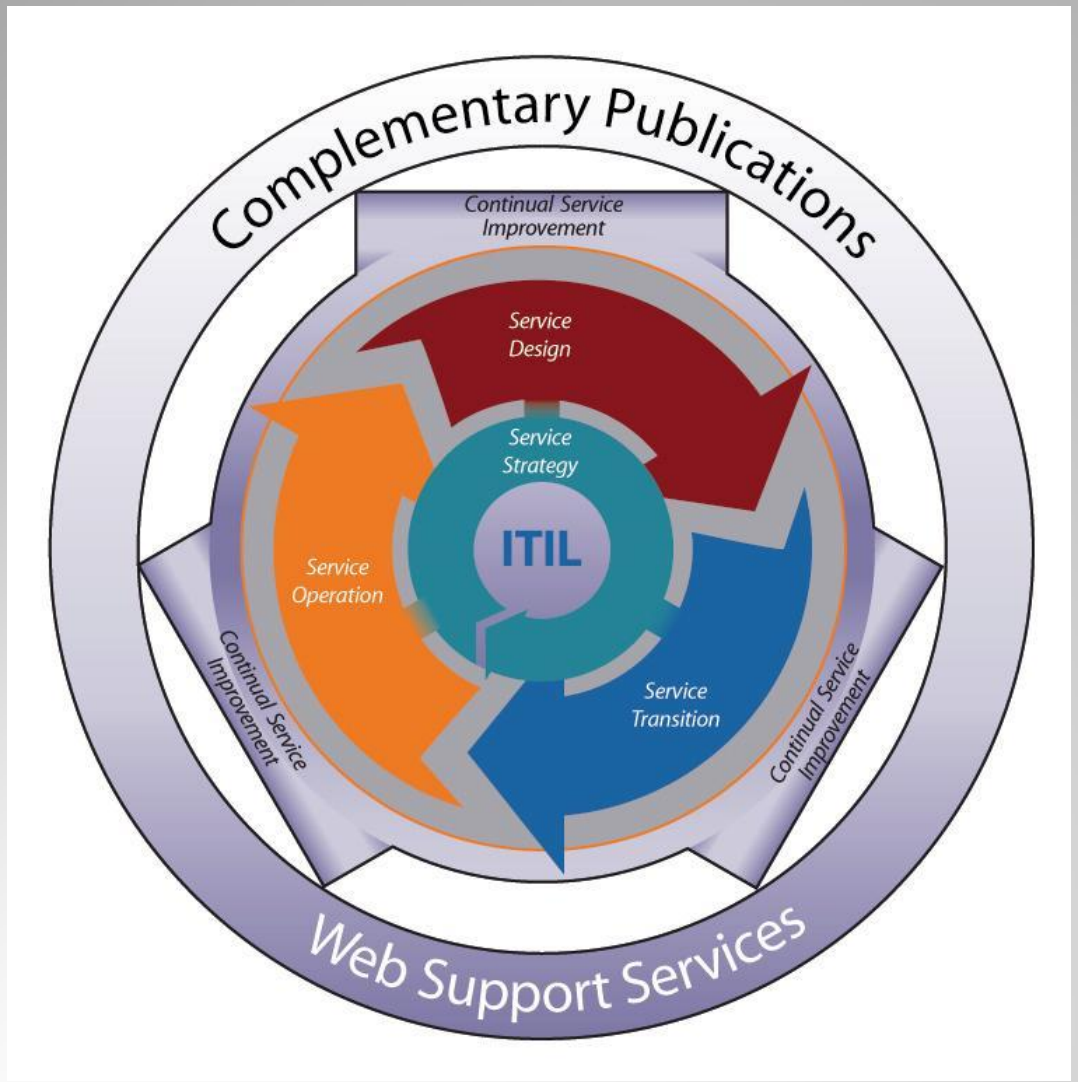


Gestão de Serviços de TI

Visão Geral ITIL

Vilson Sarto
vilson.sarto@br.ey.com
+55 11 6386-0533
www.ey.com.br

Agenda

- Introdução ao ITIL – V3,V2
- Central de Serviços
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Configuração
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Encerramento

“Most companies have good people, the companies that win in the long term have the best practices”

Peter Drucker

(“Father of Modern Management”)

A necessidade do ITIL

ITIL foi desenvolvido para solucionar problemas, tais como:

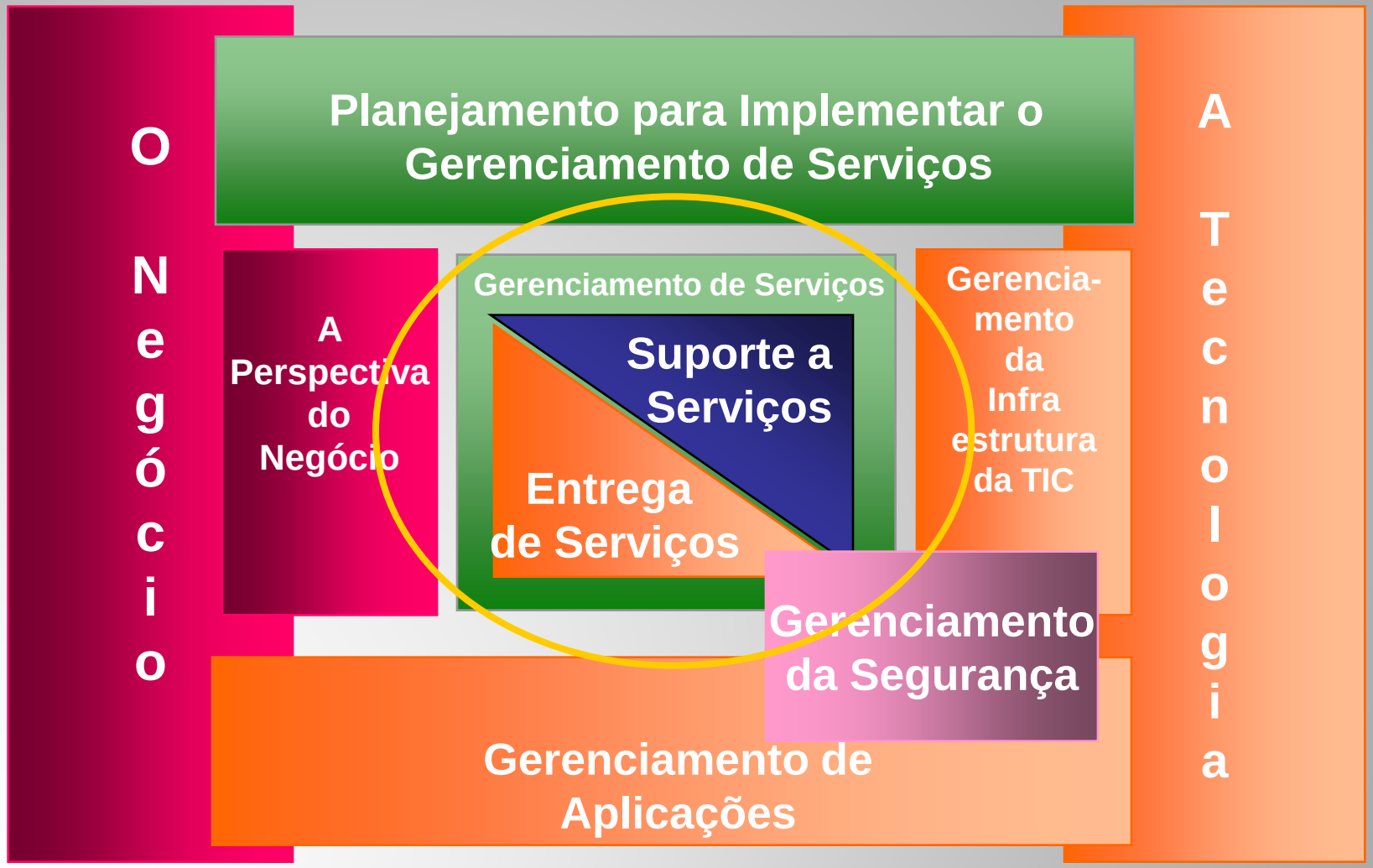
- Tempos longos no suporte de TI
- Disponibilidade e confiabilidade de aplicações
- Ciclo de Falha→mudança→falha
- Suporte ao usuário inconsistente e não reativo
- Muitas promessas e poucas entregas
- Recursos não conseguem atender as demandas do negócio e são muito caros

IT Infrastructure Library (ITIL)

- Série de livros que fornecem orientações para o fornecimento de serviços de TI, de acordo com as melhores práticas de mercado
- Produzido pela OGC, publicado por The Stationery Office
- Não-proprietário
- itSMF

OGC
Office of Government Commerce

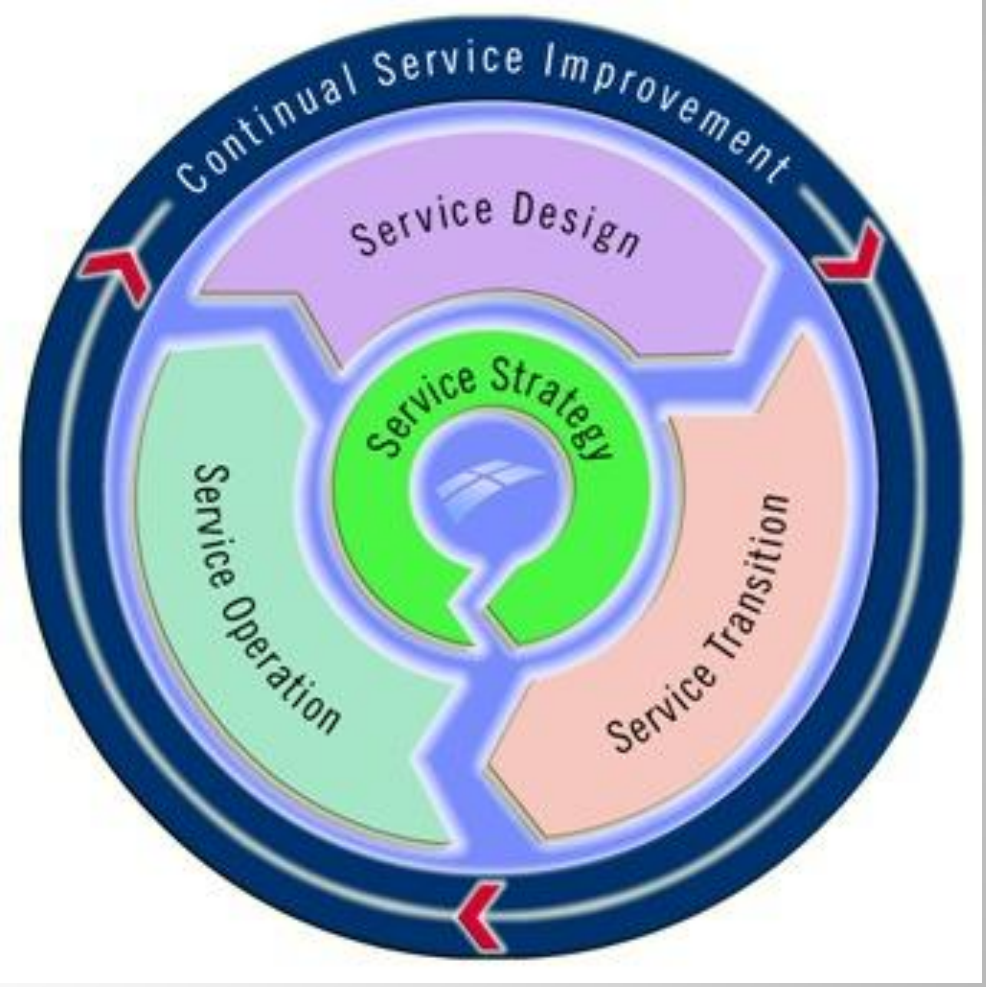
IT Infrastructure Library (ITIL V2)



Filosofia ITIL

- Captura as “melhores práticas” do mercado
- As organizações deveriam adotar e adaptar
- Não é um padrão!
- Escalável — porte e necessidades da organização
- Plataforma independente
  - Versão 1 tem mais de 15 anos de existência — focada em TI centralizada
  - Versão 2 — adiciona TI descentralizada
  - Versão 3 – acompanha o Ciclo de Vida dos Serviços e Aplicações

