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos, políticas e documentação, para atender os requisitos do negócio atuais e futuros”

tem como foco o desenho e a criação de serviços de TI cujo propósito será realizar a estratégia concebida anteriormente

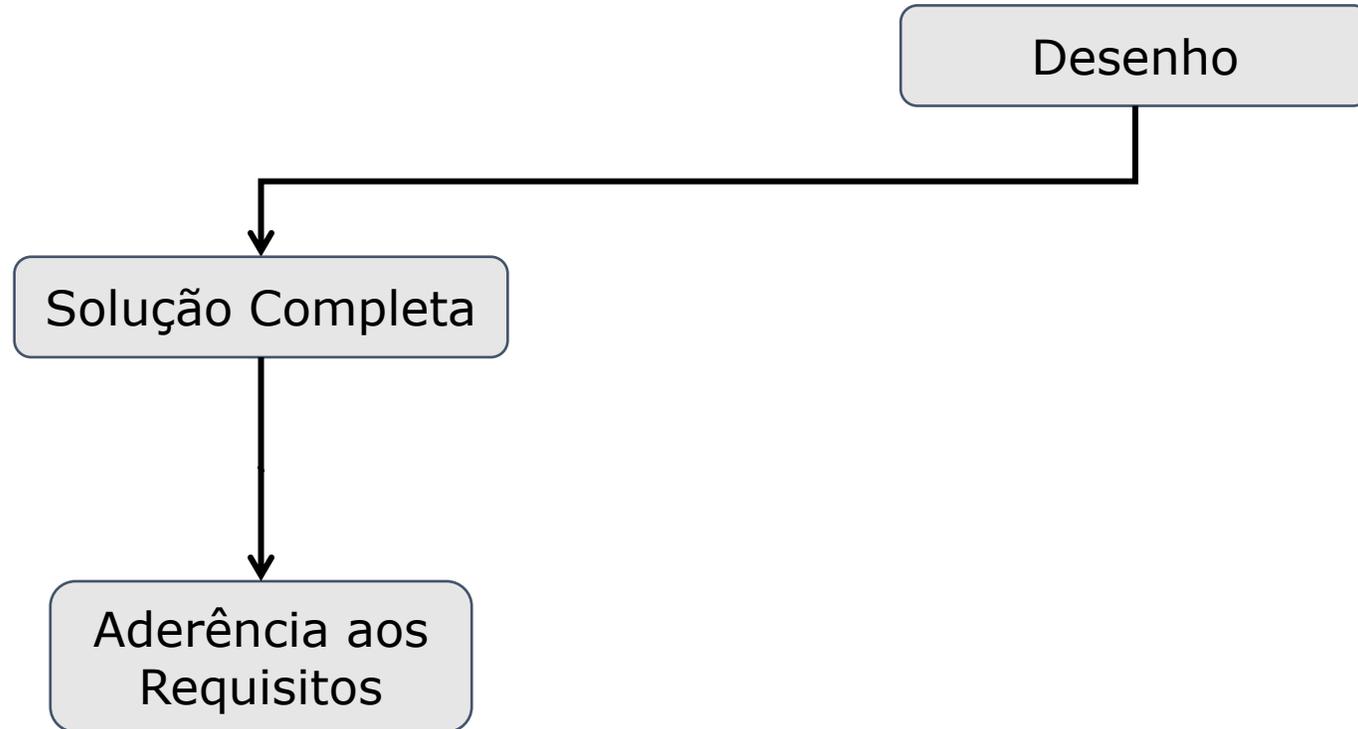
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Desenho

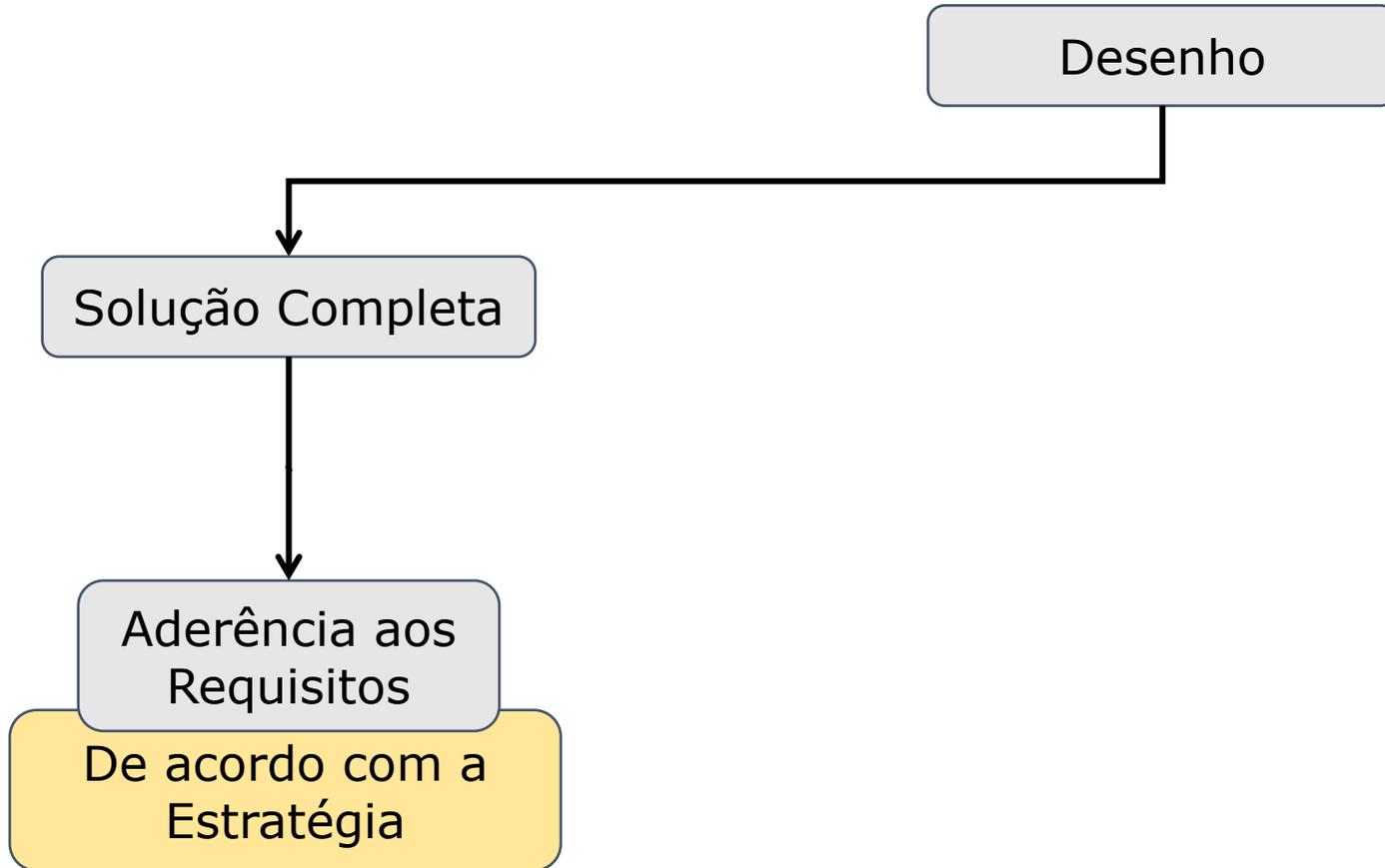
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



