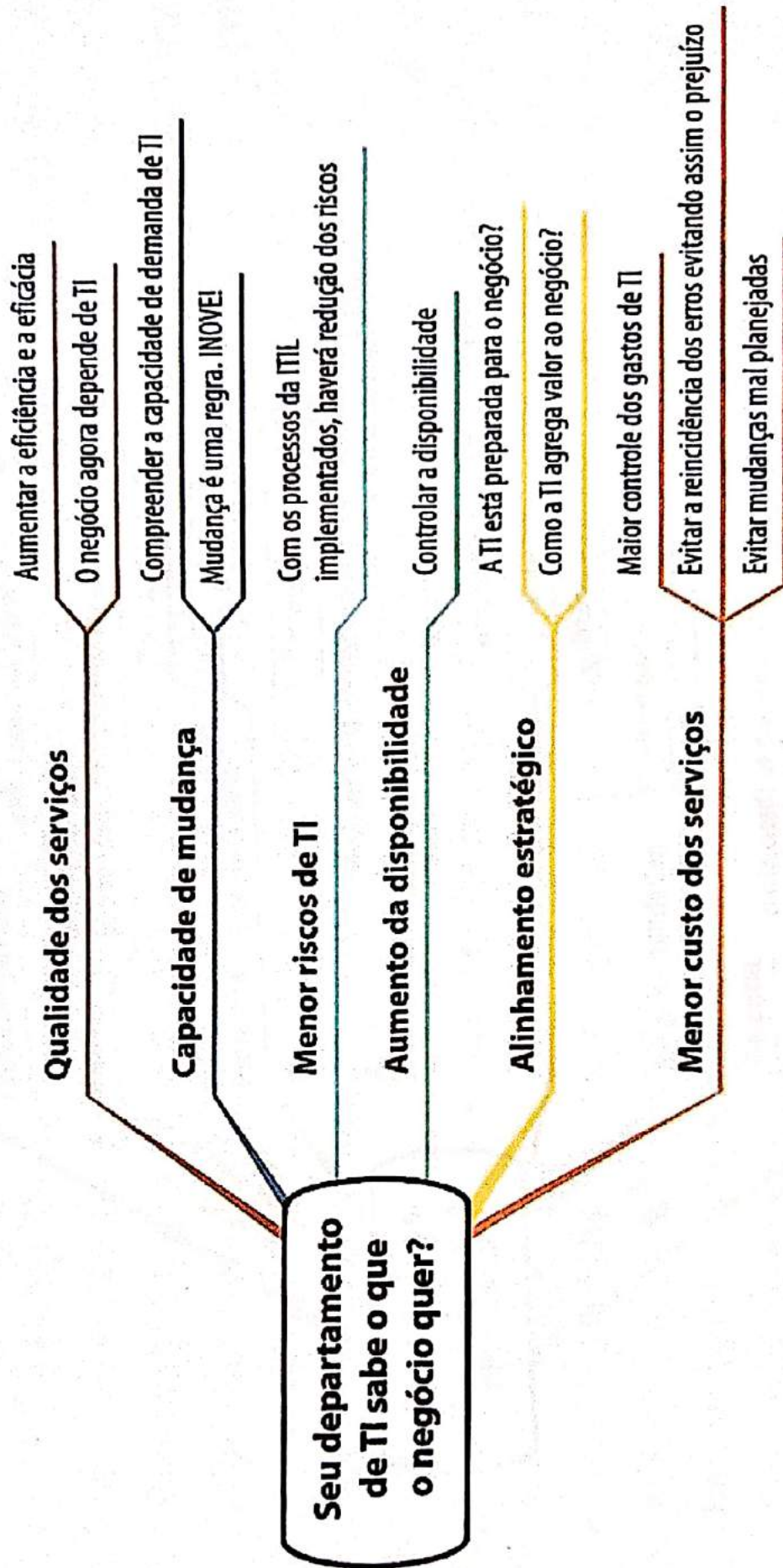
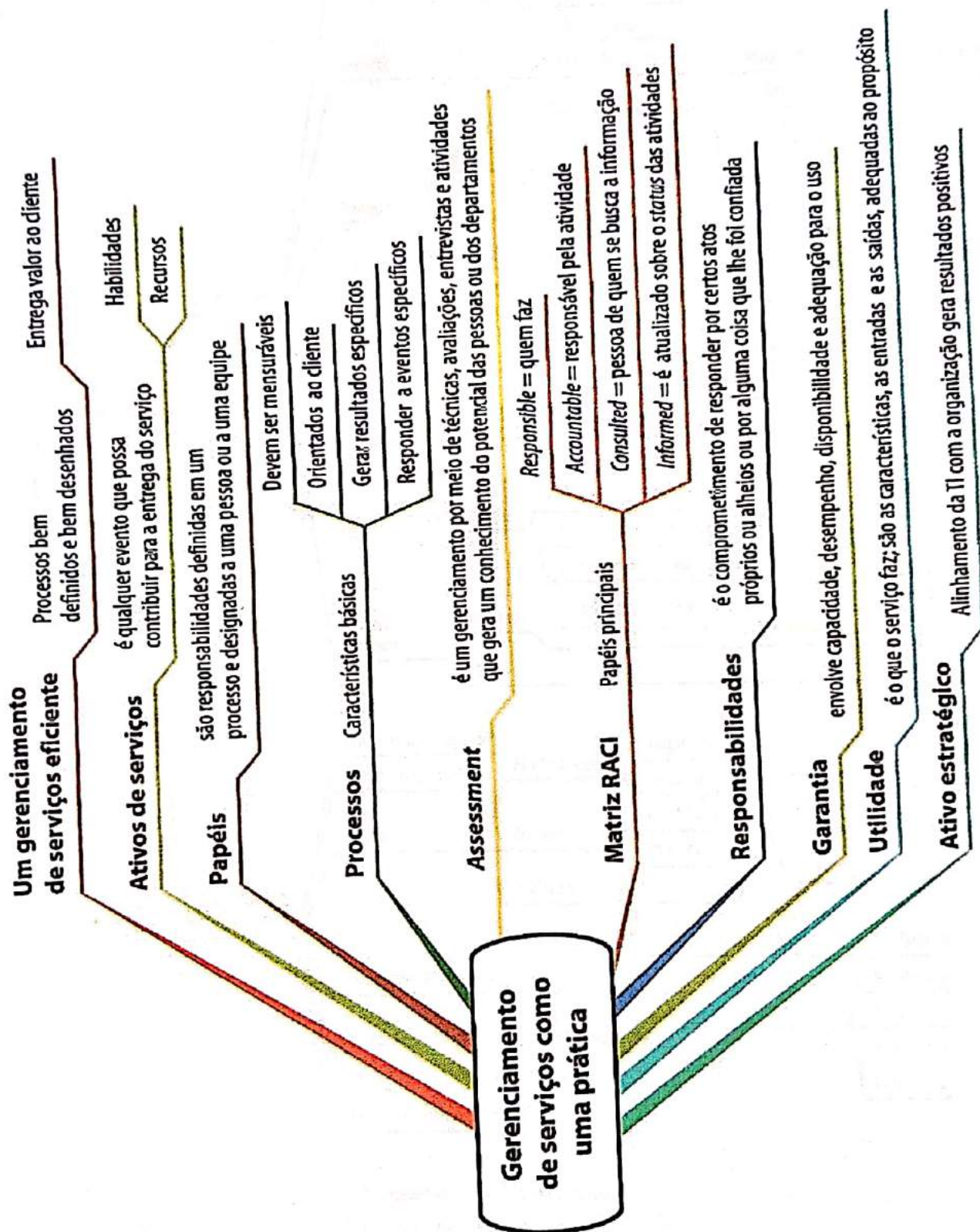




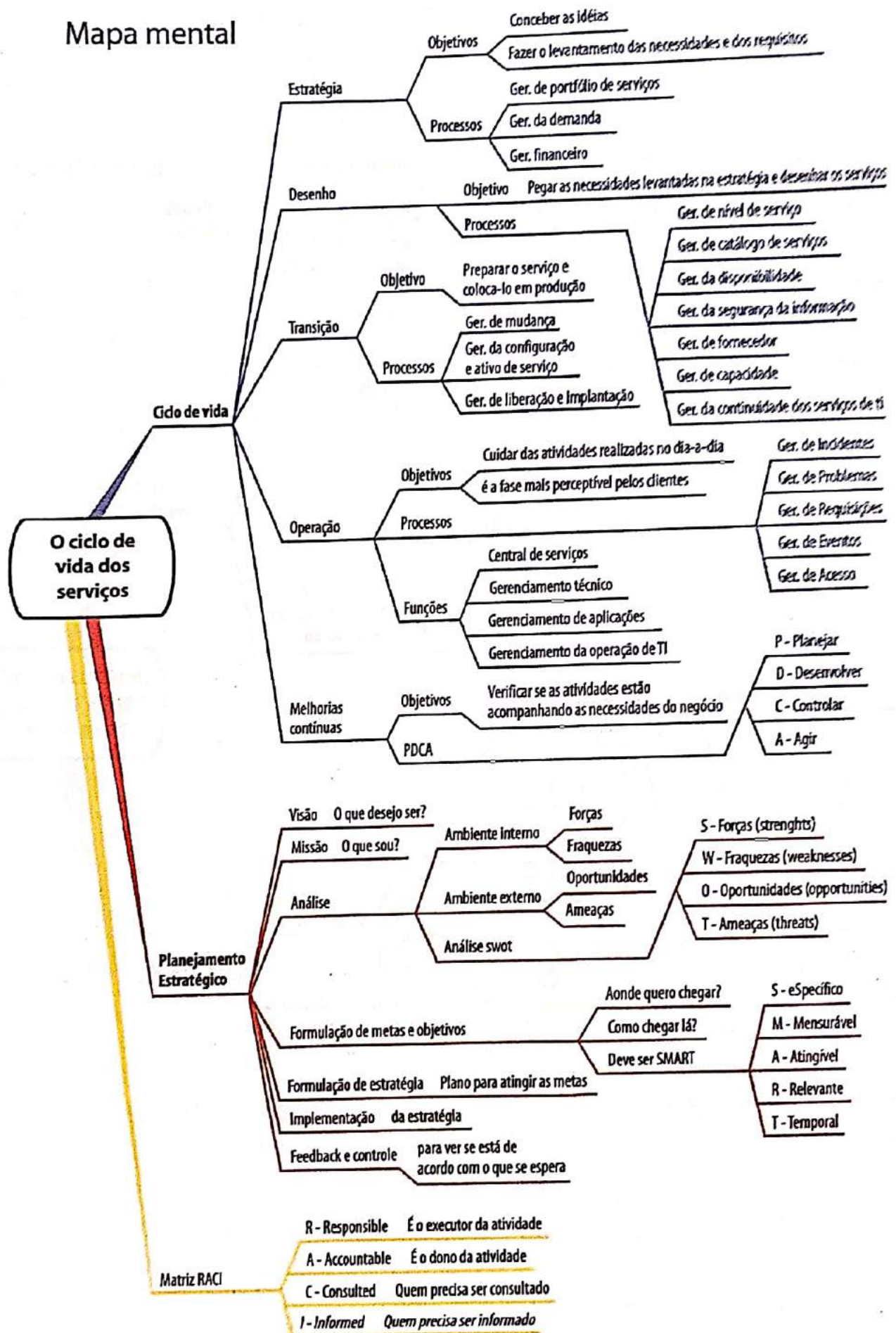
MAPAS MENTAS ITIL FOUNDATIONS

Marcos Souza
Especialista em Gestão de TI
Extraído do Livro: TI – Mudar e Inovar – Editora SENAC

