

# A Biblioteca:

“Gerenciamento de Serviços de TI”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

Instrutor : Cláudio Magalhães

E-mail: [cacmagalhaes@io2.com.br](mailto:cacmagalhaes@io2.com.br)

# A Biblioteca

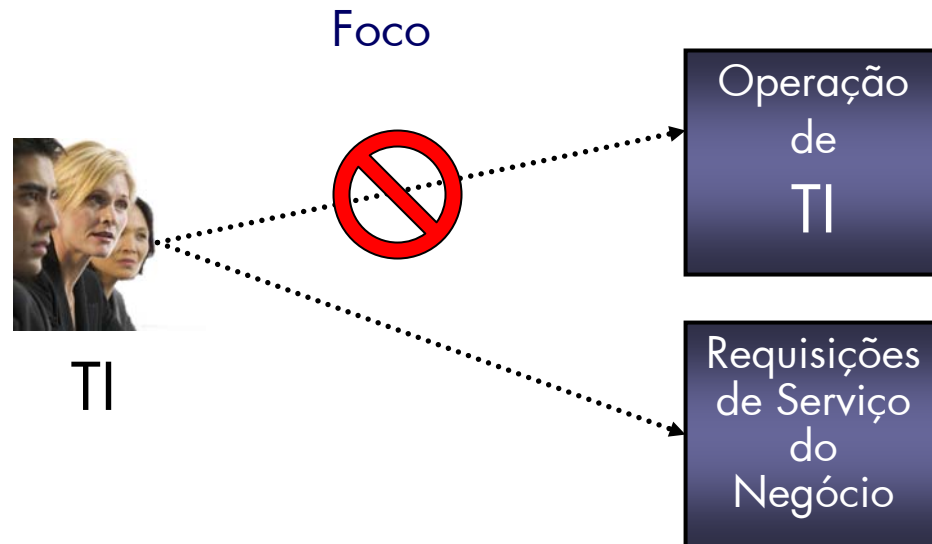
## ITIL: Information Technology Infrastructure Library v2

- Fornece um conjunto amplo, consistente e coerente de melhores práticas focadas no Gerenciamento de Serviços em TI.
- Promove uma abordagem de qualidade para alcançar efetividade de negócio na utilização de sistemas de informação.

