

Administração de Ativos de TI

Prof. André Montevecchi



Introdução a ITIL

- Em um mundo altamente competitivo, de mudanças constantes e inesperadas, é preciso ter flexibilidade e agilidade suficientes para reagir com rapidez à falhas e aos imprevistos.
- O desafio de gerenciar uma área de TI, embora há muito tempo do interesse da comunidade de TI, tornou-se recentemente uma preocupação da alta direção das organizações.
- As disciplinas relacionadas com o Gerenciamento de Serviços de TI, que buscam esse alinhamento dinâmico da área de TI com o negócio, receberam um reforço substancial com o estabelecimento da ITIL.

Introdução a ITIL

- A ITIL fornece orientações para a área de TI baseadas nas melhores práticas e em um ambiente de qualidade, visando à melhoria contínua, envolvendo pessoas, processos e tecnologia, objetivando o gerenciamento da área de TI como um negócio dentro do negócio (a organização).
- Hoje, a ITIL encontra-se amplamente consagrada como o caminho mais seguro e bem-sucedido para a busca por níveis mais elevados de desempenho no Gerenciamento dos Serviços de TI.



Como o cliente explicou...



Como o lider de projeto entendeu...



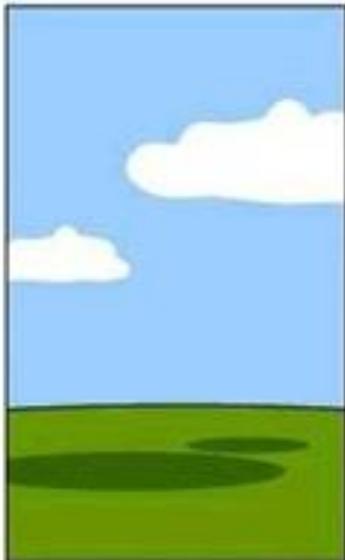
Como o analista projetou...



Como o programador construiu...



Como o Consultor de Negócios descreveu...



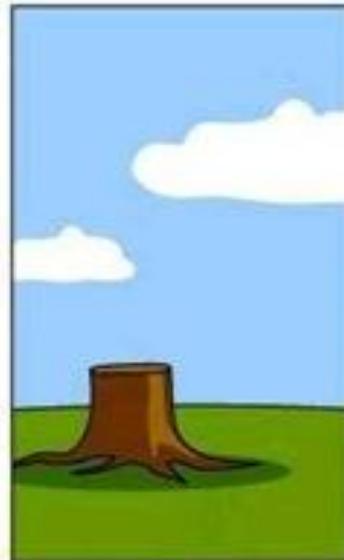
Como o projeto foi documentado...



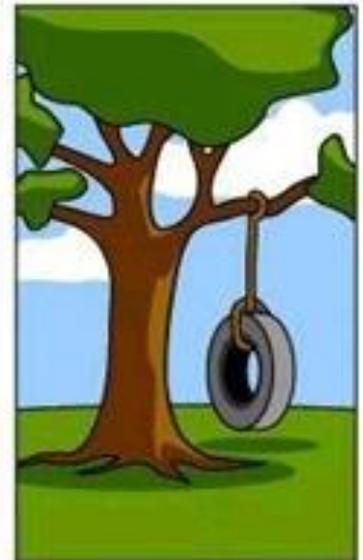
Que funcionalidades foram instaladas...



Como o cliente foi cobrado...



Como foi mantido...



O que o cliente realmente queria...

Introdução a ITIL

- A ITIL foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TI para o governo britânico.
- Durante a década de 1990, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações europeias privadas, uma vez que a ITIL foi concebida como um padrão aberto.

Introdução a ITIL

- Hoje, a ITIL é conhecida e utilizada por organizações públicas e privadas de países de todo o mundo, tendo como previsão de adoção o seguinte quadro, em pesquisa realizada pela Forester Research, para organizações com faturamento igual ou superior a US\$ 1 bilhão:
 - 13% em 2004.
 - 40% em 2006.
 - 80% em 2008.



Introdução a ITIL

- Dentre os fatores motivadores da atual corrida pela adoção das práticas reunidas na ITIL, pode-se citar o incremento dos seguintes aspectos:
 - Curso de entrega e manutenção dos serviços de TI.
 - Requerimentos da organização em relação à qualidade e ao custo/benefício dos serviços de TI.
 - Demanda em obter a medição do retorno dos investimentos em TI.
 - Complexidade da infraestrutura de TI.
 - Ritmo de mudanças nos serviços de TI.
 - Necessidade de disponibilidade dos serviços de TI.
 - Aspectos relacionados com a segurança.

