



**ITIL**  
The IT Infrastructure Library

**Biblioteca de Infra-Estrutura de TI**

*Fernando Zaidan*

Setembro - 2010

1

**Referências**

- COHEN, Roberto. **Implantação de Help Desk e Service Desk**. São Paulo: Novatec, 2008.
- COSTA, A. A. **ITIL – Processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas: Proposta de Implantação em Empresa de Serviços de TI**. TCC Pós Graduação em TI, Faculdade Pitágoras, 2010.
- MACFARLANE, Ivor e Colin Rudd. **Gerenciamento de Serviços de TI**. New Millenium Editora e Serviços gráficos Ltda. São Paulo, 2005.
- MAGALHÃES, Ivan L. PINHEIRO, Walfrido B. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática: uma abordagem com base na ITIL®** : inclui ISSO/IEC 20,000 e IT Flex. São Paulo. Novatec Editora. 2007
- SANTOS, Tatiane de Oliveira. **A ITIL Como proposta de melhoria para a gestão do Service Desk da SSP/SE**. 2008. 98 f. Trabalho de Curso (graduação em Administração de Gestão de Sistema de informação. Faculdade Sergipana, Sergipe, 2008.

2

**Referências**

<http://www.goetten.org/?tag=livros>

<http://www.tiexames.com.br>

<<http://gsti.blogspot.com/2009/08/os-beneficios-da-til.html>>

[http://www.training.com.br/artigo\\_til.html](http://www.training.com.br/artigo_til.html)

[http://www.timaster.com.br/revista/materias/main\\_materia.asp?codigo=1233](http://www.timaster.com.br/revista/materias/main_materia.asp?codigo=1233)

[http://www.brunise.com.br/noticia\\_detalhe.asp?no\\_ID=217](http://www.brunise.com.br/noticia_detalhe.asp?no_ID=217)

[http://dwb.inf.br/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=9&Itemid=1](http://dwb.inf.br/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=1)

[http://imasters.uol.com.br/artigo/4852/certificacao\\_profissional\\_em\\_til](http://imasters.uol.com.br/artigo/4852/certificacao_profissional_em_til)

<http://governanca.wordpress.com/2008/03/24/dez-funcoes-necessarias-para-gestao-do-til/>

3

**Conteúdo**

- ✓ Contexto
- ✓ Histórico
- ✓ Melhores Práticas
- ✓ Objetivo
- ✓ ISO 20000
- ✓ Percepção das Organizações sobre a área de TI
- ✓ Desafios imediatos da área de Tecnologia
- ✓ Características do ITIL
- ✓ Certificação ITIL
- ✓ Ajudas com o ITIL
- ✓ Outras metodologias
- ✓ Resultados do ITIL
- ✓ Exemplos

4

**Contexto**

Alinhar e integrar a tecnologia da informação com o negócio, junto com as melhores práticas e metodologias, transformaram a governança de TI em uma das melhores ferramentas para mostrar o real valor da TI.

A TI não é uma parte desconectada do negócio.

A área de TI não pode ser considerada apenas de suporte.

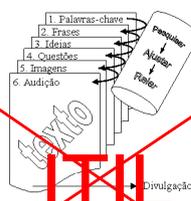
Criar um ambiente de confiança e de colaboração para facilitar a interação entre as áreas.

**Integração**

5

**Contexto**

Metodologia?!?



- Método → caminho para chegar a um fim determinado.
- Conjunto de regras.
- Forma de conduzir.
- Etapas a seguir a um determinado processo.
- Série de passos codificados que se deve tomar para chegar a um objetivo.

6

### Contexto

Complementando, **ITIL** não é:

- Uma metodologia;
- Não é um manual de instruções;
- Não contém mapas detalhados de processos de TI;
- Não tem respostas para todos os problemas de TI.

7

### Histórico – O que é ITIL

No final da década de 80, devido às necessidades do governo britânico na abordagem de TI, foi desenvolvido o ITIL pelo OGC (Office of Government Commerce).



8

### Histórico

**OGC** → Gabinete responsável por melhorar a relação qualidade / preço / capacidade de condução e normas em matéria de aquisições, compra de mercadorias para a entrega de grandes projetos de capital, maximizando a utilização.