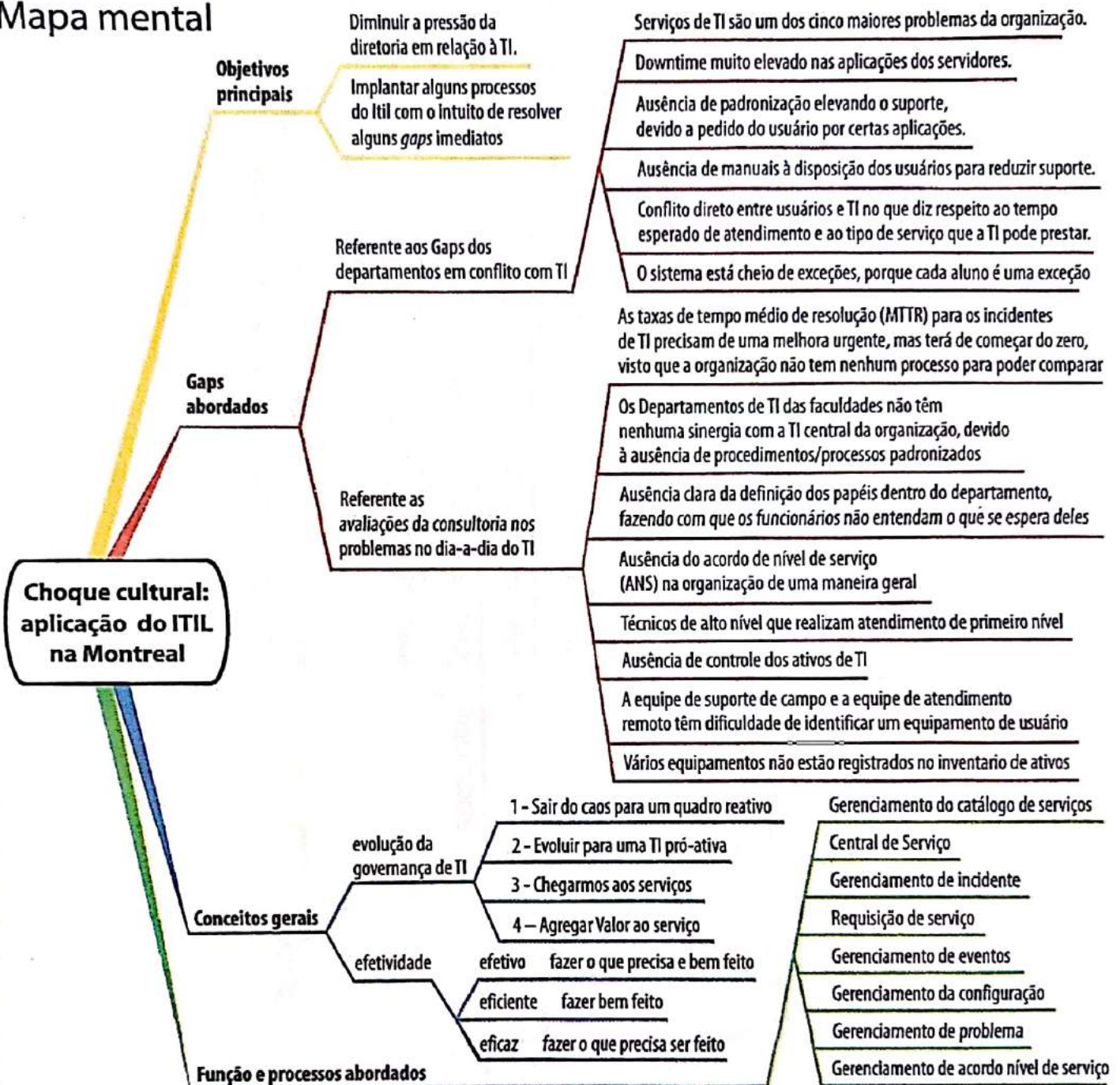


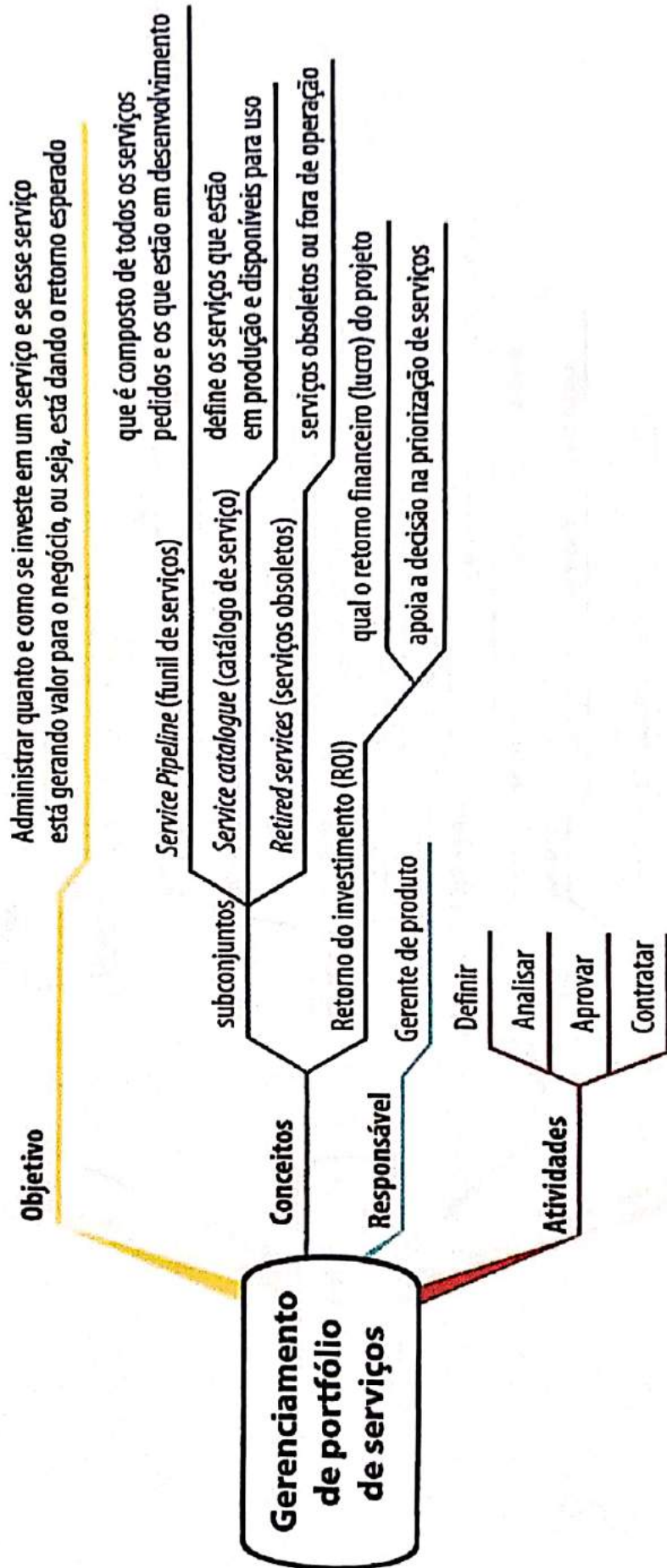


Mapa mental



Mapa mental





Gerenciamento Financeiro da TI

Objetivo

Planejamento de quanto vamos gastar com a TI para o próximo exercício.
Pode ser feito com base no exercício anterior ou com Base zero, ou seja, sem base em um orçamento anterior. Ele é útil para prever o que podemos gastar na TI

Atividades/ subprocessos

1 - Orçamento

2 - Contabilidade

3 - Cobrança

Além da análise do Retorno do investimento dos serviços de TI é também responsável pelo controle do que é desembolsado pela TI, ela será responsável em implementar os modelos de custos que poderão ser por serviço, por cliente, atividade, etc.

A cobrança é opcional e serve para recuperar os recursos investidos em TI, podendo servir para "educar" os usuários na utilização dos serviços.

Operacional são as atividades do dia a dia do gerenciamento financeiro

Planejamento é feito anualmente

custo de capital

Aquisição de ativos fixos

Ex.: impressoras, servidores, etc.

custo operacional

Ex.: aluguel, pessoal, etc.

custo direto

custo indireto

Ex.: manutenção do ERP do departamento de contabilidade

custo fixo

custo variável

São os custos que não sofrem alteração

São os custos que variam de tempos em tempos de acordo com a utilização

Serve para calcular o custo dos serviços de TI para cada cliente, neste tipo de modelo teremos que levantar todos os serviços utilizados por este cliente, ver quais são os custos diretos e os indiretos

Serve para sabermos quanto custa cada serviço para a TI, levantando o custo direto e os indiretos do serviço

A análise de impacto no negócio (sigla em inglês BIA) vai informar quais recursos e serviços críticos a empresa utiliza, e mostrar quais departamentos ou clientes são impactados com a parada de um serviço

A validação do serviço vai verificar o custo de um serviço e se com este custo o serviço está agregando valor ao negócio, a validação é feita com base na garantia e utilidade do serviço