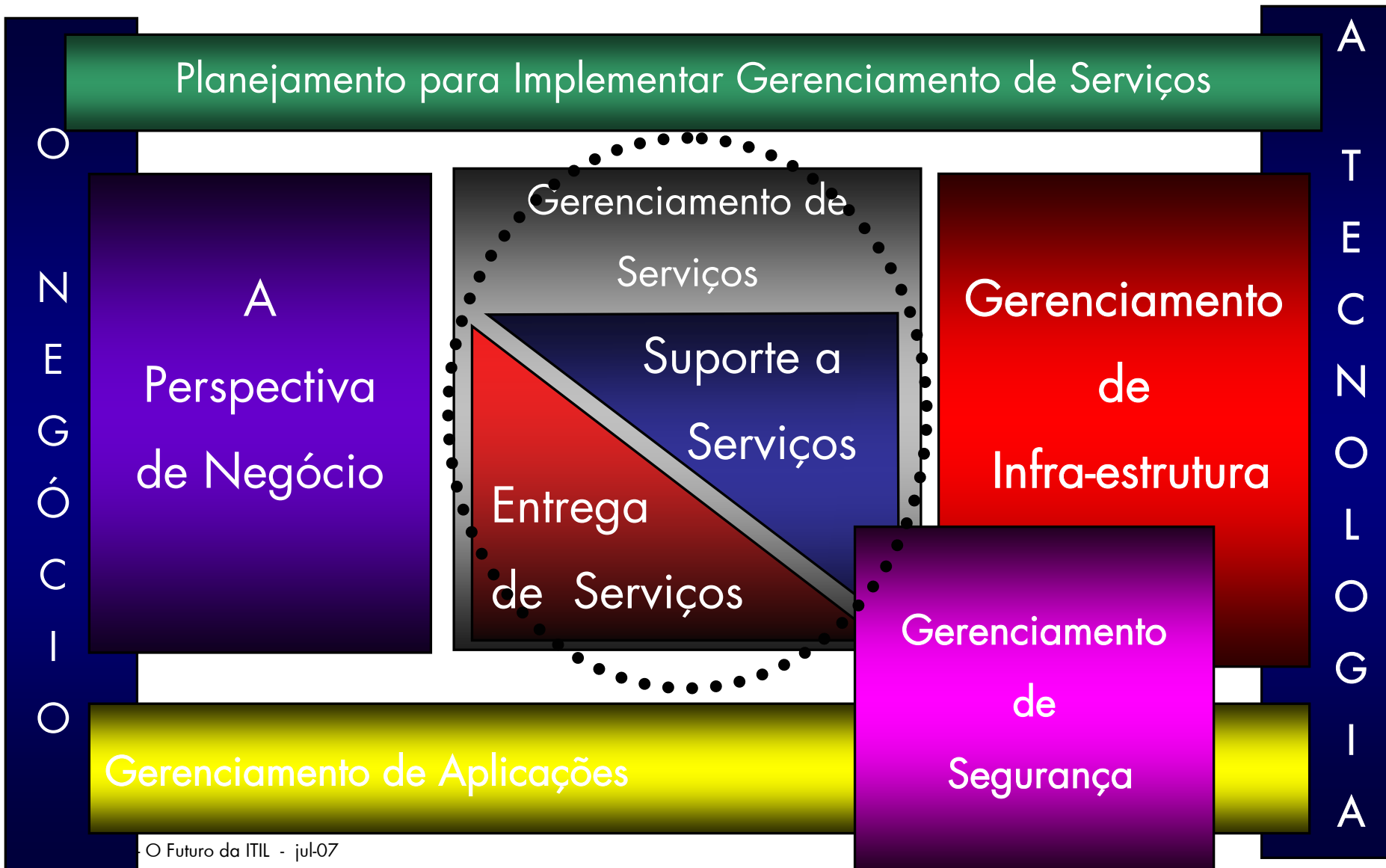


# Gerenciamento de Serviços em TI

- Focado na entrega e suporte de serviços em TI que sejam adequados aos requisitos de negócio da organização.

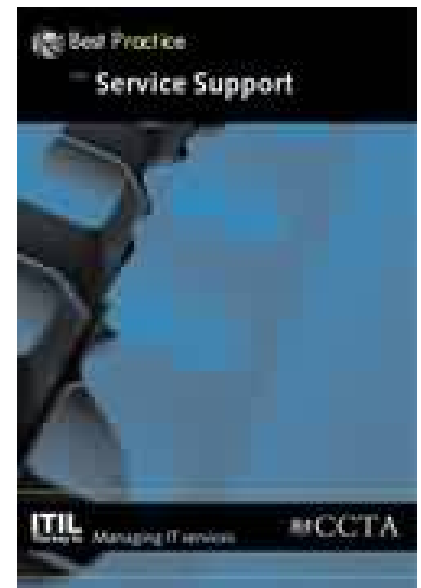


# Os Livros ITIL



# Suporte ao Serviço

- ✓ Gerenciamento de Configurações
- ✓ Central de Serviços
- ✓ Gerenciamento de Incidentes
- ✓ Gerenciamento de Problemas
- ✓ Gerenciamento de Mudanças
- ✓ Gerenciamento de Liberações



# Gerenciamento de Configurações

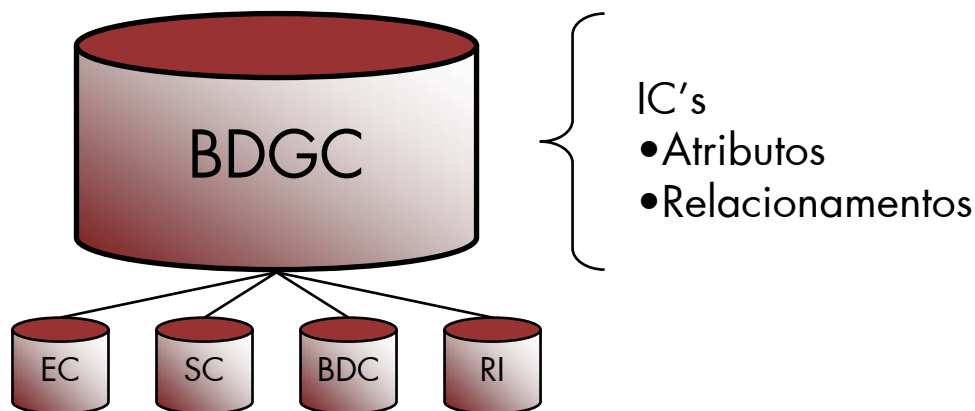
“Quanto mais dependente dos sistemas de TI as organizações se tornam, mais importante se torna o papel do Gerenciamento de Configurações.”



