

Cobit x ITIL

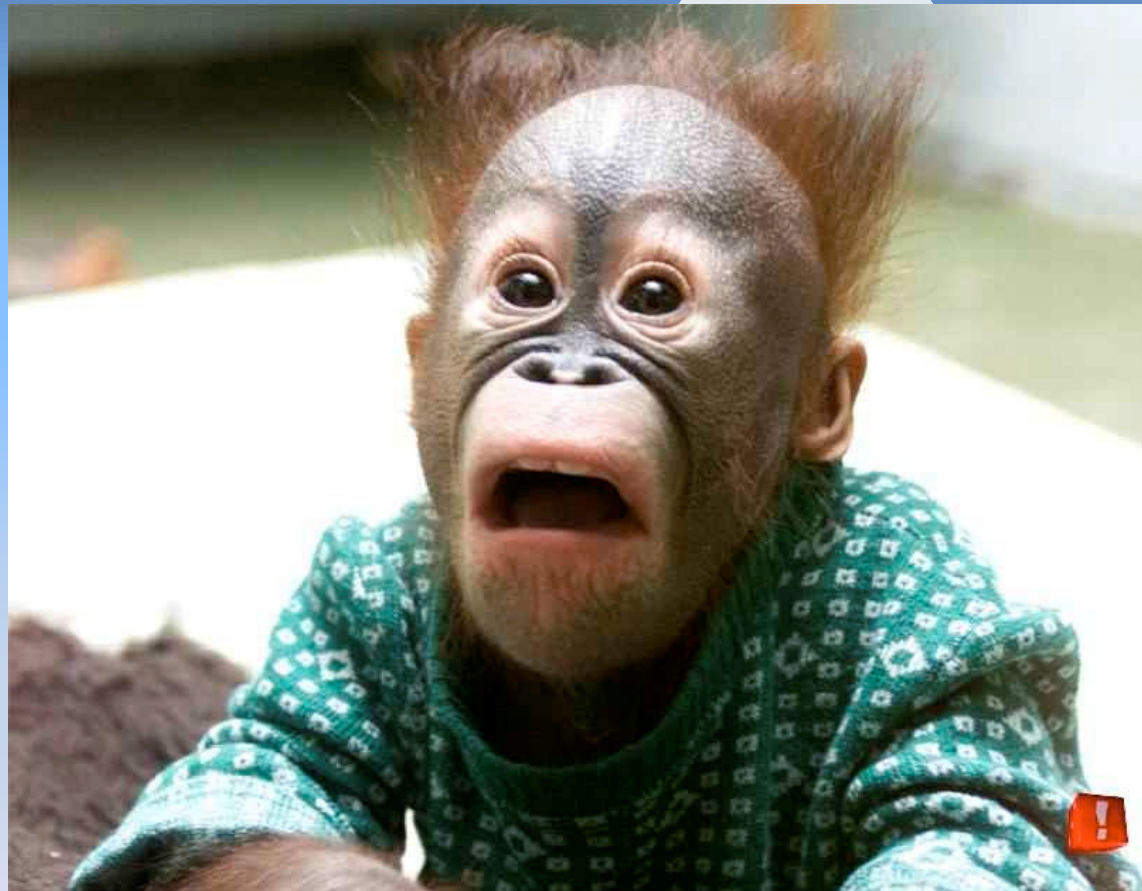
Aplicação prática na gestão de TI

Nino Albano
Hendrix Consultoria e Treinamento

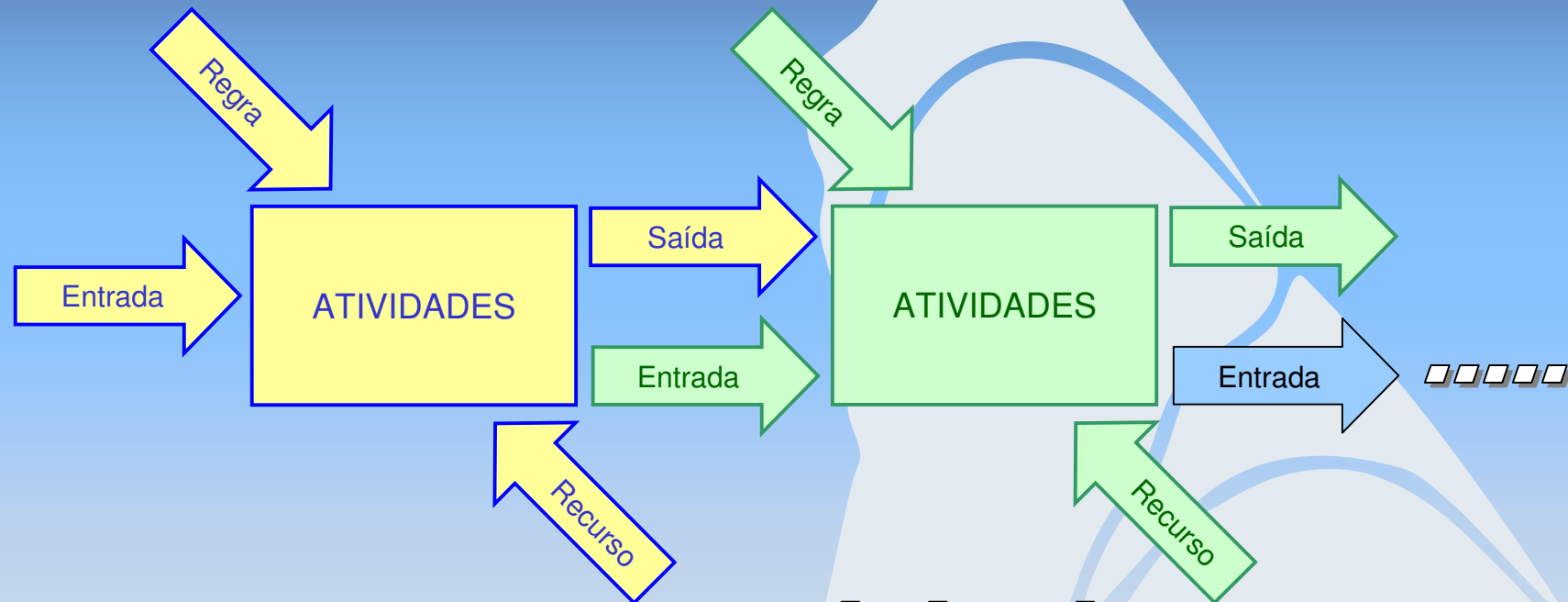
Os desafios dos gestores de TI

- **Alinhar as estratégias de TI às perspectivas do negócio;**
- **Ajustar as necessidades dos usuários com a realidade de TI;**
- **Controlar os recursos financeiros;**
- **Manter o ritmo da tecnologia;**
- **Recrutar e reter pessoal qualificado;**
- **Administrar tempo e recursos;**
- **Monitorar desempenho e resultados;**
- **Manter a habilidade e o conhecimento adquiridos;**
- **Administrar o relacionamento entre as áreas;**
- **Controlar mudanças.**

A TI de sua empresa está segura?



Gestão por processos



amos pensar em cadeia de processos

Processos COBIT

Planejamento e Organização

- PO1 Definição do planejamento estratégico de TI
- PO2 Definição da arquitetura da informação
- PO3 Definição do direcionamento tecnológico
- PO4 Definição da organização de TI e seus relacionamentos
- PO5 Gestão do investimento em TI
- PO6 Comunicação de objetivos e direcionamento
- PO7 Gestão de recursos humanos de TI
- PO8 Gestão da qualidade
- PO9 Avaliação e gestão de riscos de TI
- PO10 Gerenciamento de projetos

Aquisição e Implementação

- AI1 Identificar soluções automatizadas
- AI2 Aquisição e manutenção dos sistemas aplicativos (softwares)
- AI3 Aquisição e manutenção da arquitetura tecnológica
- AI4 Permitir a operação e o uso
- AI5 Obter recursos de TI
- AI6 Gestão de mudanças
- AI7 Instalação e homologação de soluções e mudanças