A OGC se encarrega de conduzir os contratos de serviços públicos de alta qualidade, visando a melhor relação custo / benefício.

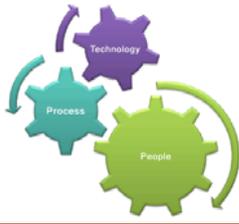
“OGC provides policy standards and guidance on best practice in procurement, projects and estate management, and monitors and challenges Departments’ performance against these standards, grounded in an evidence base of information and assurance.” (www.ogc.gov.uk, 2009).

9

### Versões do ITIL

O ITIL está em sua 3ª. versão e traz consigo algumas diferenças de conteúdo e material.

1986 – 1999 - O ITIL esteve em sua versão original, composta por 40 livros baseando-se em funções de boas práticas de acordo com suas variedades de TI.



Os desafios do ITIL

10

### Versões do ITIL

1999 – 2006 - A versão 2 é composta por 10 livros baseando-se na versão globalmente aceita em uma estrutura de boas práticas e gestão de serviços de TI.

2007 – Lançada a Versão 3 do ITIL que reúne o melhor do ITIL V1 e V2, incorporando as melhores práticas de gestão de serviços de TI.

Cinco livros:

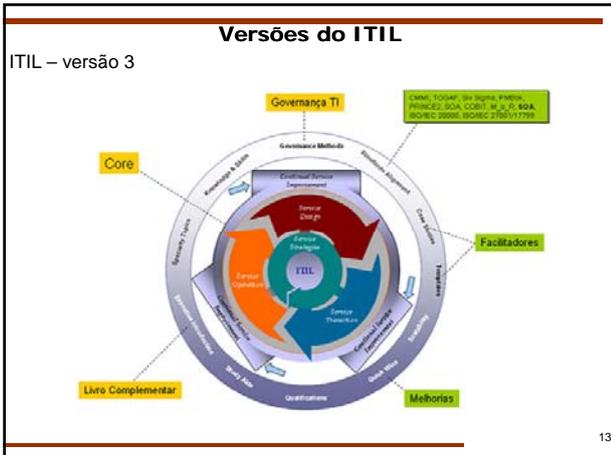
- Estratégias de serviços;
- Desenho de serviços;
- Transição de serviços;
- Operação de serviços
- Melhoria contínua de serviços;

11

### AS DIFERENÇAS

ITIL V2	X	ITIL V3
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alinhamento com o Negócio</li> <li>● Foco nos processos de Suporte nos Serv. e Entrega dos Serv.</li> <li>● Catálogo de Serviço Linear</li> <li>● Sete Livros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Integração com o Negócio</li> <li>● Foco no ciclo de vida dos Serviços</li> <li>● Dinâmico Service Portfolios</li> <li>● Cinco Livros + Material Complementar</li> <li>● Definição da Proposição de Valor do Gerenciamento de Serviço</li> <li>● Demonstração do ROI</li> <li>● Alinhamento com padrões e frameworks</li> <li>● Definição da Estratégia de Gerenciamento de Serviços</li> </ul>

12



### O que são: Melhores Práticas

- Formas “ótimas” para executar um processo ou operação.
- Meios pelos quais organizações e empresas líderes de mercado alcançam num determinado momento alto desempenho.
- Servem como metas para organizações seguidoras que almejam atingir níveis de excelência.

14

### Objetivos do ITIL

- Visa um melhor desenvolvimento na área de TI. Familiarizar as melhores práticas de gerenciamento de serviços e ainda alinhar ações, segundo suas necessidades atuais e futuras - o ITIL se insere nas aplicações das empresas.
- Redução no tempo de execução dos serviços e de solução de problemas, aumento dos níveis de satisfação dos usuários e clientes, redução de custos operacionais e melhor controle e gestão do setor.
- As diretrizes do ITIL foram inseridas também nas normas da ISO 20000.

15

### ISO E IEC

ISO - International Organization for Standardization

Organização Internacional de Normalização – Visa promover o desenvolvimento de padrões, normas, testes e certificações, com o intuito de encorajar o comércio de bens e serviços.

IEC - International Electrotechnical Commission

Órgão internacional de normas e avaliação de conformidade para todos os campos da eletrotécnologia.