Introdução a ITIL

- Em sua primeira versão, a ITIL era composta de aproximadamente 40 livros, daí o fato de ser conhecida por biblioteca. Em 2000 e 2002, sofreu uma completa revisão e reformulação, sendo as práticas reunidas em oito volumes, conforme relação a seguir, passando a ser conhecida como a versão 2 da ITIL.

Introdução a ITIL

- Service Support (Suporte de Serviços)
- Service Delivery (Entrega de Serviços)
- Planning and Implementation (Planejamento e Implementação)
- Applications Management (Gerenciamento de Aplicações)
- Security Management (Gerenciamento da Segurança)
- Information and Communication Technology (ICT) Infrastructure Management (Gerenciamento da Infraestrutura de TI e de Comunicações).
- Business Perspective (Perspectiva do Negócio).
- Software Asset Management (Gerenciamento de Ativos de Software).

Introdução a ITIL

- Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL ao redor do mundo é realizado pelo itSMF (Information Technology Service Management Forum), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

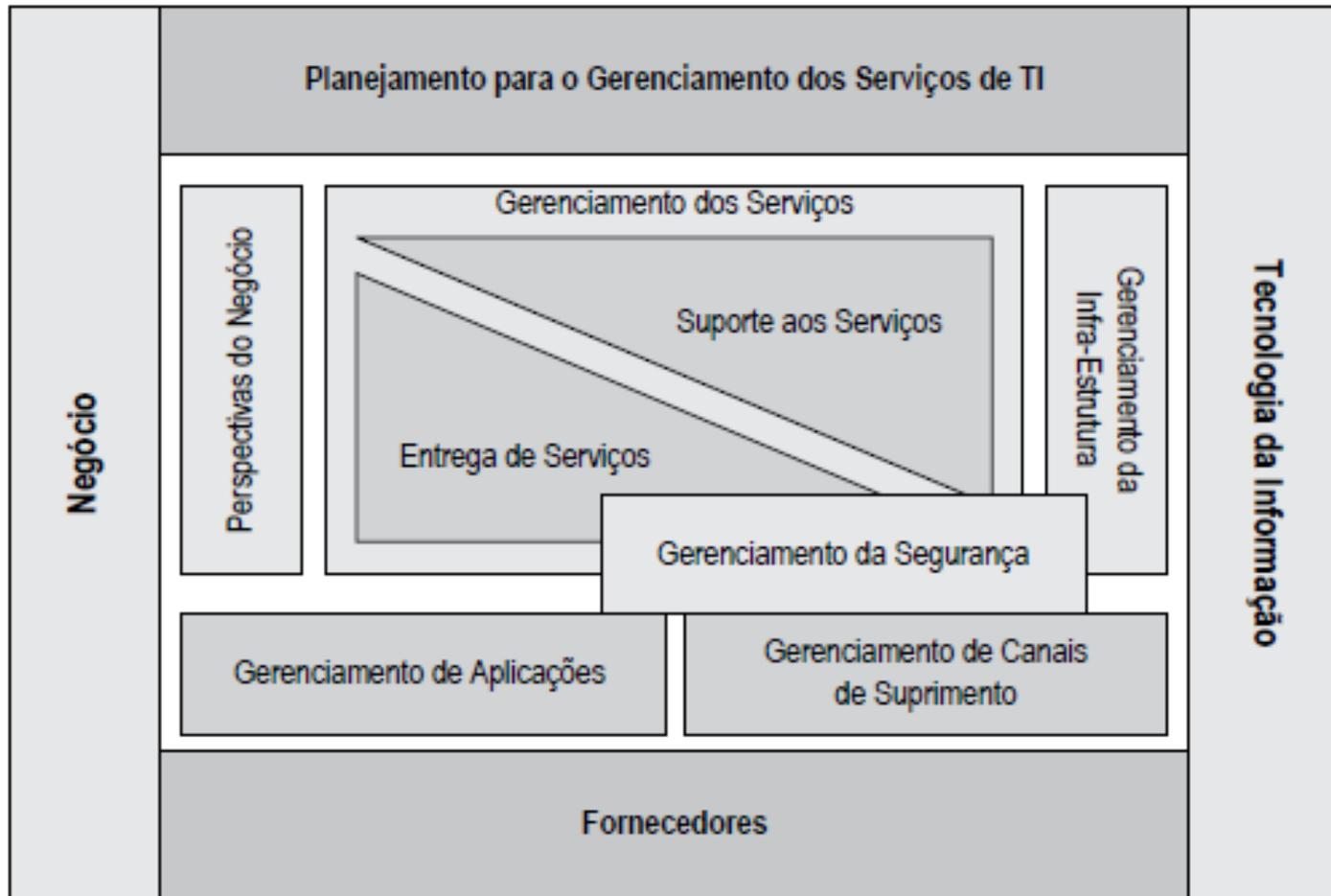
itSMF Brasil