Justificativa coerente do orçamento de TI

Mudar a imagem da TI ser um buraco negro

Gerenciamento Financeiro

Conceitos

custo

modelo de custo

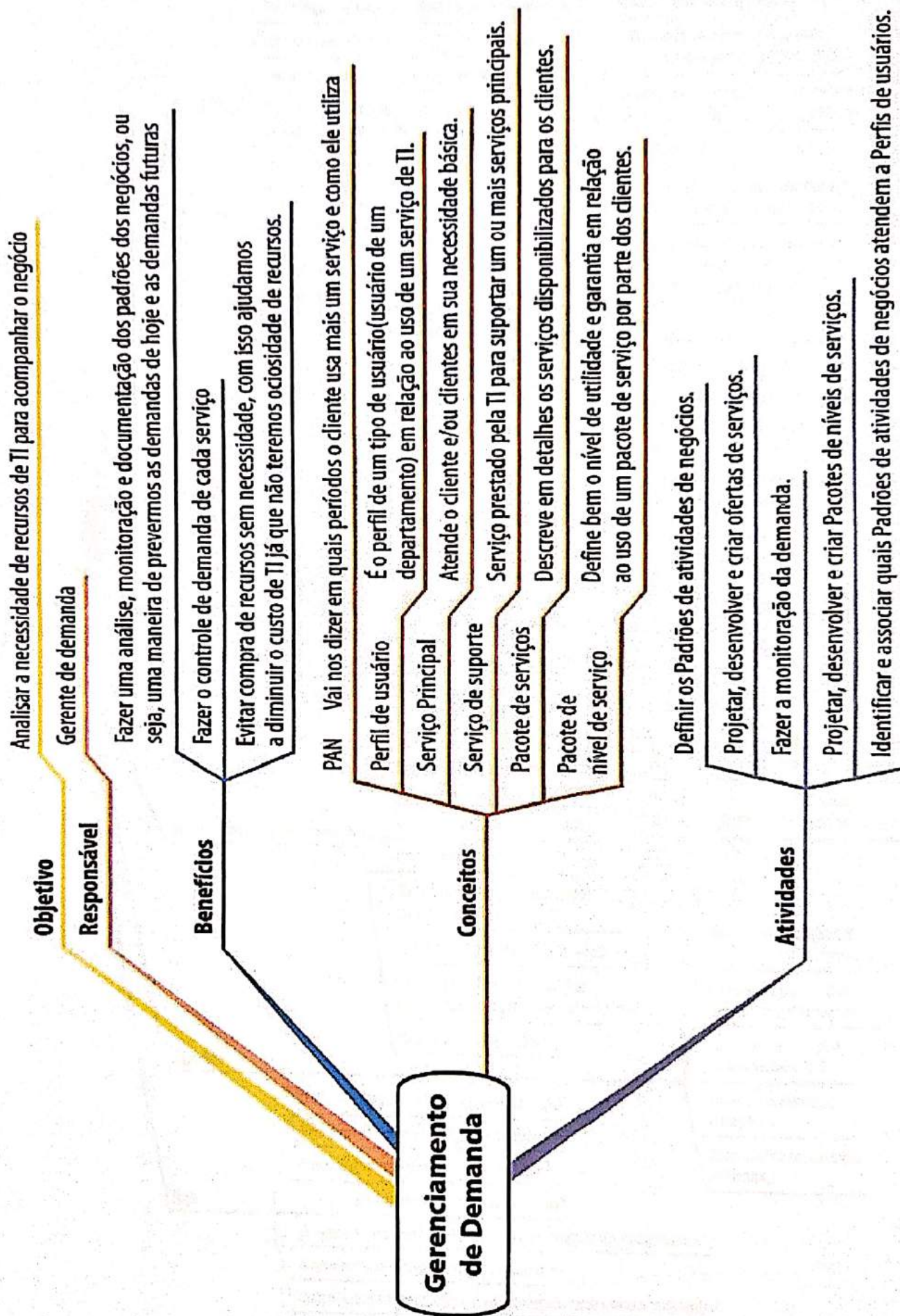
BIA

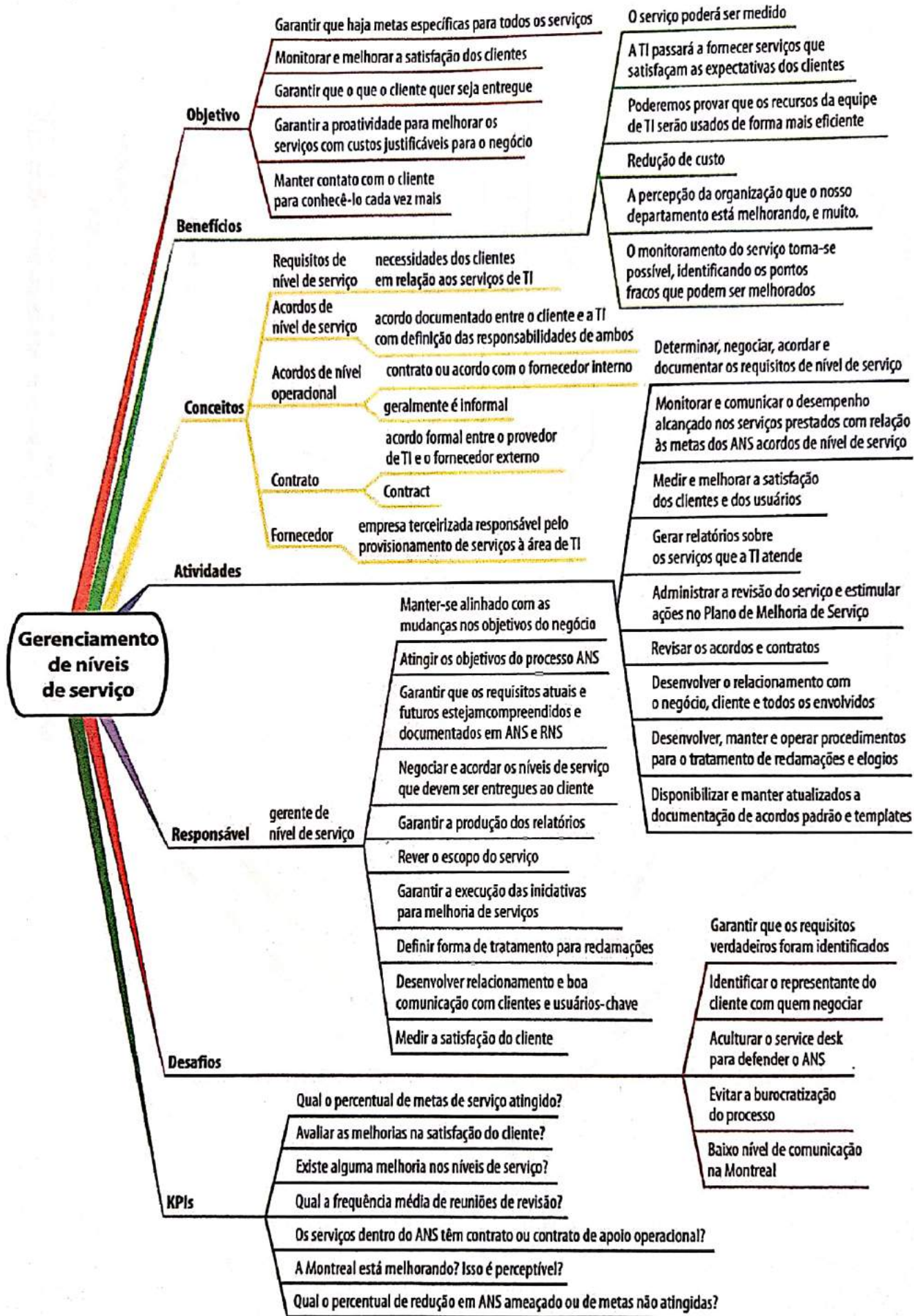
validação do serviço

Responsável