16



### ISO 20000

ISO/IEC 20000 – *Information Technology – Service Management.*

Conjunto que define as melhores práticas de gerenciamento de TI

Desenvolvida para responder à uma necessidade do mercado mundial e também fornecer um entendimento comum, no que diz respeito à Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação, a todas as organizações envolvidas neste setor.

Substitui a renomada norma britânica BS 15000 e, semelhantemente, se divide em duas partes, facilitando assim a sua aplicação e também o entendimento de todos os envolvidos, sejam clientes internos ou externos.

18

## ISO 20000

### Parte 1: ISO/IEC 20000-1:2005

**Part 1: Specification** - processos que devem ser implementados

Fornecer os requisitos de gestão de serviços e é relevante aos responsáveis pela preparação, implementação ou gestão continuada dos serviços de TI nas organizações.

As organizações poderão assegurar a **certificação** dos seus sistemas de gestão de serviços de TI.

19

## ISO 20000

### Parte 2: ISO/IEC 20000-2:2005

**Part 2: Code of practice** - avaliação do que foi implementado na parte 1.

Fornecer orientações aos auditores internos das organizações e assistência aos prestadores de serviços, que planejam melhorias no serviço prestado ou desejam preparar o ambiente para auditorias em relação à norma ISO/IEC 20000-1:2005, buscando a certificação.

20

## ISO 20000

O setor de TI, que está sempre em busca de:

Inovações,  
melhores resultados na prestação de seus serviços e preocupação em garantir a satisfação de todos os seus clientes,

diante disto, passará a ter maior controle de seus processos e os tornará cada vez mais eficazes e alinhados, de acordo com os novos requisitos,

garantindo assim o sucesso de suas negociações, em um mercado cada vez mais competitivo e globalizado.

21

## ISO 20000 x ITIL

ISO/IEC 20000	ITIL v3
Standard and Code of Practice	Best Practice
Certification for a service provider organisation	Qualifications for individuals
Definitive high-level requirements for processes and management system	Detailed Best Practice guidance, description and implementation aids
Organisation structure independent with very few mandatory roles specified	Defines many function and process roles and responsibilities
16 processes areas; no functions, lifecycle not explicitly specified	26 process areas and four functions documented in five lifecycle stages
Definitive set of required documents	Descriptions of key documentation

22

### Qual é a percepção das Organizações sobre a área de TI



23

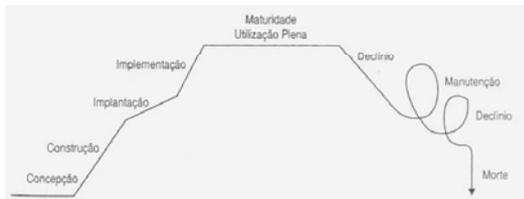
### Qual é a percepção das Organizações sobre a área de TI

- Provisão de serviços inadequada
- Falta de comunicação e entendimento com os usuários
- Gastos excessivos com infra-estrutura (sentimento de se tratar de uma parcela significativa nos gastos totais do negócio)
- Justificativas insuficientes ou pouco fundamentadas para os custos da provisão dos serviços (dificuldade na comprovação dos seus benefícios para o negócio)
- Falta de sintonia entre mudanças na infra-estrutura e os objetivos de negócio
- Entrega de projetos com atrasos e acima do orçamento

24

**Quais são os desafios imediatos da área de Tecnologia**

- Incrementar a efetividade dos serviços
- Estender o ciclo de vida da tecnologia



Fonte: Rezende e Abreu, 2003

**Quais são os desafios imediatos da área de Tecnologia**

- Remover gargalos
- Racionalizar a complexidade
- Assegurar a aderência à evolução dos negócios



Fonte: Gartner

**Certificação e Características do ITIL**



**Certificação ITIL**



Accredited ITIL Training Provider Foundation Certificate in IT Service Management



Accredited ITIL Training Provider Practitioner's Certificate in IT Service Management



Accredited ITIL Training Provider Manager's Certificate in IT Service Management

**Certificação ITIL**

Cada vez mais, as grandes organizações têm disponibilizado certificações para aferir o conhecimento dos profissionais em suas ferramentas, tecnologias e metodologias.

O ITIL também possui seu programa de certificação, com abrangência internacional, que é orientado por nível de especialização.

O conhecimento em cada nível é aferido de uma forma um pouco diferente, pode-se dizer que complementar ao nível anterior, o que valoriza muito a certificação.