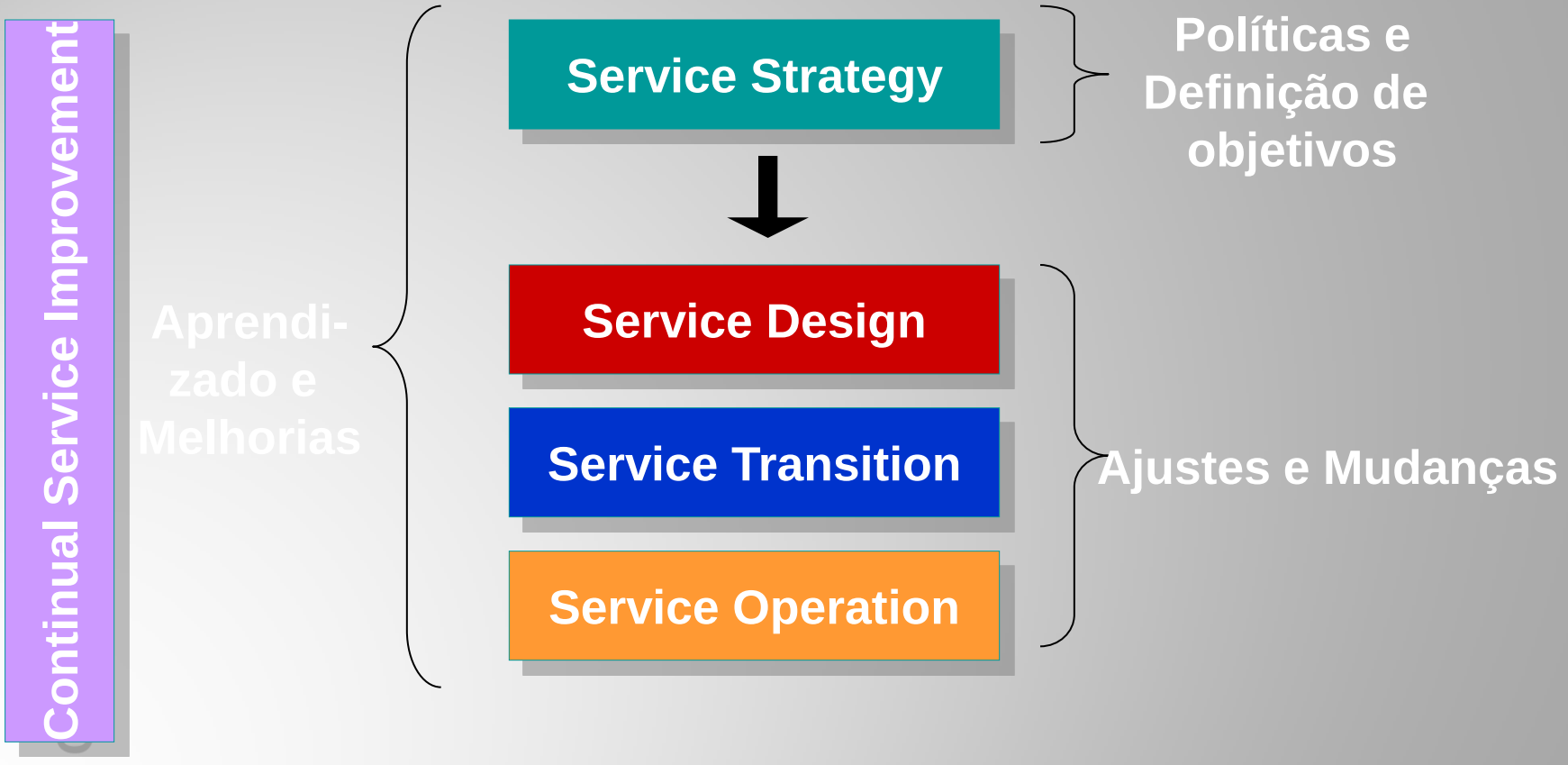
Ciclo de Vida dos Serviços



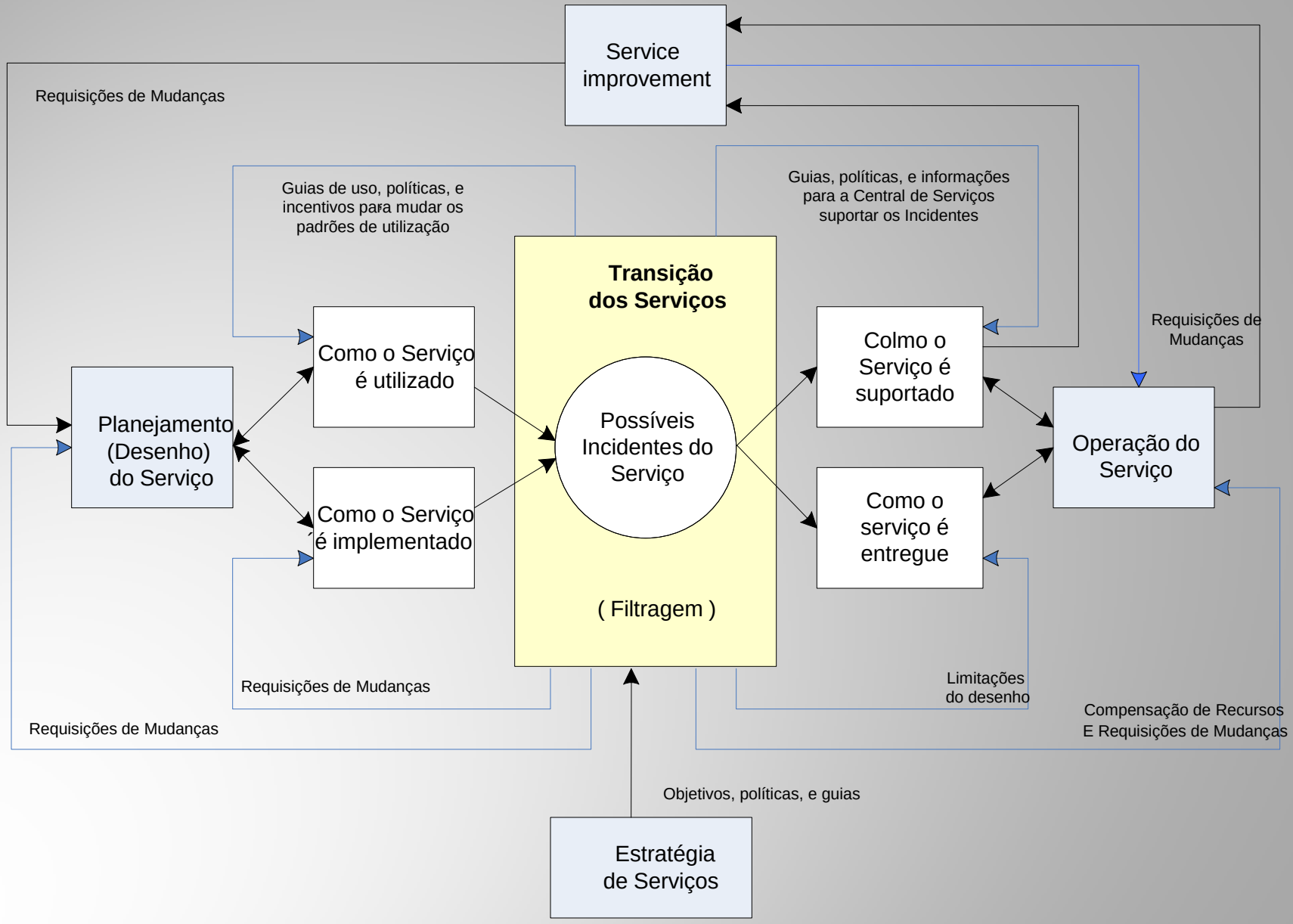
Ciclo de Vida dos Serviços

- ITIL V3 foca na maneira que os componente da gestão de serviços são relacinados
- O Ciclo de Vida dos Serviços é um modelo que ilustra estes componentes e as relações entre eles
- 5 estágios no ciclo de vida

Os Cinco Estágios



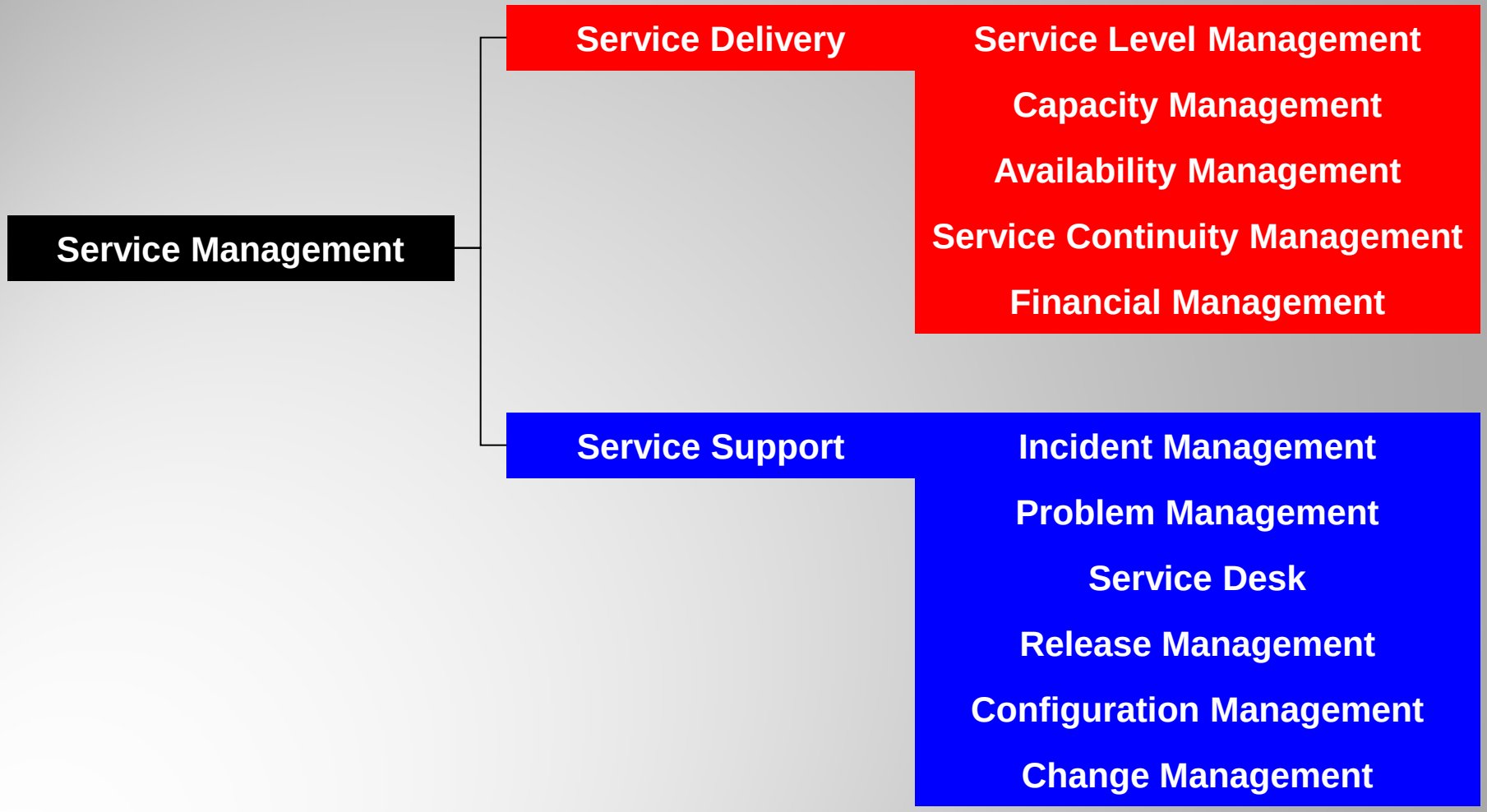
ITIL V3 olha para o Ciclo de Vida de TI



IT Service Management (GSTI)

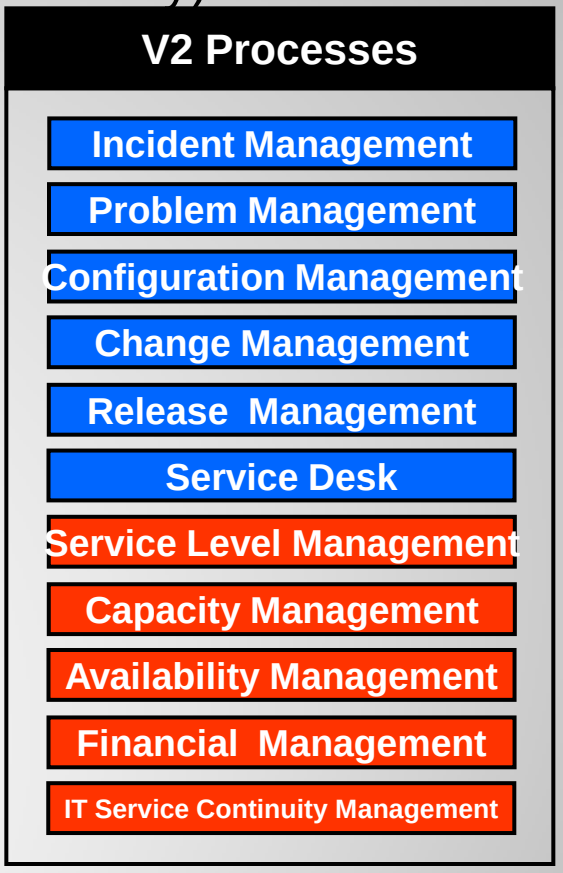
Um conjunto de capacidades organizacionais para prover um VALOR para o cliente na forma de serviços

ITIL Version 2

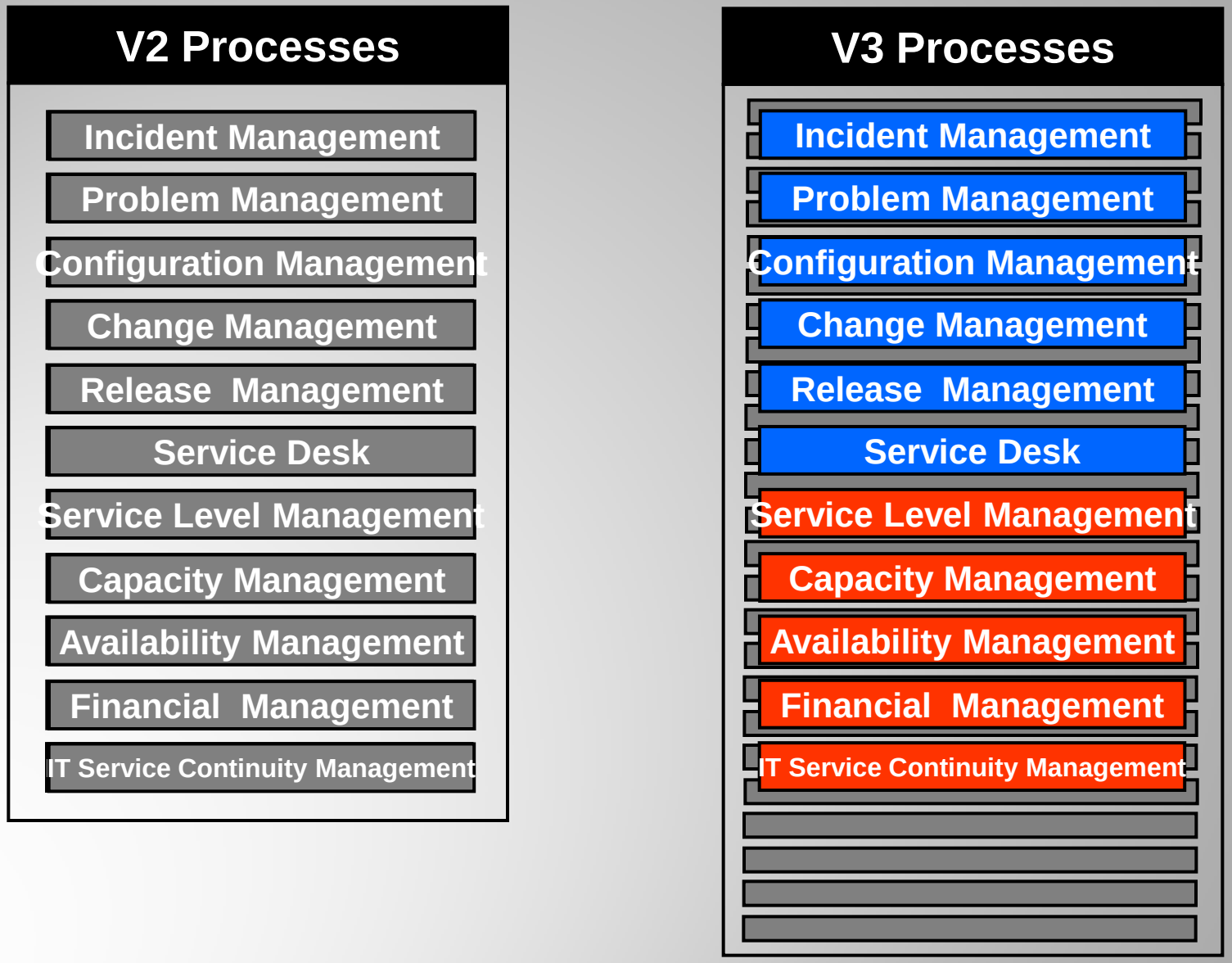


O que não mudou

- Conceitos chave foram preservados do V2
  - Sem mudanças radicais ao v2 para os processos de (service support) e (service delivery)