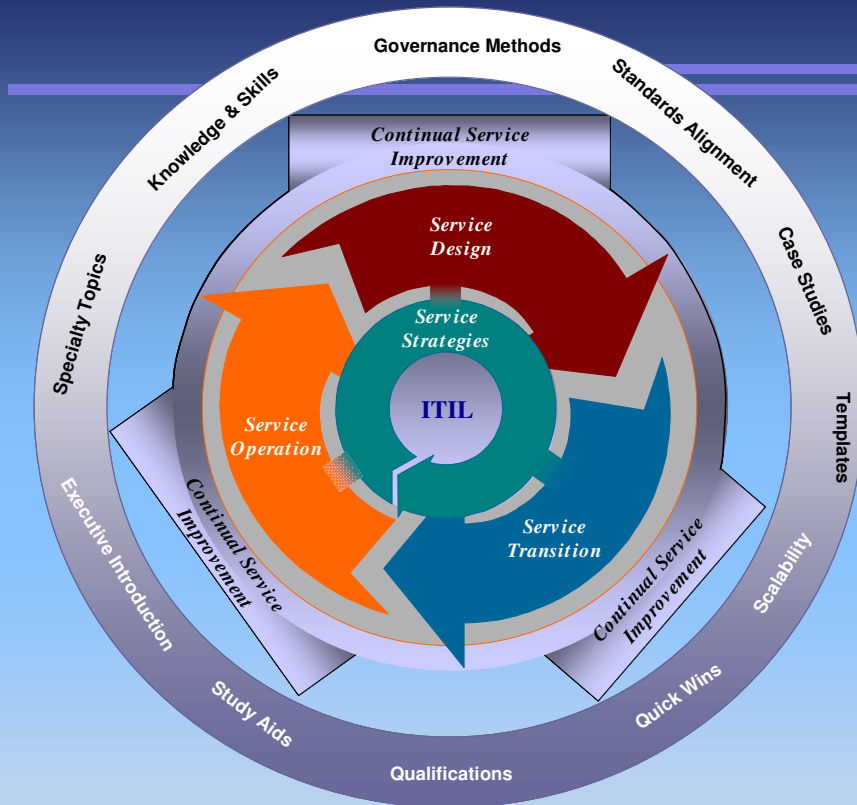
Monitorar e Avaliar

- ME1 Monitorar e avaliar o desempenho de TI
- ME2 Monitorar e avaliar os controle interno
- ME3 Garantir conformidade com regulamentos
- ME4 Possibilitar a governança de TI

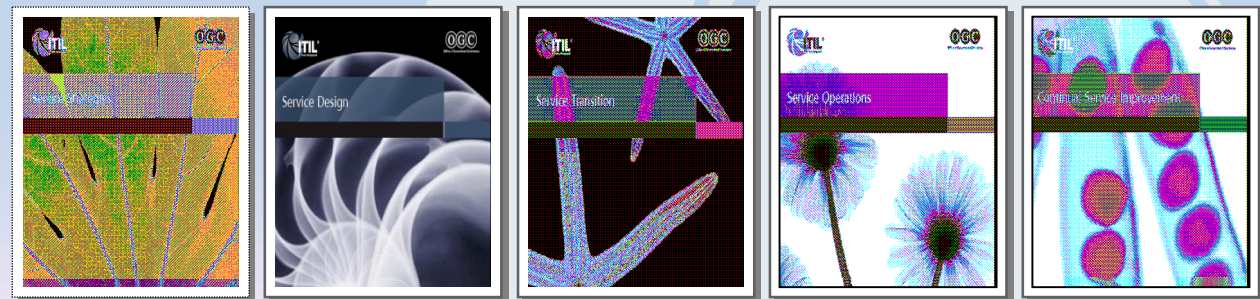
Entrega e Suporte

- DS1 Definição dos níveis de serviço
- DS2 Gestão de serviços de terceiros
- DS3 Gestão de desempenho e capacidade
- DS4 Assegurar continuidade do serviço
- DS5 Garantir segurança de sistemas
- DS6 Identificar e atribuir custos
- DS7 Treinamento de usuários
- DS8 Gestão da central de atendimentos e incidentes
- DS9 Gestão da configuração
- DS10 Gestão de problemas
- DS11 Gestão de dados
- DS12 Gestão do ambiente físico
- DS13 Gestão de operações

Processos ITIL



Service Strategies
Service Design
Service Transition
Service Operations
Continual Service Improvement