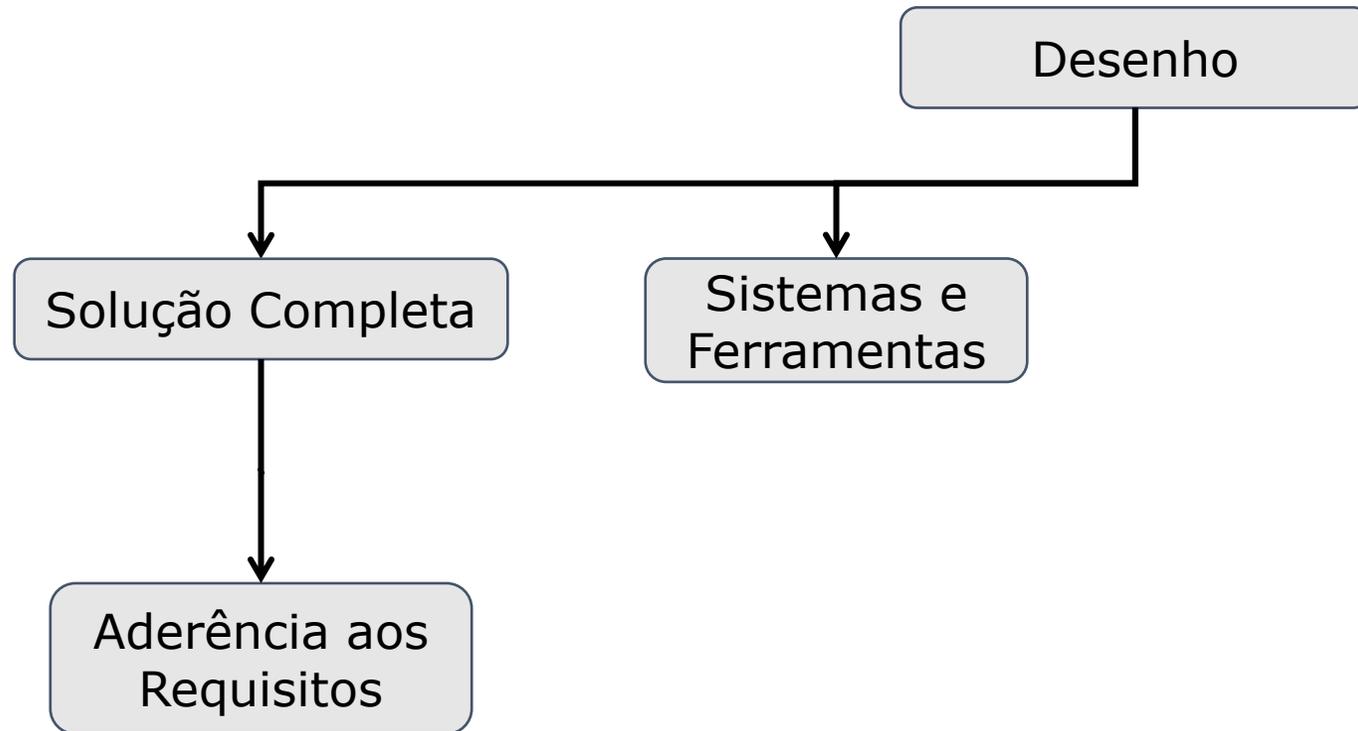
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



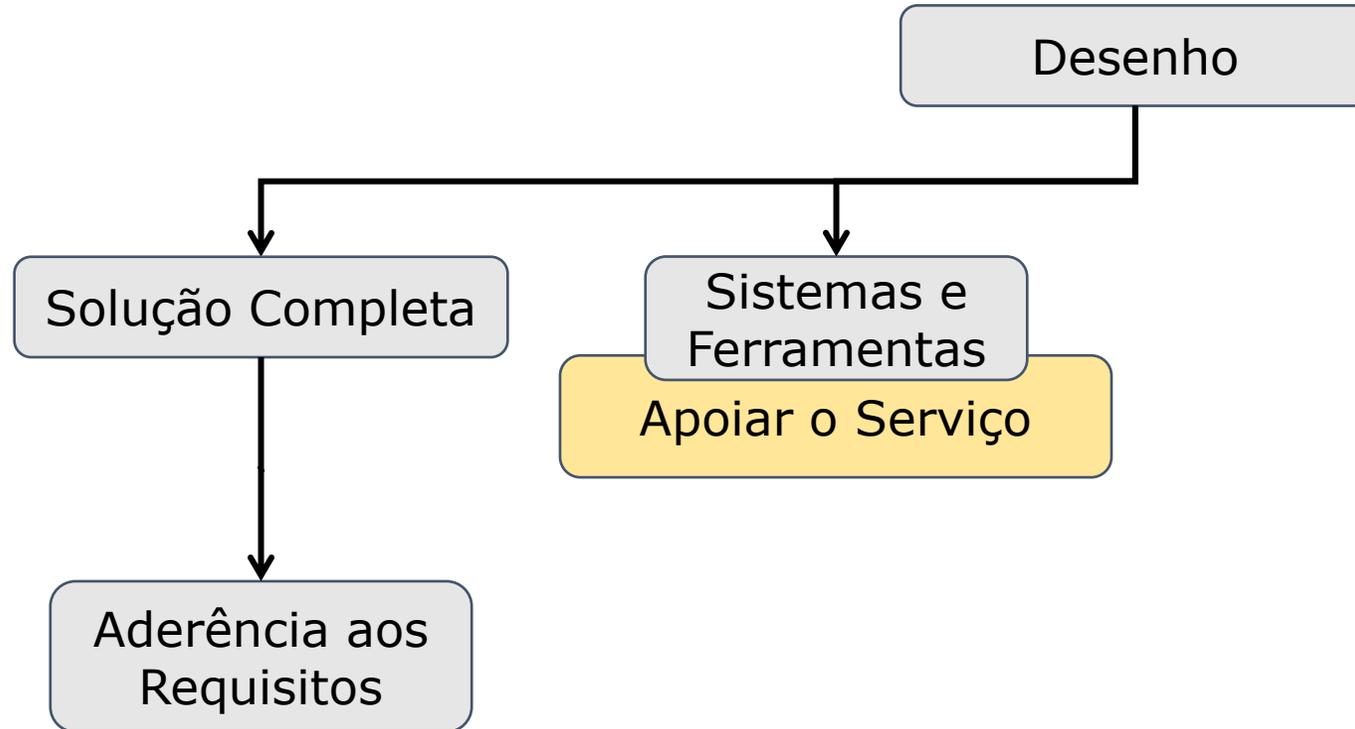
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



