

Fala ITIL®?

A “Biblioteca de Infra-estruturas de Tecnologias de Informação” – ITIL

– tem esta designação devido a uma série de publicações escritas por profissionais de TI dedicados e por peritos da indústria que deram orientações sobre a Melhor Prática de Gestão de Serviços de TI.

Desde a sua primeira publicação em 1989, o ITIL tornou-se praticamente a estrutura mais reconhecida e aceita no mundo no âmbito da Gestão de Serviços de TI, constituindo atualmente as bases do primeiro padrão internacional de Gestão de Serviços de TI, o ISO/IEC 20000.

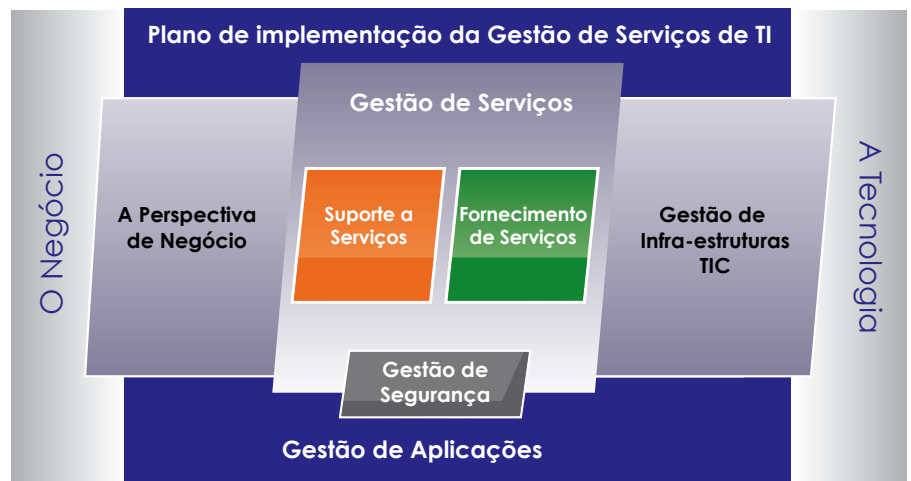
A Axios Systems foi o primeiro fornecedor de software para Gestão de Serviços de TI a adoptar a filosofia ITIL e foi a primeira empresa a nível mundial a conseguir a certificação BS 15000, precursora do ISO/IEC 20000.

O ITIL ganhou o mundo da Gestão de Serviços de TI!

O ITIL foi considerado a base incontestável da Melhor Prática de Gestão de Serviços de TI. Lançado no Reino Unido, rapidamente conquistou a Europa e a sua influência estende-se agora pela América do Norte, Ásia-Pacífico e Médio Oriente. A consciência do ITIL tornou-se um indicador confiável da maturidade de qualquer mercado de Gestão de Serviços de TI e, na verdade, de qualquer empresa de TI.

Porque não você?

Nenhuma empresa poderá sobreviver hoje em dia sem serviços de TI confiáveis e proativos. Mais do que desempenhar simplesmente um papel de suporte, as TIs são atualmente reconhecidas como uma função de valor agregado para o negócio. O ITIL fornece um conjunto consistente de diretrizes que permitem a qualquer empresa maximizar a sua eficiência e desempenhar um papel estratégico no sucesso global do negócio.



O ITIL fornece um conjunto consistente de Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI (ITSM) aplicáveis a todas as empresas, independentemente da sua dimensão, e é apoiado por uma estrutura sistemática de certificações, acreditações, entidades formadoras, ferramentas e empresas de consultadoria.

Os principais benefícios da aplicação dos princípios de ITIL são os seguintes:

- ◆ Uma infra-estrutura de TI otimizada de forma a ir ao encontro dos requisitos de negócio atuais e futuros
- ◆ Um Custo Total de Propriedade (TCO) em decréscimo permanente, incluindo o custo de serviços
- ◆ Uma melhor qualidade de serviços de TI de modo a aumentar a confiança nos sistemas de TI e no fornecimento de serviços

“ ... a Biblioteca de Infra-estruturas de TI (ITIL) é um importante activo porque ajuda a definir uma linguagem e terminologia comuns para descrever os serviços, os papéis e os processos na gestão da infra-estrutura de TI, fornecendo-lhes templates...”

Gartner

Gestão de Serviços de TI baseados em ITIL
Conversa com os Especialistas

 **Axios**TM
SYSTEMS

O ITIL em poucas palavras...

As directrizes do ITIL explicam em detalhe a forma como as empresas poderão melhorar os seus processos de Gestão de Serviços de TI. As disciplinas do ITIL estão interligadas e são mutuamente dependentes, permitindo-lhe oferecer aos seus clientes internos e externos operações de Gestão de Serviços de TI consistentes e totalmente integradas.

As disciplinas de Gestão de Serviços no âmago do ITIL dividem-se em dois grupos distintos >>>

> Suporte a Serviços

Este grupo ocupa-se das operações diárias e do suporte aos serviços de TI:

Função de Service Desk

Este é o rosto das TI para os seus utilizadores e, desta forma, tem uma importância vital em qualquer empresa. O pessoal do Service Desk regista, resolve ou faz o escalonamento e encerra todos os incidentes. Além disso, proporcionam cada vez mais um suporte de primeira linha de grande nível, bem como iniciativas para a melhoria dos serviços e redução de custos.