- Desde 2004, tem se pautado pelo compromisso de divulgar, debater, incentivar e divulgar a adoção da abordagem proposta pelo conjunto de melhores práticas aplicadas ao Gerenciamento de Serviços de TI.
- <http://www.itsmf.com.br>

ITIL

- Conjunto de melhores práticas para a definição dos processos necessários ao funcionamento de uma área de TI, com o objetivo de permitir o máximo de alinhamento entre área de TI e as demais áreas de negócio, de modo a garantir a geração de valor à organização.

ITIL

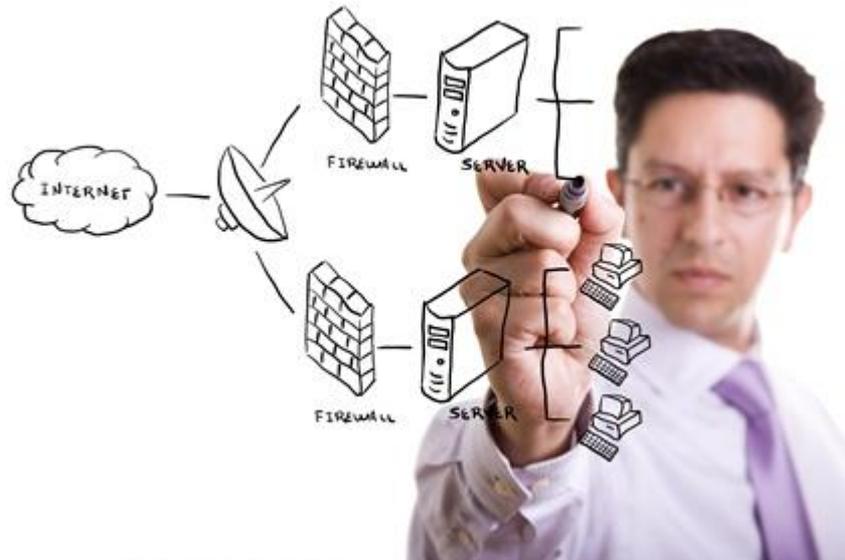


ITIL

- Descreve a base para a organização dos processos da área de TI, visando à sua orientação para o Gerenciamento de Serviços de TI. As diversas práticas reunidas descrevem os objetivos, atividades gerais, pré-requisitos necessários e resultados esperados dos vários processos, os quais podem ser incorporados dentro das áreas de TI.
- A ITIL não define os processos a serem implementados na área de TI, mas, sim, demonstra as melhores práticas que podem ser utilizadas para esta definição.

ITIL

- A adoção da ITIL não obriga a uma nova maneira de pensar e agir. Essa adoção fornece uma base onde colocar os processos existentes em um contexto estruturado, validando suas atividades, tarefas, procedimentos e regras.