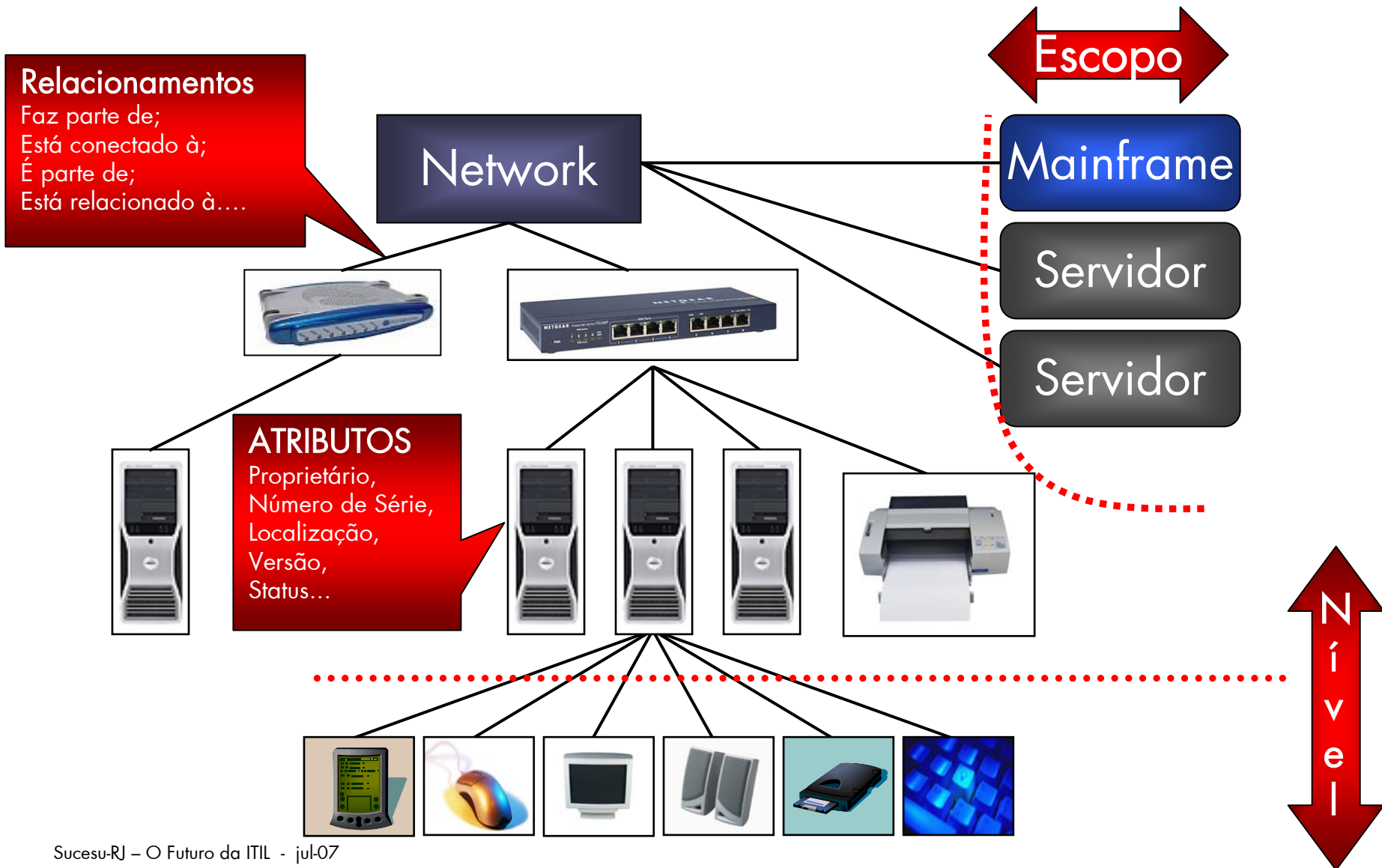
**TECNOLOGIA E CONSULTORIA**

## Objetivo do Processo de Gerenciamento de Configurações

Fornecer um modelo lógico da infra-estrutura ou de um serviço, identificando, controlando, mantendo e verificando as versões dos itens de configuração (IC's) existentes.



# Exemplo de IC's, Escopo, Relacionamentos e Atributos



# A Central de Serviços (ServiceDesk)

“Usuários precisam de ajuda se não estão certos de como agir perante uma situação específica enquanto usam serviços de TI ou quando precisam de assistência para resolver uma questão particular de TI.”



**TECNOLOGIA E CONSULTORIA**

## Objetivo da Central de Serviço

Facilitar a restauração da operação normal do serviço, com mínimo impacto de negócio ao usuário, dentro dos níveis acordados do serviço e prioridades de negócio.



Fornecer um ponto único de contato entre o departamento de TI e os usuários de Serviços de TI.

# Gerenciamento de Incidentes

“O processo de Gerenciamento de Incidentes contém atividades voltadas á restauração de um serviço em falha.

A Central de Serviço é geralmente a proprietária do processo, entretanto todos os grupos da organização de TI estão envolvidos.”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do Processo de Gerenciamento de Incidentes

Restaurar a operação normal do serviço o tão breve quanto possível e minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, assegurando que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade sejam mantidos.

“Operação normal de serviço é definida como operação de serviço dentro dos limites dos acordos de nível de serviço.”