Comparação de Processos



Continuous Service Improvement Processes

Service Strategy Processes

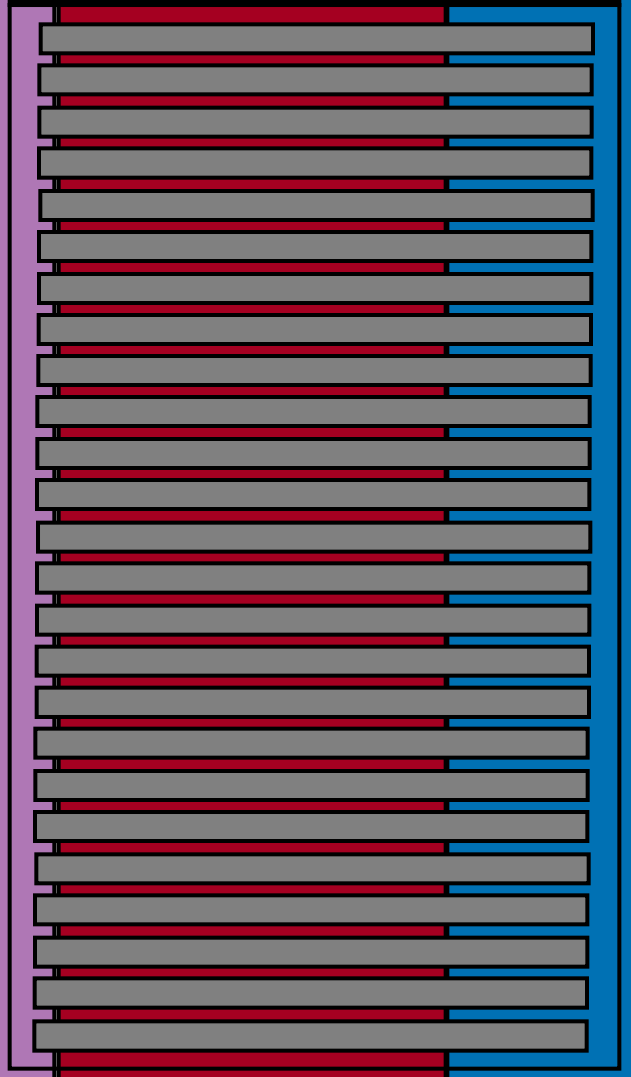
Service Design Processes

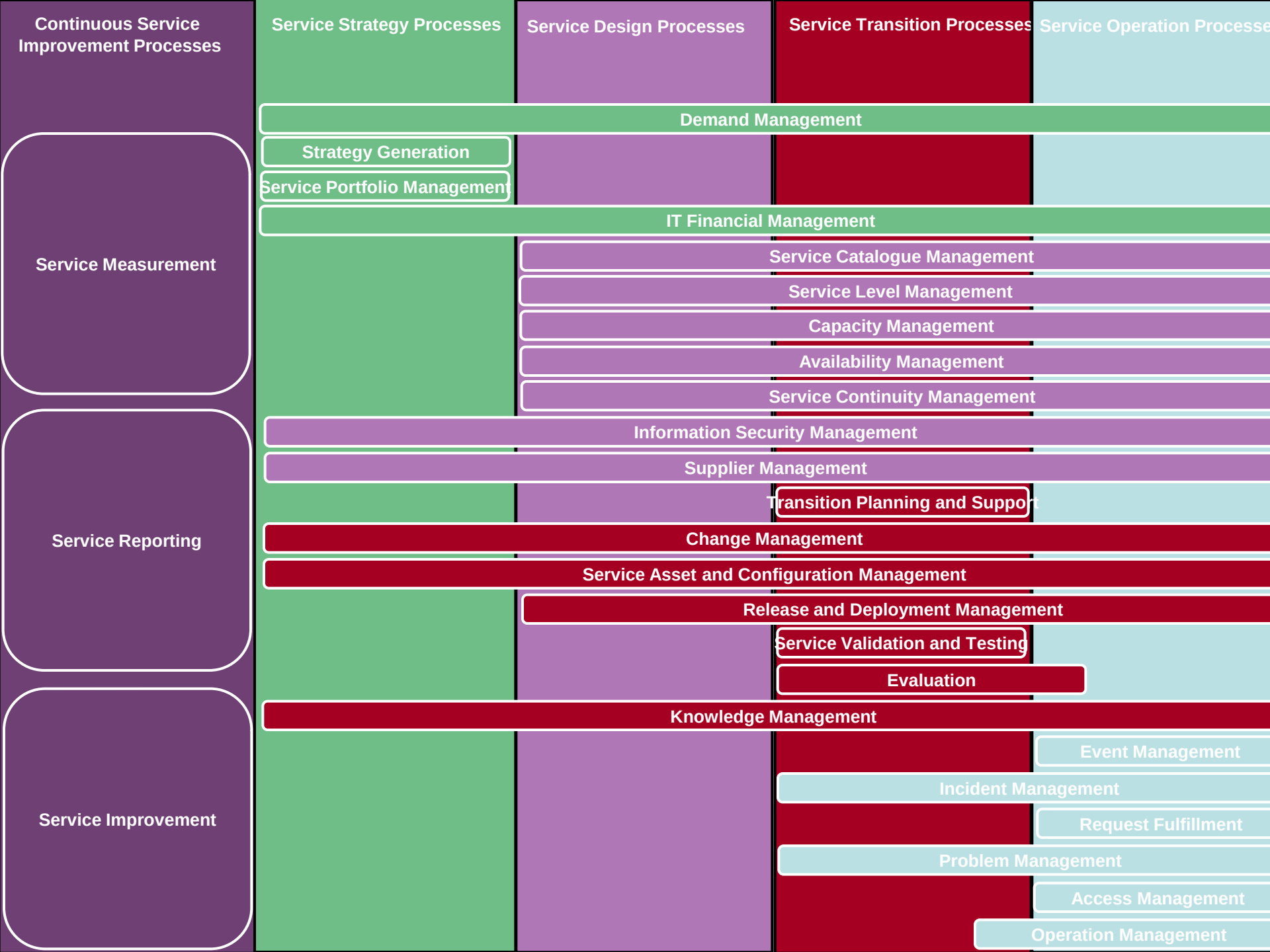
Service Transition Processes

Service Operation Processe

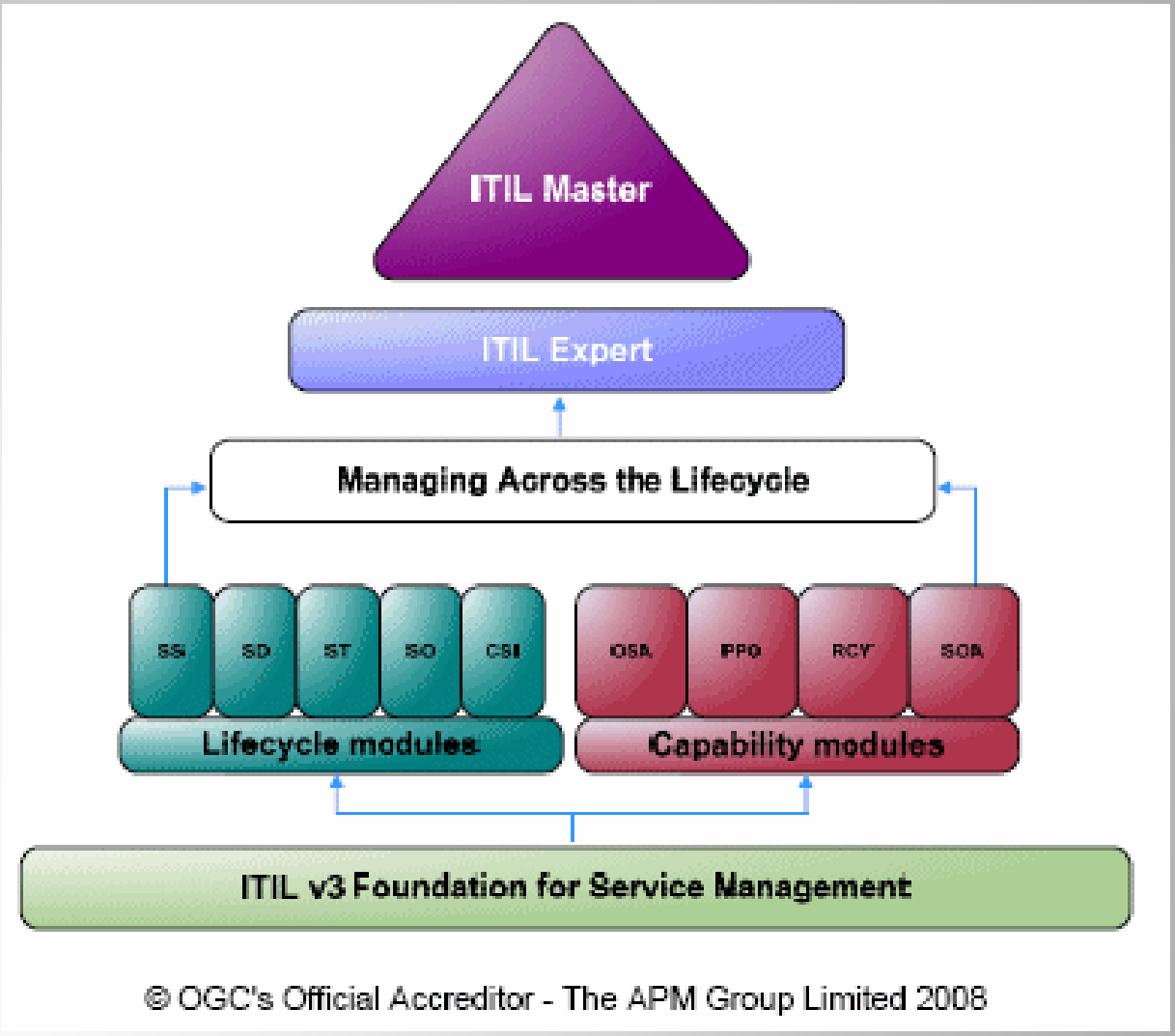
Process Comparison

V3 Processes




Continuous Service Improvement Processes
Service Strategy Processes
Service Design Processes
Service Transition Processes
Service Operation Processe
Demand Management
Strategy Generation
Service Portfolio Management
IT Financial Management
Service Measurement
Service Catalogue Management
Service Level Management
Capacity Management
Availability Management
Service Continuity Management
Information Security Management
Supplier Management
Service Reporting
Transition Planning and Support
Change Management
Service Asset and Configuration Management
Release and Deployment Management
Service Validation and Testing
Evaluation
Knowledge Management
Event Management
Incident Management
Request Fulfillment
Service Improvement
Problem Management
Access Management
Operation Management

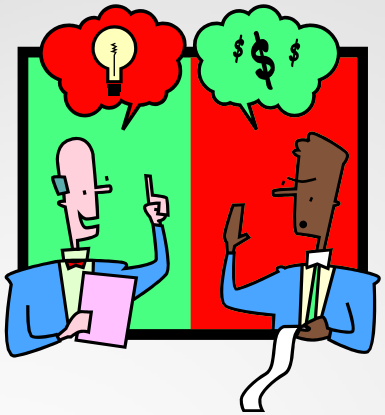
Certificação ITIL V3

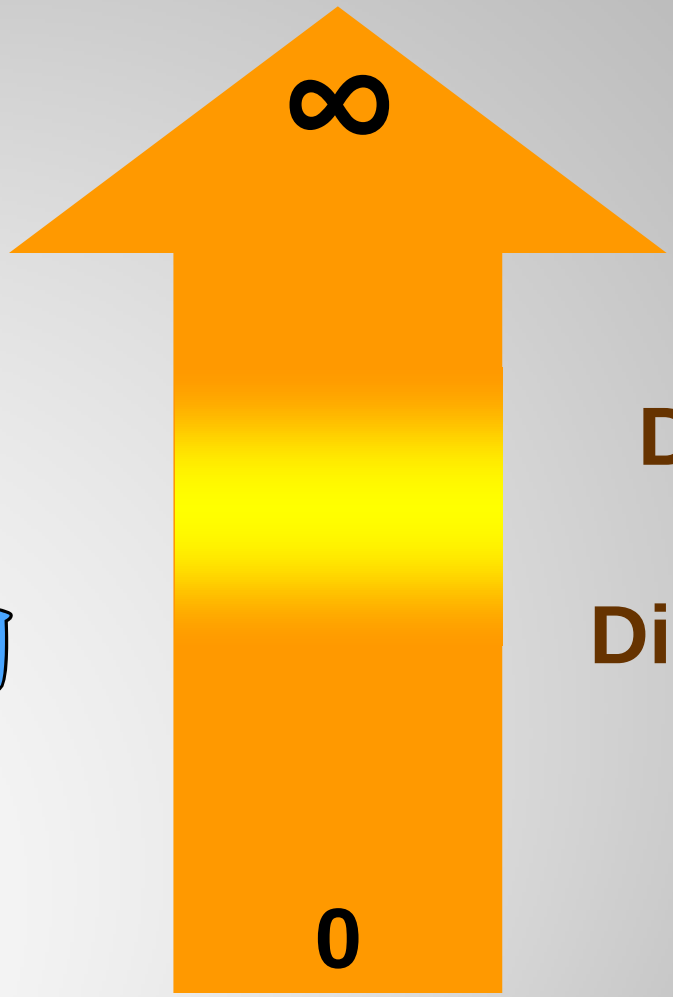


Direcionadores para Serviços de TI

- As organizações estão cada vez mais dependentes da provisão de serviços de TI
- Maior visibilidade das falhas
- Exigências mais rígidas dos clientes
- Aumento de complexidade da infra-estrutura
- Cobrança dos serviços de TI

O Equilíbrio entre Qualidade e Custo





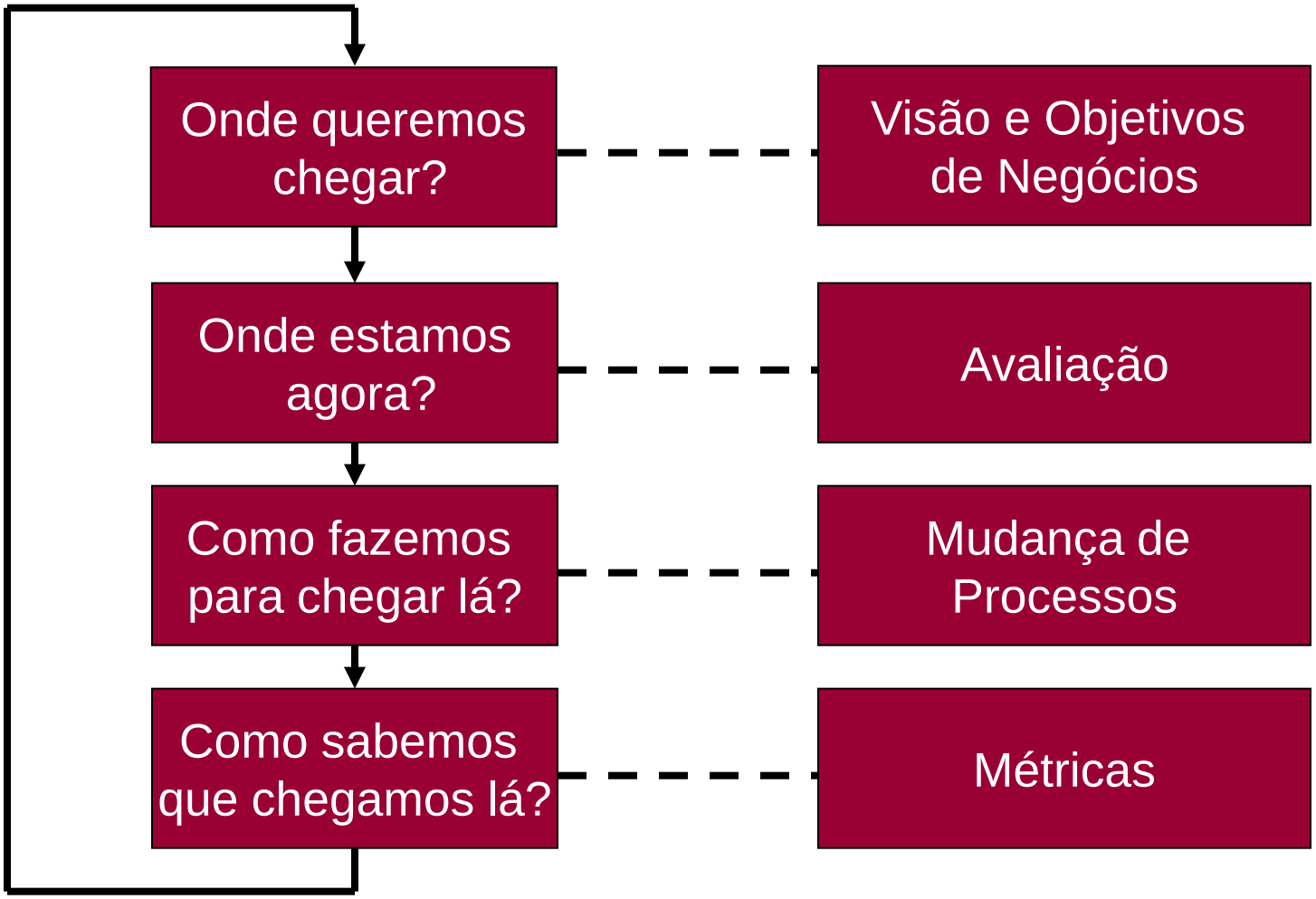
Desempenho
e
Disponibilidade

ITIL - Objetivos

- Reduzir Custos
- Aumentar a Disponibilidade
- Ajustar a Capacidade
- Aumentar o Desempenho
- Otimizar a Utilização de recursos
- Melhorar a Escalabilidade

Melhoramento Contínuo

- Uma abordagem conduzida por processos



Cultura de Serviços

- Reconhecimento que a TI existe apenas para dar sustentação aos negócios da organização
- Uma missão corporativa de TI para entregar os níveis de serviço acordados
- Uma disposição em fazer o ‘algo a mais’ para satisfazer as necessidades do cliente
- Uma compreensão da perspectiva do cliente