Gestão de Incidentes

Este processo grava, classifica, rastreia e encerra todos os incidentes de uma forma controlada e consistente. Isto permite repor os níveis de serviço operacional o mais rapidamente possível e ajuda a reduzir o número de novos incidentes.

Gestão de Problemas

A identificação, investigação e classificação dos problemas é um papel fundamental na Gestão de Serviços de TI. Isto reduz proativamente o volume de incidentes, melhorando continuamente a infra-estrutura de TI subjacente.

Gestão de Ativos e de Configurações

Fornecer as bases cruciais da Gestão de Incidentes, Problemas e Alterações. Ela grava, controla e rastreia todos os itens de configuração da infra-estrutura de TI e as suas relações desde a aquisição até cair em desuso.

Gestão de Mudanças

O papel da Gestão de Mudanças é fornecer uma abordagem consistente à avaliação e implementação de qualquer alteração à infra-estrutura de TI. Ela permite avaliar o impacto, o risco e os requisitos de recursos associados às Mudanças propostas.

Gestão de Releases

Este processo oferece uma estrutura sistemática para rollouts de hardware ou software de grande dimensão ou críticos ou para grandes conjuntos de alterações. Ele considera todos os aspectos técnicos e não técnicos de uma release, desde a política e planeamento iniciais até ao desenvolvimento, testes e implementação controlada, bem como iniciativas para a melhoria dos serviços e redução de custos.

> Fornecimento de Serviços

Estes processos têm em conta o planeamento a longo-prazo e a melhoria da provisão de serviços de TI:

Gestão de Nível de Serviço

Pretende assegurar a qualidade satisfatória da provisão de serviços de TI ao estabelecer objectivos realistas e acordados entre o fornecedor e o cliente. O processo de monitoração, relatório e revisão dos níveis de serviço reais destaca quaisquer áreas problemáticas e facilita a melhoria contínua do serviço.

Gestão Financeira dos Serviços de TI

Também conhecido como Gestão de Custos, este processo fornece informação essencial sobre a gestão dos ativos de TI e dos custos de serviço. Os custos reais são revelados através de um processo de orçamentação e contabilidade e o valor das TI para o negócio pode ser demonstrado.

Gestão de Capacidade

Este processo pretende ajustar o fornecimento de nível de serviço de TI às necessidades de negócio atuais e futuras. Ele ocupa-se da optimização do uso dos recursos de TI existentes, assegurando igualmente a disponibilização de novos recursos de uma forma atempada e eficiente.

Gestão de Disponibilidade

A Gestão de Disponibilidade assegura que todos os sistemas de TI e serviços estão a funcionar de acordo com o pretendido e que a disponibilidade é sustentada de uma forma conconfiável e eficaz em termos de custos.

Gestão de Continuidade dos Serviços de TI

Este processo assegura que as grandes falhas do equipamento técnico ou dos recursos associados à provisão de serviços de TI são geridas de forma eficiente e os níveis de serviço repostos a um nível aceitável dentro dos prazos acordados.

Divisão de Melhor Prática da Axios Empenhada no fornecimento de Melhor Prática de Consultadoria & Formação >>>

O ITIL é o guia incontestável para a Melhor Prática de Gestão de Serviços de TI e cada vez mais empresas, bem como os seus clientes, encaram o novo padrão ISO/IEC 20000 como prova oficial do fornecimento de serviços de qualidade.

No entanto, implementar processos de Melhor Prática de Gestão de Serviços de TI pode parecer uma tarefa assustadora e levanta muitas vezes um certo número de questões...

- ◆ Por onde devo começar?
- ◆ Quais são as minhas prioridades?
- ◆ Para que padrões devo trabalhar?
- ◆ Que benefícios posso obter?

Para poder ajudá-lo a encontrar o melhor caminho para compreender os benefícios da Melhor Prática na sua empresa, a **Divisão de Melhor Prática da Axios** concebeu um vasto número de serviços de consultadoria e formação, incluindo os seguintes:

- ◆ Consciência de ITIL
- ◆ Formação nas Bases de ITIL
- ◆ Cursos Profissionais de ITIL
- ◆ Formação de Gestores de Serviços de ITIL
- ◆ Implementação de ITIL em Pequena Escala
- ◆ Verificação do Estado do ITIL
- ◆ Consultadoria de Revisão do Processo de ITIL
- ◆ Consultadoria de Definição de Políticas & Processos de ITIL

- ◆ Consciência do ISO/IEC 20000
- ◆ Curso de Consultores do ISO/IEC 20000
- ◆ Verificação do Estado do ISO/IEC 20000
- ◆ Análise de Falhas do ISO/IEC 20000
- ◆ Sessões de Planeamento do ISO/IEC 20000
- ◆ Workshops de Revisão Detalhada do ISO/IEC 20000
- ◆ Preparação de Pré-Auditoria do ISO/IEC 20000
- ◆ Apoio à Auditoria/ Revisão Pós-Auditoria do ISO/IEC 20000

Além do mencionado anteriormente, pode ser fornecida uma grande variedade de serviços personalizados, dependendo dos objectivos e do grau de maturidade da sua empresa.