# Gerenciamento de Problemas

“Problemas tem a tendência de sempre ocorrer. Não importa quão bem as coisas estão. Mesmo com o departamento de TI mais confiável, a entrega do serviço será atrapalhada por interrupções que nem sempre podem ser evitadas.”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento de Problemas

O objetivo do Gerenciamento de Problemas é minimizar o impacto de Incidentes e Problemas ao Negócio, causados por erros dentro da infra-estrutura de TI e prevenir a repetição de Incidentes relacionados a esses erros.

# Gerenciamento de Mudanças

“O planejamento e controle correto assegura que a implementação de mudanças pode ser feita sem interrupção da entrega do serviço de TI ”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento de Mudanças

Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para lidar com todas as mudanças de maneira eficiente e rápida com intuito de minimizar o impacto de incidentes causados por mudanças sobre a qualidade do serviço e conseqüentemente melhorar as operações do dia-a-dia.

# Gerenciamento de Liberações

“Com o aumento da complexidade dos sistemas e o aumento na necessidade das organizações de TI em fornecer ambientes estáveis, a liberação, para o negócio, de um novo hardware ou software, precisa ser bem controlada.”



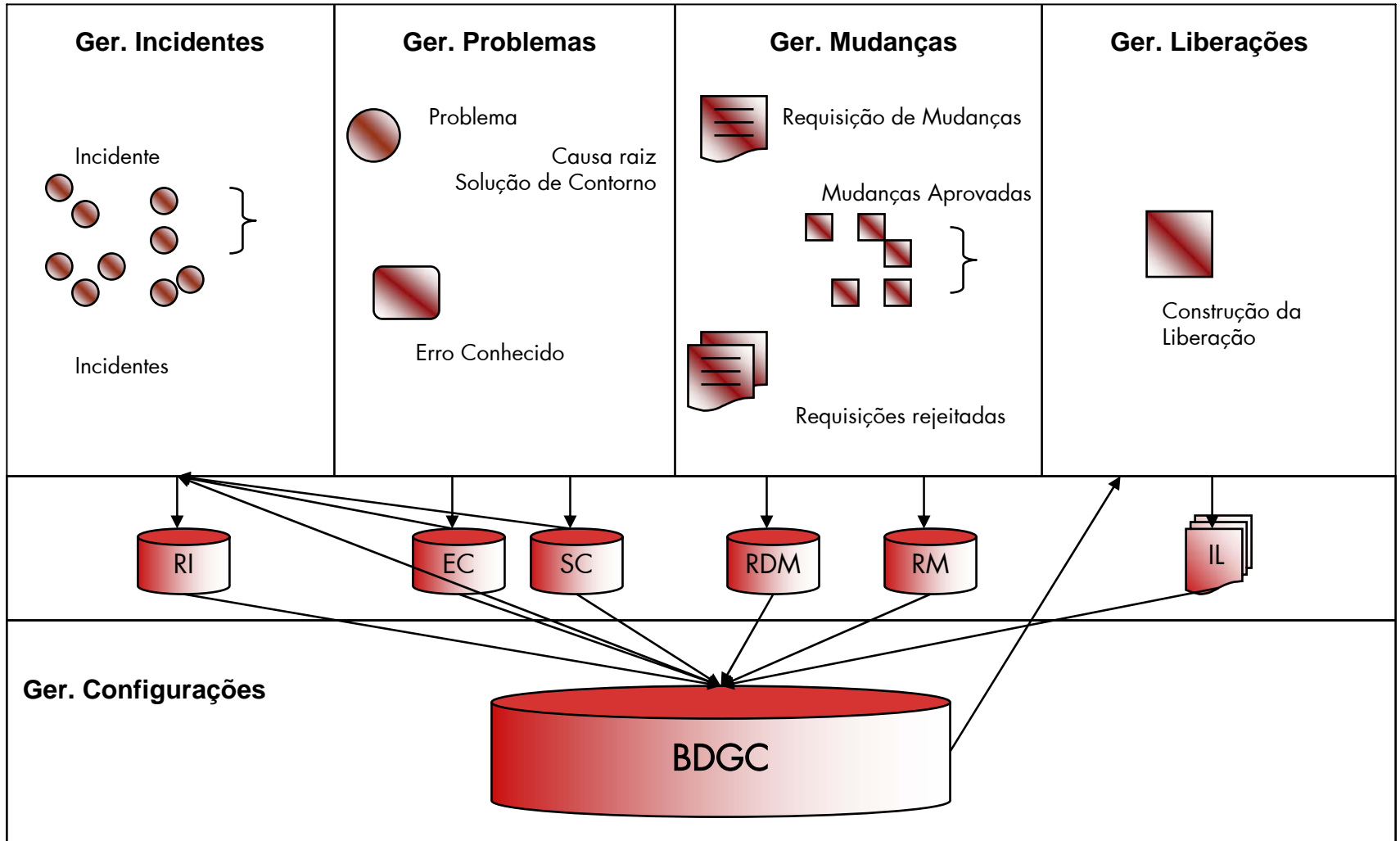
**TECNOLOGIA E CONSULTORIA**

## Objetivo do processo de Gerenciamento de Liberações

O Gerenciamento de Liberações é responsável por tomar uma visão holística da mudança em um serviço de TI e deve assegurar que todos os aspectos de uma liberação, sejam eles técnicos ou não técnicos, sejam levados em consideração.