Obtendo uma Cultura de Serviço

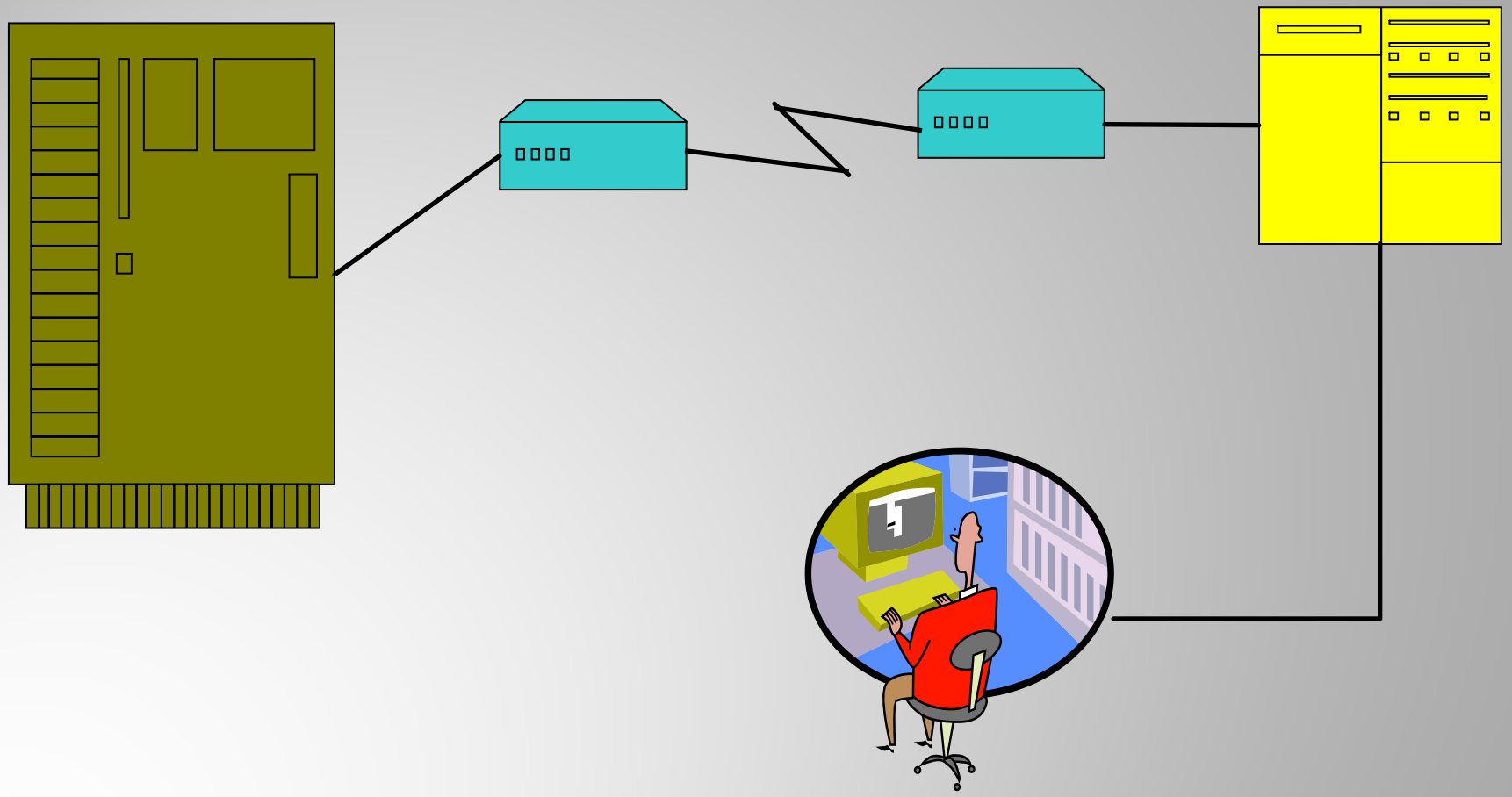
- Apoio da gerência sênior
- Uma boa compreensão sobre por que são fornecidos Serviços de TI
- Entendimento do impacto nos negócios causados por um serviço deficiente
- Clareza nas metas a serem atingidas e a partir das quais melhorar

O que é um Serviço de TI?

- Um conjunto de funções relacionadas fornecidas por sistemas de TI que suportam uma ou mais áreas de negócios

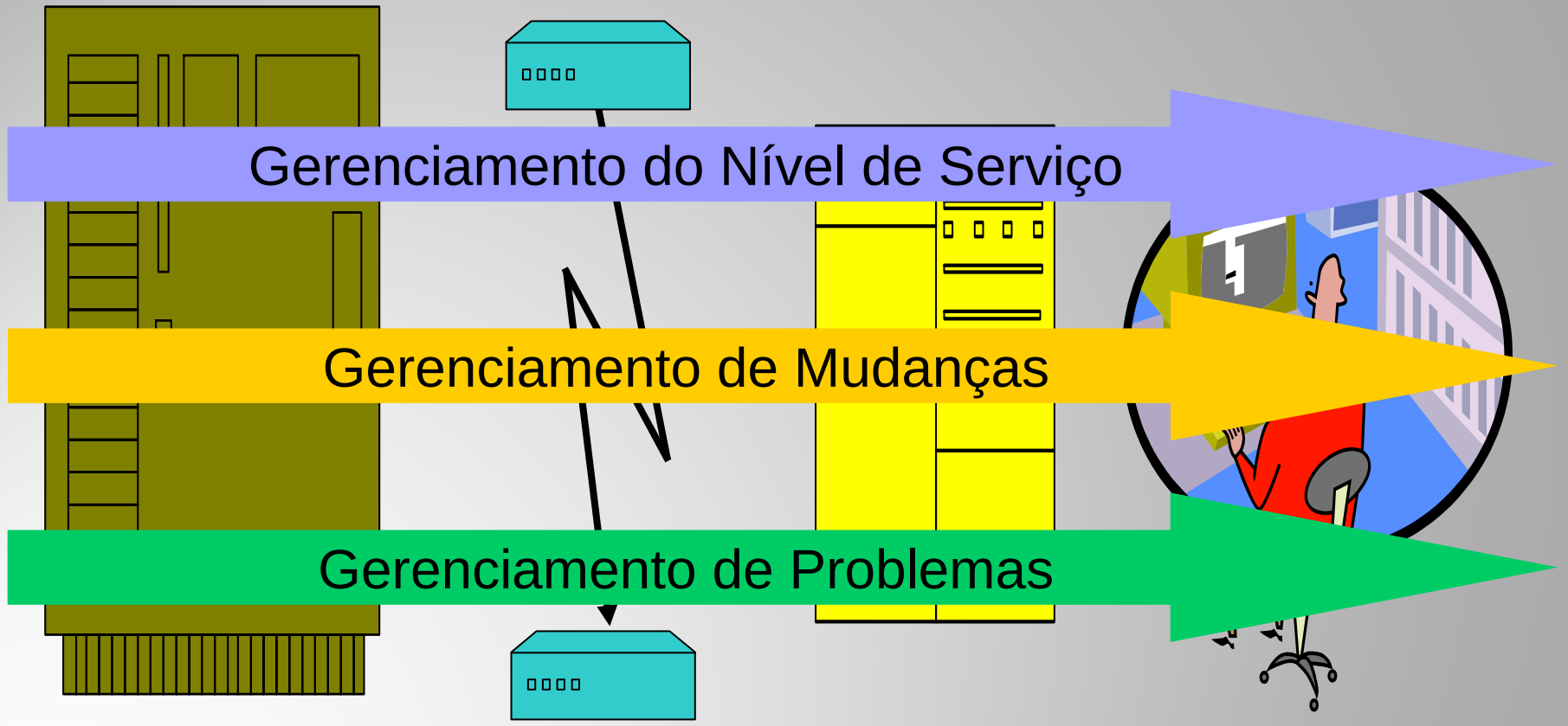
- Este serviço pode ser composto de hardware, software e componentes de comunicação, mas é percebido como uma entidade coerente e auto-contida

Componentes do Serviço



Percepção do Cliente/Usuário...

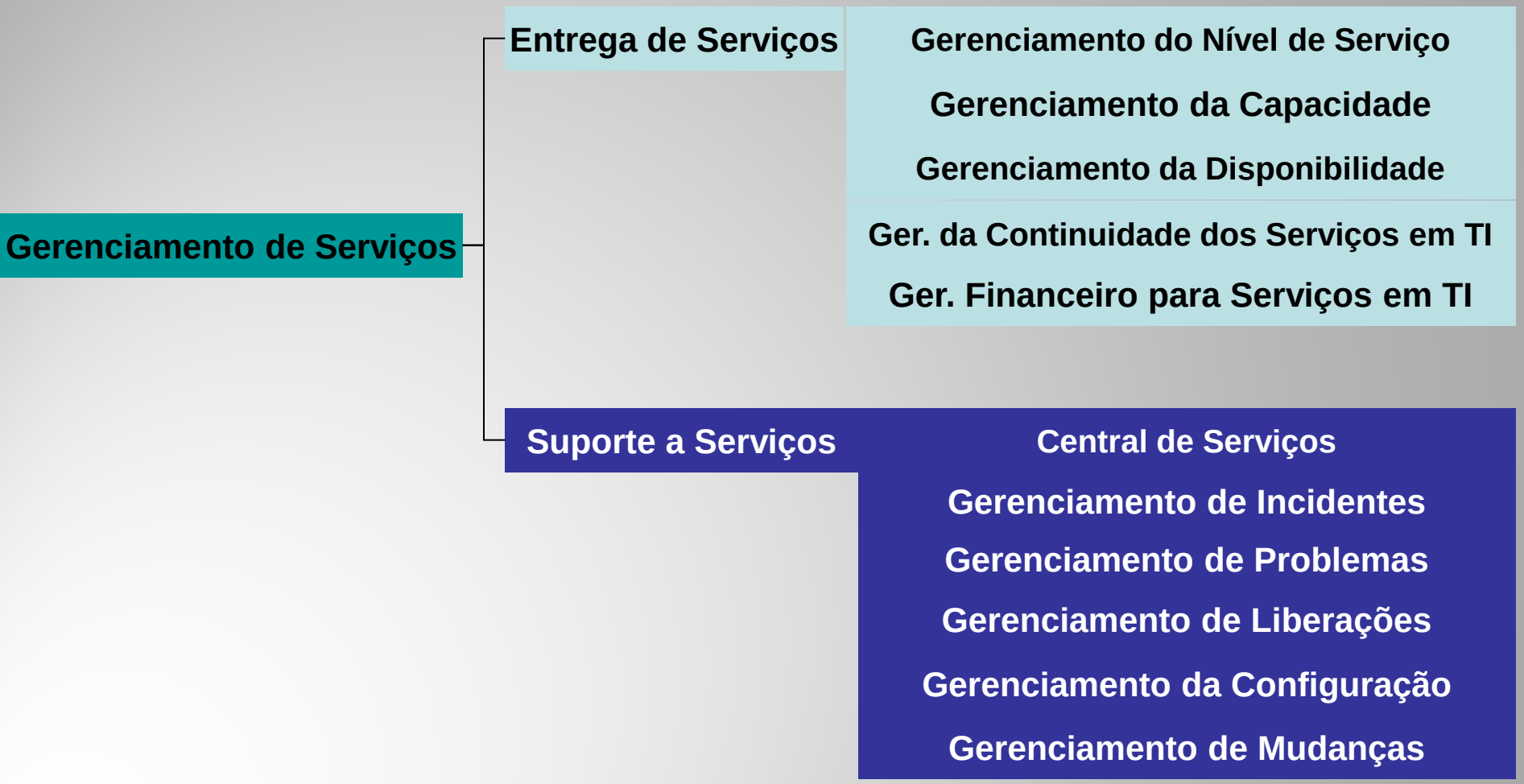
Trabalho Orientado por Processos



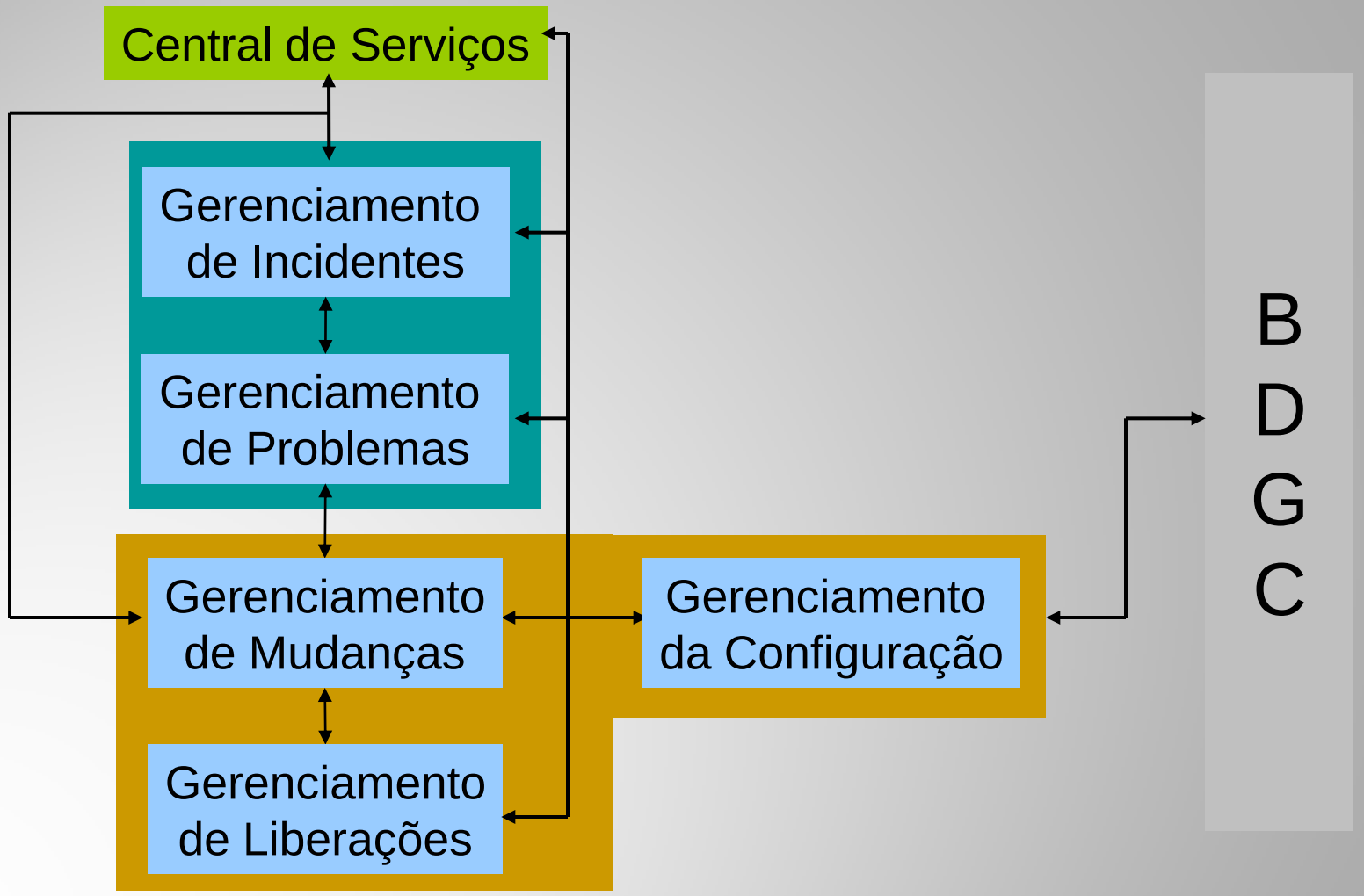
Benefícios

- **Qualitativo**
  - **Serviços de melhor qualidade**
  - **Moral elevado**
  - **Disponibilidade melhorada**
  - **Melhor suporte aos negócios**
  - **Informações sobre custo versus qualidade e capacidade de tomada de decisão**
- **Quantitativo**
  - **Taxas de Licença / Manutenção**
  - **Custos de Suporte**
  - **Pessoal**
  - **Gastos adiados**