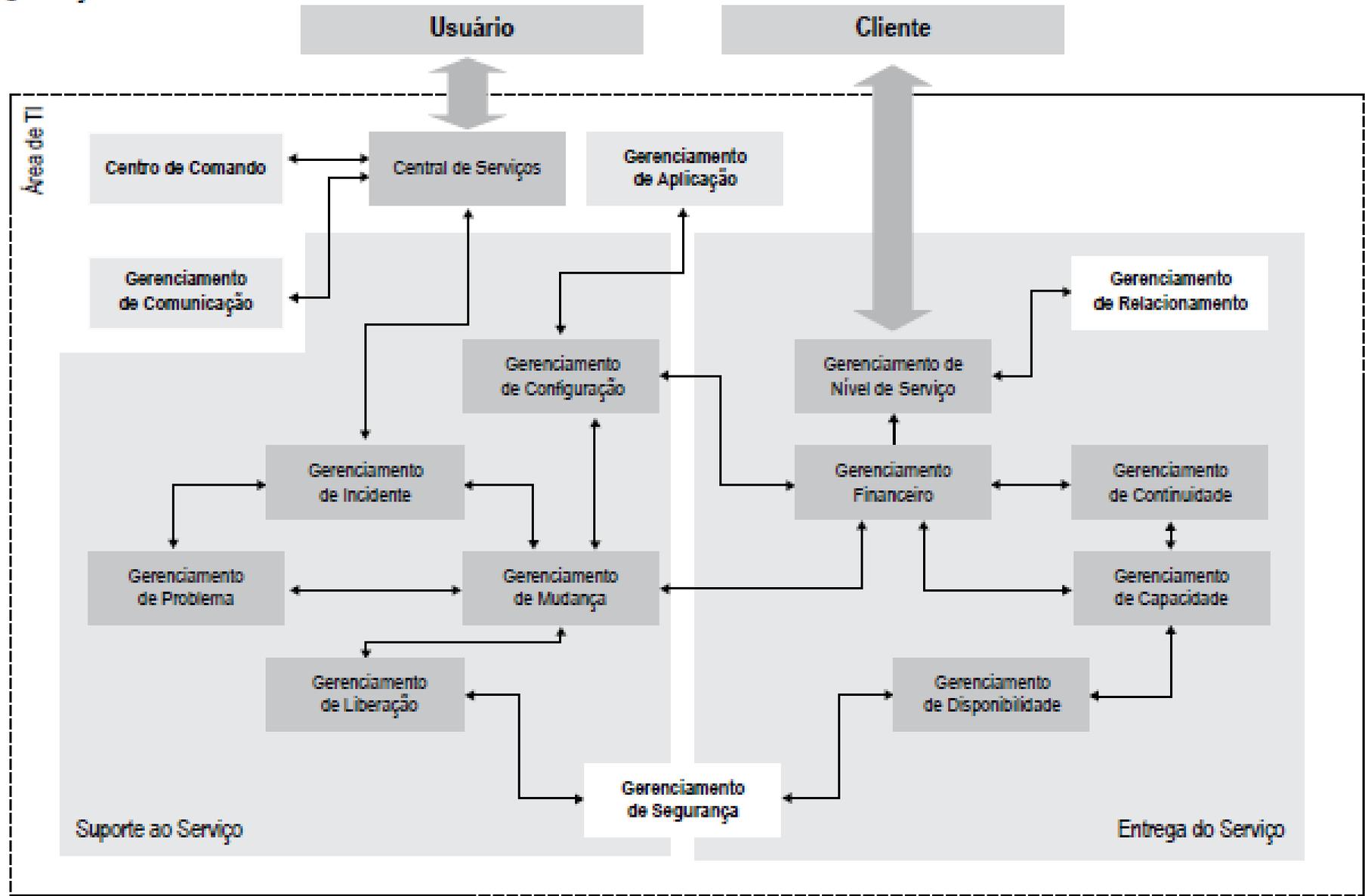
Gerenciamento de Processos

- Os processos de suporte aos serviços de TI e de entrega de serviços de TI descritos pela ITIL podem ser classificados conforme figura a seguir, em táticos e operacionais.
- Os processos responsáveis pela entrega dos serviços de TI (Service Delivery) pertencem ao nível tático, enquanto aqueles responsáveis pelo suporte dos serviços de TI (Service Support) são de nível operacional.

Gerenciamento de Processos



Organização



Gerenciamento de Processos

- Suporte ao serviço (Service Support)
 - Gerenciamento de configuração.
 - Gerenciamento de Incidente.
 - Gerenciamento de Problema.
 - Gerenciamento de Mudança.
 - Gerenciamento de Liberação.

Gerenciamento de Processos

- Entrega do Serviço (Service Delivery)
 - Gerenciamento de Nível de Serviço.
 - Gerenciamento de Capacidade.
 - Gerenciamento de Disponibilidade.
 - Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI.

Gerenciamento de Configuração

- Responsável pela criação da base de dados de gerenciamento de configuração (*Configuration Management Database - CMDB*).
- Uma CMDB é constituída pelos detalhes dos itens de configuração (*Configuration Items - CIs*).