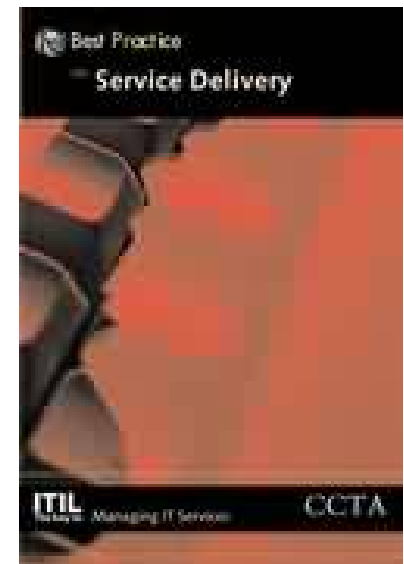
# Suporte ao Serviço

## Departamento de TI



# Entrega ao Serviço

- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviço
- ✓ Gerenciamento de Capacidade
- ✓ Gerenciamento de Disponibilidade
- ✓ Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI
- ✓ Gerenciamento de Continuidade para Serviços de TI



# Gerenciamento do Nível de Serviço

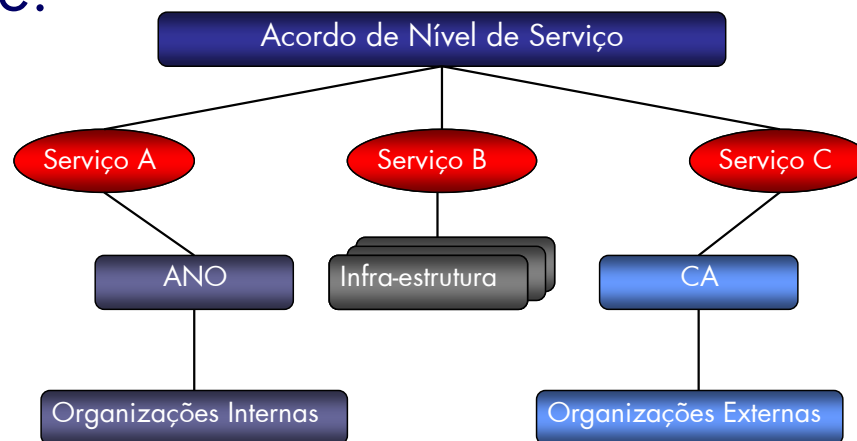
“Gerenciamento de Nível de Serviço é o nome dado ao processo de planejamento, coordenação, esboço, acordo, monitoração e relatório de ANS’s, e a revisão constante das realizações de serviço para assegurar que o nível do serviço requerido e com custo justificável seja mantido e progressivamente melhorado.”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

- O objetivo do Gerenciamento de Nível de Serviço é manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI, através de um ciclo constante de Acordo, Monitoração e Relatórios sobre as realizações dos Serviços de TI e sugestão de ações para erradicar serviços de baixa qualidade.



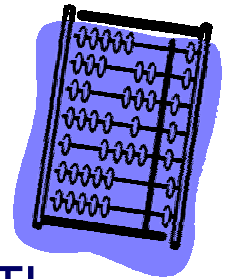
# Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI

“Dada a natureza complexa da Contabilização da utilização de TI, é raro que os custos atuais de Serviços de TI estejam bem identificados e alocados, isto gera com frequência insatisfação com a percepção de valor do serviço de TI.”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI.



- Fornecer administração rentável dos ativos de TI e recursos utilizados na provisão dos serviços de TI.

## Para uma organização de Serviços de TI

- Estar apta a contabilizar todos os gastos em Serviços de TI e atribuí-los para os clientes da organização.
- Para ajudar nas decisões gerenciais sobre investimentos de TI, enquanto fornece business cases detalhados para mudanças em serviços de TI.

# Gerenciamento da Capacidade

“Um bom Gerenciamento da Capacidade assegura a ausência de Surpresas.”



TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento de Capacidade

- Assegurar que exista sempre capacidade de TI rentável e que esta esteja alinhada às necessidades atuais e futuras do negócio.

# Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI

“Em tempos de ambientes de negócio altamente competitivos e orientados ao negócio, organizações são julgadas a partir de suas habilidades de continuar operacional e fornecer serviços em todos os momentos.”