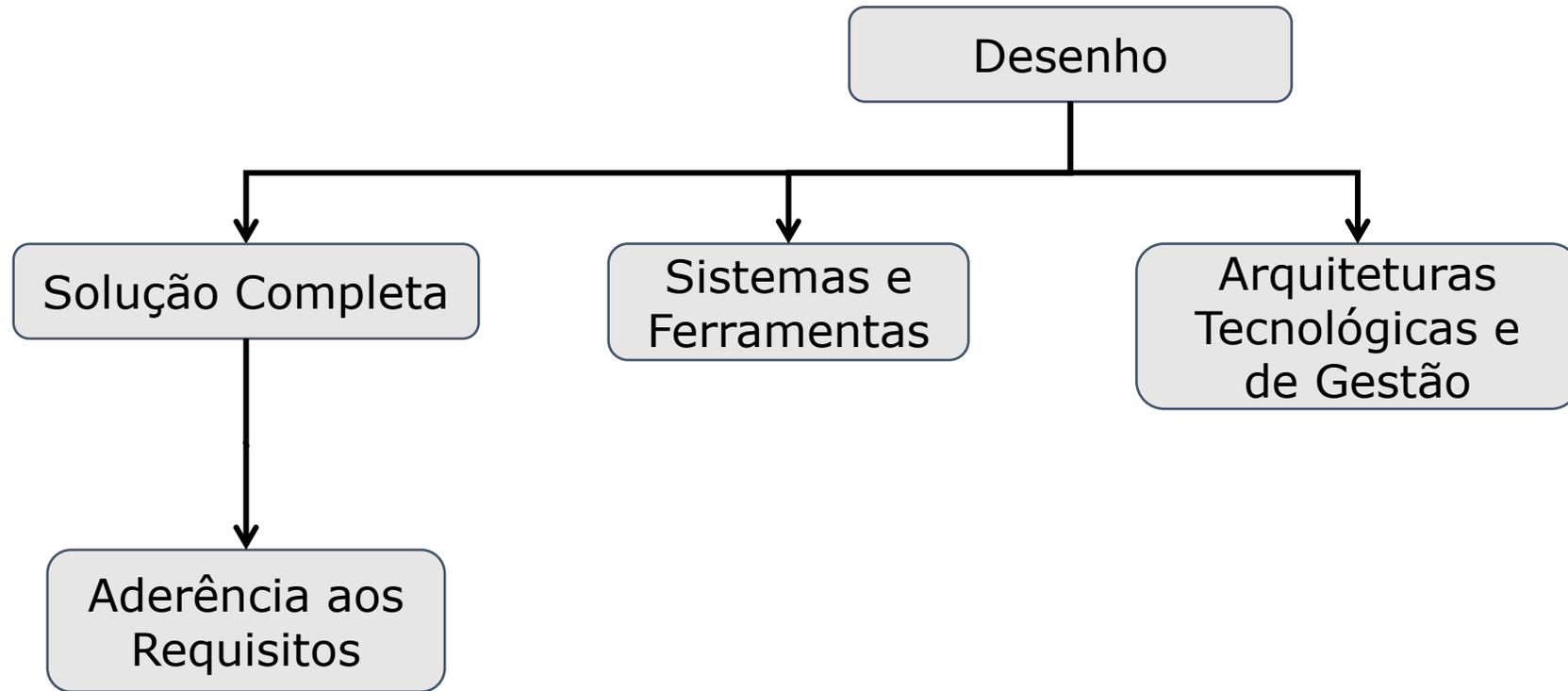
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



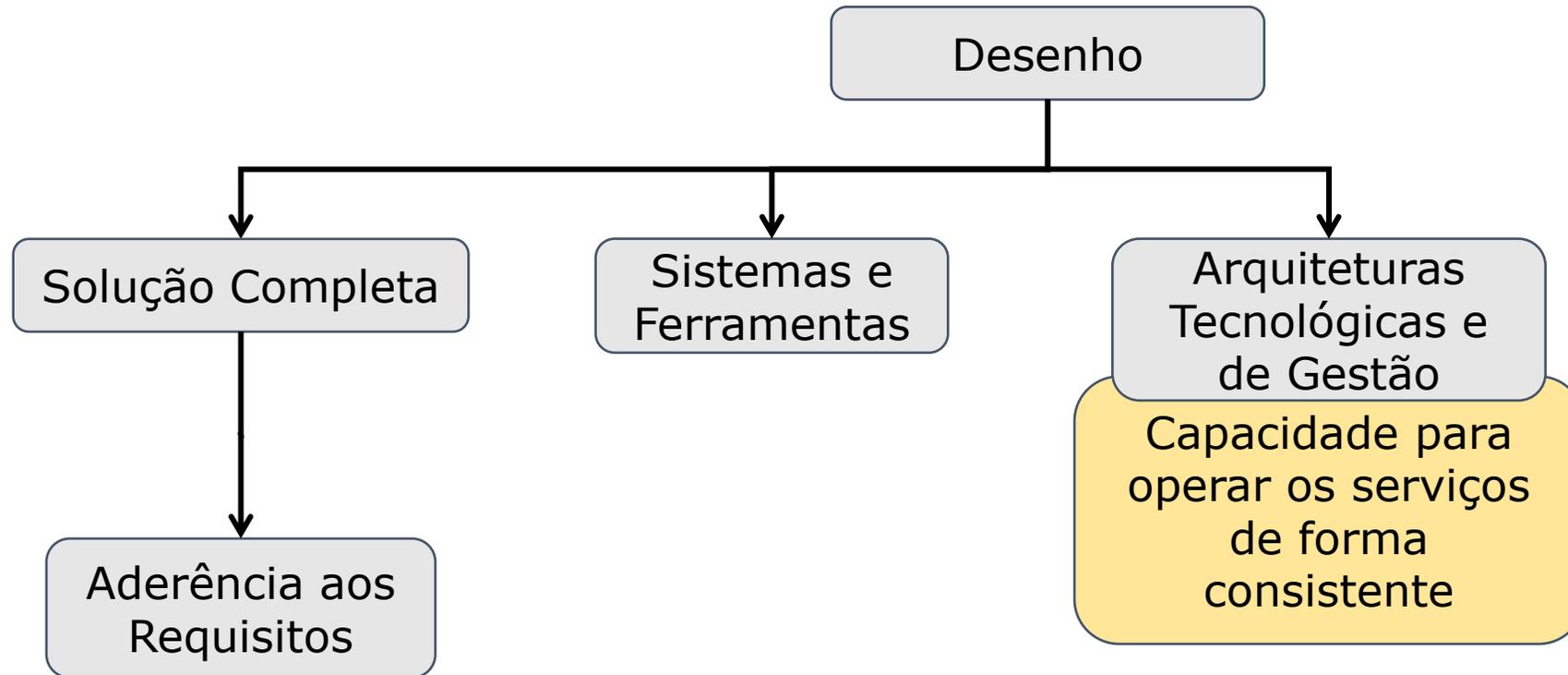
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