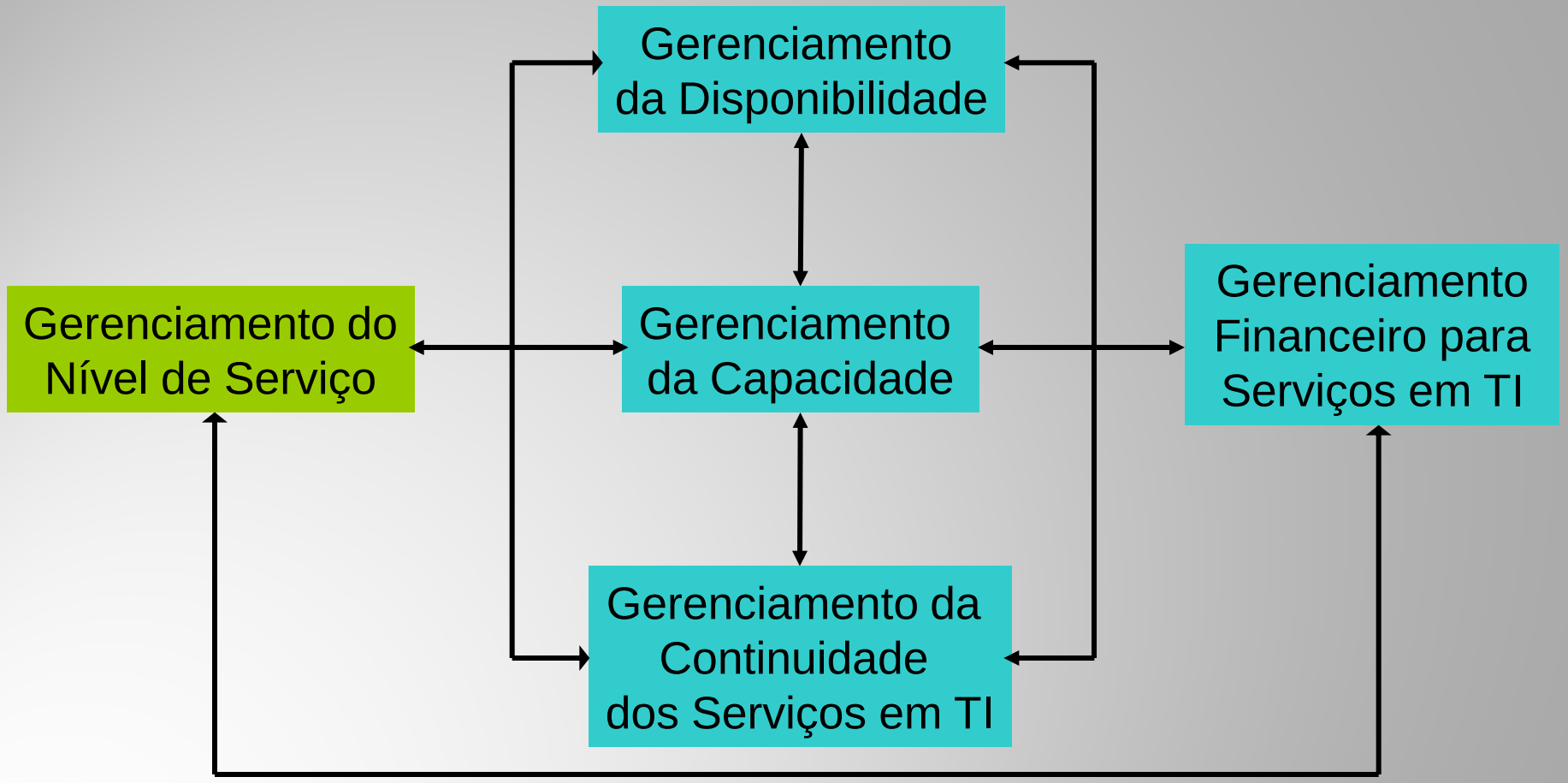
Componentes Principais do GSTI



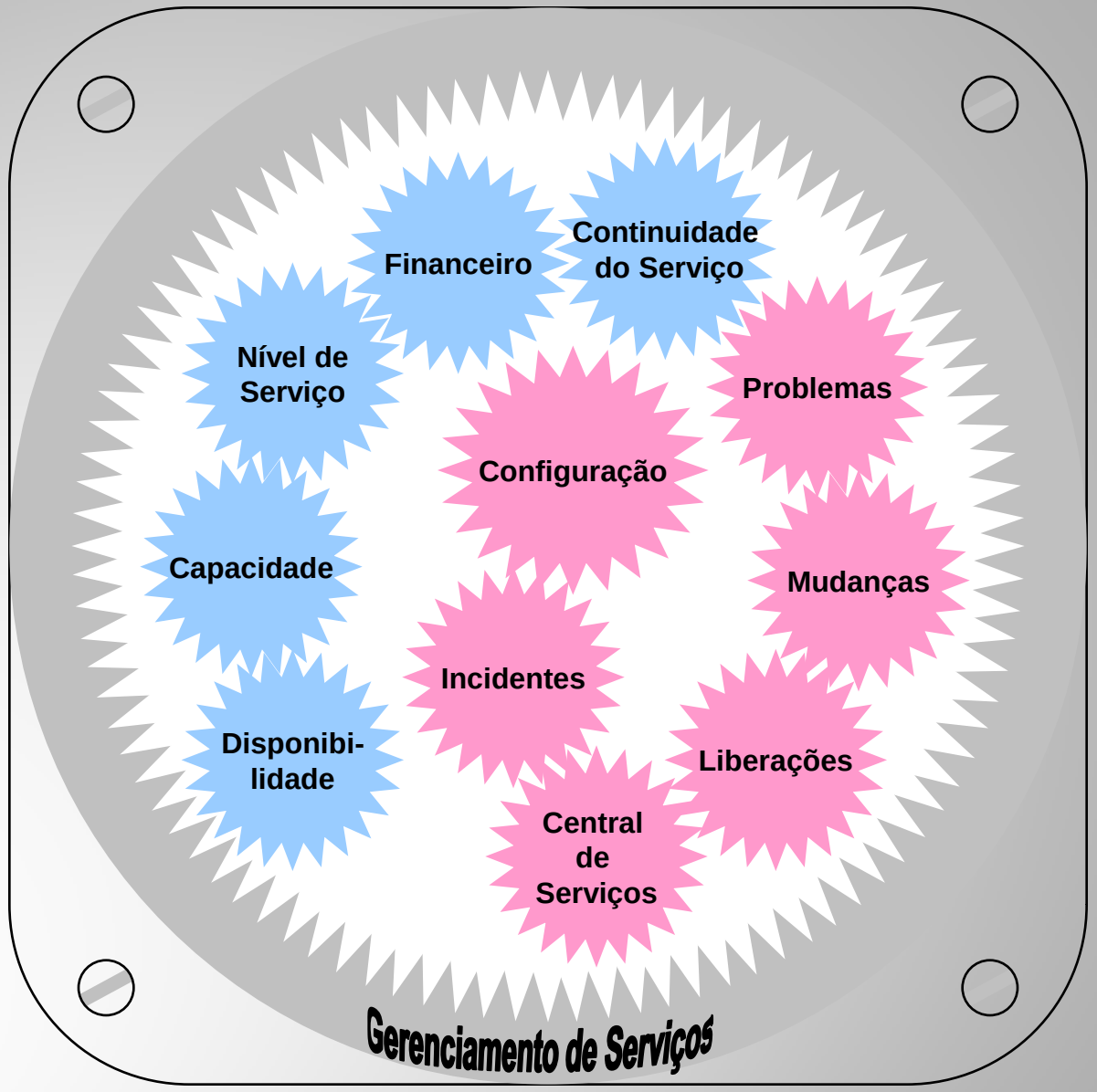
Processos de Suporte a Serviços



Processos de Entrega de Serviços



Gerenciamento de Serviços



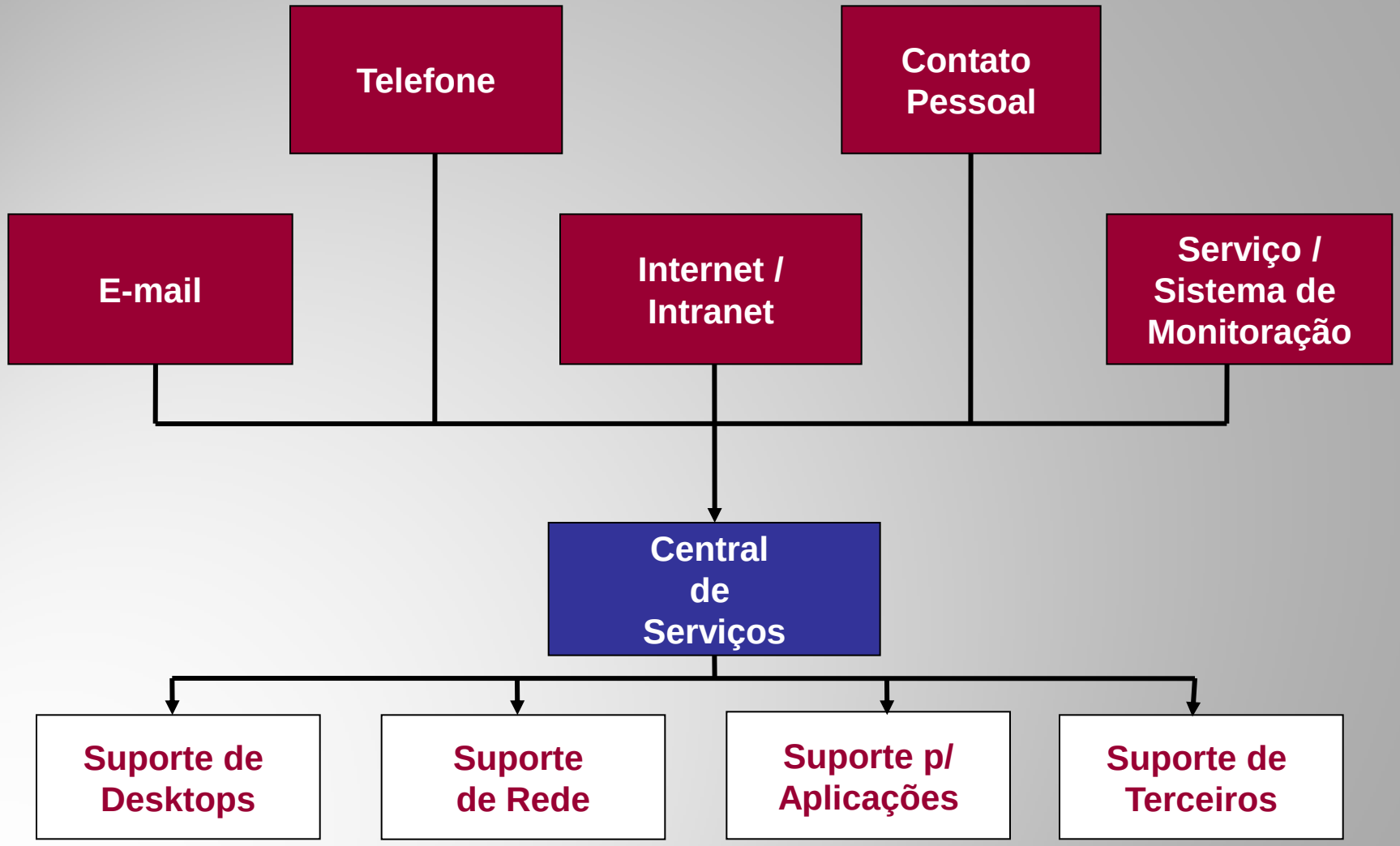
Suporte a Serviços

Central de Serviços

Objetivos

- Ser o ponto único de contato para todos os clientes/usuários de TI
- Restaurar o serviço sempre que possível
- Maximizar a disponibilidade do serviço
- Gerenciar todos os incidentes até o encerramento
- Estar ciente das necessidades dos negócios
- Estar ciente do impacto de uma falha sobre os negócios
- Suporte a Sistemas do Negócio

Roteamento das Informações



Implementação da Central de Serviços

- Contratação de pessoal
  - Número de pessoas
  - Qualificações
  - Habilidade e postura adequadas
- Índices de Desempenho Estratégicos (KPI’s)
- Escolha da estrutura correta:
  - Central de Serviços: Local (distribuída), Centralizada ou Virtual

Gerenciamento de Incidentes

Definição — Incidente

- “Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou poderá causar, uma interrupção ou uma queda na qualidade do serviço.”

Escopo do Gerenciamento de Incidentes

- **O escopo do gerenciamento de incidentes é muito amplo e pode incluir qualquer aspecto que afete o serviço ao cliente, como por exemplo:**
  - **Falha de hardware**
  - **Erro de software**
  - **Falhas na rede**
  - **Solicitação de informações**
  - **FAQs**
  - **Solicitação de mudança de equipamento**
  - **Reconfiguração ou troca de senha**
  - **Novos funcionários**
  - **Solicitação de suprimentos**
  - **Solicitações de extensão do serviço**
  - **Problemas de desempenho**

Entradas, Saídas e Atividades

Detalhes do Incidente

Comunicação

RDM

Resposta

Gerenciamento de Mudanças

Gerenciamento de Incidentes

- Detecção
- Registro
- Classificação
- Diagnóstico
- Resolução
- Recuperação
- Encerramento
- Propriedade