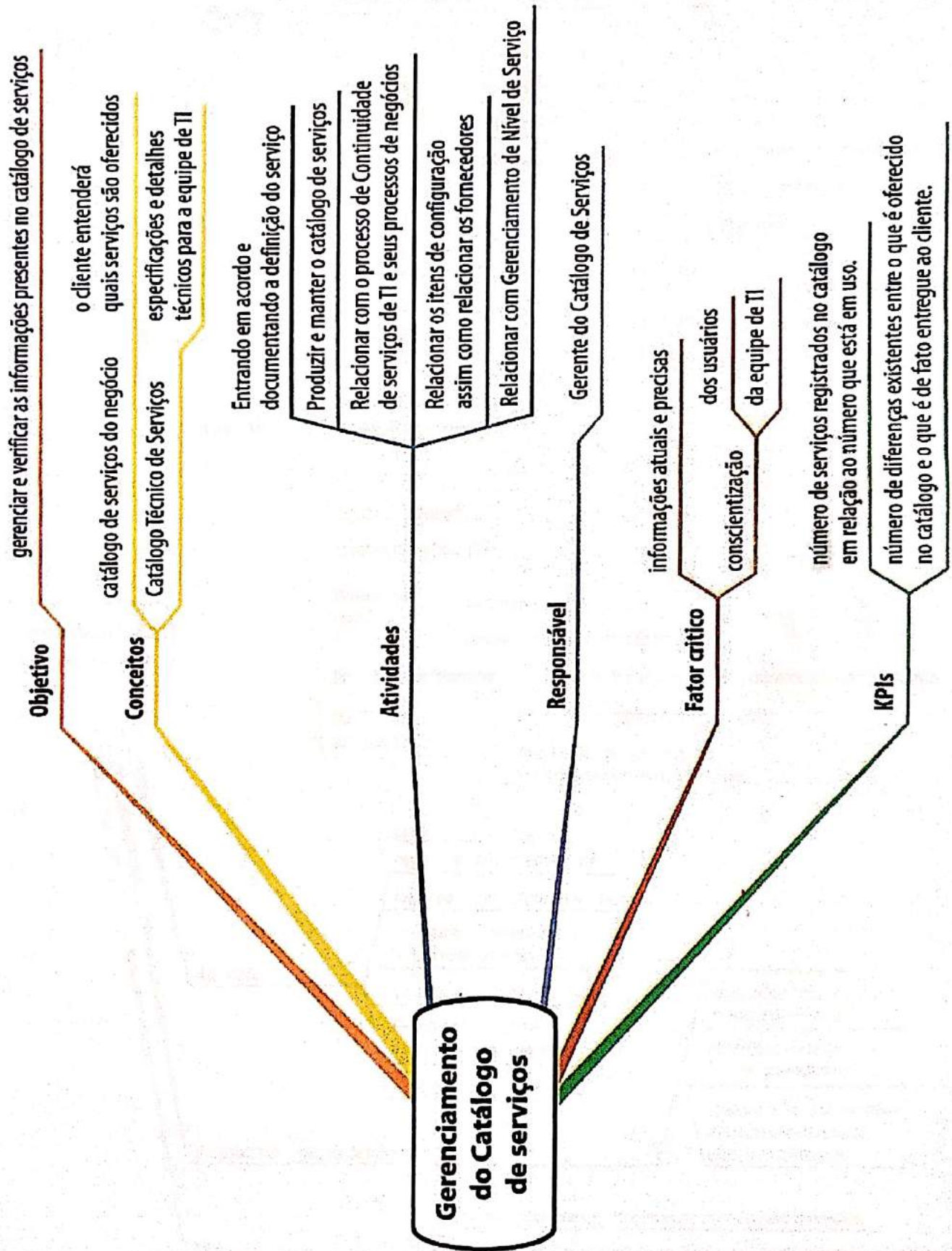
Benefício

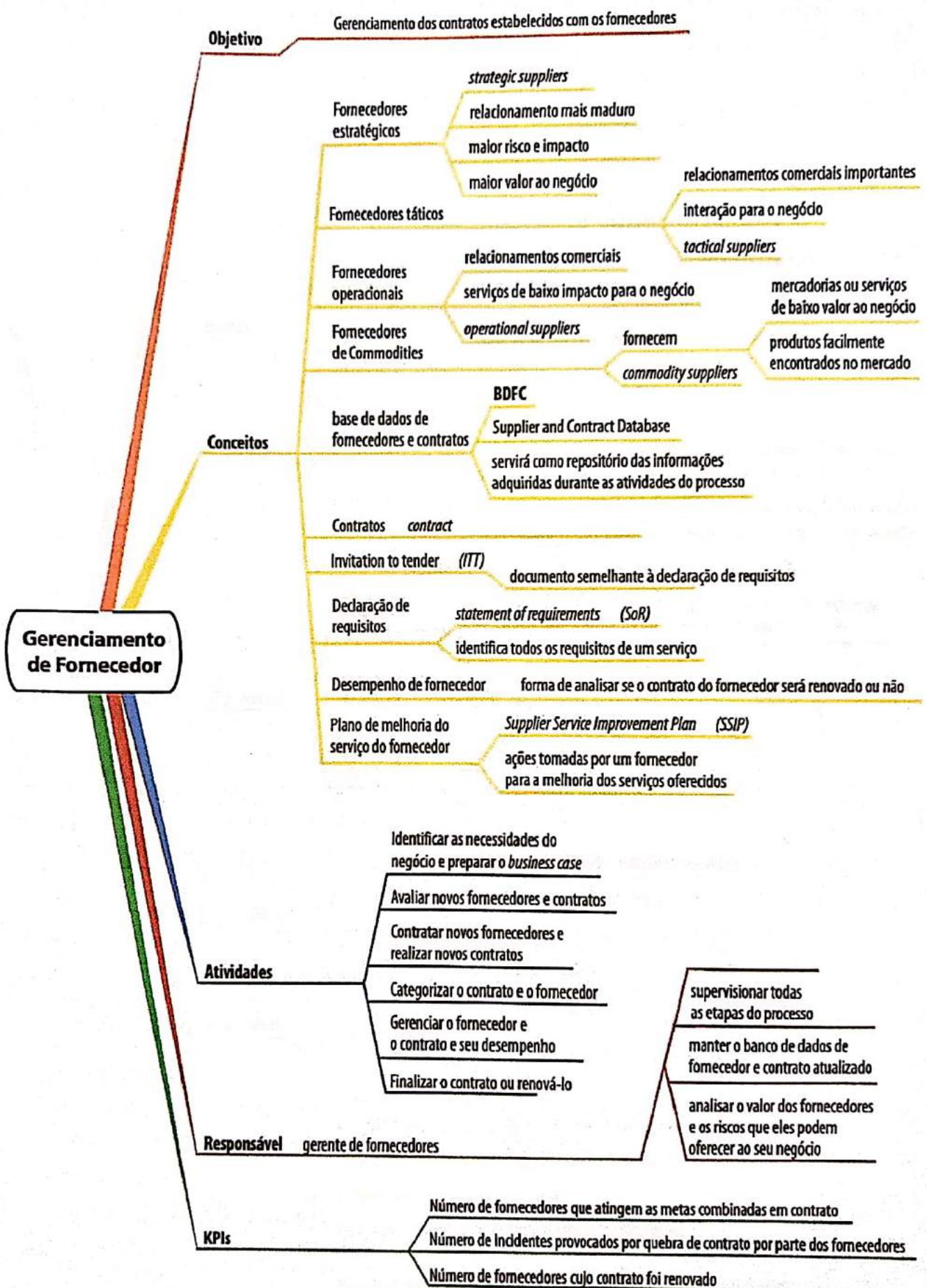
Gerente financeiro

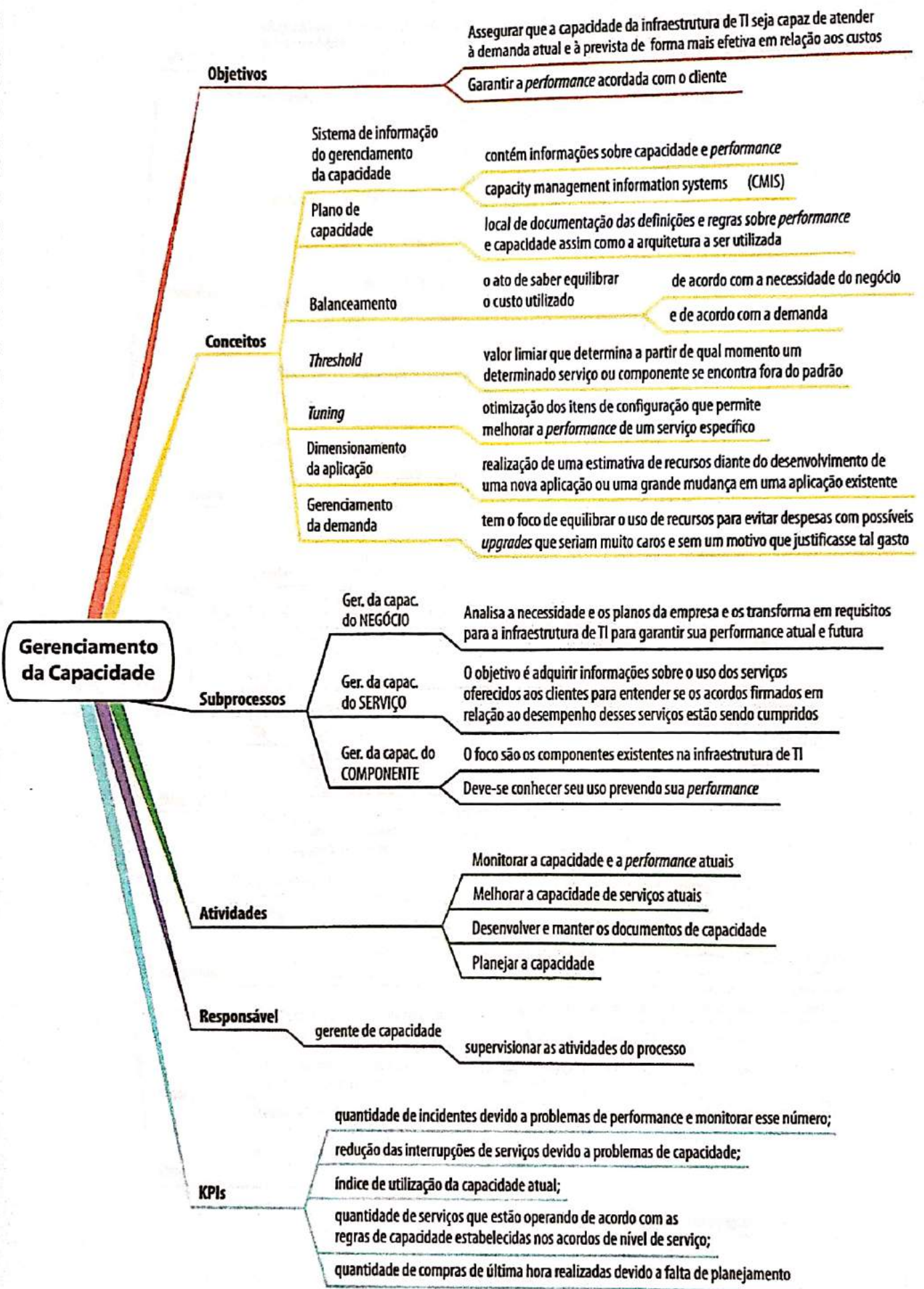


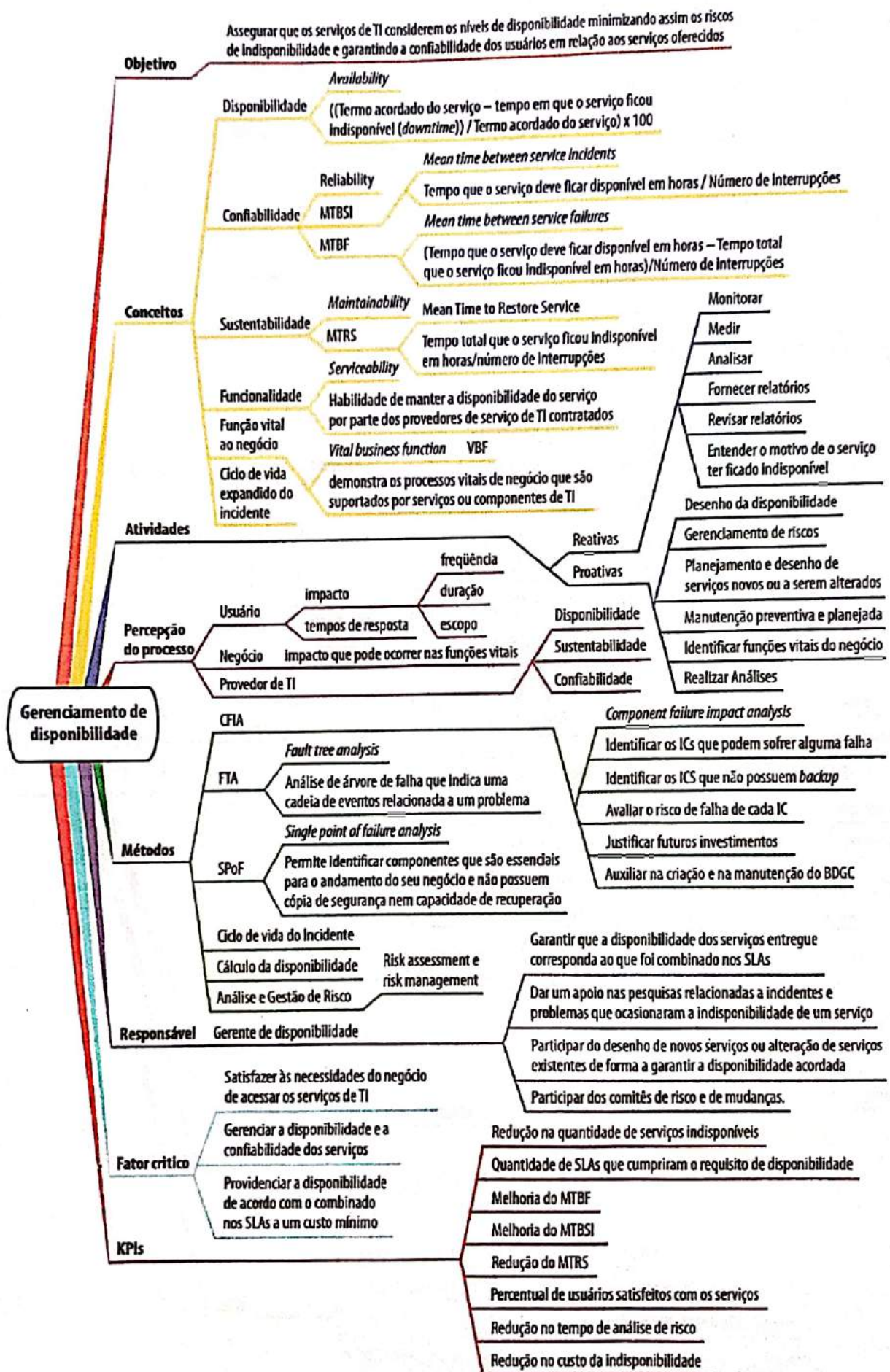


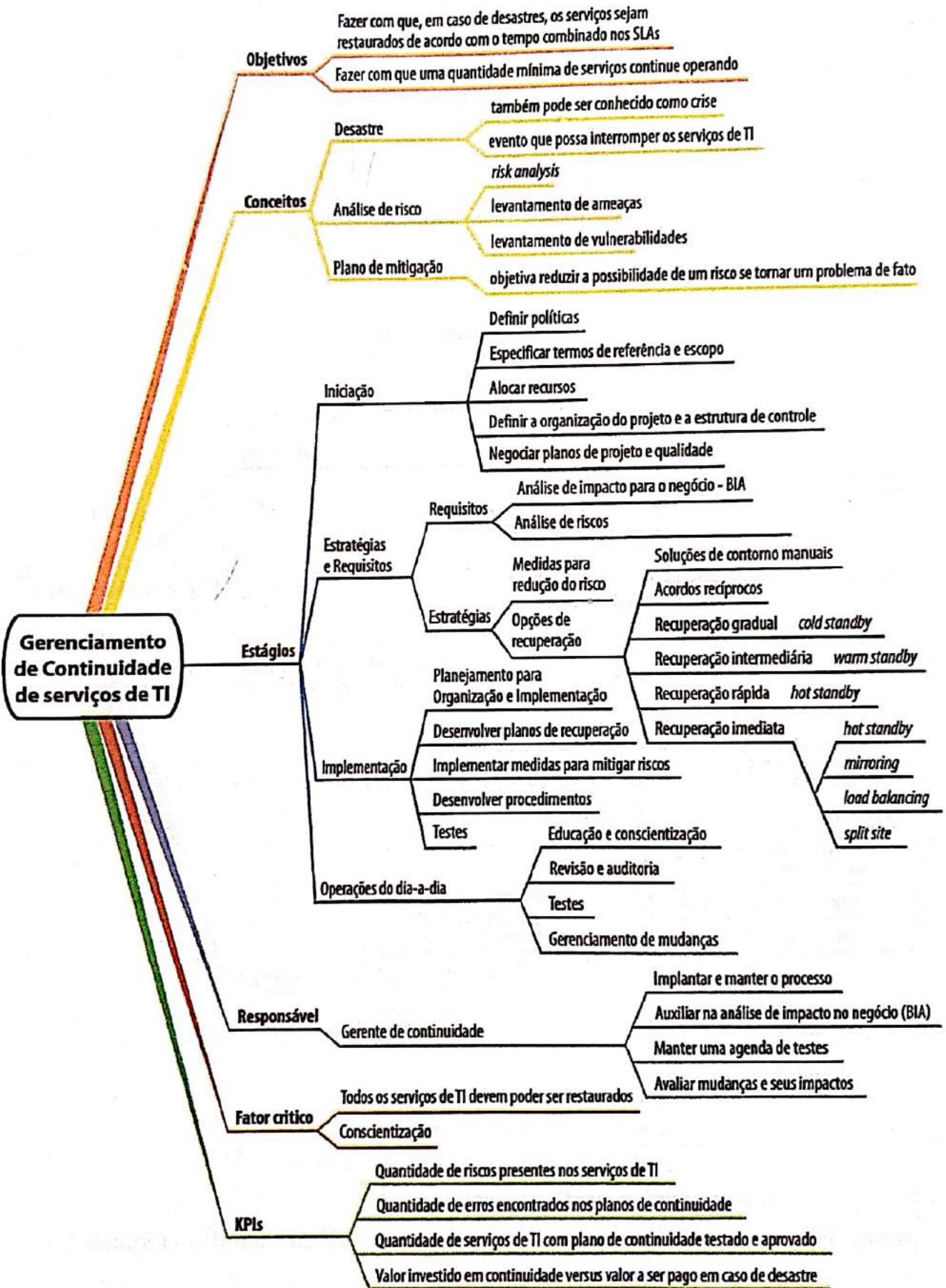
Continua o consultor:

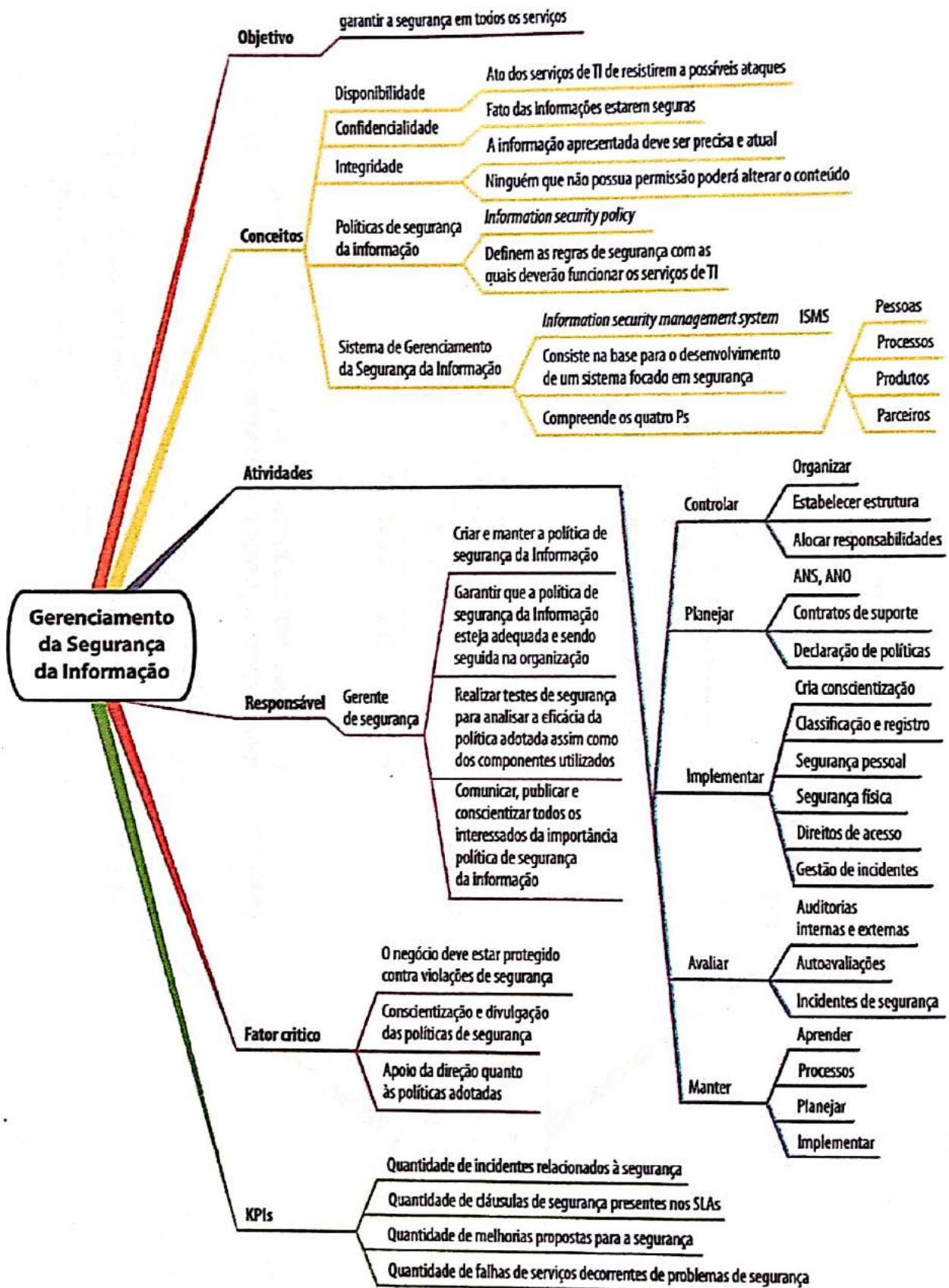




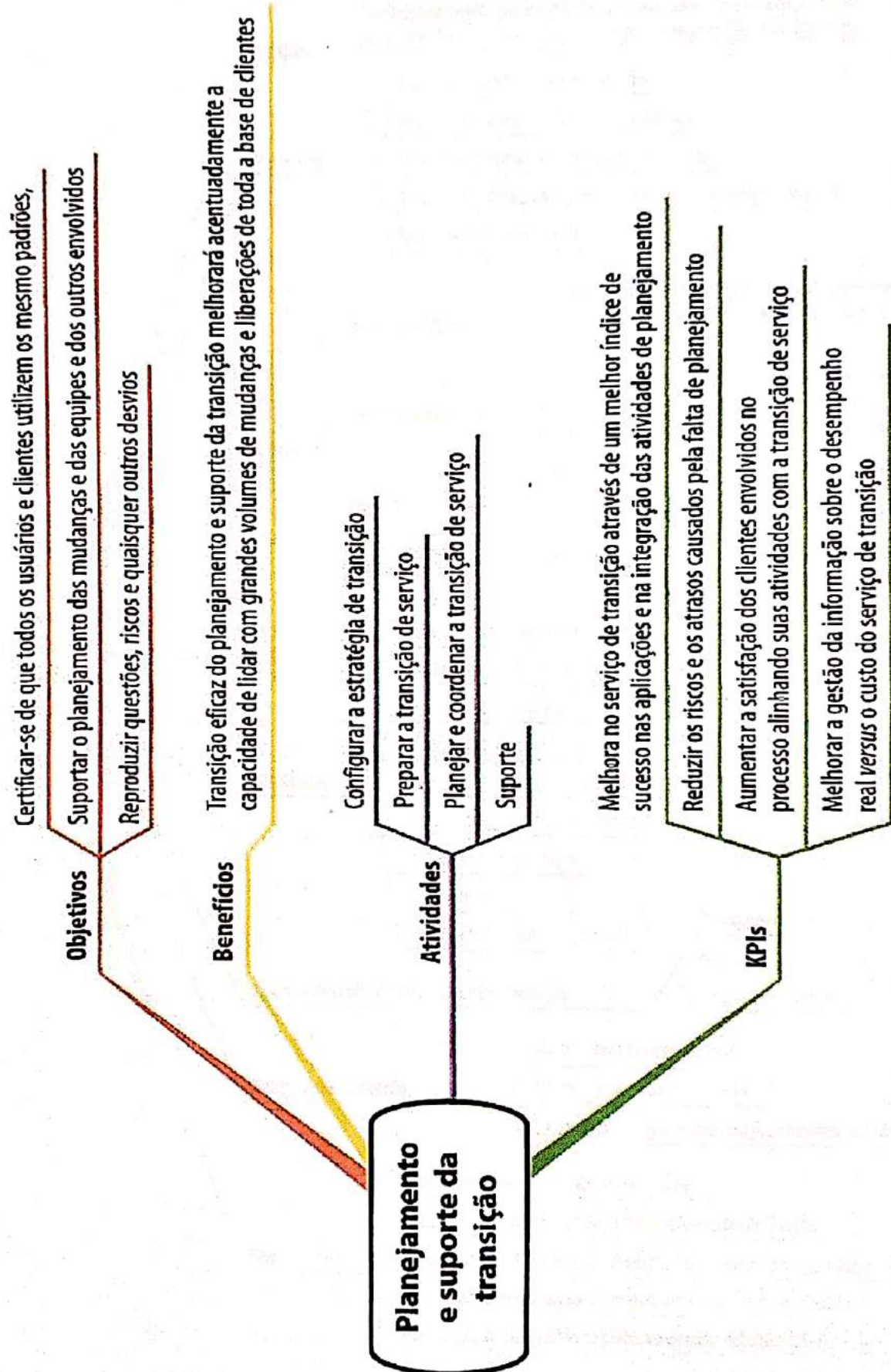


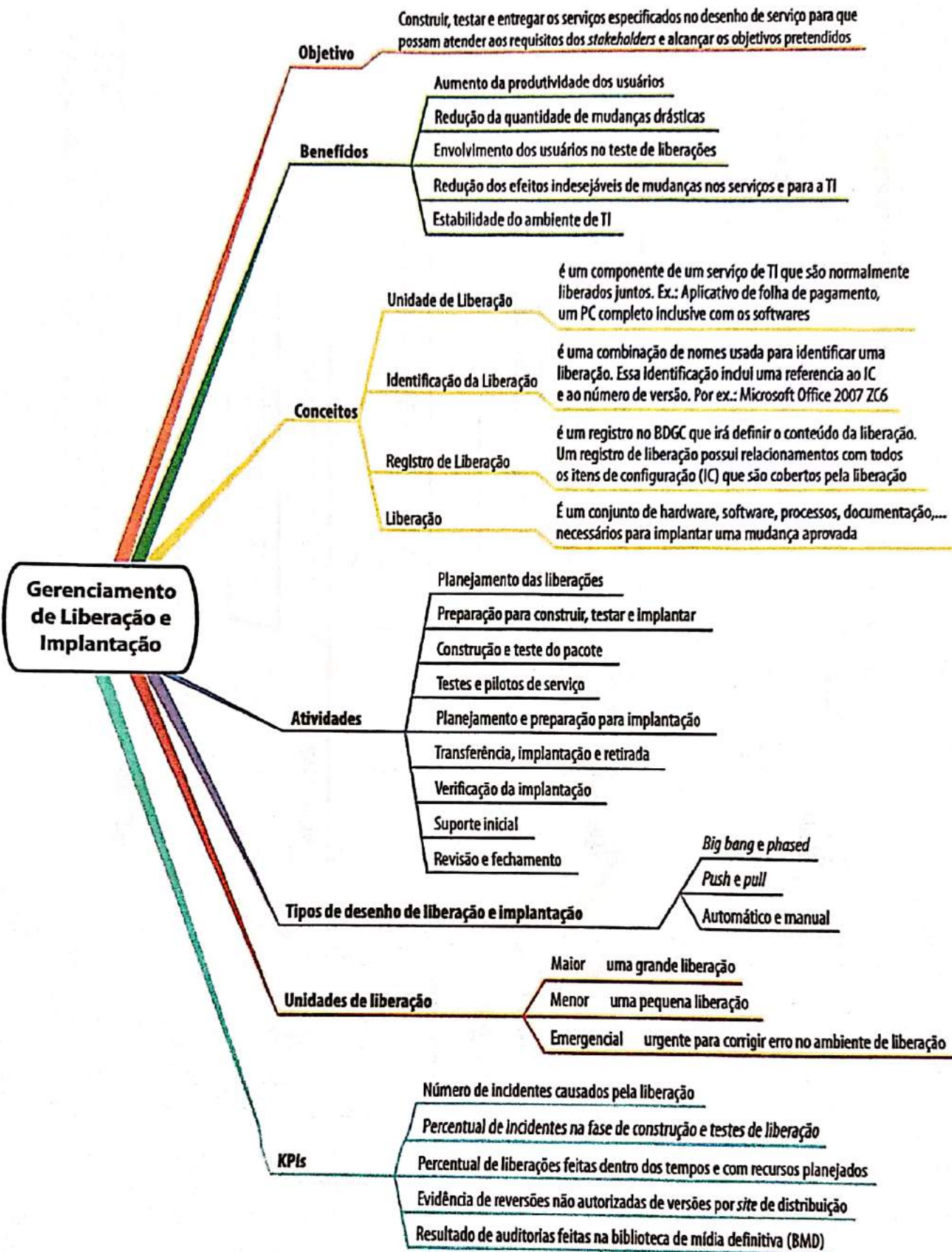


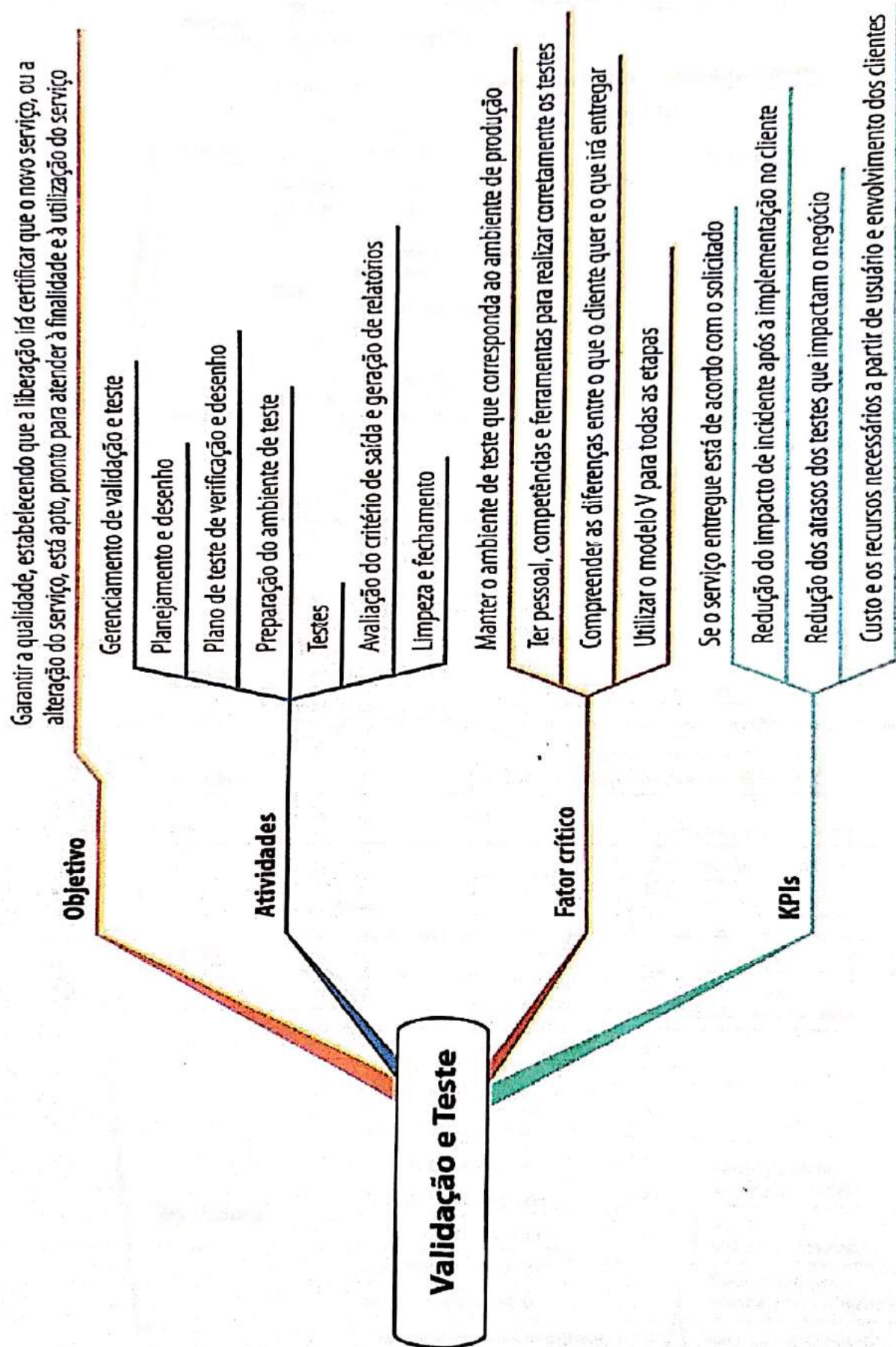


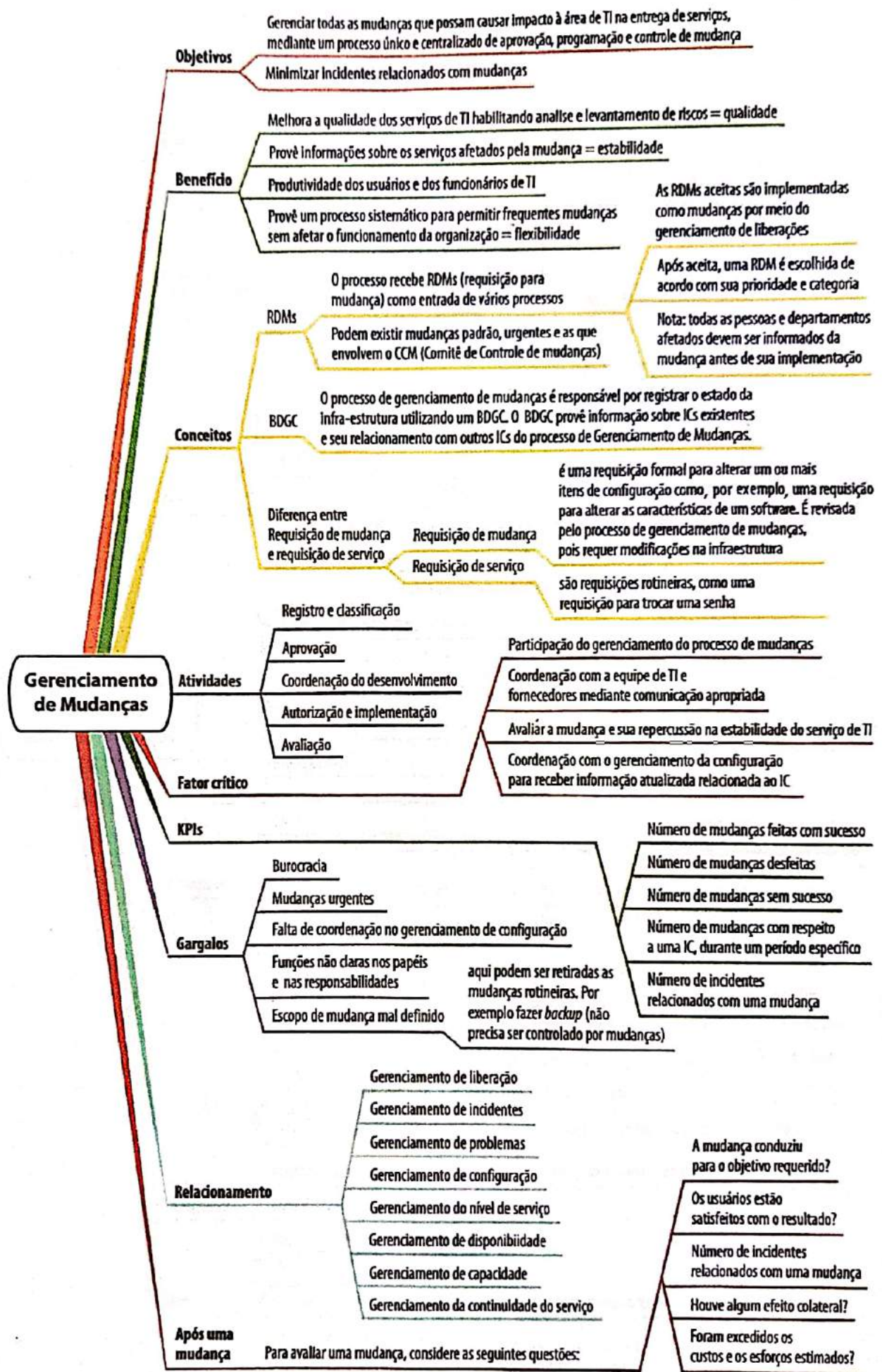


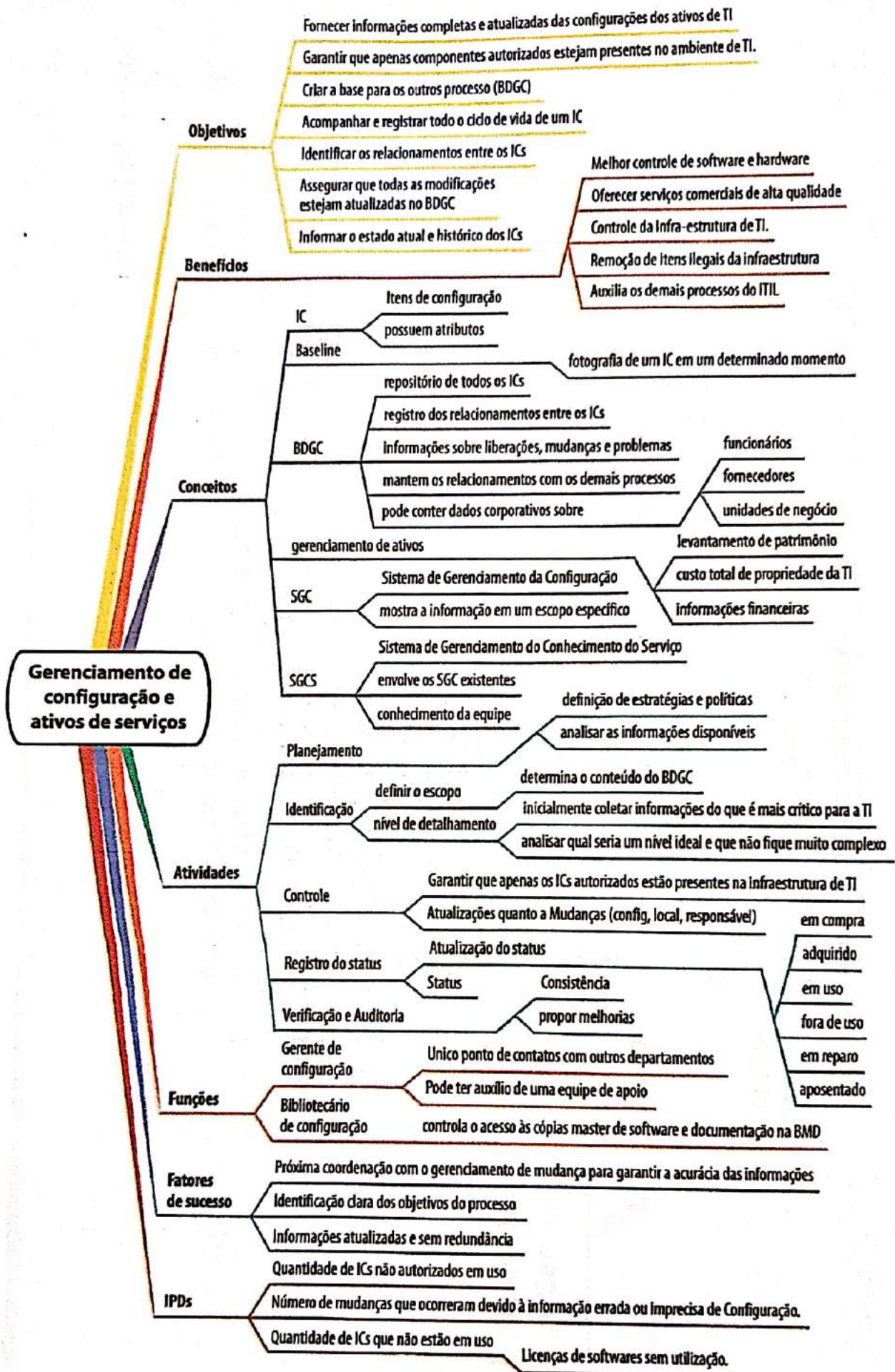
— Podemos continuar essa conversa amanhã? — pergunta Jorge. — É porque quero











Capítulo 8 – Operação de serviço

A execução e a coordenação de todas as atividades e os respectivos processos para a entrega de serviços, de maneira gerenciada, que atendam aos requisitos acordados com os clientes, isto é, conforme o acordo de nível de serviço

Administrar e gerenciar a tecnologia utilizada para suporte à entrega dos serviços

Fazer toda a monitoração de desempenho, coleta de dados e informações relacionadas às métricas acordadas de maneira ininterrupta para alimentar a melhoria de serviços continuada

Gerenciamento de incidentes

Gerenciamento de problemas

Tratamento de requisições

Gerenciamento de eventos

Gerenciamento de acesso

Gerenciamento técnico

Gerenciamento da operação de TI

Gerenciamento de aplicações

Central de serviços

Conflito 1 – manter o equilíbrio entre a visão interna da TI e a visão externa

Conflito 2 – manter o equilíbrio entre a estabilidade e a agilidade

Conflito 3 – manter o equilíbrio entre o reativo e o proativo

Conflito 4 – manter o equilíbrio entre a qualidade de serviço e o custo dos serviços