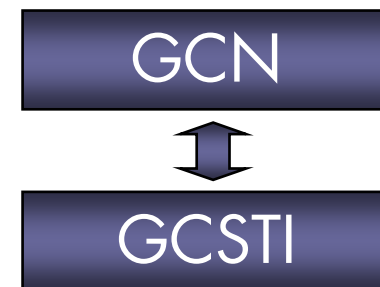


TECNOLOGIA E CONSULTORIA

# Objetivo do processo de Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

Suportar o processo global de Gerenciamento da Continuidade de Negócios, assegurando que os serviços e facilidades de TI possam ser recuperados dentro das escalas de tempo requeridas e acordadas com o negócio.

Ciclo de vida da Continuidade do Negócio



# Gerenciamento da Disponibilidade

“A disponibilidade está no centro da percepção de qualidade de serviço e satisfação tanto para o negócio quanto para o usuário.”



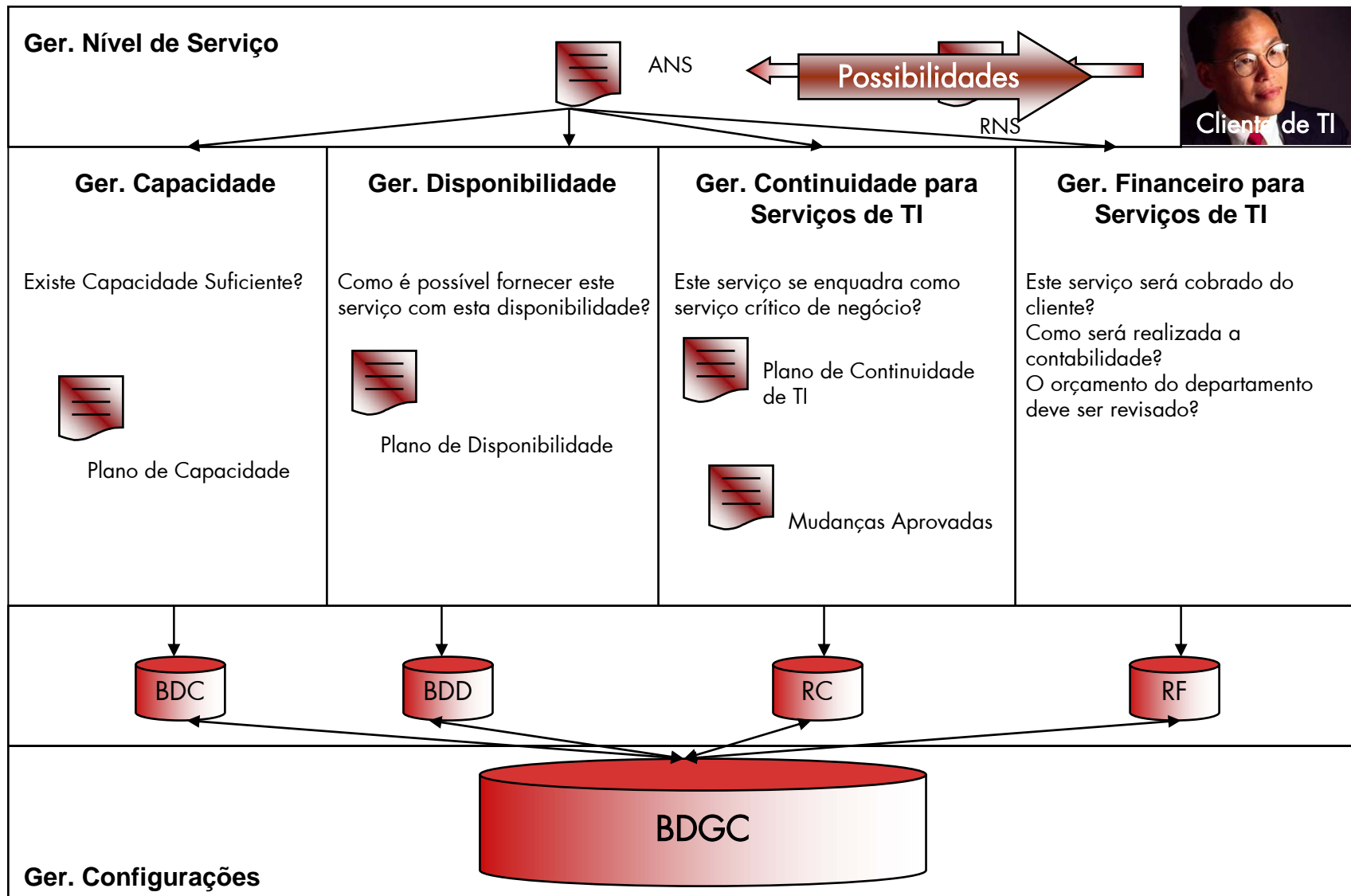
TECNOLOGIA E CONSULTORIA

## Objetivo do processo de Gerenciamento da Disponibilidade

- Otimizar a capacidade da infra-estrutura de TI e serviços, e ainda, dar suporte à organização na entrega de um nível de disponibilidade rentável e sustentável que permita ao negócio atingir seus objetivos.

