



Portfólio de Serviços

Gestão de Serviços de TI

Resumo Executivo:

A Tecnologia da Informação (TI) deve ter como missão contribuir com as áreas de negócio através da entrega de valor dos serviços de TI.

Esta é a razão pela qual a TI precisa assegurar que está organizada, estruturada e preparada para a entregar os serviços, principalmente aqueles que são essenciais para o negócio.

Para tanto, a TI precisa implementar uma gestão efetiva dos serviços, facilitando gerenciamento, tomada de decisão e ações corretivas.

Os serviços devem ser gerenciados em todo o ciclo de vida, incluindo o planejamento, desenvolvimento, transição operação e melhoria continua.

Serviços

eTecnologia possui uma equipe de consultores com larga experiência em implementar, diagnosticar e melhorar o nível de qualidade dos serviços da Gestão de Serviços de TI.

Gestão de Serviços de TI com as Práticas da ITIL:

Por que as empresas adquirem este tipo de consultoria ?

Porque as empresa necessitam melhorar o nível de qualidade dos serviços de TI, reduzir custos e aumentar e nível de satisfação do cliente com serviços de TI.

Resultados globais de empresas que estão utilizando as práticas ITIL na Gestão de Serviços de TI:



Alguns Resultados:

- Aumento: 12% da disponibilidade do ambiente de TI
- Redução: 10% no TCO
- Redução: 30% Falhas nas Operacionais (aumento de confiabilidade dos serviços)
- Redução: 50% no tempo de atendimento (respostas aos incidentes)
- Redução: 25% no tempo de execução das mudanças

Serviços:

- Consultoria para Realização de Gap Analysis da Gestão de Serviços de TI
- Consultoria para Implementação da Gestão de Serviços de TI
- Consultoria para Implementação do Gestão de Nível de Serviço de TI
- Consultoria para Implementação da Central de Serviços:

Consultoria para Realização de Gap Gap Analysis de Gestão de Serviços de TI:

O objetivo deste Gap Analysis é fazer um diagnóstico do cenário atual dos serviços de TI e recomendar Planos de Ação para corrigir os pontos de fracos encontrados e que podem causar risco a qualidade do serviço ou interrupção do serviço de TI.

Quando a empresa precisa deste serviço ?

Alguns sintomas:

- Quando a empresa precisa conhecer com estão seus processos atuais em relação as práticas da ITIL e em relação ao mercado.
- Quando o nível de qualidade do serviços está abaixo das expectativa das áreas de negócio.
- Quando o nível de satisfação dos clientes e usuários são baixos.
- Quando as interrupções dos serviços de TI são constantes, gerando baixa confiabilidade , insatisfação e até prejuízo para o negócio

Este serviço ajuda entender “os por ques” dos problemas e identificar quais são principais pontos fracos que a TI deve atacar para melhorar o nível de qualidade dos serviços.

Serviços

Consultoria para Implementação da Gestão de Serviços de TI:

O objetivo é fazer a implementação da Gestão de Serviços de TI com as práticas da ITIL, mas levando em consideração o tipo de empresas, os seus objetivos, metas e cultura.

O serviço de implementação abrange o diagnóstico da situação atual, capacitação dos profissionais de TI e o projeto de implantação da Gestão de Serviços de TI.

Quando a empresa precisa deste serviço ?

Alguns sintomas:

- Quando é recomendado por um algum órgão regulador, tal como CNJ.
- Quando a TI precisa entregar valor ao negócio
- Quando as interrupções dos serviços de TI são constantes e geram prejuízo para o negócio

Este serviço tem como resultado esperado a **entrega de valor dos serviços de TI** para os clientes e usuários.

Consultoria para Implementação do Gestão de Nível de Serviço de TI:

O objetivo é implementar a Gestão de Nível de Serviços e os Acordo de Nível de Serviço (SLA) para os serviços de TI. Estes acordos representam uma forma de fazer o alinhamento entre as áreas de negócio e a TI, no que diz respeito ao nível de qualidade dos serviços de TI esperados pelo negócio. O projeto de implementação abrange definição dos recursos técnicos, definição dos serviços, capacitação da equipe e das partes interessadas e implantação dos processos, políticas e procedimentos.

Quando a empresa precisa deste serviço ?

Alguns sintomas:

- Quando é recomendado por um algum órgão regulador, tal como CNJ.
- Quando as áreas de negócio e a TI precisam formalizar os níveis de qualidade dos serviços de TI.

Este serviço tem como resultado esperado a implementação Gestão de Nível de Serviços e os respectivos SLAs.

Consultoria para Implementação da Central de Serviços:

O objetivo é implementar a Central de Serviços para possibilitar um único ponto de contato para suporte e atendimento do usuários dos serviços de TI. O projeto de implementação abrange definição dos recursos técnicos, capacitação da equipe e implantação dos processos, políticas e procedimentos.

A Central de Serviço deverá acompanhar todo o ciclo de vida do incidente, do registro à solução e também ajudará a identificar as tendências e ações proativas. Um primeiro atendimento eficiente aumenta a satisfação dos clientes e usuários.