**Certificação ITIL**

Um profissional que obtém a certificação recebe o título de "Certified in IT Service Management", com variações de acordo com o nível da certificação.

Estas certificações atualmente estão nas competências fundamentais do ITIL:

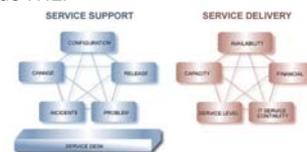


Figura: Competências fundamentais ITIL

Fonte: [http://imasters.uol.com.br/artigo/4852/certificacao\\_profissional\\_em\\_itil](http://imasters.uol.com.br/artigo/4852/certificacao_profissional_em_itil)

## Certificação ITIL



31

## Níveis de Certificação

Atualmente existem três níveis de certificação para o ITIL:

### ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

- Destinado às pessoas que atuam na área de Gerenciamento de Serviços de TI - é primeira das certificações do ITIL e é pré-requisito para as demais.
- Não há nenhum pré-requisito necessário para se prestar este exame, apenas é necessário que se tenham os devidos conhecimentos do ITIL sob a seguinte perspectiva:

32

## ITIL Foundation

1. A importância do Gerenciamento de Serviços;
2. Os processos do Gerenciamento de Serviços e as interfaces entre eles;
3. Os processos do ITIL e seus relacionamentos;
4. Familiaridade com os conceitos básicos de ITIL.

Além disto, é recomendável estar familiarizado com a terminologia do ITIL e seus conceitos.

33

## Níveis de Certificação

### Practitioner's Certificate in IT Service Management

- Para se certificar, o candidato deve se especializar em pelo menos uma disciplina de Service Support ou Service Delivery (em alguns casos são grupos de disciplinas), com foco na sua experiência na área escolhida.
- Cada exame busca aferir a habilidade do candidato para planejar um processo do ITIL e conduzir as atividades pertinentes a ele.

34

## Practitioner Certificate

Os exames disponíveis são:

- Practitioner Certificate in Incident Management / Service Desk
- Practitioner Certificate in Problem Management
- Practitioner Certificate in Change Management
- Practitioner Certificate in Configuration Management
- Practitioner Certificate in Service Level Management
- Practitioner Certificate in Availability Management
- Practitioner Certificate in Release Management
- Practitioner Certificate in Capacity Management
- Practitioner Certificate in Financial Management
- Practitioner Certificate in Security Management

35

## Níveis de Certificação

### Manager's Certificate in IT Service Management

- Este é o nível mais avançado dos programas de certificação em ITIL.
- Com esta qualificação, o profissional deve ser capaz de analisar uma organização existente e definir estratégias para o gerenciamento da intra-estrutura de TI.
- Deve também conseguir avaliar os processos existentes e organizá-los de maneira sistemática.

36

### Manager Certificate

- Para atingir esta certificação, o candidato deve ter o conhecimento e experiência na utilização dos processos operacionais dos processos táticos do ITIL.
- São dois os exames para a especialização:

Manager Certificate in Service Delivery  
Manager Certificate in Service Support

37

### Ajudas com o ITIL

- **Software:** Muitos fabricantes têm software que está designado a atender normas com padrões de ITIL. BMC Software, HP, CA e IBM estão entre as companhias que estão nessa categoria que colaboram com a consciência do ITIL.
- **Consultoria e empresas de treinamento:** Pink Elephant, Evergreen Systems, o ITSM Academy, ITSM Solutions e outras ofertas de serviços ITIL como as evoluções, treinamento de pessoal e consultoria. É um mercado em ascensão, diz o presidente da ITSM Academy, Jayne Groll. "Em 2003, as pessoas não eram capazes nem de soletrar ITIL."
- **Ferramentas de "self-service":** Elas podem ser encontradas em muitos sites de consultorias de ITIL.