Gerenciamento de Configuração

- Um item de configuração é um componente que faz parte ou está diretamente relacionado com a infraestrutura de TI.
- Um item de configuração pode ser um item físico ou lógico.
- Ex.:
 - Microcomputador.
 - Placa de rede.
 - Software.

Gerenciamento de Incidente

- Responsável pelo tratamento e pela resolução de todos os incidentes observados nos serviços de TI, visando o restabelecimento dos serviços no menor prazo possível.
- Utiliza a estrutura da Central de Serviços.

Gerenciamento de Incidente

- Central de Serviços

- É o primeiro ponto de contato dos usuários.
- Os dois principais focos de uma Central de Serviços são o gerenciamento e a comunicação de incidentes.
- Há diferentes tipos, a seleção do mais apropriado para uma dada organização dependerá das suas necessidades e da sua estratégia de negócios.

Gerenciamento de Problema

- Responsável pela resolução definitiva e prevenção de falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI.
- Assegurar que as falhas serão corrigidas.
- Prevenir reincidência.
- Manutenção preventiva.

Gerenciamento de Mudança

- Responsável por assegurar que todas as mudanças necessárias nos itens de configuração sejam realizadas conforme planejado e autorizado.
- Identificar os itens de configuração envolvidos.
- Testar o procedimento de mudança.
- Garantir a existência de um plano de recuperação.

Gerenciamento de Liberação

- Responsável pela implantação das mudanças no ambiente da infraestrutura de TI.
- Aumenta a eficiência da introdução de mudanças no ambiente de infraestrutura de TI.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- É a base para o gerenciamento de Serviços que a área de TI fornece para a organização.
- Assegurar que os serviços de TI, dentro dos níveis de serviços acordados, serão entregues quando e onde as áreas usuárias o definirem.
- Depende de todos os demais processos de Entrega de Serviços.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- Seu gerente geralmente é o próprio gerente da área de TI.
- Importante para a imagem da área de TI perante a organização.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- Subprocessos
 - Revisão dos serviços disponibilizados.
 - Negociação com os clientes.
 - Revisão dos contratos de serviços com fornecedores externos.
 - Desenvolvimento e monitoração dos acordos de nível de serviço.
 - Implementação das políticas e dos processos de melhoria contínua.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- Subprocessos
 - Estabelecimento de prioridades.
 - Definição dos custos dos serviços em conjunto com o gerenciamento financeiro.

Gerenciamento de Capacidade

- Responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infraestrutura de TI.
- Assegurar que os recursos disponíveis sejam utilizados da forma mais eficiente possível.

Gerenciamento de Capacidade

- Subprocessos
 - Monitoração do desempenho.
 - Monitoração da carga de trabalho/demanda.
 - Dimensionamento da aplicação.
 - Projeção de recursos.
 - Projeção da demanda.
 - Estabelecimento de modelos.

Gerenciamento de Disponibilidade

- Responsável por determinar os níveis de disponibilidade dos diversos serviços de TI a partir dos requerimentos do negócio.
- Definidos os níveis de disponibilidade, estes devem ser discutidos com as áreas-cliente, passando o resultado a constar dos acordos de nível de serviço assinados.

Gerenciamento de Continuidade

- Responsável pela validação dos planos de contingência e recuperação dos serviços de TI após a ocorrência de acidentes.
- Trata medidas reativas e proativas.
- Assegurar que a organização volte o mais rápido possível a operar e a atender seus clientes finais, após a ocorrência de um desastre.

Gerenciamento Financeiro

- Responsável por determinar o verdadeiro custo de todos os serviços de TI e demonstrá-lo de maneira que a organização possa entendê-lo e utilizá-lo para o processo de tomada de decisão.

O que não é ITIL

- Para se alcançar o sucesso no Gerenciamento de Serviços de TI, são necessários quatro aspectos básicos: serviços, processos, pessoas e tecnologia. A ITIL apenas foca os processos.
- A ITIL deve ser vista como ponto de partida, e não de chegada.

O que não é ITIL

- Não é uma metodologia para implementar processos de Gerenciamento de Serviço de TI, mas um conjunto de melhores práticas flexível.
- Não contém mapas detalhados dos processos. Fornece os fundamentos e as informações para a construção e a melhoria dos processos de da área de TI.
- Não fornece instruções de trabalho, só a área de TI sabe como se trabalha.