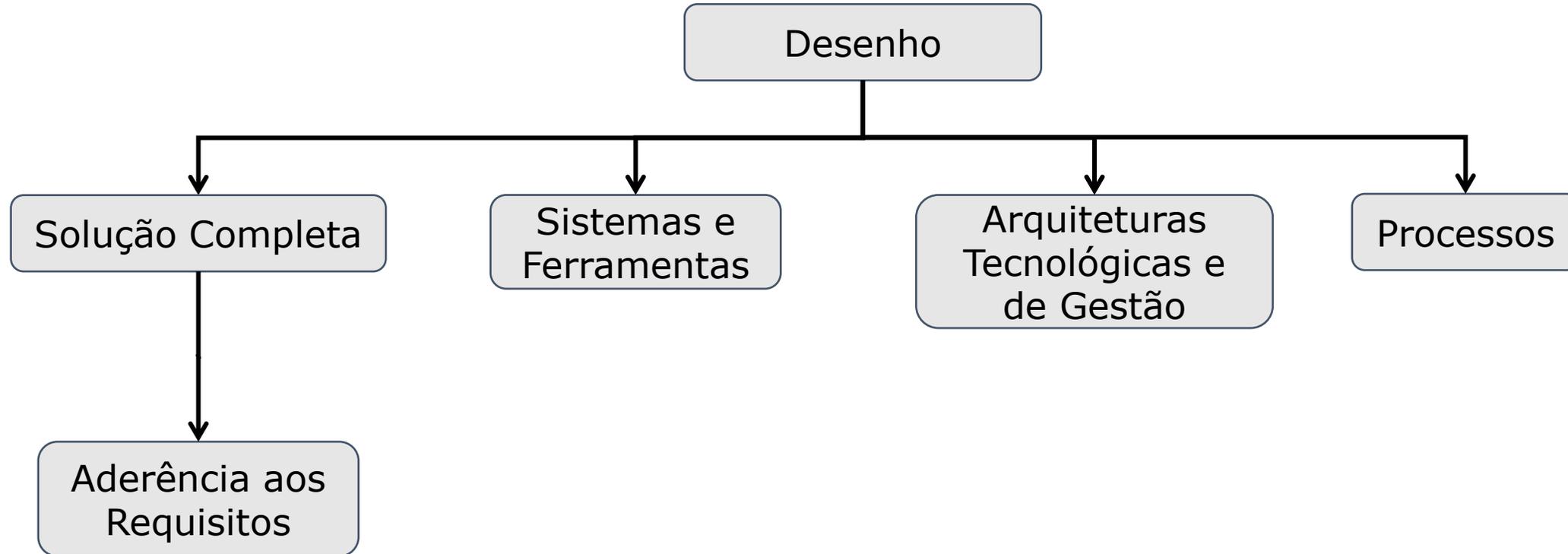
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



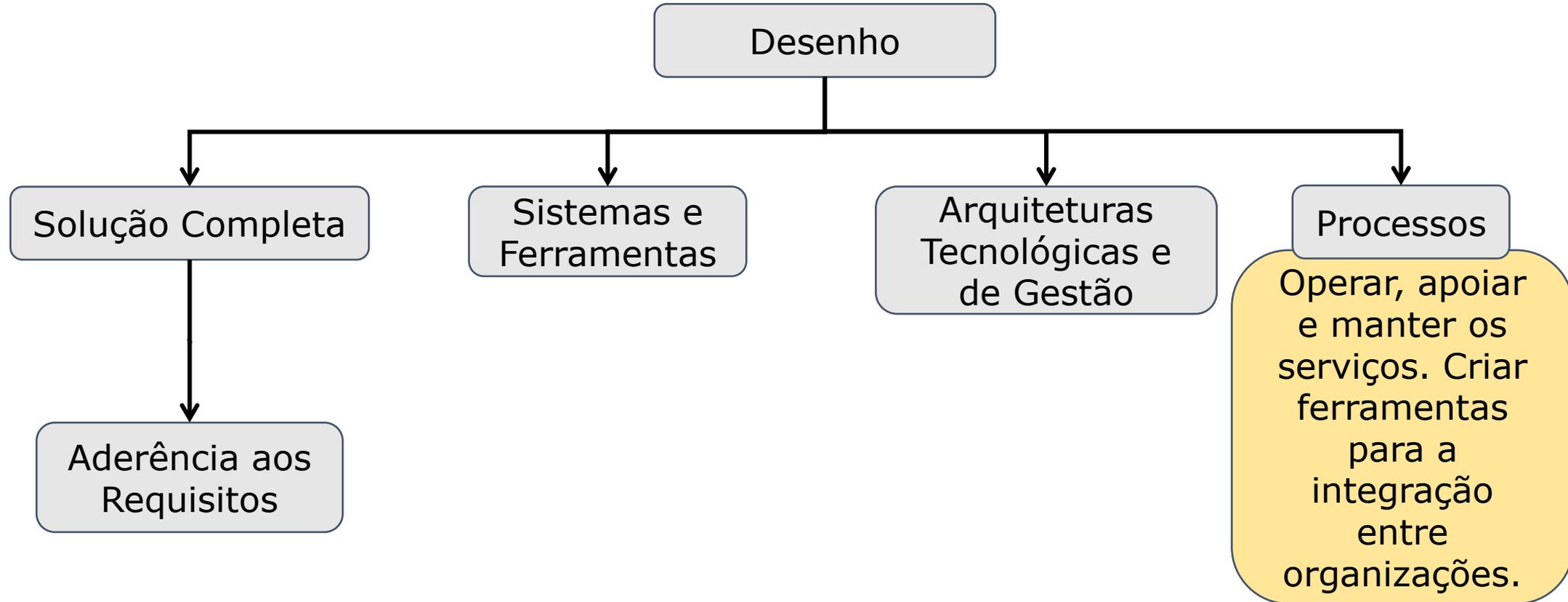
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