38

### Quais são os resultados do ITIL

- Fortalecimento dos Controles e da Gestão dos ambientes de TI
- Orientação a processos com significativa redução nos tempos de execução e distribuição de serviços
- Diminuição gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de tecnologia da informação, causados por falhas no planejamento das mudanças e implantações em TI
- Elevação dos níveis de satisfação dos usuários internos e clientes com relação à disponibilidade e qualidade dos serviços de TI
- Redução dos custos operacionais de TI
- Reconhecimento da capacidade de gerenciamento pelos acionistas, colaboradores e clientes

39

### ITIL – Exemplos

- Os livros sugerem em que momento se deve começar a escalonar um incidente dentro da TI. Como fazer isso, fica a cargo de cada organização.
- cada empresa pode adaptar o uso das práticas ao seu contexto e momento.
- Implantação do Sistema de inventário - prazo dois dias  
- demonstrou que diversos aplicativos não estavam em uso pela empresa e que as licenças poderiam ser disponibilizadas para os usuários que estavam solicitando a aquisição destes produtos – racionalização dos recursos.

40

### Outro Exemplo:

Suponhamos que vamos usar os três pilares de melhores práticas de GSTI, ITIL, COBIT e ISO20000 numa lanchonete.

- Usamos ITIL para definir qual a melhor forma de fazer o sanduíche, qual a melhor forma de entrega, satisfação do cliente, tempo de preparo, definição do cardápio.

- Usamos COBIT para definir a estratégia da nossa lanchonete, como vamos analisar os indicadores de desempenho, e quais ferramentas vamos usar para que possamos fazer e entregar o melhor X-Tudo.

- E ISO20000 são as normas que vamos aplicar, por exemplo, a gramatura do pão, o tamanho do hambúrguer, a quantidade de alface, as normas de limpeza e segurança na lanchonete.

41

### ITIL x COBIT x ISO 20000



### Outras metodologias

O mercado de TI pode contar ainda com outras metodologias e "modelos de negócios" dispostos em frameworks, com similaridades e complementariedades tais como:

- Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)
- Capability Maturity Model (CMM ou CMMi)
- Information Services Procurement Library (ISPL)
- Application Services Library (ASL)
- Dynamic Systems Development Method (DSDM)
- MPSBr
- Etc...

As organizações que frequentemente se deparam com projetos dos mais diversos portes podem ainda buscar no PMBok e Cbok referência de boas práticas na gestão de seus projetos e processos.

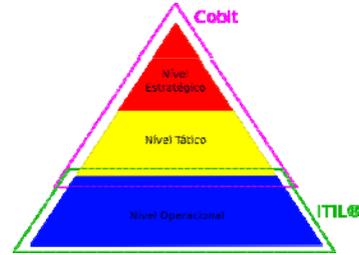
43

### ITIL x CobiT

Resumidamente:

CobiT → governança de TI → níveis Estratégico + tático.

ITIL → gestão de processos de TI → níveis Operacional + Tático.



44

## Conceitos

## ITIL

45

### Gerenciamento do Nível de Serviço

**Serviço** → É definido como um conjunto de componentes relacionados que dão suporte a um ou mais processos. Exemplo: Serviço de Faturamento, Serviço de E-mail.

**Gerenciamento de nível de Serviço (SLM – Service Level Management)**: Processo contínuo de avaliação, informação e aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pela TI. Inclui uma metodologia disciplinada e proativa para definir níveis aceitáveis de serviço, sincronizado aos processos corporativos e custos.

**Acordo de Nível de Serviço (SLA – Service Level Agreement)**: Um contrato celebrado entre a empresa de TI e seus clientes, que define os parâmetros de qualidade, capacidade, desempenho, tempo de resposta necessários atender as necessidades do negócio.

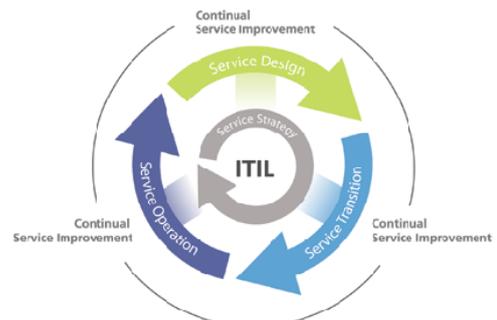
46

### Gerenciamento do Nível de Serviço



47

### Ciclo de vida do serviço



48

### Livros do ITIL: Service Design (Desenho de Serviços)

Com o objetivo de satisfazer os requisitos de negócio atuais e futuros, este texto fornece orientação sobre a produção e a manutenção de documentos, arquiteturas e políticas de TI para o desenho de soluções e processos de serviços de TI apropriados e inovadores. Os conceitos e a orientação nesta publicação incluem:

- Objetivos e elementos do desenho do serviço
- Seleção do modelo de desenho do serviço
- Modelos de custo
- Análise de benefícios/riscos
- Implementação do desenho do serviço
- Medição e controle



49

### Livros do ITIL: Service Strategy (Estratégia de Serviços)

Uma visão do ITIL que alinha negócio e TI de modo que cada um extraia o que de melhor existe no outro. Assegura que cada estágio do ciclo de vida do serviço mantenha-se focado no business case e esteja relacionado a todos os elementos de processos complementares que se seguem. Títulos subsequentes vão vincular deliverables ao cumprimento das metas do negócio, requisitos e princípios de gerenciamento de serviços descritos nesta publicação. Os conceitos e a orientação incluídos são:

- Estratégia e planejamento de valor do Gerenciamento de Serviços
- Vinculação de planos e direções de negócios a estratégia de serviços de TI
- Planejamento e implementação de estratégia de serviços



50

### Livros do ITIL: Service Operation (Operação de Serviços)

Ao manter o foco nas atividades de processos de entrega e controle, pode-se alcançar cotidianamente um estado consistente, altamente desejável, de gerenciamento de serviços. Para assegurar a integração ao resto da biblioteca ITIL, a orientação se baseia em uma seleção de pontos de controle familiares de suporte a serviço e entrega de serviço. Os conceitos e a orientação nesta publicação incluem:

- Gerenciamento de aplicação
- Gerenciamento de mudança
- Gerenciamento de operações
- Processos e funções de controle
- Práticas escalonáveis
- Medição e controle



51

### Livros do ITIL: Continual Service Improvement (CSI) (Melhoria Contínua de Serviços)

Lado a lado com a entrega de atividades de processos repetíveis e consistentes como parte da qualidade do serviço, ITIL sempre enfatizou a importância de aprimoramentos contínuos. Esta publicação enfoca os elementos de processos envolvidos em identificar e introduzir aprimoramentos ao gerenciamento de serviços. Os conceitos e a orientação nesta publicação incluem:

- Avanços de negócio e tecnológicas para aprimoramentos
- Justificativa
- Aprimoramentos do negócio, financeiros e organizacionais
- Métodos, práticas e ferramentas
- Medição e controle

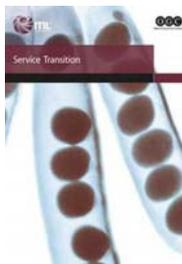


52

### Livros do ITIL: Service Transition (Transição de Serviços)

O Service Transition aborda a função de gerenciamento de mudança de longo prazo, mais abrangente, e as práticas de liberação, levando em conta riscos, benefícios, mecanismo de entrega e facilidade das operações contínuas dos serviços. Esta publicação fornece atividades de processos e orientação para a transição de serviços no ambiente corporativo. Os conceitos e a orientação nesta publicação incluem:

- Gerenciamento de mudança organizacional e cultural
- Gerenciamento do conhecimento
- Sistemas de gerenciamento de conhecimento de serviço
- Métodos, práticas e ferramentas
- Medição e controle
- Melhores práticas complementares



53

### Processos - ITIL

- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de mudança;
- Gerenciamento de configuração;
- Gerenciamento de liberação;
- Gerenciamento do nível de serviço;
- Gerenciamento de capacidade;
- Gerenciamento da disponibilidade;
- Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI;
- Gerenciamento financeiro.

54

## Service Desk - Central de Serviços

- *Service desk* é uma função do ITIL e não um processo que tem papel fundamental no suporte aos usuários e consiste em um único ponto de contato com a organização de TI. É de responsabilidade do *service desk* o conhecimento de todo ciclo de vida do incidente desde o momento em que ele é reportado e classificado até a sua solução. O incidente pode ser caracterizado como uma disfunção.
- A principal vantagem do *service desk* é um suporte com maior agilidade e qualidade, e para a equipe de TI mais eficiência, atuando como um primeiro nível de atendimento e deixa passar para o segundo e terceiro nível de suporte só o que é necessário gerando agilidade devido ao especialista não ser mais interrompido pelas chamadas diretas dos usuários.