$$\text{Disponibilidade} = \frac{\text{Tempo no Acordado} - \text{Tempo fora do ar}}{\text{Tempo Acordado}}$$

## Departamento de TI

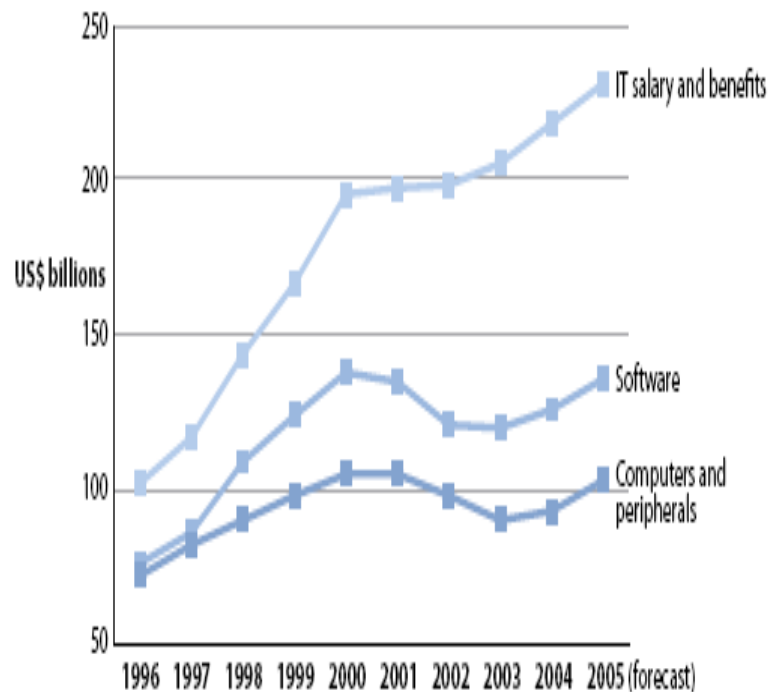


Muitos dos principais processos de TI, tais como gerenciamento de Incidentes e problemas estão com o grupo de operações de TI.

A maior parte dos recursos e tempo disponível de operações é gasta na resolução de tarefas não planejadas ou não programadas.

A evolução dos gastos em TI demonstra a magnitude do problema onde a curva de gastos com pessoas e processos tem uma maior inclinação do que a com gastos em software e hardware.