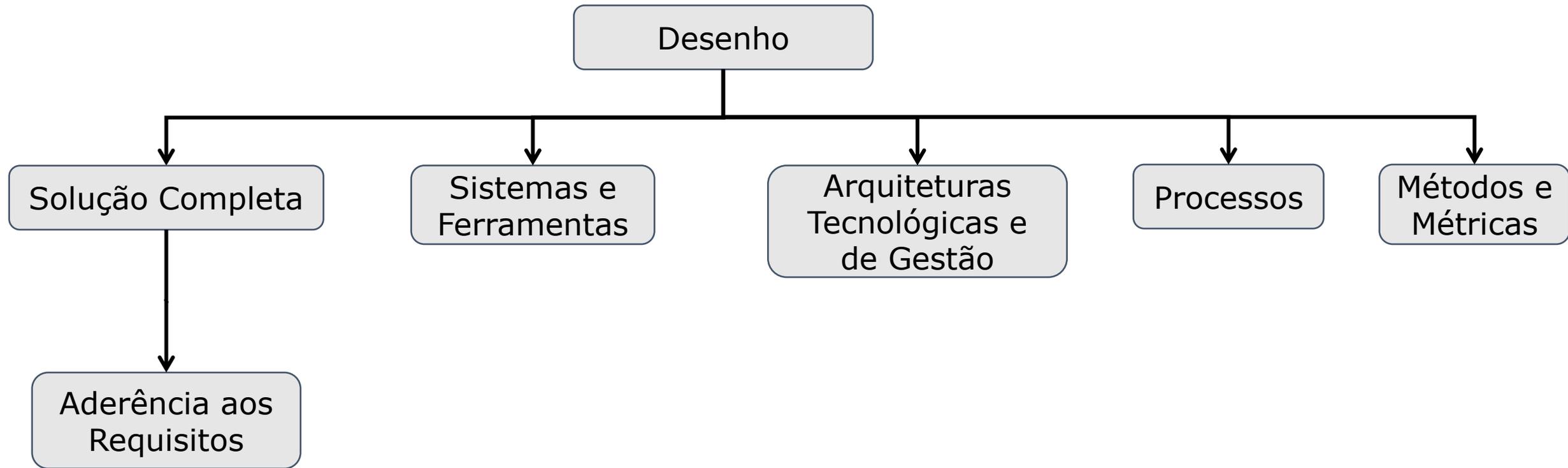
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



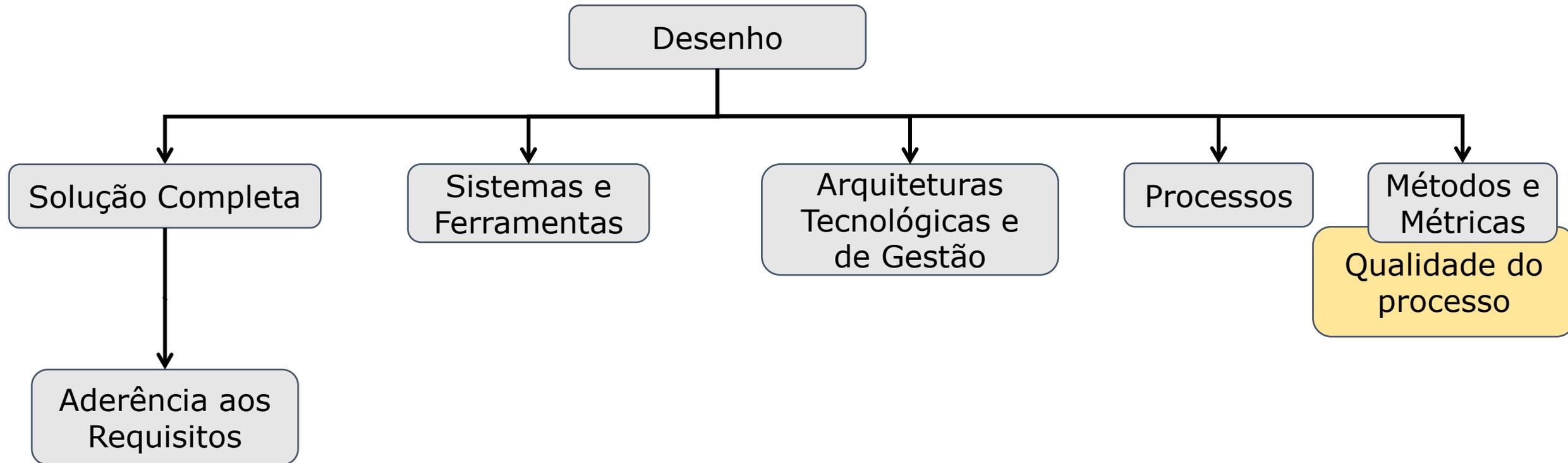
3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO



3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Os 4Ps do Desenho:

- **Pessoas**
- **Processos**
- **Produtos**
- **Parceiros**

3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Os 4Ps do Desenho:

- **Pessoas**
- **Processos**
- **Produtos**
- **Parceiros**

Garantir que os 4Ps do Desenho sejam observados durante o ciclo de vida do serviço.

3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Pode englobar:

- 1) Engenharia de Requisitos
- 2) Gerenciamento de Dados e Informações
- 3) Gerenciamento de Aplicações

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho do Serviço, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

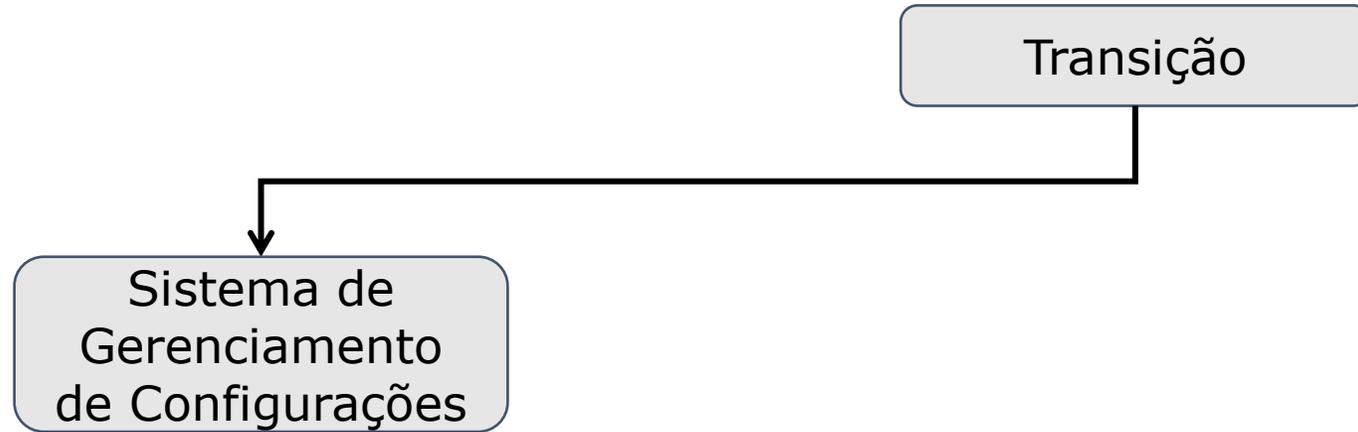
Colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho do Serviço, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.