55

## Service Desk

- A Central de Serviços ou *Service Desk* é a principal interface operacional entre a área de TI e os usuários de seus serviços. Ela é responsável pela primeira impressão que a área de TI dará aos seus usuários quando da necessidade de interação, quer seja para a solicitação de um serviço ou esclarecimento sobre o modo de interação com o serviço.
- Esta função tem como principal objetivo atuar como ponto único de contato entre os usuários e os clientes de serviços de TI e os diversos processos relacionados com o gerenciamento dos serviços de TI.

56

## Funções do Service Desk

- Prover diretrizes, conselhos aos clientes e tratar de assuntos com soluções rápidas a fim de minimizar as interrupções causadas por uma possível falha no sistema ou serviço;
- Receber e gravar todas as chamadas dos usuários;
- Prover uma avaliação inicial dos incidentes;
- Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- Produzir relatórios de gerenciamento;
- Maximiza a disponibilidade do serviço;

57

## Funções do Service Desk

- Restaurar os serviços sempre que possível;
- Classificação e controle dos incidentes;
- Monitorar e reportar o progresso dos incidentes ou problemas aos clientes;
- Aumentar a satisfação do usuário, provendo suporte com maior qualidade, estando sempre de prontidão para o atendimento, buscando solucionar os incidentes de forma mais rápida;
- Monitorar o cumprimento dos acordos estabelecidos nas ANS (SLA-Acordos de Níveis de Serviços).

58

## Service Support

- Tem como papel fundamental garantir que os usuários possam acesso aos serviços necessários para dar a continuidade aos seus negócios. Nele se concentra a maior responsabilidade pela manutenção do nível de ajuste aos processos desenvolvidos para a organização.



59

## Gerenciamento de Incidentes

- Este processo tem como missão restaurar um serviço em menor tempo possível, minimizando os impactos negativos na área de negócios fornecendo uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o cliente volte a trabalhar de modo alternativo. Um incidente é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.
- O processo de gerenciamento de incidentes garante que os melhores níveis de disponibilidade e de qualidade dos serviços, sejam mantidos conforme os acordos de nível de serviço e também uma tarefa da gerência de incidentes.

60

### • Gerenciamento de Problemas

- Principal objetivo: minimizar o impacto de incidentes e problemas ao negócio. O ponto ideal do gerenciamento de problema é quando eles são identificados e resolvidos de **forma pró-ativa** sem que o cliente perceba qualquer alteração em seu ambiente, este processo busca identificar a raiz do problema e determinar de forma efetiva as mudanças necessárias para a sua correção.
- Busca de relacionamentos entre os incidentes, problemas e erros conhecidos. Estas três áreas são chaves para compreender a 'análise da causa raiz'. O princípio básico está em começar com muitas possibilidades e ir estreitando até encontrar a causa raiz final.

Principais objetivos:

- Minimizar os efeitos adversos nos negócios;
- Tratar incidentes e problemas causados por erros na infra-estrutura;
- Prevenir proativamente a ocorrência dos incidentes, problemas e erros, e ainda reduzir o número geral de incidentes;

61

### • Gerenciamento de mudanças

- O gerenciamento de mudanças, que é responsável por analisar todas as variáveis envolvidas na alteração proposta, atua negociando e acordando com as áreas de negócio esta 'requisição de mudança', para gerar o menor impacto possível de indisponibilidade para a empresa.
- Os passos para a implementação de mudanças envolvem uma sequência de operações, como: definição, planejamento, construção e teste, aceitação, implementação e avaliação.

62

### • Gerenciamento de Configurações

- O objetivo do gerenciamento de configuração é fornecer informação segura e atualizada sobre os itens de configuração (IC) em uso. Desse modo assegura-se o interrelacionamento direto com as demais disciplinas de gerenciamento de serviços da TI.
- Este processo trata da identificação e gerenciamento de todos os recursos que fazem parte da infra-estrutura de TI: *hardware*, *software*, documentações, serviços terceirizados ou qualquer item relacionado à infra-estrutura de TI.

63

### • Gerenciamento de Liberações

- Este processo 'protege' o ambiente de produção. A proteção vem em forma de procedimentos formais ou testes extensivos relacionados a mudanças de software ou *hardware* que estão sendo propostas dentro do ambiente de produção.