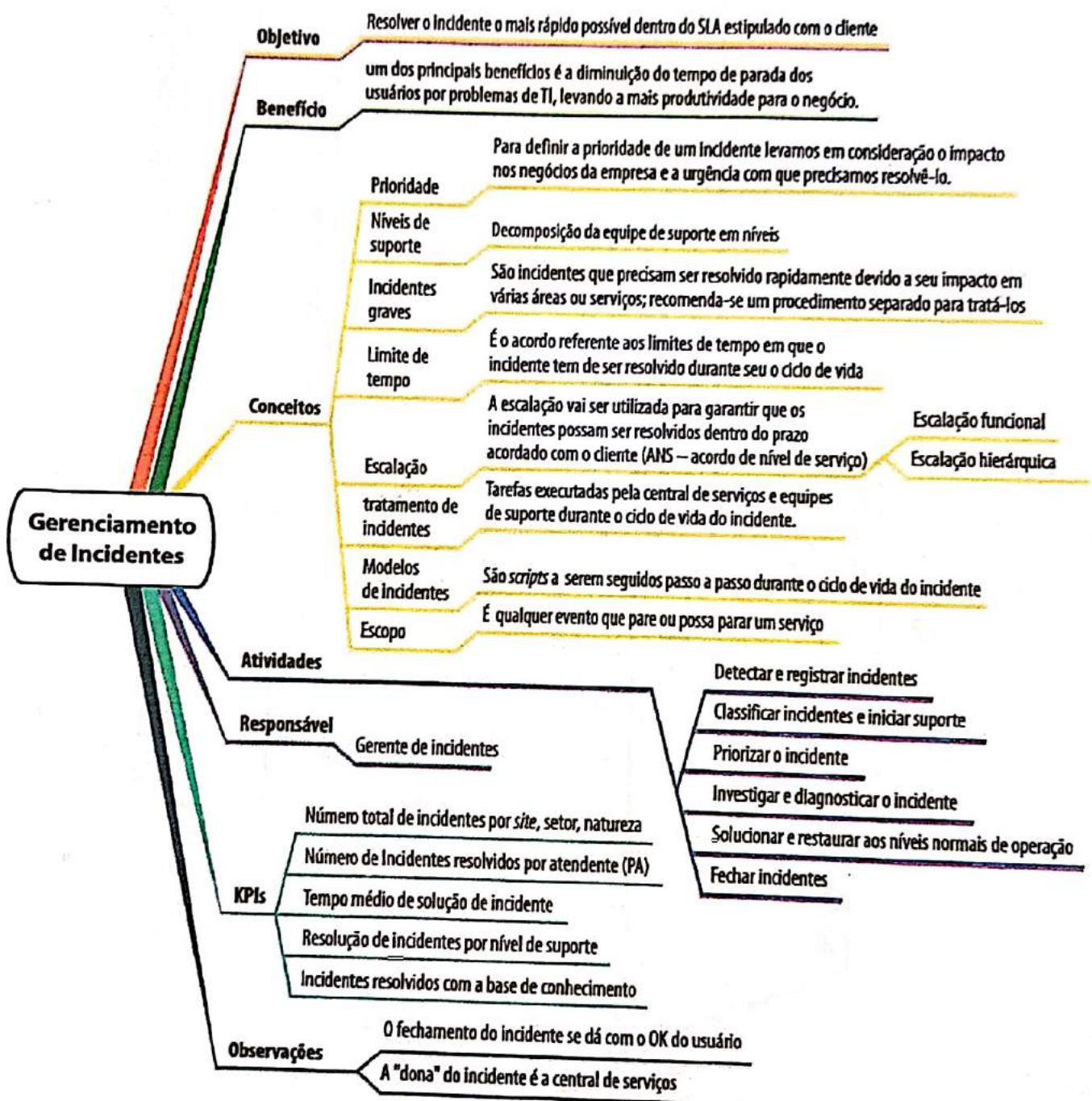
Objetivos

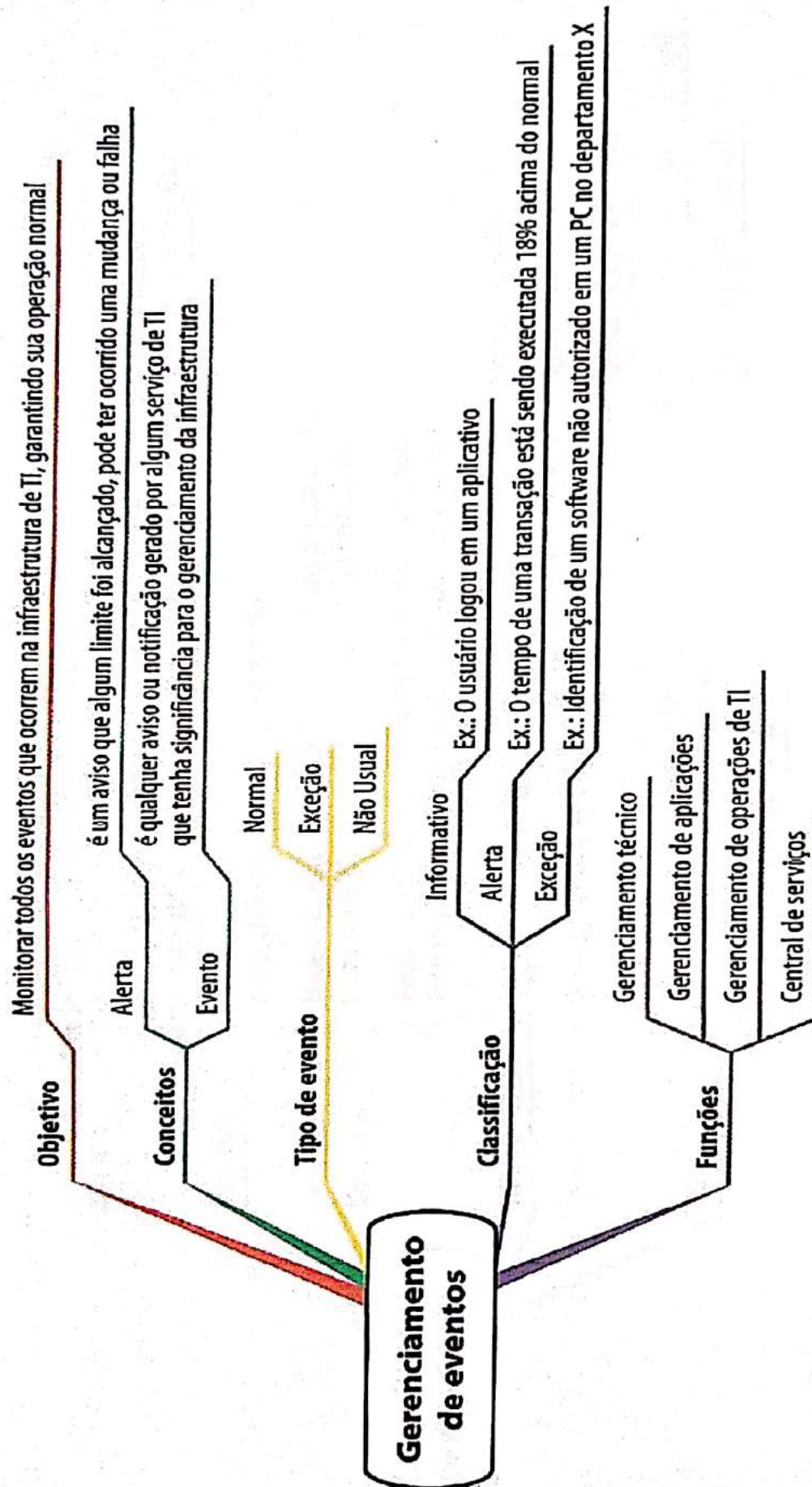
Operação de Serviço