Agrega valor significativo, uma vez que assegura que os novos serviços possam ser utilizados de forma a maximizar o valor das operações do negócio e demonstra a capacidade da organização de gerenciar mudanças em seus serviços de forma consistente

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Transição

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

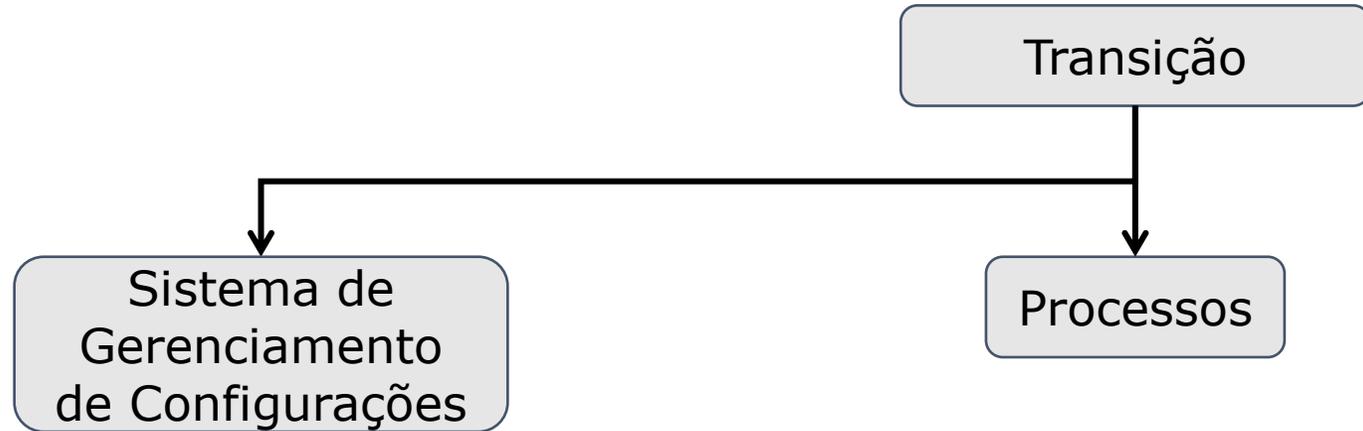
Transição



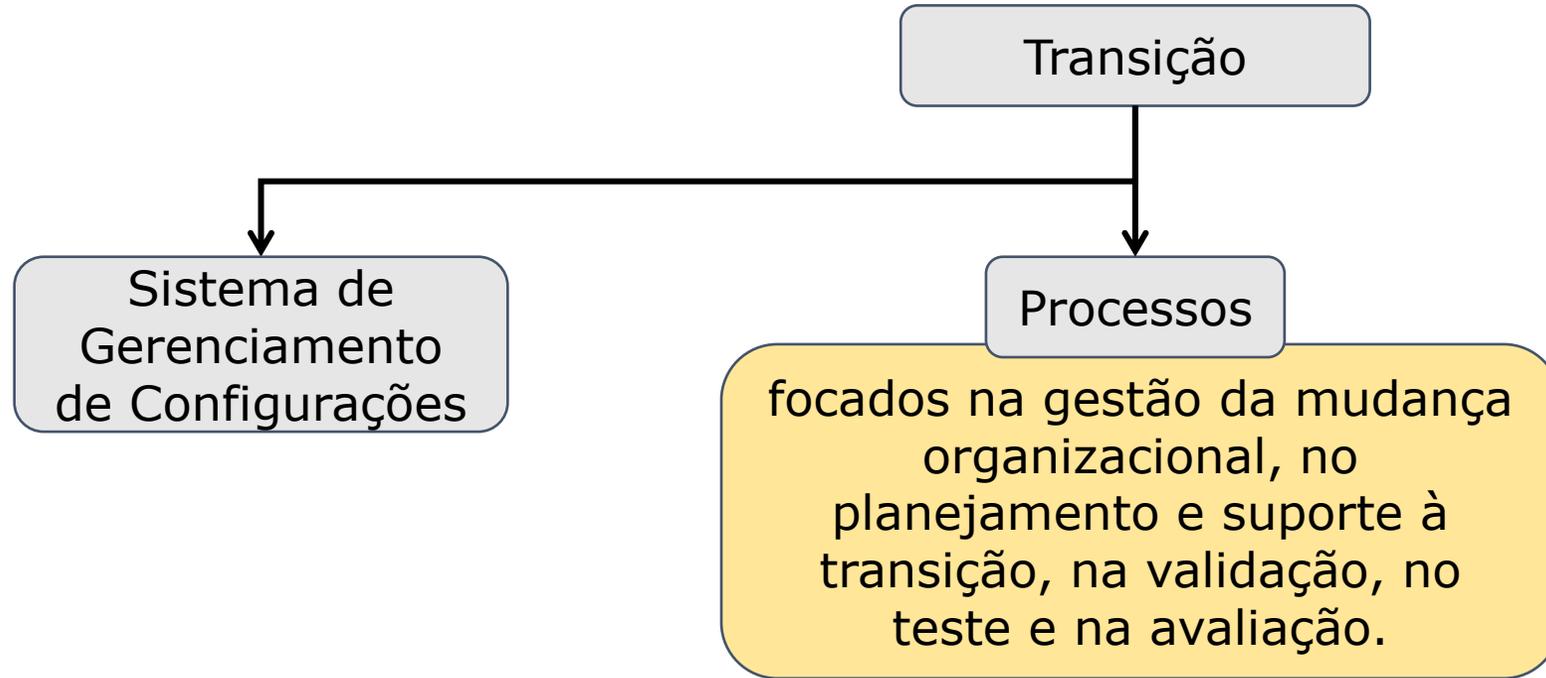
Sistema de Gerenciamento de Configurações

que pode ser produto da união de várias bases e bibliotecas de mídias locais, camadas de integração de informação e de processamento de conhecimento e uma camada de apresentação.

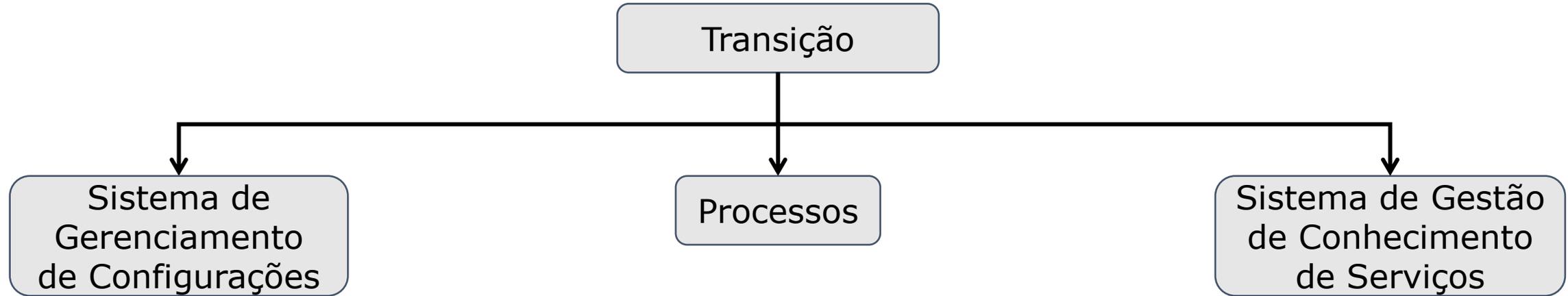
3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