Os nossos consultores...
A Divisão de Melhor Prática da Axios é composta por uma equipe bastante qualificada, com um historico comprovado no fornecimento de projetos de Gestão de Serviços de TI. Os nossos consultores experientes provêm de diversos setores da indústria e são certificados como "Gestor de Serviços" (o grau mais elevado da certificação de ITIL), sendo também consultores qualificados no ISO/IEC 20000. Operando numa base global, os nossos consultores estão no topo dos desenvolvimentos da indústria e aplicam estes conhecimentos em todos os projectos.

História do ITIL >>>

Em 1989, o OGC (Office of Government Commerce) publicou os primeiros elementos do que viria a ser conhecido como ITIL. O ITIL foi desenvolvido pelo reconhecimento da dependência crescente das empresas face às TI e incorpora as Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI. Desde então, a metodologia do ITIL tem sido adotada globalmente, quer por empresas privadas, quer públicas.

O OGC, em conjunto com o BSI (British Standards

Institute) e com o ITSMF (IT Service Management Forum), revê e consolida constantemente as publicações originais de ITIL. Em 2003, a estrutura ITIL constituiu a base do primeiro padrão normal de Gestão de Serviços de TI, conhecido como BS 15000.

Devido ao rápido sucesso do BS 15000, este foi rapidamente promovido em 2005 a padrão internacional ISO/IEC 20000, em conjunto com um esquema de certificação formal e audível.

Do **ITIL** para o **ISO/IEC 20000**

Por que motivo o ISO/IEC 20000 é importante para o seu negócio? >>>

- Prova ao meio empresarial e aos seus clientes que está disposto a reduzir os custos de fornecimento de serviços de TI e a aumentar a qualidade de serviços de TI
- Reforça um método de melhoria contínua
- Alcança um nível competitivo com uma certificação oficial e independente

“Até 2008, a “conformidade com o ITIL” será um critério de compra em 75% das decisões importantes de sourcing de TI. No final de 2008, pelo menos 60% dos contratos de sourcing relevantes do sector público e no mínimo 30% dos do sector privado no âmbito das economias de tecnologias de informação e de comunicação (ICT) irão requerer a certificação ISO/IEC 20000 nos seus RPFs.”

Gartner

Os benefícios do ITIL

Por que motivo deve adoptar o ITIL?

- **O ITIL melhora a qualidade de serviço**
A introdução de um conjunto consistente de processos realça as falhas anteriores e incentiva as melhorias proativas. Os tempos de resolução mais curtos, um maior controle de gestão, serviços de TI mais confiáveis e a implementação de soluções permanentes para problemas reconhecidos formalmente são apenas algumas das muitas formas em que o ITIL irá revolucionar os seus serviços de TI.
- **O ITIL reduz custos**
Ao aplicar a Melhor Prática de ITIL às suas operações de TI, pode-se aproveitar muitas formas de fazer um melhor controle e redução de custos. Um Custo Total de Propriedade de TI (TCO) mais baixo será atingido através de uma maior eficiência e produtividade, um menor volume de incidentes, uma resolução de incidentes mais rápida e menor impacto no negócio devido a falhas no serviço.
- **O ITIL promove uma Gestão de TI proativa**
Já não basta simplesmente adaptar e atualizar a infra-estrutura de TI depois de ter surgido a necessidade. Hoje em dia, espera-se que os gestores de TI prestem apoio ao sucesso corporativo através do planejamento e da modelagem ativa do ambiente empresarial de TI. O ITIL foi projetado por profissionais líderes da indústria, por isso pode ser processos de Melhor Prática comprovados.

A Axios Systems e a Melhor Prática

A Axios Systems tem sido pioneira da filosofia ITIL desde o início, influenciando, promovendo e aplicando-a onde quer que seja apropriado. A Axios foi a primeira empresa no mundo a conseguir o padrão BS 15000, o precursor do ISO/IEC 20000.



Fale com os especialistas...

Divisão de Melhor Prática da Axios

Para mais informações... Por favor, contacte-nos



bestpractice@axiossystems.com/BR

www.axiossystems.com/BR

Numerosos benefícios ao adotar a Melhor Prática do ITIL

- Os serviços de TI adaptam-se às necessidades de negócio atuais e futuras
- Abordagem proativa do fornecimento de serviços de TI
- Melhor controle da infra-estrutura do sistema de TI
- Utilização mais eficaz e eficiente dos recursos de serviço
- Tempos reduzidos de indisponibilidade do utilizador final
- Resolução melhorada no primeiro nível e redução de incidentes
- Maior atenção ao cliente e maior satisfação do cliente
- Controle melhorado do desempenho do SLA
- Perdas e inconsistências erradicadas dos registos de serviço
- Descoberta e implementação de soluções permanentes
- Maior capacidade do relatório de informação de gestão
- Abordagem sistemática e consistente de todos os processos