Alguns Princípios

Paulo Sarbanes



Mike Oxley



Sarbanes Oxley

ISO 20000



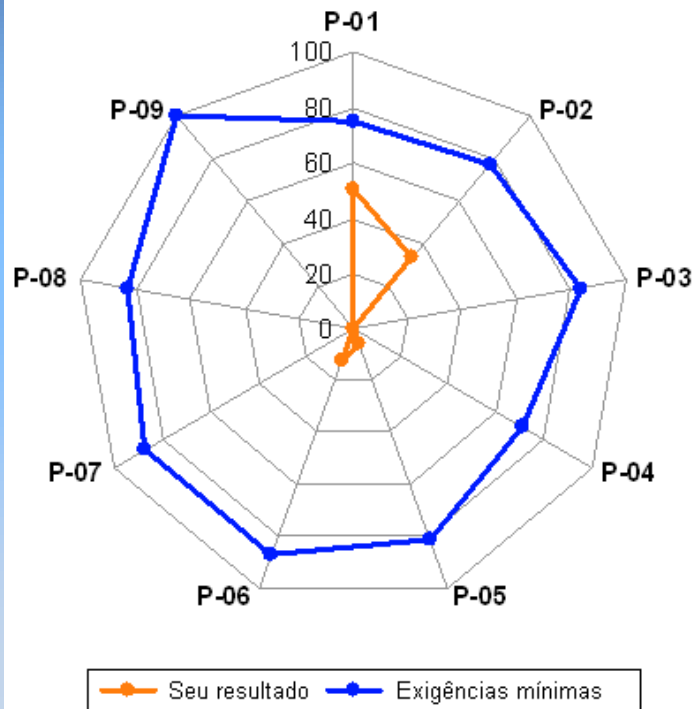
Por onde começar?

Dissemine a cultura.

Desenvolva seu pessoal.

Avaliação de Maturidade

Service Desk



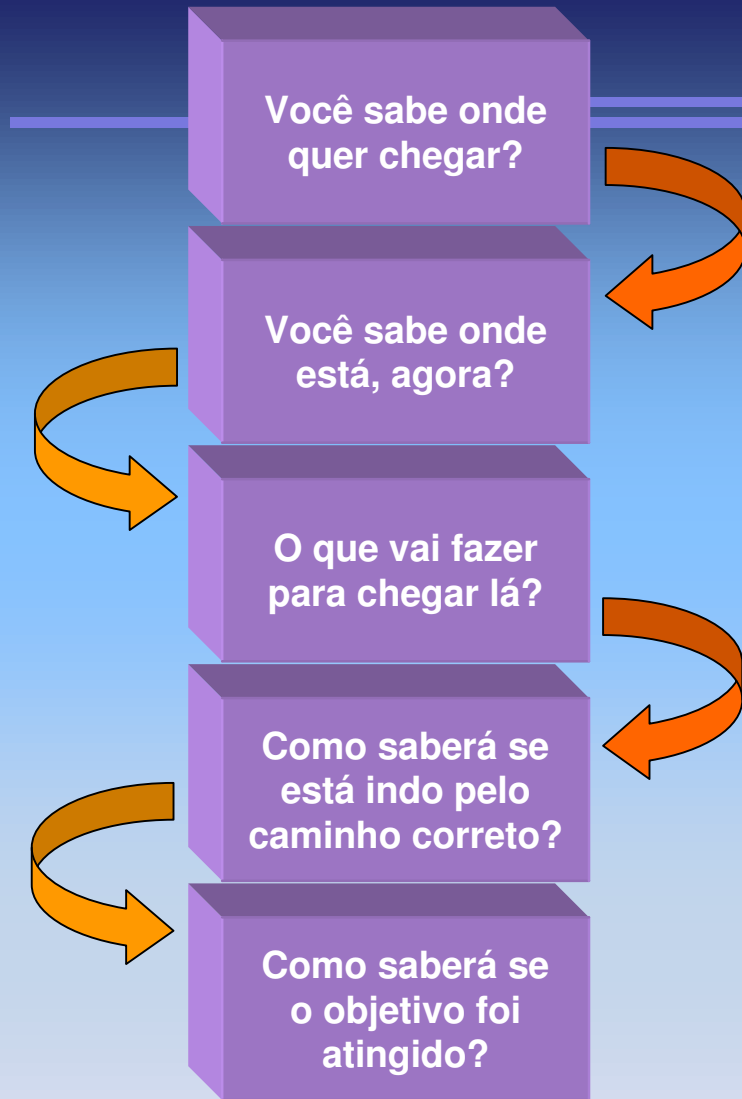
Legendas	Seu Resultado	Exigências Mínimas
P-01 - Pré-Requisitos	50	75
P-02 - Compreensão da gestão	33	77
P-03 - Capacidade do processo	0	84
P-04 - Integrações internas	0	71
P-05 - Produtos	6	81
P-06 - Controle de Qualidade	12	87
P-07 - Gerenciamento da informação	0	87
P-08 - Integrações externas	0	83
P-09 - Interface com os usuários	0	100