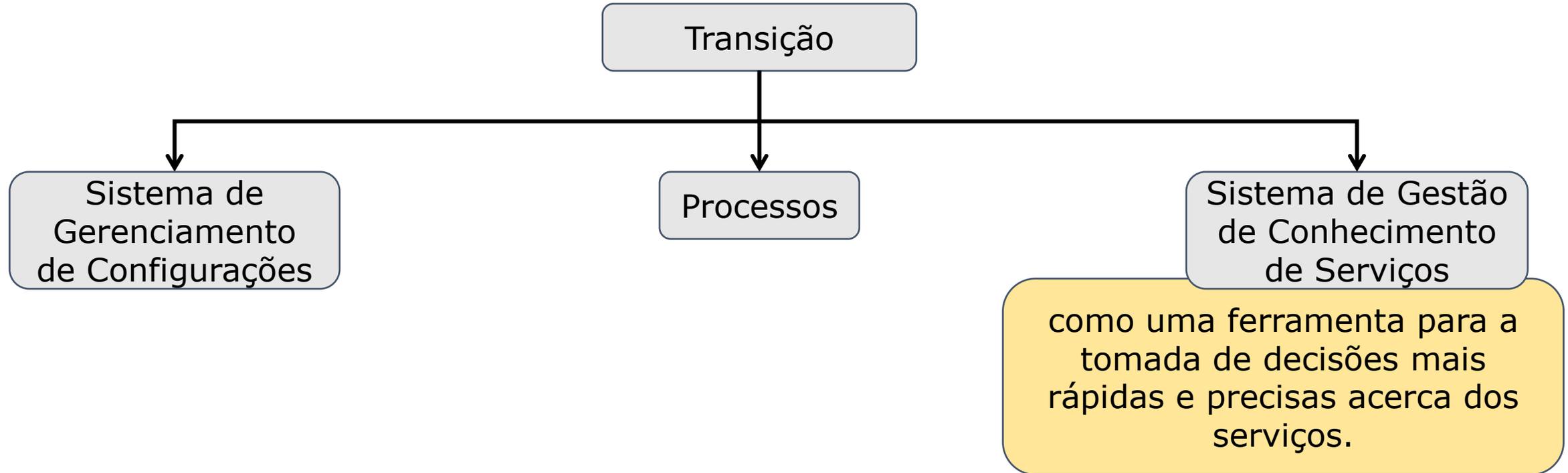
3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Princípios:

- ✓ Implementação de todas as mudanças nos Serviços através do processo de transição;
- ✓ Melhorar a integração das partes envolvidas na transição através da adoção de um framework comum e de padrões conhecidos;
- ✓ Maximização da reutilização de processos e sistemas já existentes.
- ✓ Integração dos planos de transição às necessidades do negócio, visando maximizar o valor das mudanças.
- ✓ Gerenciamento dos relacionamentos com todas as partes interessadas nos serviços.
- ✓ Desenvolvimento de sistemas e processos para facilitar a transferência de conhecimento e o suporte às decisões.
- ✓ Planejamento dos pacotes de liberação e distribuição.
- ✓ Antecipação e gerenciamento das correções de desvios identificados na transição.
- ✓ Gerenciamento proativo de recursos através de várias instâncias do processo de transição de serviços.
- ✓ Detecção antecipada de falhas visando reduzir custos de correção.
- ✓ Garantia da qualidade do processo de transição e do serviço novo ou alterado já em operação.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento da Configuração:

Visa **definir e controlar os componentes do serviço** e da **infraestrutura** relacionada, mantendo atualizadas as informações de sua configuração, englobando atividades de planejamento, identificação dos **itens de configuração**, controle das alterações e da situação de cada item no seu **ciclo de vida** (desde a aquisição até o descarte) e auditoria das informações de configuração.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração :

Abrange **identificação, registro, controle e verificação de ativos de serviço** e **itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada)**, incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração :

Abrange **identificação, registro, controle e verificação de ativos de serviço** e **itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada)**, incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado.

Fazem parte também do escopo deste processo a **proteção da integridade** dos ativos e **itens de configuração** ao longo do ciclo de vida do serviço contra mudanças não autorizadas e o estabelecimento e a manutenção de um Sistema de Gerenciamento da Configuração completo e preciso.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

inclui em seu escopo todas as atividades recorrentes necessárias para entregar e suportar os serviços. Seu objetivo é coordenar e executar tais atividades dentro dos níveis de serviço estabelecidos com os clientes.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

inclui em seu escopo todas as atividades recorrentes necessárias para entregar e suportar os serviços. Seu objetivo é coordenar e executar tais atividades dentro dos níveis de serviço estabelecidos com os clientes.

Abriga os processos mais conhecidos de **Suporte a Serviços** e a função de **Central de Serviços**.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento de Incidentes:

Visa **restaurar** a operação normal de um serviço no **menor tempo** possível, de forma a **minimizar os impactos** adversos para o negócio, garantindo que os níveis de **qualidade e disponibilidade** sejam mantidos dentro dos padrões acordados
(trata o efeito e não a causa)

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Funções:

1. Central de Serviços (Service Desk): destinada a responder rapidamente a questões, reclamações e problemas dos usuários, de forma a permitir que os serviços sejam executados com o grau de qualidade esperado. Pode ser implementada de forma centralizada, local ou virtual, nas modalidades de:

i. Central de Atendimento (Call Center): ênfase no atendimento de um grande número de chamadas telefônicas.

ii. Help Desk: visa gerenciar, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, assegurando que nenhuma chamada seja perdida, esquecida ou ignorada.

iii. Central de Serviços (Service Desk): abordagem global, que permite a integração dos processos de negócio à infraestrutura de gerenciamento dos serviços de TI.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Funções:

- 2. Gerenciamento Técnico (Technical Management):** função relacionada aos grupos, áreas ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado. Deve também garantir que haja recursos treinados para desenhar, construir, fazer as transições, operar e melhorar a tecnologia utilizada nos serviços.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Funções:

- 2. Gerenciamento Técnico (Technical Management):** função relacionada aos grupos, áreas ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado. Deve também garantir que haja recursos treinados para desenhar, construir, fazer as transições, operar e melhorar a tecnologia utilizada nos serviços.
- 3. Gerenciamento das Operações de TI (IT Operations Management):** função relacionada a grupos, áreas ou equipes responsáveis pela execução das atividades diárias da operação. Esta função se subdivide em Controle de Operações e Gerenciamento de Facilidades.

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Funções:

2. **Gerenciamento Técnico (Technical Management):** função relacionada aos grupos, áreas ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado. Deve também garantir que haja recursos treinados para desenhar, construir, fazer as transições, operar e melhorar a tecnologia utilizada nos serviços.
3. **Gerenciamento das Operações de TI (IT Operations Management):** função relacionada a grupos, áreas ou equipes responsáveis pela execução das atividades diárias da operação. Esta função se subdivide em Controle de Operações e Gerenciamento de Facilidades.
4. **Gerenciamento de Aplicações (Application Management):** responsável por gerenciar aplicações e que desempenha um importante papel no desenho, no teste e nas melhorias das aplicações que suportam serviços de TI.
 - I. Aborda o ciclo de vida completo das aplicações de software relacionadas implementação de serviços de TI, incluindo atividades de desenvolvimento (levantamento de requisitos, planejamento, desenho, construção e teste) e de gerenciamento (implantação, operação, suporte e otimização).