Objetivos do processo:

- Gerenciar, distribuir e implementar itens de *software* e *hardware* aprovados.
- Prover o armazenamento físico e seguro de itens de *hardware* e *software* no Depósito de *Hardware* Definitivo (DHD) e na Biblioteca Definitiva de *Software* (BDS).
- Assegurar que apenas versões de software autorizadas e com processo de qualidade controlado sejam usados nos ambientes de teste e produção.

64

### • Service Delivery

- O processo de *Service Delivery* garante que os serviços de TI sejam entregues conforme acordo estabelecido entre cliente e provedor, tendo o foco na melhoria contínua dos serviços já entregues ou que estão em uso pela organização.



65

### • Gerenciamento de Capacidade

- O gerenciamento de capacidade assegura que quantitativamente e economicamente está sustentável a capacidade da TI, sempre disponível para fornecer recursos para os requisitos do negócio em termos de volume de transação, tempo de processando e tempo de resposta.
- A gerência da capacidade se responsabiliza por apurar os requisitos do negócio para recursos da TI, prevê e fornece a carga de trabalho necessária e realiza o planejamento dos recursos. Este processo realiza o gerenciamento de performance, dimensionamento das aplicações, modelagem dos serviços, gerenciamento de carga de trabalho da infra-estrutura e planejamento da capacidade de cada ativo.

66

### • Gerenciamento de Níveis de Serviços

- Este processo tem como papel formar o vínculo entre a área de TI e os clientes. Para implementar este processo com sucesso é necessário que os outros processos da ITIL já tenham sido implementados.
- O foco principal deste processo é assegurar a qualidade dos serviços em TI que são fornecidos, a um custo aceitável ao negócio.

67

### • Gerenciamento Financeiro

- O objetivo deste processo é auxiliar a organização a gerenciar os recursos de TI, para que seja identificado qual o retorno gerado sobre os investimentos realizados.
- Desta forma é possível mensurar e cobrar o custo efetivo dos serviços de TI disponibilizado aos clientes, tendo atividades como previsões orçamentárias, contabilidade, cobrança e relatórios gerenciais que mostram os índices financeiros sendo utilizados pelo gerente do módulo.

68

### • Gerenciamento de Disponibilidade

- O gerenciamento de disponibilidade é responsável pela máxima disponibilidade dos serviços garantindo que os serviços estejam disponíveis na base dos níveis acordados entre a organização de TI e os clientes.
- O objetivo do gerenciamento de disponibilidade é otimizar a capacidade da infra-estrutura de TI, compreendendo serviço e organização de suporte a entregar, por um custo justo e num nível sustentado de disponibilidade, que permita cumprir os objetivos do negócio.

69

### • Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

- O objetivo do gerenciamento da continuidade dos serviços de TI é dar suporte a todo o gerenciamento da continuidade do negócio com a garantia de que, depois de um desastre, a infra-estrutura de TI e os serviços de TI exigidos, incluindo a função Central de Serviços, possam ser restaurados dentro dos limites de tempo especificados.
- O objetivo vai além de disponibilizar e recuperar os serviços de TI, pois busca fazer com que a organização volte em menor tempo possível a operar, para dar continuidade ao negócio e ao atendimento ao cliente.

70

### Conclusões

- Os processos ITIL subsidiam, da sua maneira, a sustentabilidade econômica de uma corporação que os tenha adotado.
- Cada processo ITIL pode ser implementado separadamente, mas, é extremamente recomendável que uma organização/empresa implemente todos os processos da biblioteca, mesmo que de forma gradual, para que o ganho operacional e estratégico surta o efeito esperado.

71

### Case de Sucesso

- Para que se confirme a eficácia da implementação dos processos ITIL no que diz respeito à sustentabilidade econômica, vale citar o caso prático de sucesso da Marítima Seguros.
- Após a implementação de sua central de serviços, seguindo o padrão ITIL, a Marítima Seguros conseguiu reduzir em 20% o número de chamados de usuários na área de *Service Desk* e os custos de operação em 15%. Além disso, a seguradora também ganhou qualidade nos processos, com a documentação de todos os procedimentos e o uso de metodologia aderente ao ITIL.
- É interessante citar que o investimento feito pela Marítima Seguros na área de TI, no ano de 2006, passou dos R\$ 13 milhões de reais.

72

**FIM**

Obrigado,

Zaidan

73