Nível de Maturidade



Conheça precisamente o nível de maturidade de todos os seus processos.

Vamos pensar em visão e missão.



A área de TI fala a língua do usuário?



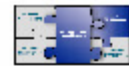
- Como os serviços se agrupam?
- Quais as atividades relacionadas a cada serviços?
- Quais os períodos em que um serviço pode ser solicitado?
- Qual o SLA dos serviços?
- Como fornecedores contribuem com os serviços?
- Quais as responsabilidades das equipes internas a TI?
- Quais são as OLAs e as UCs dos serviços?
- Qual o custo de cada serviço?

O Catálogo de Serviços



Você sabe precisamente o risco que causa a indisponibilidade de um serviço?

Você já contabilizou quanto gasta com re-trabalho?



CATALOGO DE SERVIÇOS DE TI
 Versão: 1
 Data: 21 de março de 2007
 Criador: PEP Informática e Telecomunicações Ltda
 Elaborado por: Nino Albano

Grupo	Serviço	Atividades
1. Administração da rede física	1. Infra-estrutura	1. Configuração e instalação de cabo de rede 2. Instalação de ponto de rede 3. Instalação de ponto de energia elétrica 4. Manutenção corretiva de ponto de rede 5. Organização de cabos e portas dos switches 6. Desativação de ponto de rede 7. Remoção de ponto de rede 8. Substituição de cabo de rede
	2. Telefonia	1. Instalação de ramal telefônico + aparelho 2. Instalação de head set 3. Manutenção do ramal 4. Manutenção do telefone 5. Substituição de cabo de telefone RJ11
2. Administração de contas e acessos dos usuários	1. Autenticação na rede	1. Alteração de informações sobre usuários 2. Criação de novos usuários 3. Desbloqueio de contas 4. Exclusão de usuários 5. Reset de senha
	2. Banco de Dados	1. Alteração de informações sobre usuários 2. Criação de novos usuários 3. Exclusão de usuários 4. Reset de senha
	3. Conex Corporate - Comunicação EDI	1. Criação de novos usuários 2. Exclusão de usuários 3. Liberação de usuários e categorias 4. Reset de senha
	4. Conex Eletrônico - Exchange	1. Alteração de informações sobre usuários 2. Criação de novos usuários 3. Exclusão de usuários 4. Reset de senha
	5. Internet	1. Liberação de acesso 2. Monitoração de uso 3. Remoção de acessos 4. Restrição de site
	6. Lotus Notes 7.0	1. Liberação de acesso a formulários 2. Remoção de acesso a formulários 3. Alteração de informações sobre usuários 4. Criação de novos usuários 5. Exclusão de usuários 6. Reset de senha
	7. Senhas - Domios	1. Exclusão de contas na Internet 2. Inclusão de contas na Internet 3. Reset de senha
	8. Proxies	1. Alteração de informações sobre usuários 2. Criação de novos usuários 3. Exclusão de usuários 4. Bloqueio de usuário
	9. Pivoy	1. Desbloqueio de usuário 2. Liberação de acesso 3. Restrição de acesso 4. Reset de senha
	10. Sistemas de registro	1. Desbloqueio de usuário 2. Liberação de acesso 3. Restrição de acesso 4. Reset de senha

TEMPLATE PARA PROCEDIMENTOS DE TI

INFORMAÇÕES GERAIS		
Título:	Número:	Versão:
Elaborado por:	Grupo:	Data:
Aprovado por:	Data:	Tipo:
Data de entrada em produção:		

WORKFLOW
Workflow: 1º nível - 12º nível - 13º nível -
Serviço atendido: (Usar o código vindo do catálogo de serviços)
Solução definitiva, contorno ou ambas:
Informações que o Service Desk deve solicitar antes de encaminhar o chamado:

ATIVIDADES - Definição efetiva do procedimento:

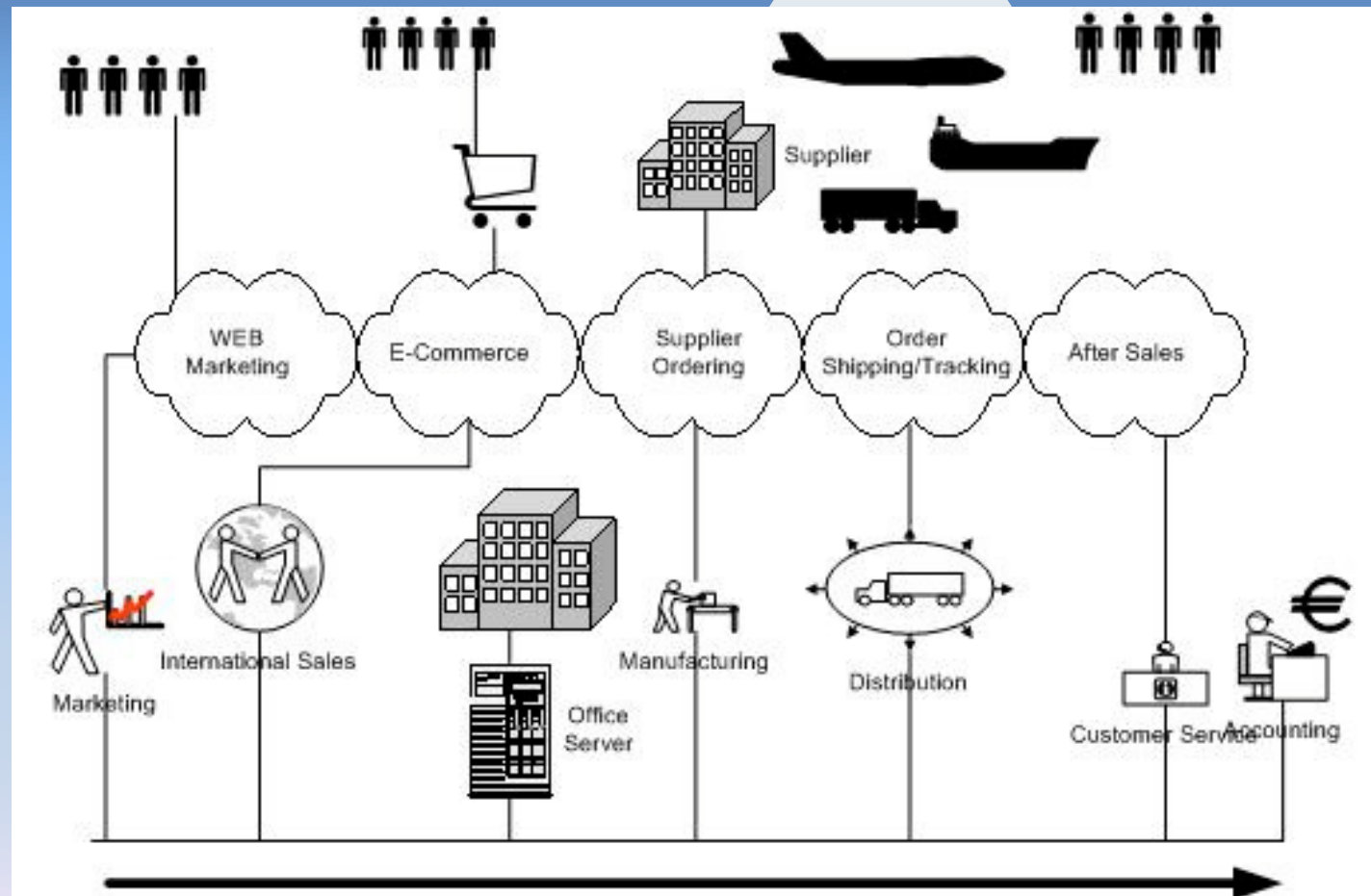
DEPENDENCIAS	
Hardware:	Software:
Serviços:	Terceiros:

ELEMENTOS DE APOIO
Número de requisição de mudança (Quando necessário):
SLA (Service Level Agreement) para solução efetiva:
Equipes que devem ser treinadas para o procedimento:

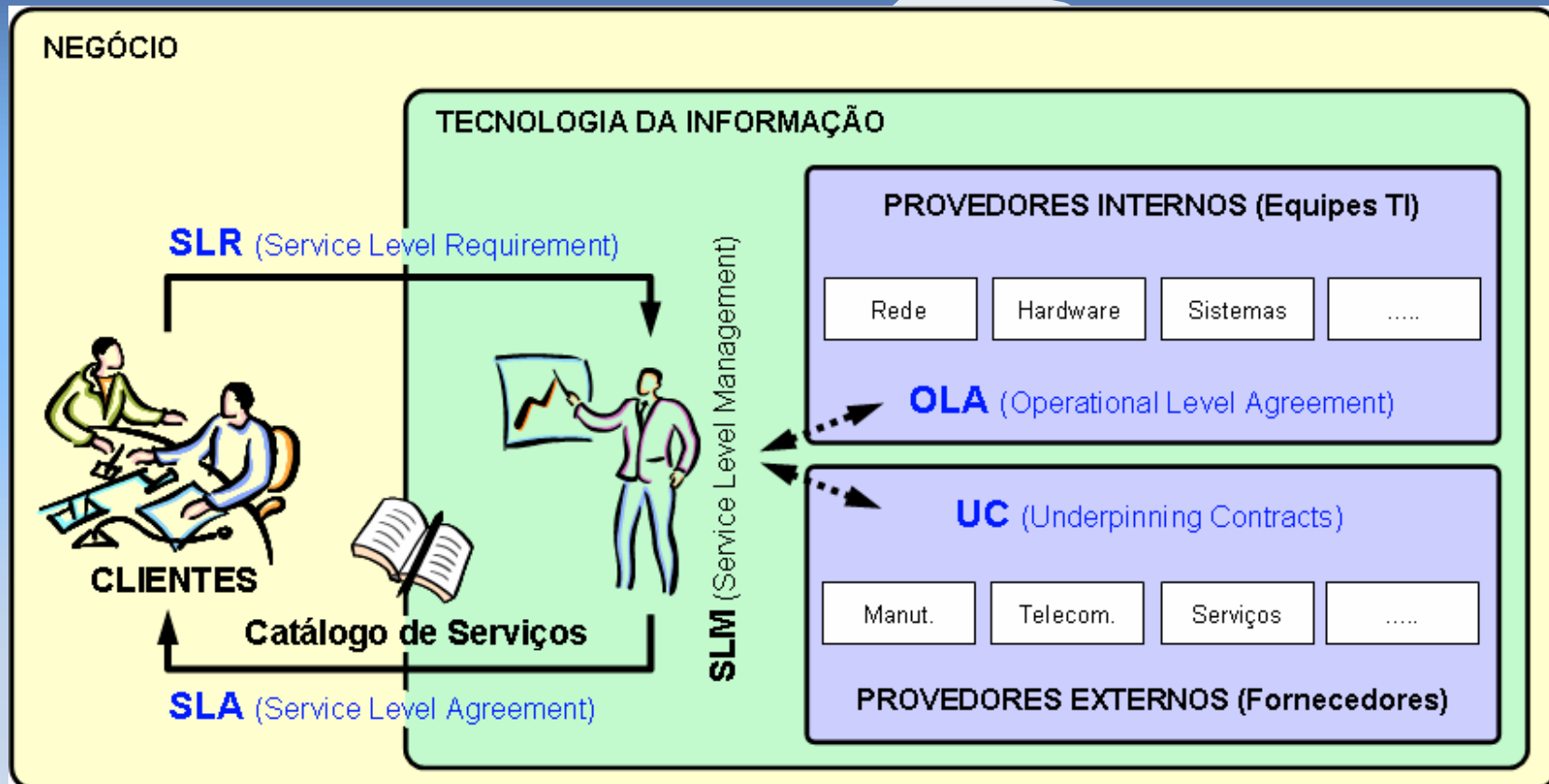
REVISAO
Data em que esse procedimento deverá ser revisado:

ão pode sumir da memória, mas não

Definindo workflow dos processos

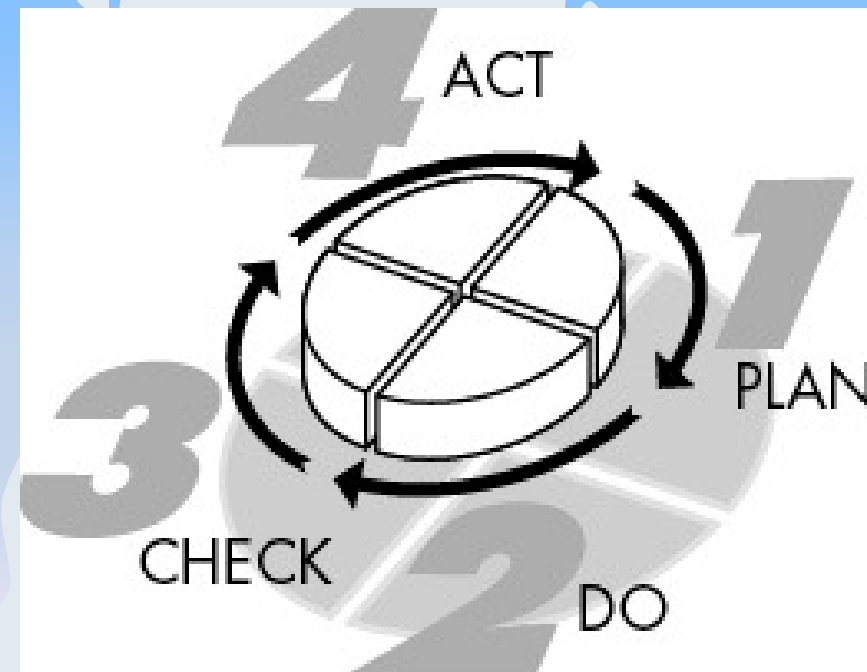


Gestão de Nível de Serviço



Pense usuário. Pense SLA

Sua empresa busca constantemente a evolução. Faça o mesmo com a área de Tecnologia da Informação.



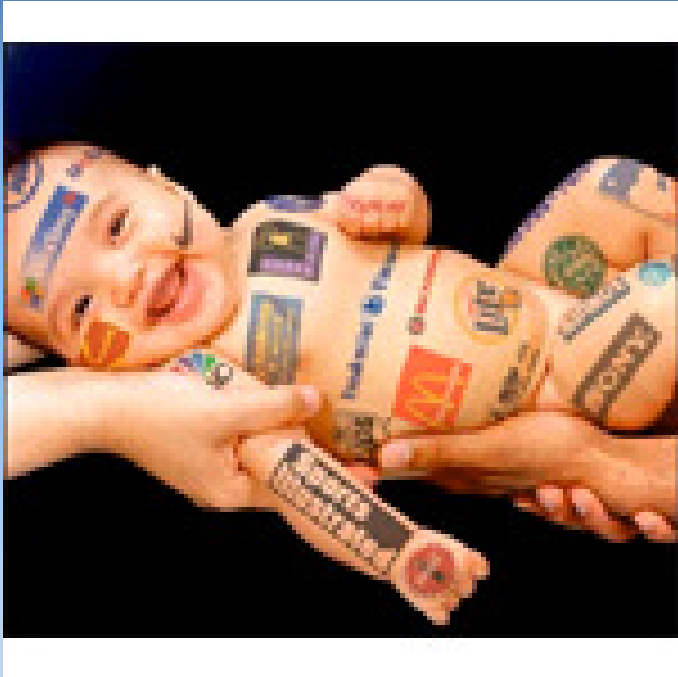
Qual é a contribuição de TI nos lucros das empresas?



Se há esforço para atender as necessidades de um usuário ou de um grupo de usuários, então há um serviço. Se existe um serviço, então ele deve ser cobrado.

Alinhando TI ao negócio

Marketing de serviços



- O que a área de TI está fazendo?
- Por que ela está fazendo?
- Por que TI custa caro?
- Quais os grandes benefícios alcançados?
- O que deu errado e por quê?

Quando foi a última campanha de marketing que você fez sobre os serviços de TI?

Obrigado

Nino Albano
Hendrix Consultoria e treinamento
nino.albano@terra.com.br