3. ITIL: OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Atividades:

- ✓ Monitoração e controle.
- ✓ Operações de TI (backup e recuperação, impressão, etc.).
- ✓ Gerenciamento e suporte a servidores.
- ✓ Gerenciamento de redes.
- ✓ Armazenamento de dados.
- ✓ Administração de banco de dados.
- ✓ Gerenciamento de serviços de diretório.
- ✓ Suporte a desktops.
- ✓ Gerenciamento de middleware.
- ✓ Gerenciamento da Internet/Web.
- ✓ Gerenciamento de facilidades e datacenters.

3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

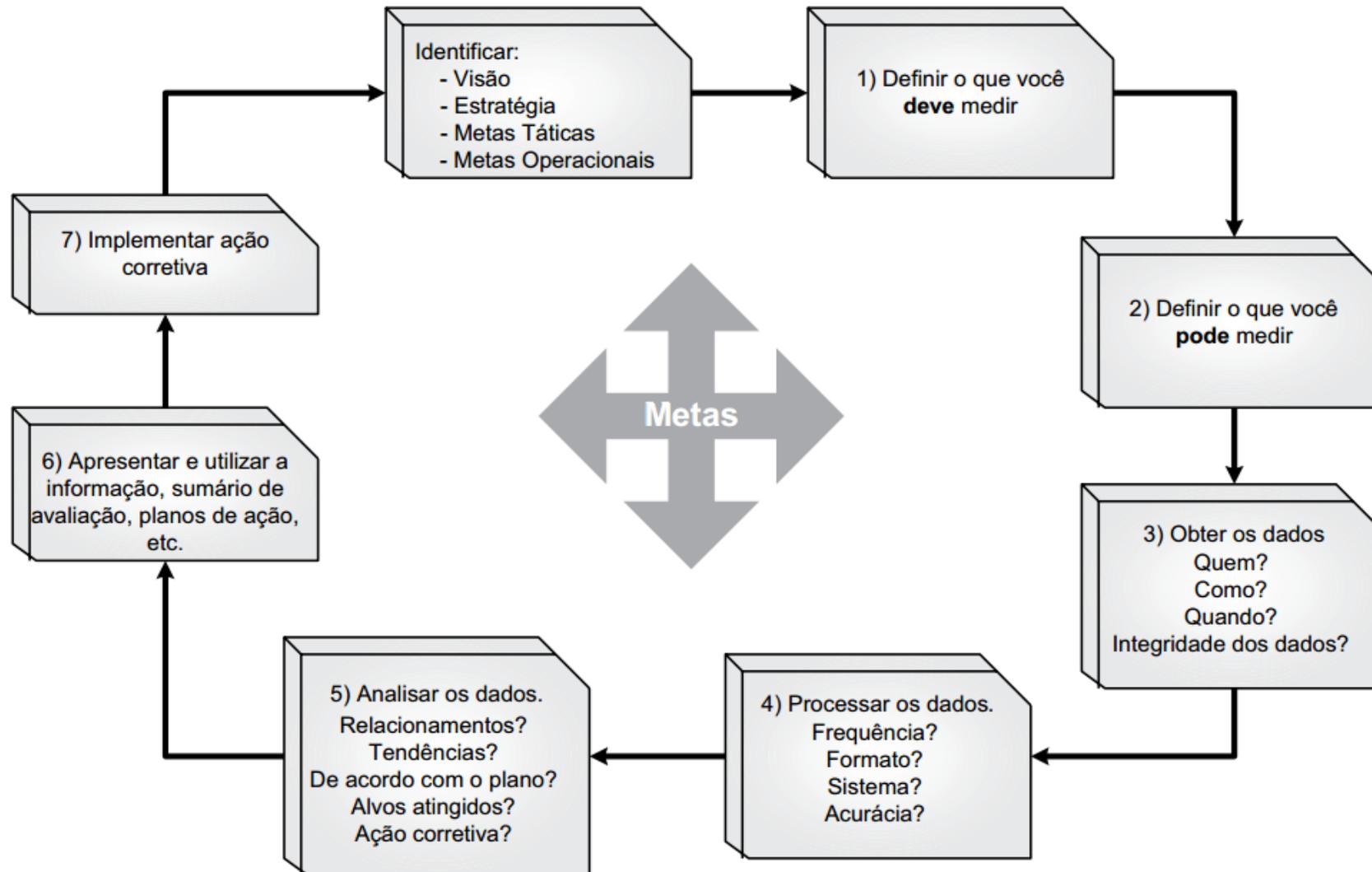
Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio, através da identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio.

3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

Os serviços de TI devem continuamente ser alinhados e, principalmente, integrados às necessidades do negócio, através da identificação e da implementação de ações de melhoria para o suporte aos processos de negócio.

Os benefícios de uma implementação bem-sucedida podem ser mensurados através de métricas focadas, por exemplo, na quantidade de falhas, na realização de melhorias e em conceitos como retorno sobre o investimento (ROI) e valor sobre o investimento (VOI).

3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO



3. ITIL: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

Ferramentas:

- ✓ Ferramentas para Análise Estatística.
- ✓ Ferramentas para Business Intelligence e relatórios.

3. ITIL: BENEFÍCIOS DO MODELO (QUANTITATIVO)

- Corte dos custos operacionais em 6% a 8%;
- Redução de 10% na quantidade de chamadas do help desk;
- Redução de 40% nos custos de suporte;
- Aumento da taxa de atingimento do tempo de resposta para incidentes em serviços relacionados à Internet, de 60% para 90%;
- Reduções superiores a 40% na indisponibilidade dos sistemas;
- Aumento significativo no ROI dos serviços de TI;
- Economia da ordem de grandeza de centenas de milhares de dólares.

3. ITIL: BENEFÍCIOS DO MODELO (QUALITATIVO)

- Melhoria da satisfação dos clientes;
- Redução gradativa dos custos de treinamento, se o padrão ITIL se tornar corporativo;
- Melhoria da disponibilidade dos sistemas e aplicações;
- Melhoria da produtividade das equipes de serviços (já que todos os envolvidos conhecem seus papéis e responsabilidades);
- Redução dos custos de incidentes e problemas (detecção e eliminação antecipada);
- Redução dos custos indiretos que influenciam substancialmente o custo total de propriedade (manutenção, suporte etc.);
- Melhor utilização dos recursos de TI;
- Maior clareza no custeio dos serviços;
- Aplicação de uma visão organizacional ao trabalho dos indivíduos;
- Melhoria da satisfação interna dos colaboradores;
- Redução da rotatividade dos colaboradores.

AGRADECIMENTOS

OBRIGADO!

msc.pantoja@gmail.com

LinkedIn
/professorpantoja

 Instagram
@prof.pantoja

twitter
@prof_pantoja

facebook
<https://goo.gl/FXcaEG>

You Tube
<https://goo.gl/VoooxE>