Figure 1 US IT Spending, 1996 To 2005

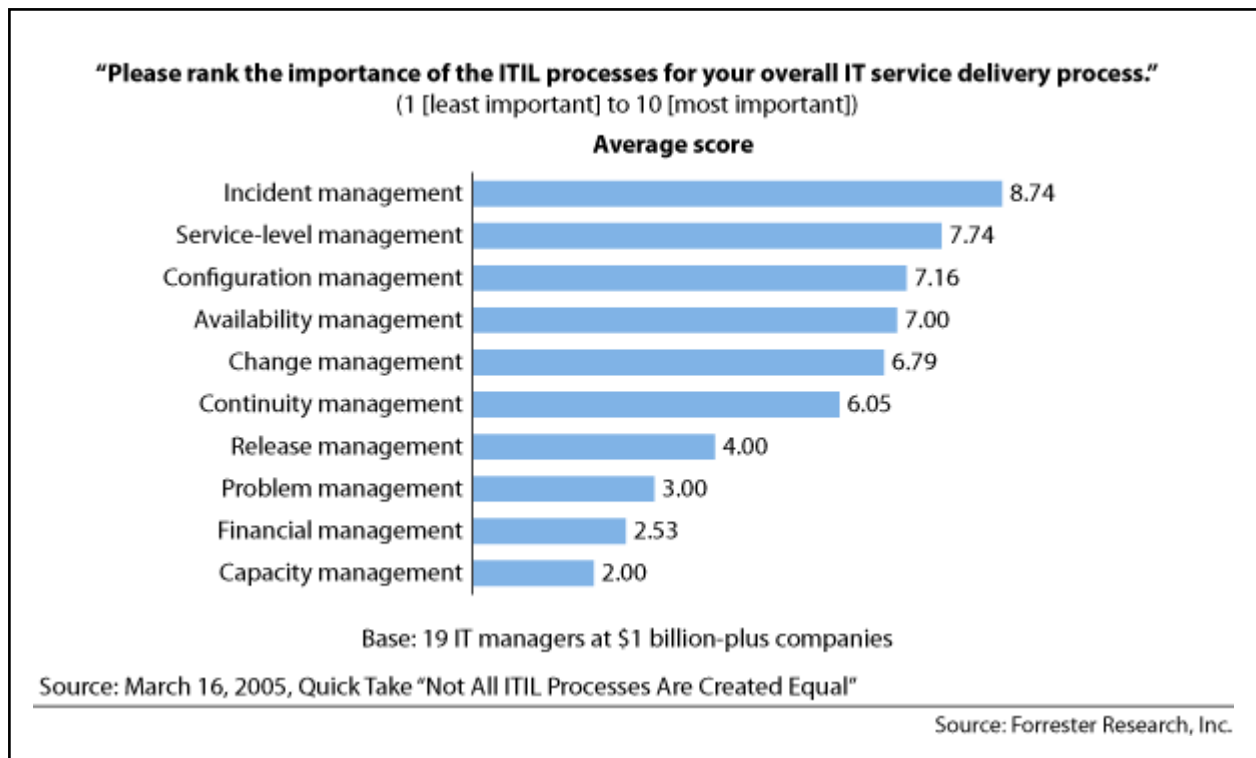


Source: September 23, 2005, Trends "USIT Spending In Q2 2005: Still Tracking Forecast" (2001-2005)  
 Source: August 24, 2004, Market Overview "IT Spending Outlook: 2004 To 2008 And Beyond" (1996-2000)

Source: Forrester Research, Inc.

Fonte: Forrester Research

# Visão do Mercado



Fonte: Forrester Research

## Portal de Gerenciamento de Serviço de Correio Eletrônico

### Ferramenta de Monitoração



Alarme

Deteção

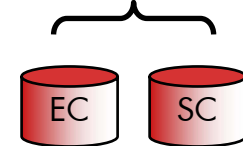
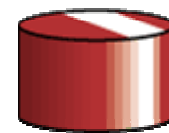
### Service Desk



Investigação

OK?

### CMDB



Incidente

### ITIL - IT infrastructure Library

#### Central de Serviços

Orientar e melhorar o serviço para e em favor do negócio.

Fornecer um ponto único de contato com cliente / usuário.

Fornecer informações ao usuário sobre status da solicitação.

Posse, monitoração e acompanhamento durante o ciclo de vida do incidente.

Servidor  
Lotus Notes

Cliente D

Servidor de e-mail

### ITIL - IT infrastructure Library

#### Processo de Gerenciamento de Incidentes

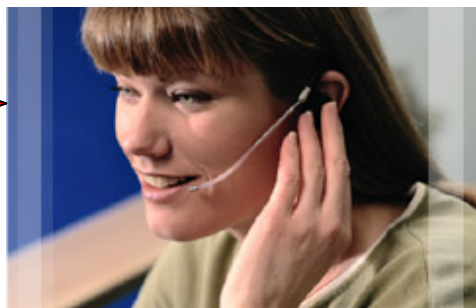
- Detecção e Registro
- Classificação e Suporte inicial
- Investigação e Diagnóstico
- Resolução e Recuperação
- Fechamento

## Portal de Gerenciamento de Serviço de Correio Eletrônico

### Ferramenta de Monitoração



### Service Desk



### Investigação

### CMDB



OK



Alarme

Resolução

Restaura  
o  
serviço

### ITIL - IT infrastructure Library

#### Investigação

Comparação de Incidentes

#### Repositórios

Banco de Dados de Erros Conhecidos

Soluções de Contorno

### Incidente Relacionados à:

Capacidade  
Segurança  
Erros Conhecidos..

### Incidente Afetando à:

Disponibilidade  
Confiabilidade...

Servidor  
Lotus Notes



Cliente D

Servidor de e-mail

## Portal de Gerenciamento de Serviço de Correio Eletrônico

### Ferramenta de Monitoração



Alarme

Detecção

### Service Desk



Investigação

Not  
OK

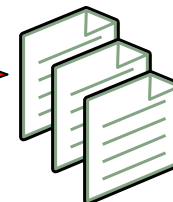
Consulta

O que fazer?

### CMDB



### SLA's



Restaura  
o  
serviço

### Escalar

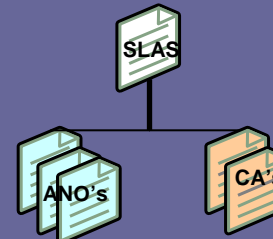


### Servidor de e-mail

### SLA

Com base nas informações acordadas nos Acordos de nível de serviços

- Escal
- Escal
- Escal
- etc.



# Obrigado!



**TECNOLOGIA E CONSULTORIA**

Cláudio Magalhães

E-mail: [cacmagalhaes@io2.com.br](mailto:cacmagalhaes@io2.com.br)