Detalhes da Configuração

BDGC

Detalhes da Resolução

Banco de Dados de Erros Conhecidos

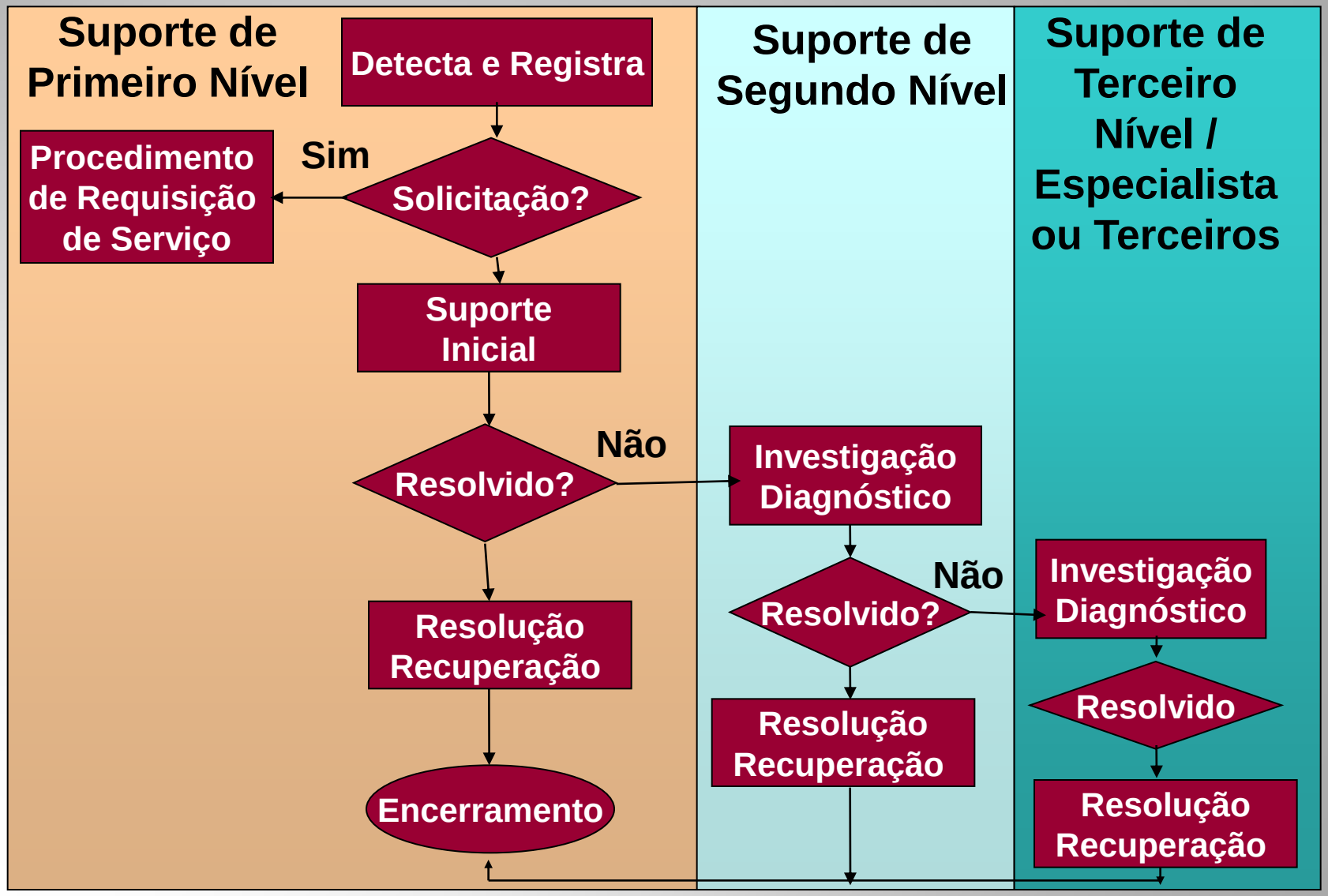
Informações Gerenciais

Relatórios

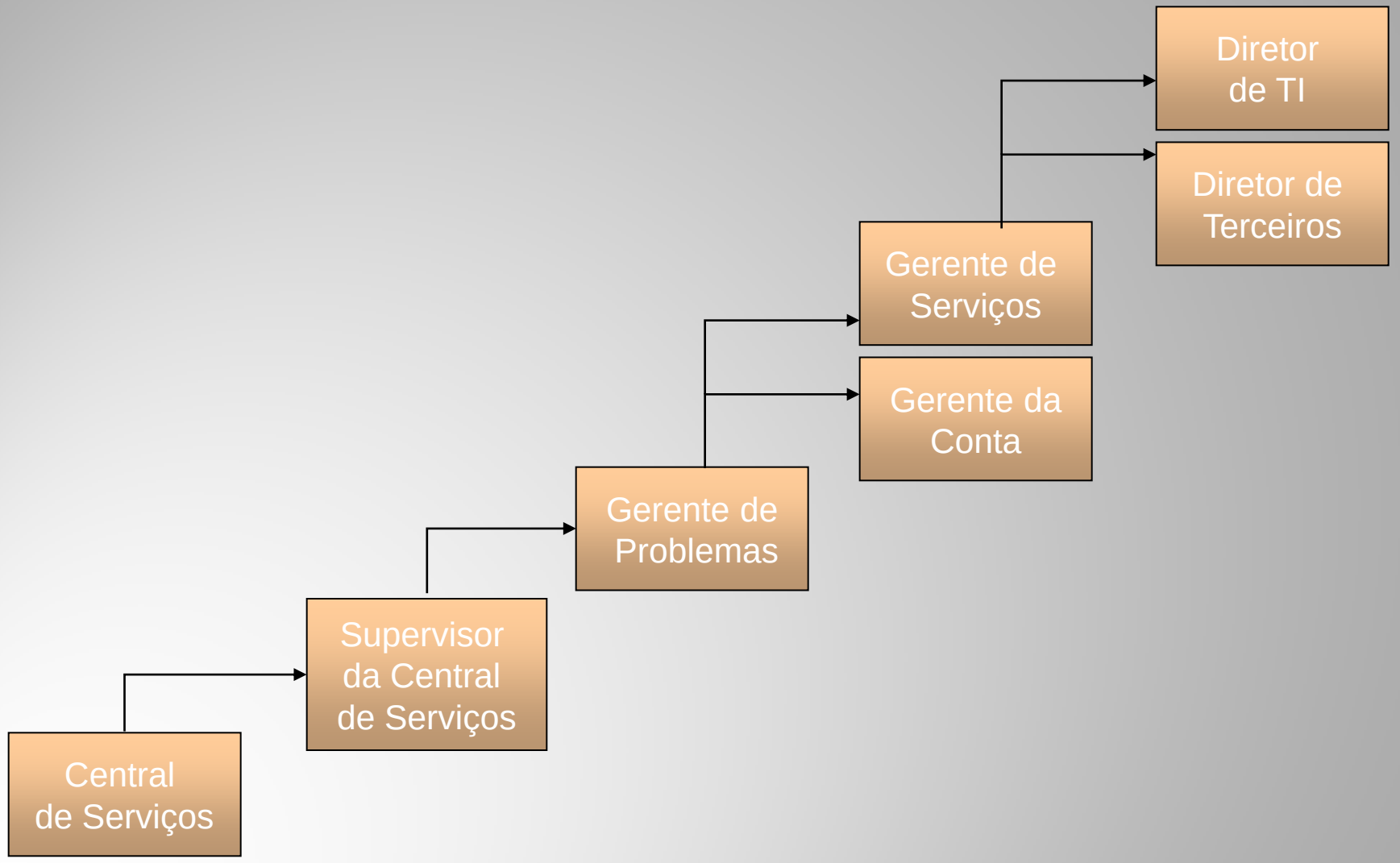
Escalada

- Feita para garantir o número e nível correto de recursos
- Para resolver incidentes dentro do tempo combinado
- Executada pela Central de Serviços
- Informa o status ao usuário
- Automática

Escalada Funcional



Escalada Hierárquica



Gerenciamento de Problemas

Ger. de Incidentes e Problemas

- Gerenciamento de Incidentes
  - Restaura os níveis de serviço acordados
  - Utiliza soluções de contorno
- Gerenciamento de Problemas
  - Diagnostica a causa raiz de incidentes
  - Identifica uma solução permanente
  - Pode levar mais tempo que o Gerenciamento de Incidentes

Escopo

- Problemas de TI que afetam os serviços de TI
- Incidentes/Problemas recorrentes
- Gerenciamento proativo de problemas
- Incidentes de maior importância, se necessário
- Entrada para GCSTI
- Ligação com os fornecedores

Definição — Problema

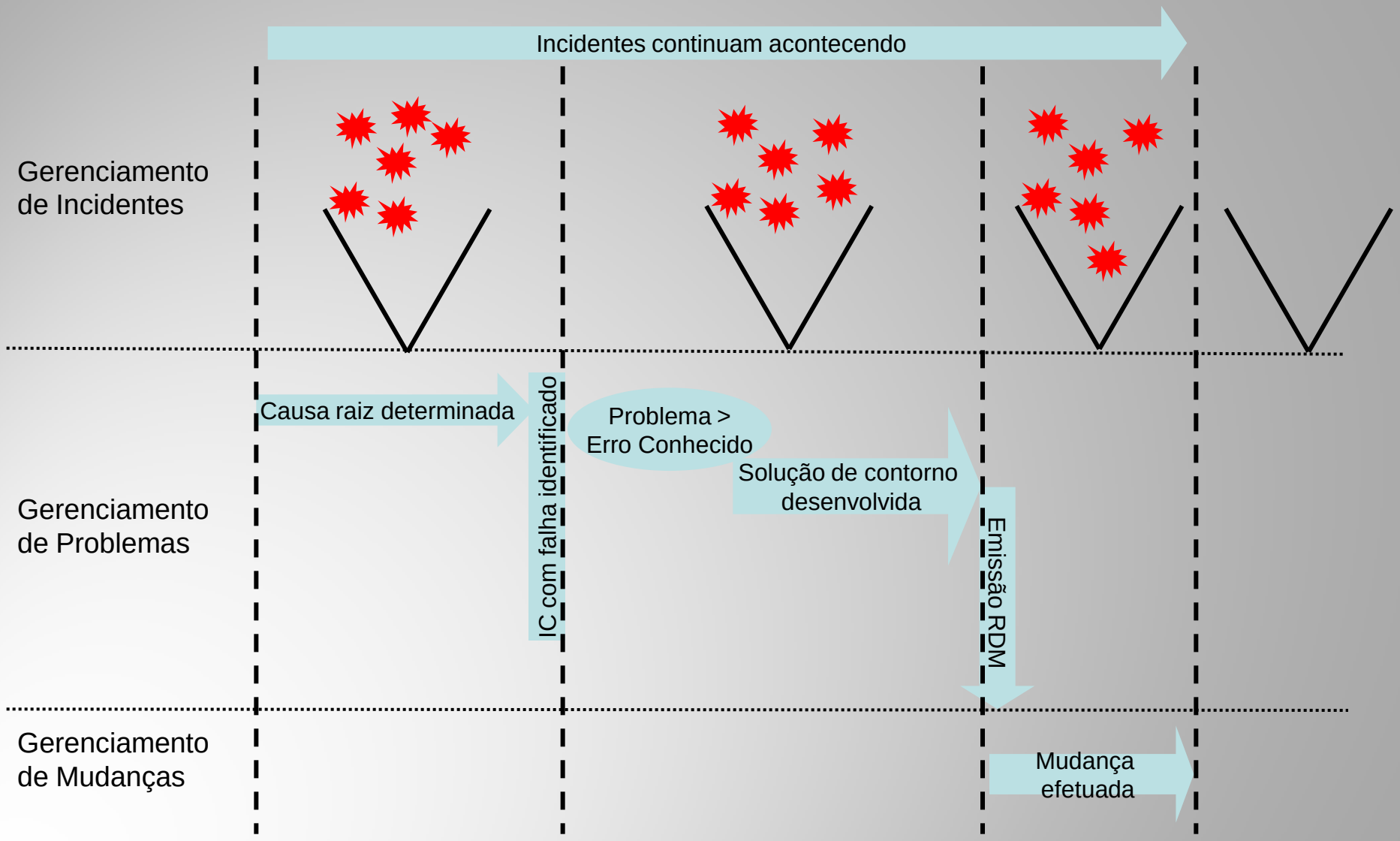
- “Um problema é a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.”

Definição — Erro Conhecido

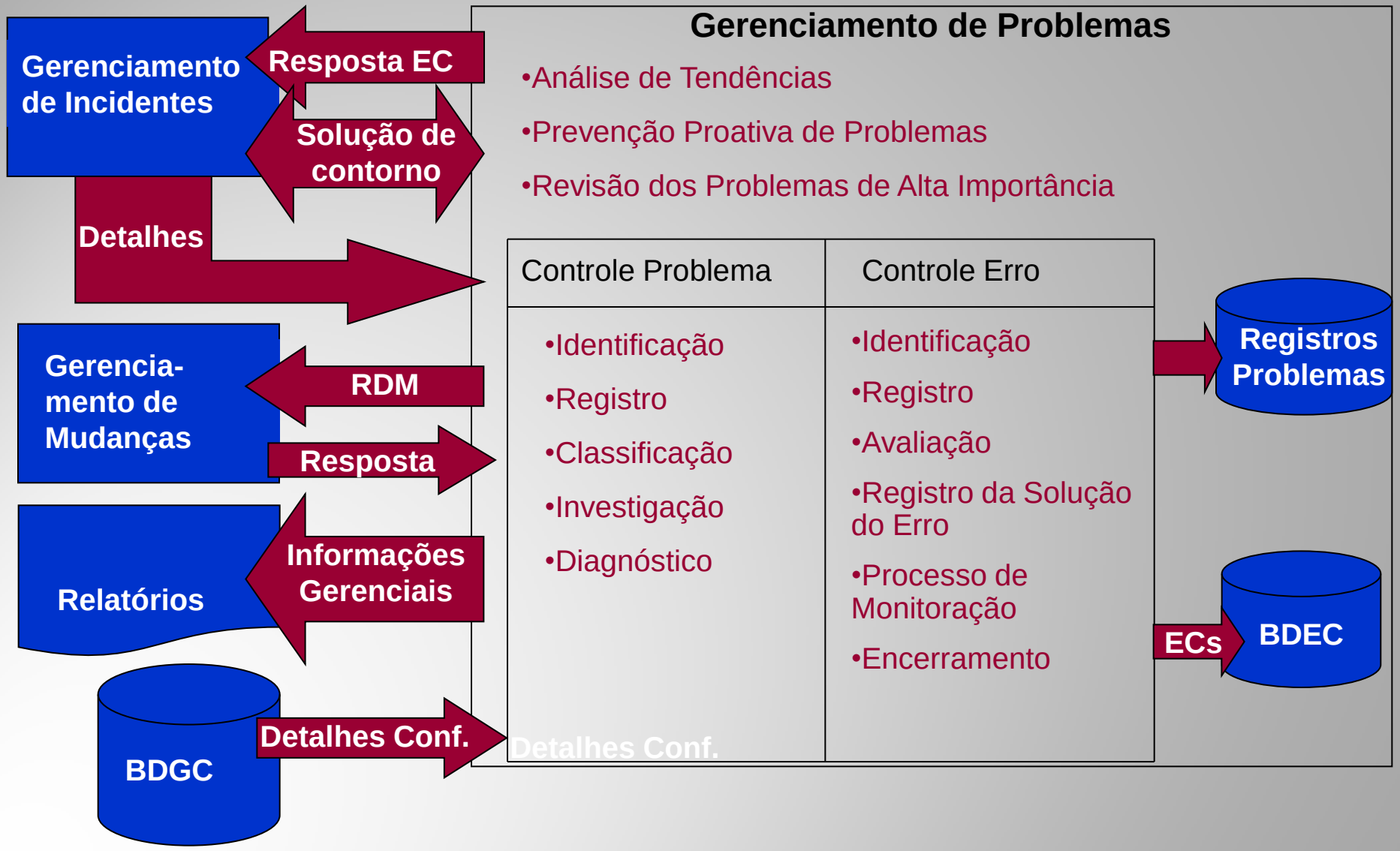
- “Um erro conhecido é um incidente ou problema para o qual a causa raiz é conhecida e para o qual foi identificada uma solução de contorno temporária ou alternativa permanente.

- Se existir um chamado em andamento, deverá ser emitida uma Requisição De Mudança (RDM), mas, em todo caso, ele permanece como erro conhecido, a menos que tenha sido resolvido permanentemente por uma mudança.”

Relacionamentos



Entradas, Atividades e Saídas



Gerenciamento da Configuração

Escopo

- Gerenciamento da Configuração
  - Todas as informações necessárias para gerenciar os componentes de TI
- Gerenciamento de Ativos
  - Processo contábil
  - Itens acima de um determinado valor
  - Informações financeiras

Objetivos

- Identificar e registrar informações sobre a infra-estrutura
- Controlar as informações contidas no BDGC
- Criar meios para melhorar a qualidade do serviço
- Fornecer suporte ao gerenciamento de licenças
- Assegurar que as informações sobre a infra-estrutura estejam sempre atualizadas
- Criar a base para os processos de Gerenciamento do Serviço
- Fornecer informações sobre o status da infra-estrutura
- Fornecer informações gerenciais

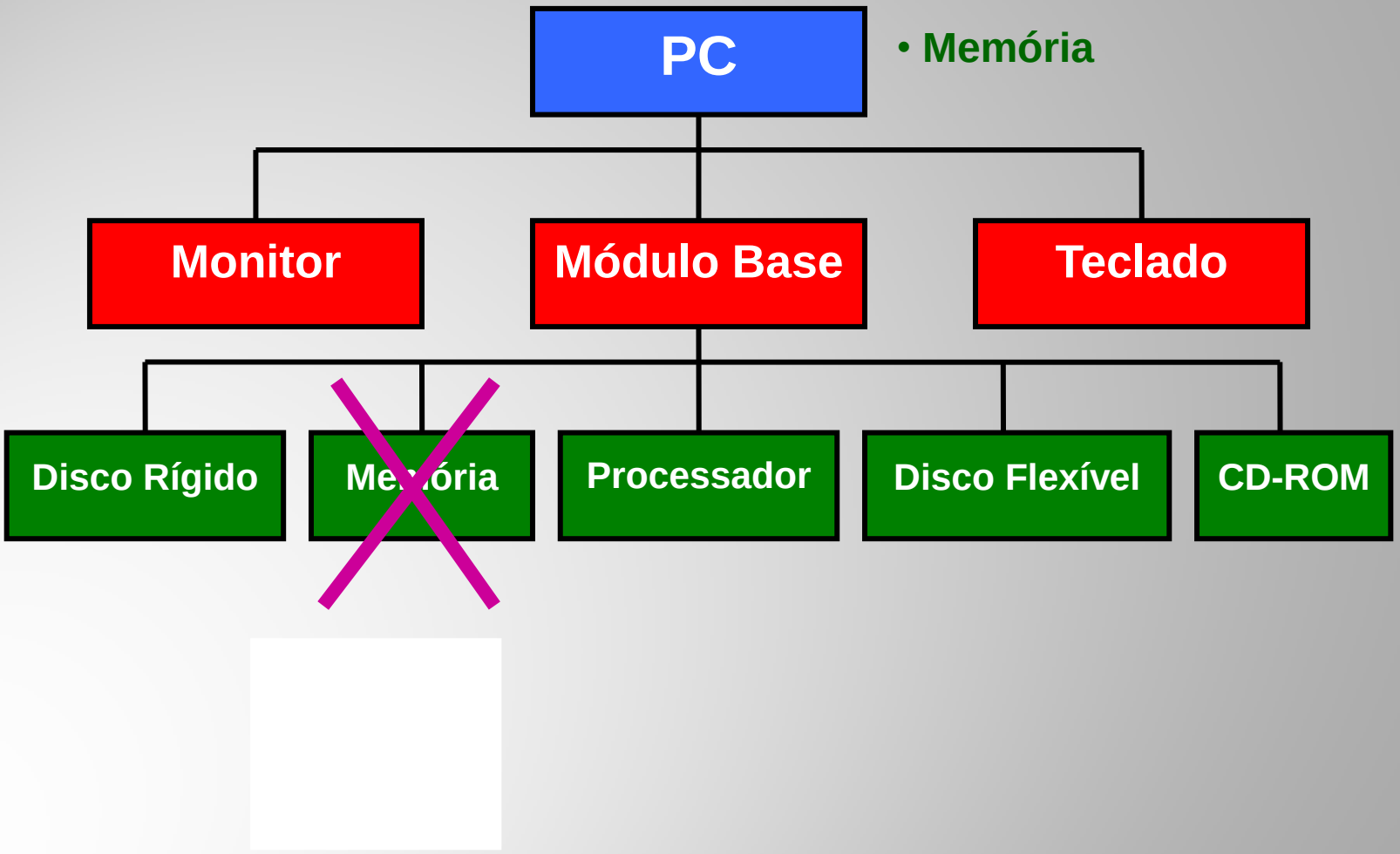
Identificação

- Lógica
  - Quais itens precisam ser registrados?
  - O que precisamos saber sobre eles?
- Física
  - Identificação dos itens que estão sob o controle do Gerenciamento da Configuração