Adoção de ITIL

- Muitas áreas de TI, por tentarem acompanhar a inovação para responder às exigências do negócio, tornam-se incapazes de manter atualizados os procedimentos já estabelecidos, e passam muito tempo em intervenções reativas.

Adoção de ITIL

- Muitas vezes, existe demasiada dependência de pessoas-chave pelo fato de o conhecimento que elas detêm não estar documentado.
- Muitas vezes, não há a cultura de celebração de acordos de nível de serviço com os clientes dos serviços de TI. Dessa forma, as expectativas não são claramente compreendidas.

Adoção de ITIL

- Decisões baseadas na sensibilidade em vez de serem fundamentadas.
- Muitas vezes, não há um bom conhecimento de custos, incluindo os de alterações.

Adoção de ITIL

- As melhores práticas reunidas na ITIL descrevem uma nova abordagem para esta problemática do suporte aos serviços de TI.
- Adotar ITIL requer investimento de empenho da área de TI. Tal empenho envolve harmonizar a interação entre pessoas, processos e tecnologia.

Prazos de implementação

Processo ITIL	Prazo para a implementação	
	Pequenas e médias organizações	Grandes organizações
Gerenciamento de Incidente	3 a 6 meses	6 a 24 meses
Gerenciamento de Problema	1 a 3 meses	3 a 4 meses
Gerenciamento de Configuração	3 a 4 meses	4 a 12 meses
Gerenciamento de Mudança	1 a 3 meses	3 a 5 meses
Gerenciamento de Liberação	1 mês	1 a 2 meses
Gerenciamento de Disponibilidade	3 a 6 meses	6 a 9 meses
Gerenciamento de Capacidade	4 a 6 meses	6 a 12 meses
Gerenciamento Financeiro	4 a 6 meses	6 a 9 meses
Gerenciamento de Continuidade	3 a 6 meses	6 a 12 meses
Gerenciamento de Nível de Serviço	2 a 4 meses	4 a 6 meses

Fonte: InterProm USA Corporation

Benefícios da implementação da ITIL

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis.
- Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses da organização.
- Clareza na visão da atual capacidade da área de TI em entregar e suportar serviços.
- Melhor informações sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar alterações e melhorias.

Benefícios da implementação da ITIL

- Aumento da flexibilidade para o negócio pela melhoria do conhecimento da área de TI.
- Maior motivação dos integrantes da equipe de TI derivada da melhoria na satisfação no trabalho.
- Melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam.

Benefícios da implementação da ITIL

- Aumento da flexibilidade e da capacidade de adaptação dos serviços às mudanças impostas pela estratégia de negócios da organização.
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças.
- Melhor compreensão e controle de custos.

Benefícios da implementação da ITIL

- Melhoria da imagem da área de TI pelo incremento da qualidade dos serviços.
- Priorização das ações de melhoria nos serviços de TI.

Exemplos de Resultados

- **Caterpillar** – Obteve um aumento de 60% para mais 90% no índice de atendimento de incidentes, após 18 meses da implementação.
- **Corte de Justiça de Ontário** – Implementou e ativou o Service Desk Virtual, reduzindo custos com suporte técnico em 40%, após dois anos e meio da implementação.

Exemplos de Resultados

- **Procter & Gamble** – Depois de três anos da implementação, obteve uma redução entre 6 a 8% nos custos operacionais da infraestrutura de TI e redução entre 15 a 20% do pessoal alocado.

Exemplos de Resultados

Variável de desempenho	Resultado obtido
Disponibilidade dos Sistemas	Incremento de 10% na disponibilidade dos sistemas de TI
Custo de Propriedade	Redução de 10% no custo total de propriedade
Capacidade de Processamento	Redução de 15% da capacidade disponível
Prazo de Mudança	Redução de 25% no tempo necessário para a conclusão das mudanças
Prazo de Reparo	Redução de 80% no tempo para a realização de reparos decorrentes de incidentes
Volume de Mudanças	Redução de 50% da quantidade de mudanças urgentes e dispendiosas
Volume de Incidentes	Redução de 30% na quantidade de incidentes





ITIL, Chuck Norris approves!

Referência Bibliográfica

Ivan Luizio Magalhães e Walfrido Brito Pinheiro. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática – Uma abordagem com base na ITIL.** Editora Novatec, 2007.