Quando a empresa precisa deste serviço ?

Alguns sintomas:

- Quando os usuários não sabem quem responde pelos incidentes e tem dificuldade em relatar os incidentes.
- Quando é necessário aumentar o nível de satisfação dos clientes e usuários com o primeiro nível de atendimento
- Quando a gestão de TI, tem que responder de forma proativa aos incidentes

Este serviço tem como resultado esperado a implementação Central de Serviços.

Serviços

Consultoria para implementação da Gestão de Serviços de TI baseada na Norma ISO 20000:

A **ISO/IEC 20.000** é a norma ISO para certificação de empresas no *Gerenciamento de Serviços de TI*, com baseado nas melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Com base na experiência de seus consultores e auditores em projetos de implantação de ITIL e adoção de normas ISO, a desenvolvemos uma metodologia que ajuda as na implementação e a certificação em Gestão de Serviços de TI.

Nossa metodologia de tem duas fases:

1. Avaliação: Maturidade e Conformidade dos Processos de TI:

a) Avaliação do Nível de Maturidade dos Processos de TI

Objetivo: Identificar o nível de maturidade de processos da Gestão de Serviços de TI que fazem parte do escopo da certificação.

Relatórios:

- Gap Analysis do Nível de Maturidade dos Processos de TI:
- Planos de Ação

b) Avaliação do Nível de Conformidade dos Processos de TI

Objetivo: Identificar o nível de conformidade dos processos da Gestão de Serviços de TI que fazem parte do escopo da certificação com os requisitos da norma.

Relatórios:

- Planos de Ação

Relatórios desta fase

- Gap Analysis do Nível de Maturidade dos Processos de TI:
- Gap Analysis dos Conformidade dos Processos de TI:
- Planos de Ação
- RoadMap de implantação da Norma ISO 20000*
- *Para aquelas empresas que já possuem a certificação ISO 9000, será reaproveitado a documentação.*

• 2. Apoio à Certificação:

Objetivo: Ajudar preparação para a certificação da ISO 20.000. Principais atividades desta fase:

- Acompanhamento na implantação dos Planos de Ação;
- Treinamento e Formação de equipes e comitês
- Suporte no desenvolvimento de documentos, tais como: Manual da Qualidade, Política, Procedimentos e Instruções de Trabalho;
- Realização da Pré-Auditoria de Certificação.

Documentos desta fase:

- Manual da Qualidade
- Política, Procedimentos da Qualidade

Resultados esperados:

- Certificação
- Programa de Melhoria de Processos Contínua
- Aumenta da Satisfação dos clientes decorrente da melhoria do nível de qualidade dos processos de TI

Treinamento

Cursos Preparatório para a Certificação:

- Fundamentos da ITIL (16 horas)
- Fundamentos do Cobit (16 horas)
- Fundamentos da ISO 20000 (16 horas)

Formação:

- Formação Analista de Serviços de TI – (2 Cursos preparatório para as certificações Fundamentos da ITIL e do Cobit) (32 horas)

Workshops com foco em prática:

- ITIL Implementation, Implementando a Gestão de Serviços de IT com as práticas da ITIL(16 horas)
- Implementação SLA/SLM (16 horas)
- Implementação Central de Serviços (16 horas)
- Implementação do Gerenciamento de Mudança e Liberação (8 horas)
- Implementação Gerenciamento de Configuração e Ativos (8 horas)
- Implementação Gestão do Portfólio de Serviços e Catálogo de Serviços
- Como implementar Indicadores e Métricas para Gestão de Serviços de TI

Foco no Aprendizado:

- ITIL Hotel Game® - É jogo que ajuda a entender os serviços e os processos da ITIL (16 horas)

Sobre eTecnologia

A **etecnologia** tem mais 10 anos de mercado, com atuação em âmbito nacional. É uma empresa especializada em consultoria e treinamento em Gestão de Serviços de TI, Governança de TI, Gestão por Processos, Análise de Negócio, Inovação e Tecnologia.

Nossos principais clientes são Banco do Brasil, Correios, Sonda Prockwork, Conexxoes, Rede Tendência, Benner Sistemas, Toot, Sawil Consultoria, Infoserver, Seisa Serviços Integrados de Saúde, Fundação Atech, Finep, Demarest, Prodesp, TRT 24º. Região, Instituto Paulista de Geriatria Gerontologia “José Ermírio de Moraes” (IPGG) e entre outros.

Contato

Fale com Rildo Santos (@rildosan)

Telefone: (11) 9123-5358 e (11) 9962-4260

E-mail: rildo.santos@etecnologia.com.br

Fale com Flávia Santos

Celular: (91) 8404-8550 e (91) 8765-4497

E-mail: flavia.santos@etecnologia.com.br

Treinamento: treinamento@etecnologia.com.br

Comercial: etecnologia@etecnologia.com.br



Portfólio de Serviços

Gestão de Serviços de TI