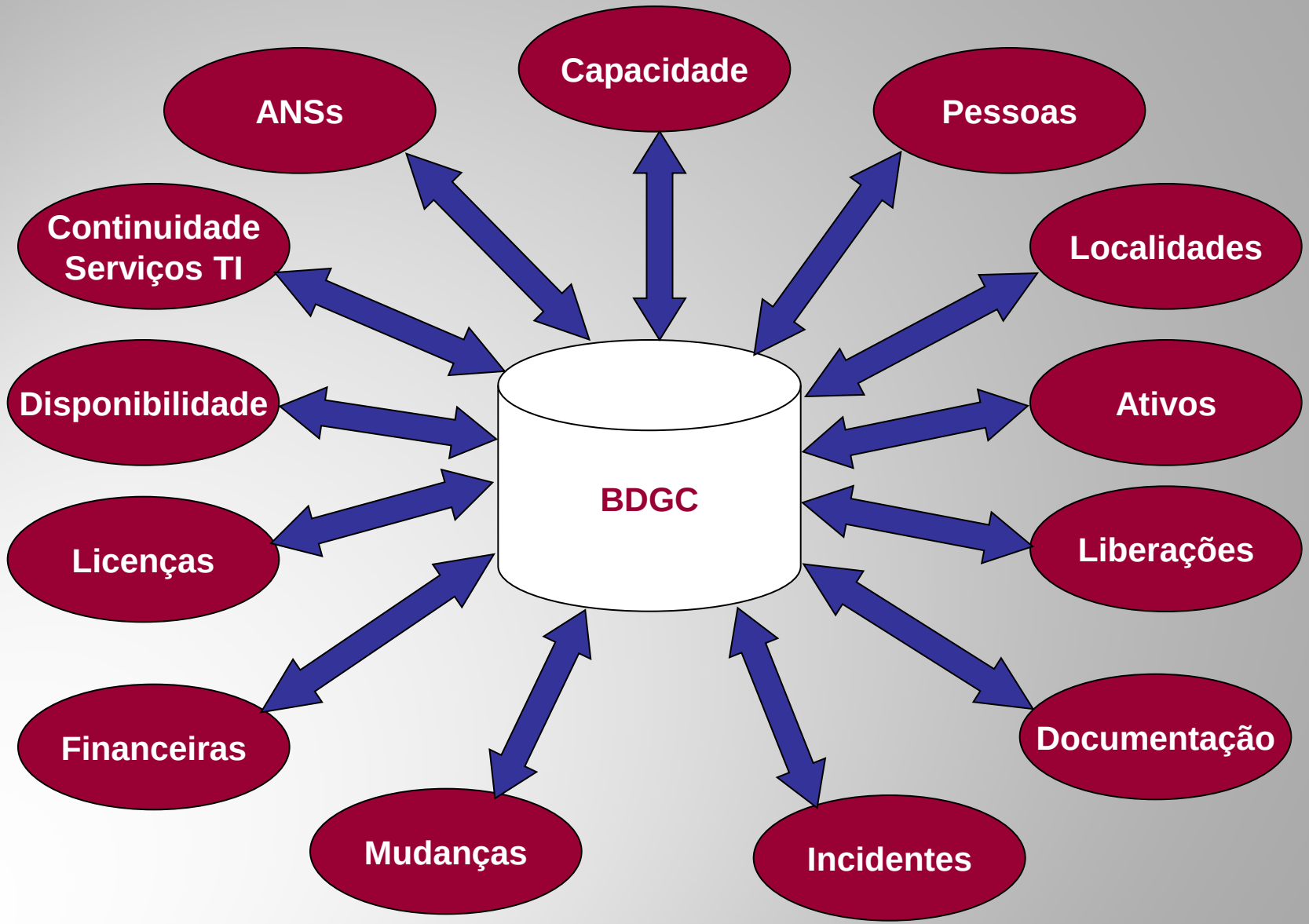
O que precisamos identificar?

- Configuração
  - Qualquer coisa que precisa ser controlada
- Item de Configuração (IC)
  - Um componente dentro de uma configuração
  - Uma configuração propriamente dita
- Tipo do IC
  - Por exemplo: aplicações, sistemas operacionais, servidores, hubs, etc.
- Atributo
  - Descreve um IC

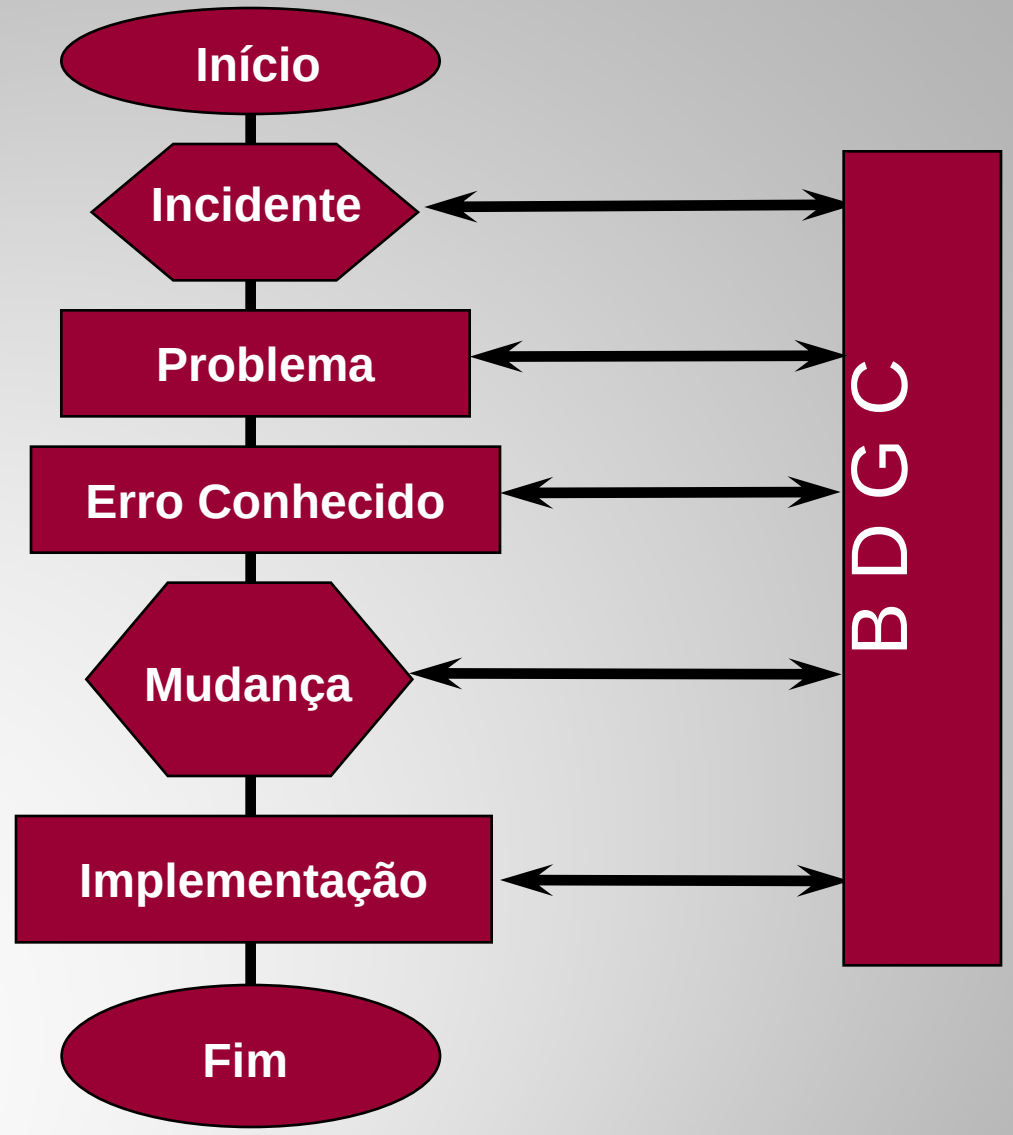
Identificação dos ICs



Informações Ger. Configuração



Gerenciando o Ciclo de Suporte



Gerenciamento de Mudanças

Configuração x Mudanças

- O Gerenciamento de Mudanças garante o controle dos ICs
- Mudanças ao BDGC são iniciadas pelo Gerenciamento de Mudanças
  - Introdução de novos ICs, eliminação de ICs antigos
  - Mudança do estado, proprietário ou localização de ICs
  - Mudança de relacionamentos entre ICs
  - Exceções
- O BDGC é usado para avaliar os impactos da RDM
- Gerenciamento de Mudanças mantém o BDGC atualizado

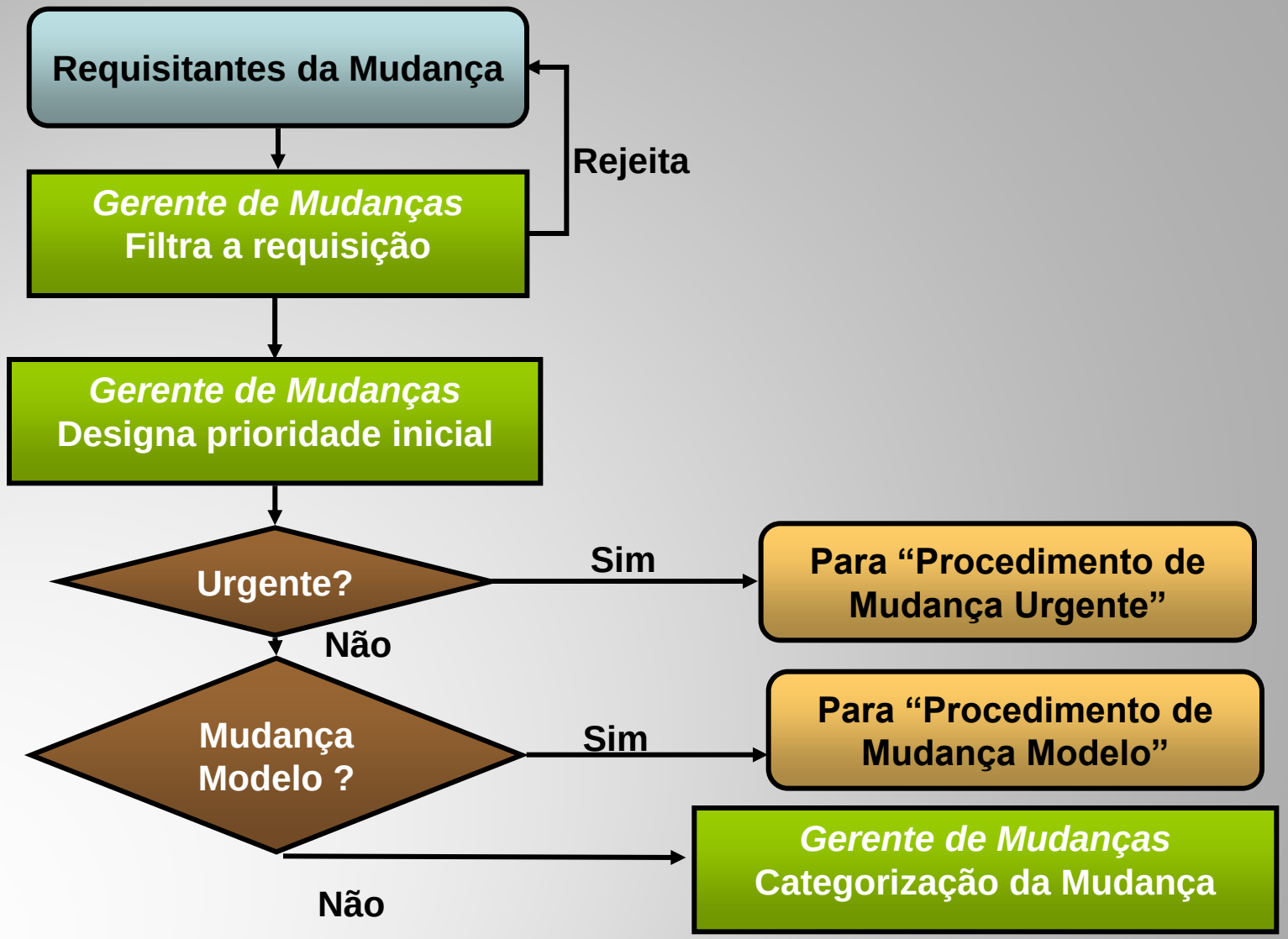
Objetivos

- Gerenciar os processos de :
  - Requisições de mudanças
  - Avaliação das mudanças
  - Autorização das mudanças
  - Implementação das mudanças
- Evitar mudanças não autorizadas
- Minimizar as interrupções
- Assegurar investigações adequadas e opiniões relevantes
- Coordenar a construção, teste e implementação

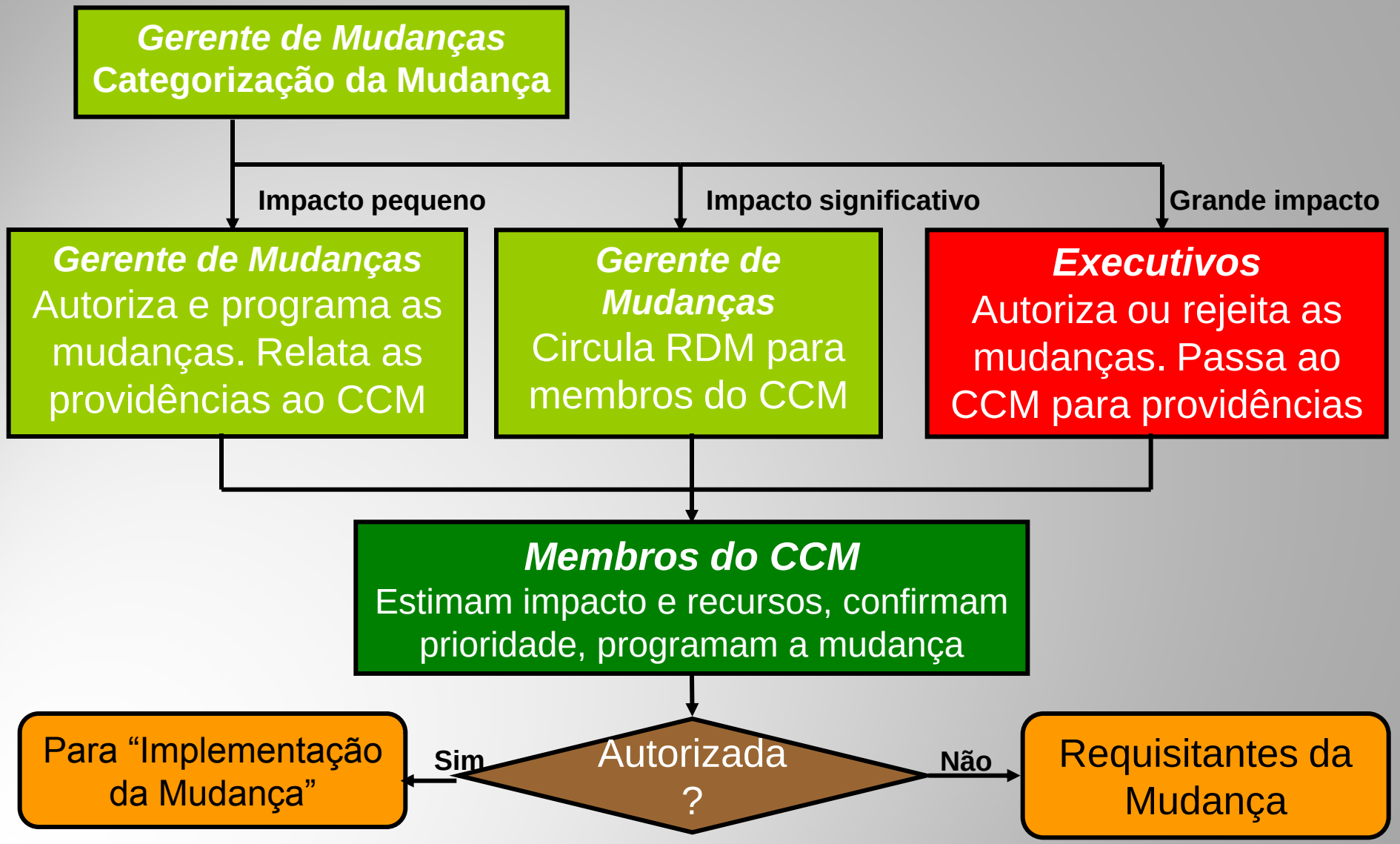
Elementos Fundamentais

- Requisição De Mudança (RDM)
- Comitê de Controle de Mudanças (CCM)
- Comitê de Emergência do CCM (CCM/CE)
- Programação Futura de Mudanças (PFM)
- Disponibilidade do Serviço Projetada (DSP)
- Modelo de Mudança
  - Mudança Padrão
- Urgente
- Básica

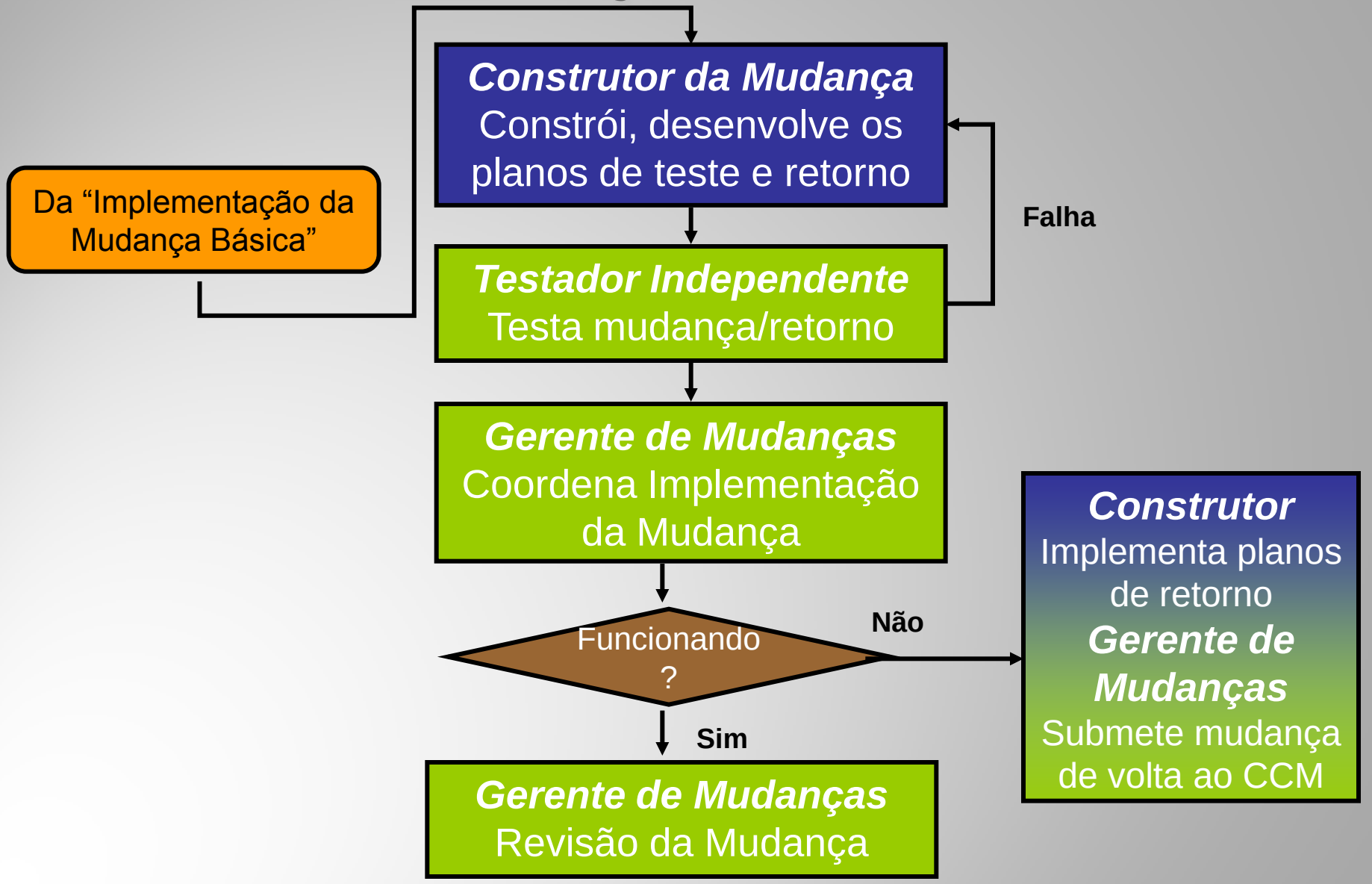
Requisitando Mudanças



Avaliação e Programação Mudanças Básicas



Construção e Implementação Mudanças Básicas



Procedimentos de Mudança Urgente

- CCM/CE
- Validação Urgente
- Tentar usar procedimentos padrões tanto quanto possível
- Em circunstâncias excepcionais, testes podem ser omitidos
- Controle é vital

Entrega de Serviços

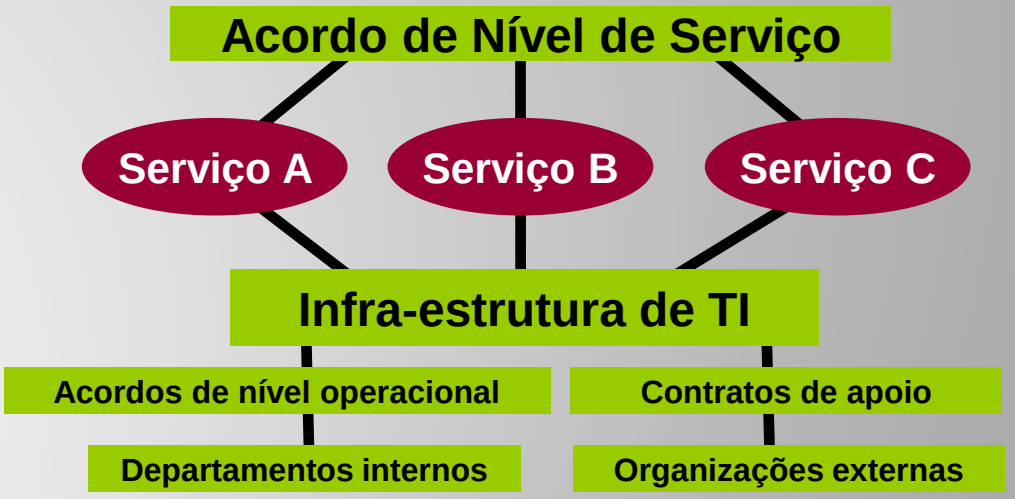
Gerenciamento de Nível de Serviço

Objetivos

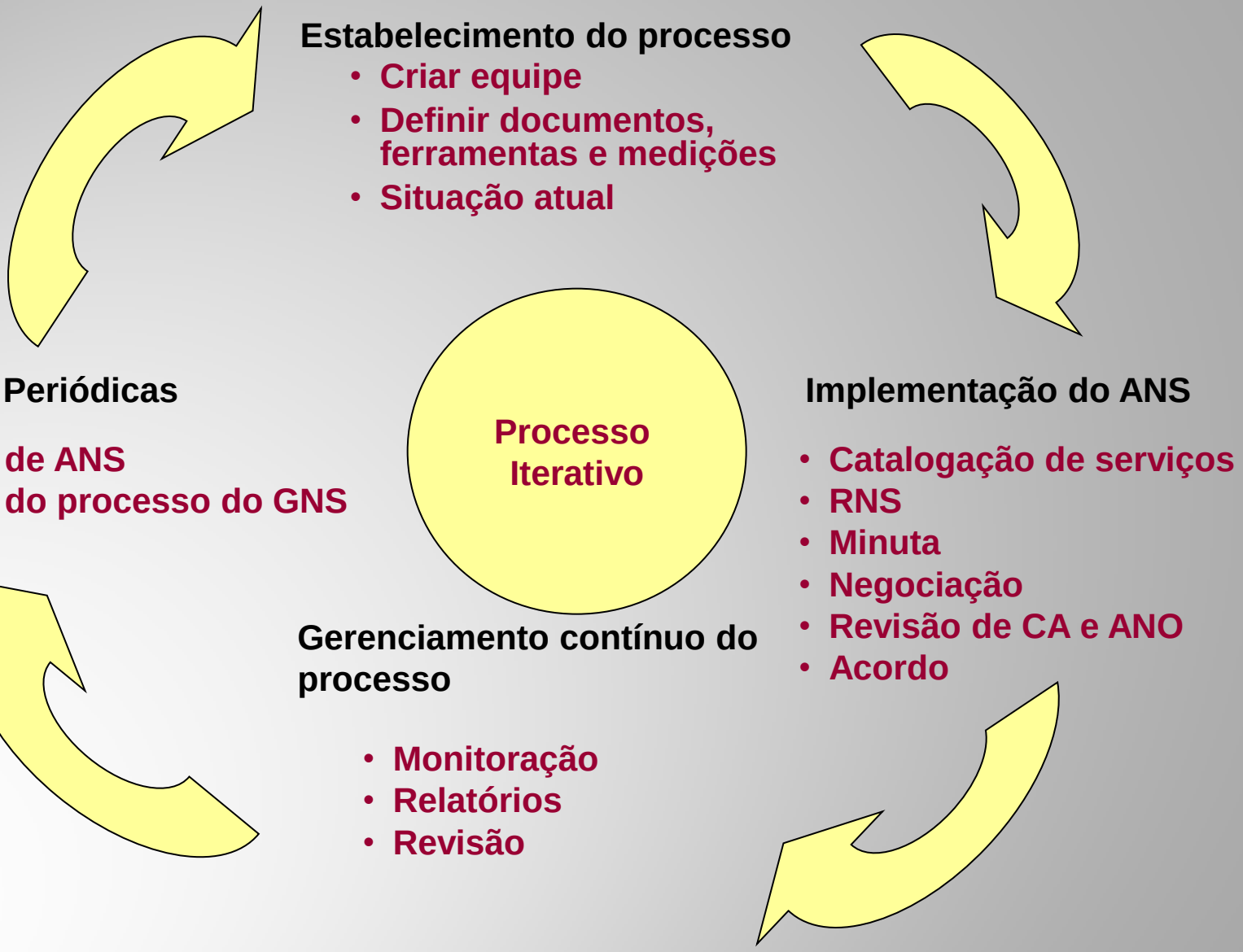
- Catalogar os serviços de TI
- Quantificar os serviços de TI
- Definir metas de serviços internas e externas
- Alcançar as metas de serviços acordadas
- Melhorar continuamente os níveis de serviço
- Revisar acordos e contratos

Escopo

- Três conjuntos de relacionamentos
  - Cliente e TI
  - Departamentos internos dentro da organização de TI
  - TI e fornecedores externos



O Processo do Gerenciamento de Nível de Serviço



ANSs Multi-nível

Nível corporativo

Todas as questões que se aplicam a todos os clientes ou todos os serviços

Nível Cliente

Todas as questões que se aplicam a este cliente para todos os serviços utilizados

Nível Serviço

Questões específicas do serviço (um por serviço)

Exemplo de Catálogo de Serviços

Serviço \ Cliente	Contas	RH	Atend.Cliente	Armazém	TrANSporte	Administ.	Vendas	Marketing	Segurança	Fábrica	P&D	Projeto
Finanças	✔	✔			✔	✔	✔	✔		✔		
Folha de pagamento	✔	✔										
Pessoal		✔										
Logística				✔	✔	✔			✔	✔	✔	
Controle de estoque	✔		✔		✔	✔	✔	✔		✔	✔	
CAD/CAM										✔	✔	✔
Produção					✔	✔	✔			✔	✔	✔
CRM	✔		✔			✔	✔	✔				
E-mail	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Sistemas de escritório	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Exemplo de diagrama MANS / VAV

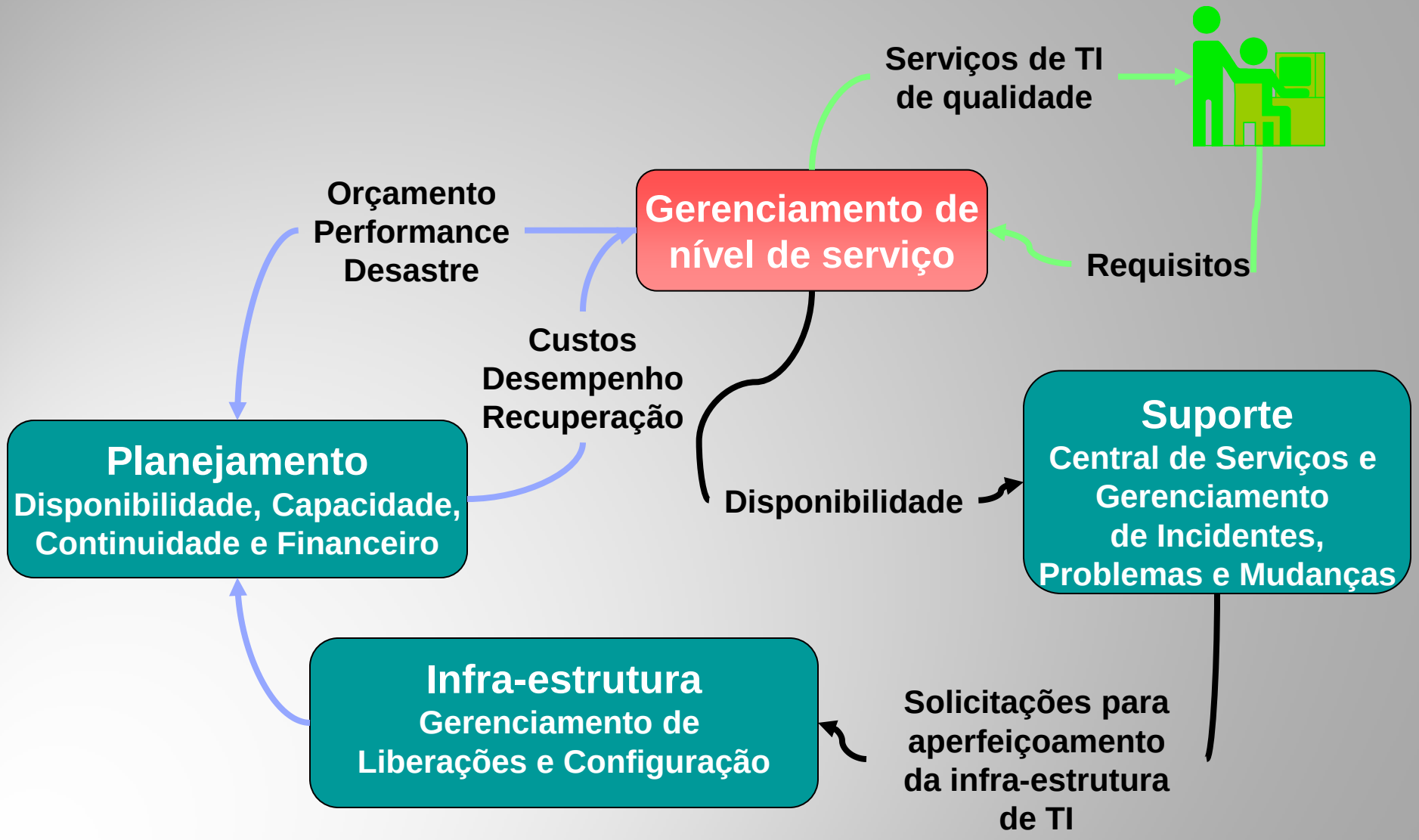
Cliente C	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Financeiro												
Folha de pagamento												
Pessoal												
E-mail												
Sistemas de escritório												
Armazém												
Segurança												
Central de Serviços												

Vm Especificação não atendida

A Especificação atendida, porém quase deixou de ser

Vd Especificação atendida

Integração com outras disciplinas



Gerenciamento dos Serviços de TI
Resumo

- O Gerenciamento de Serviços de TI define processos e procedimentos para o suporte e a entrega de serviços de TI de alta qualidade, a custo justificado e alinhado com as necessidades do negócio, para apoiar os processos de Negócios de uma organização.

Como conseguir mais informações?

- http://www.itil.co.uk
- http://www.itsmf.com.br

Obrigado!

Vilson Sarto
vilson.sarto@br.ey.com
+55 11 6386-0533
www.ey.com.br