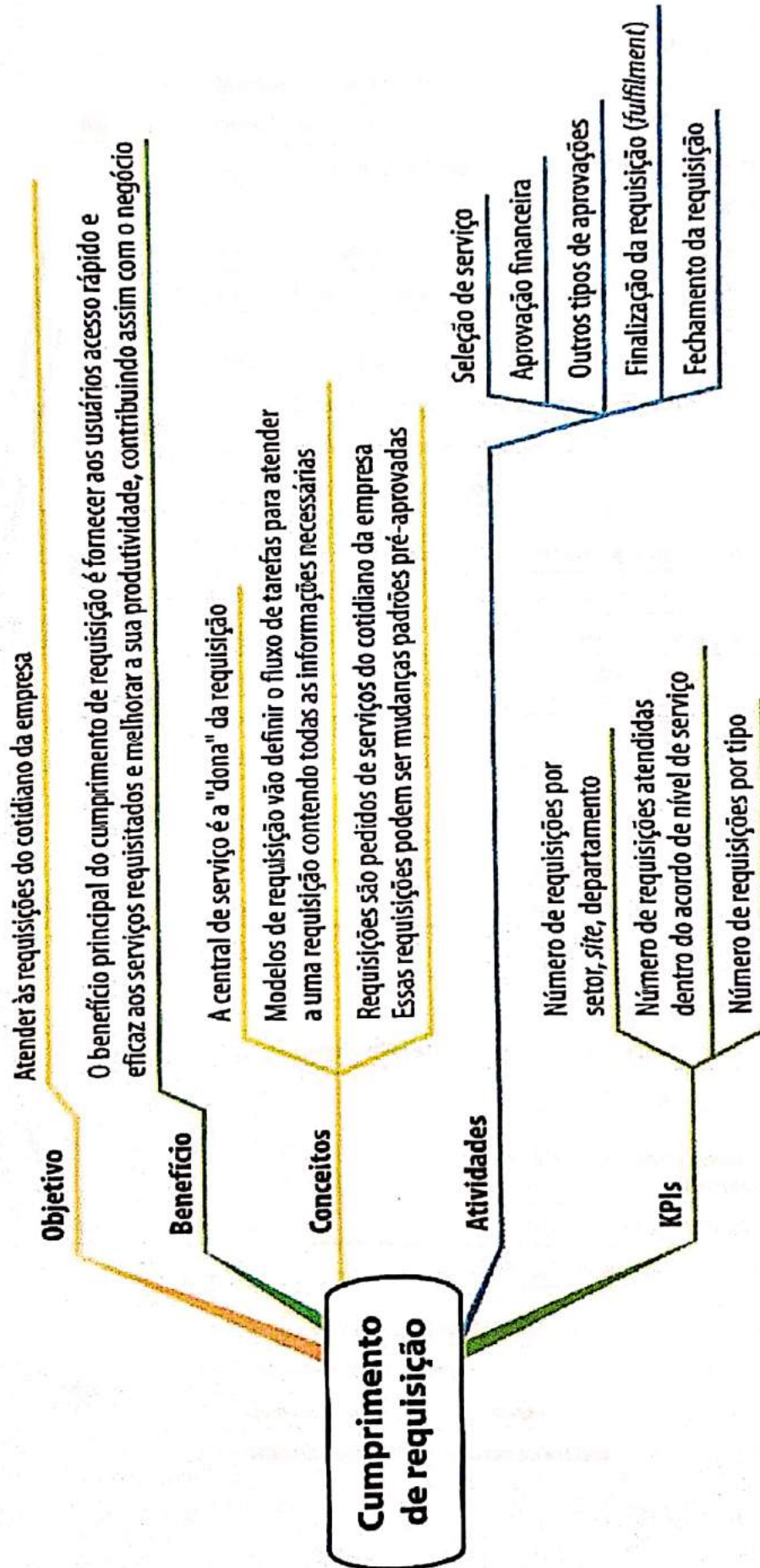
Processos

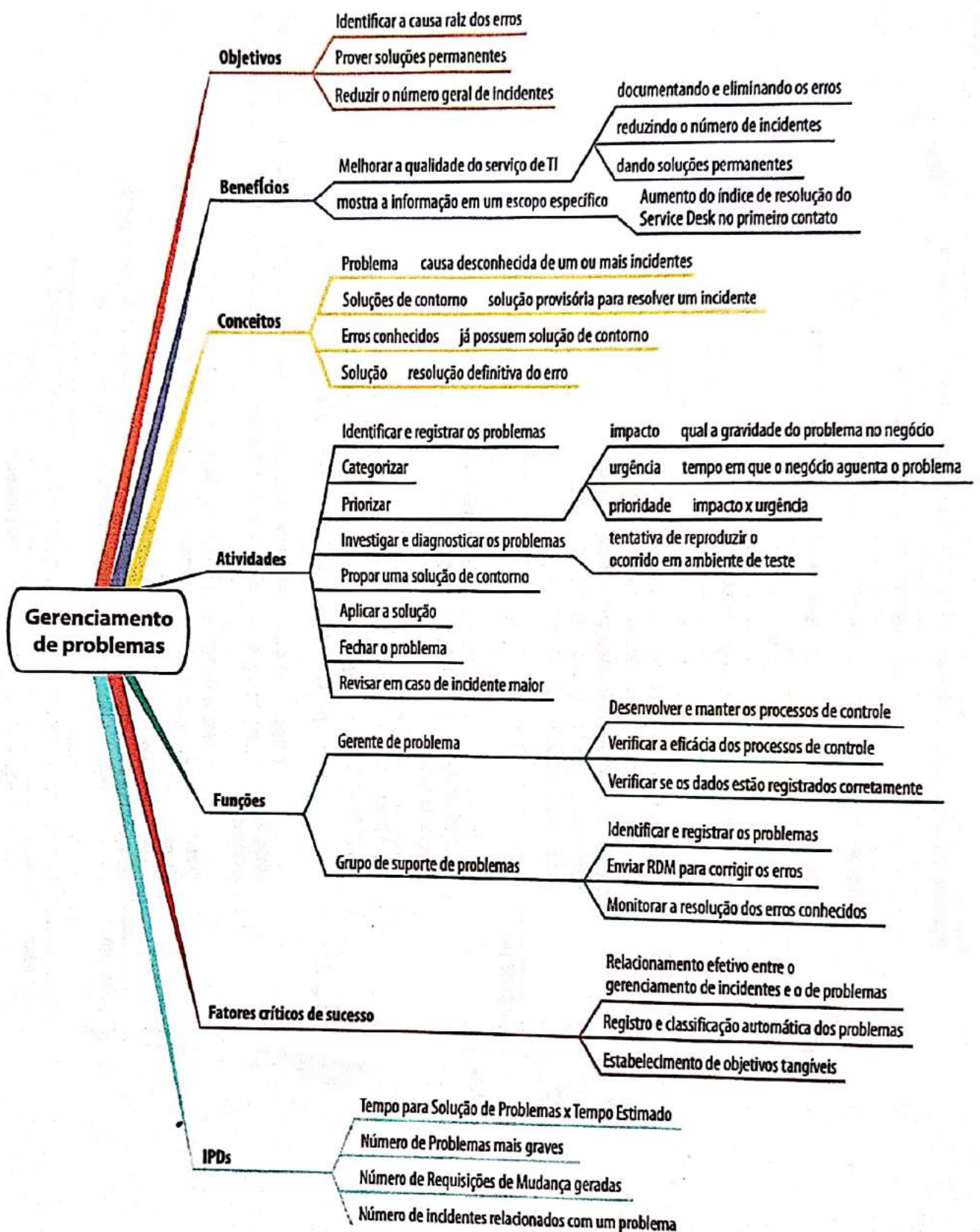
Funções

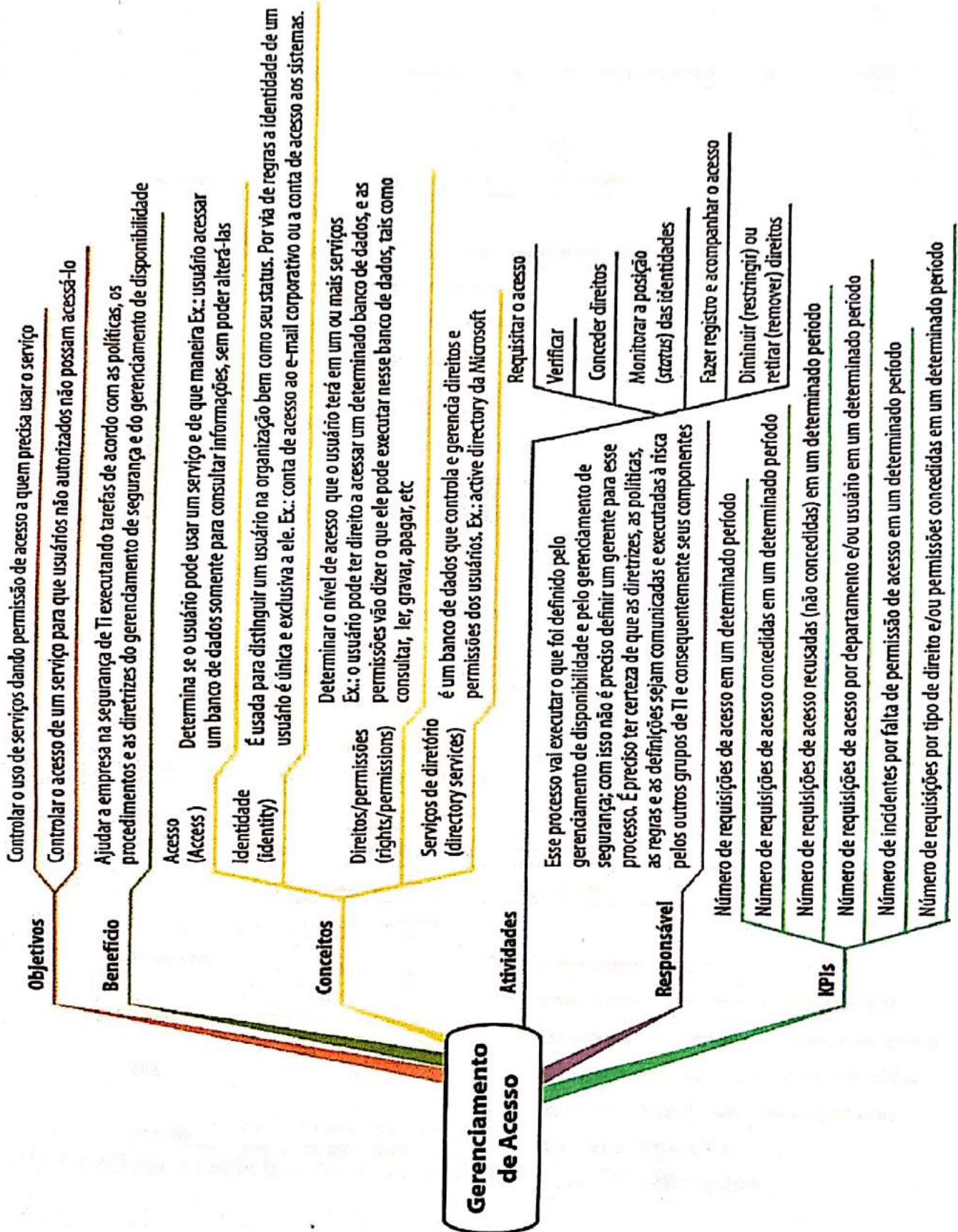
Conflitos

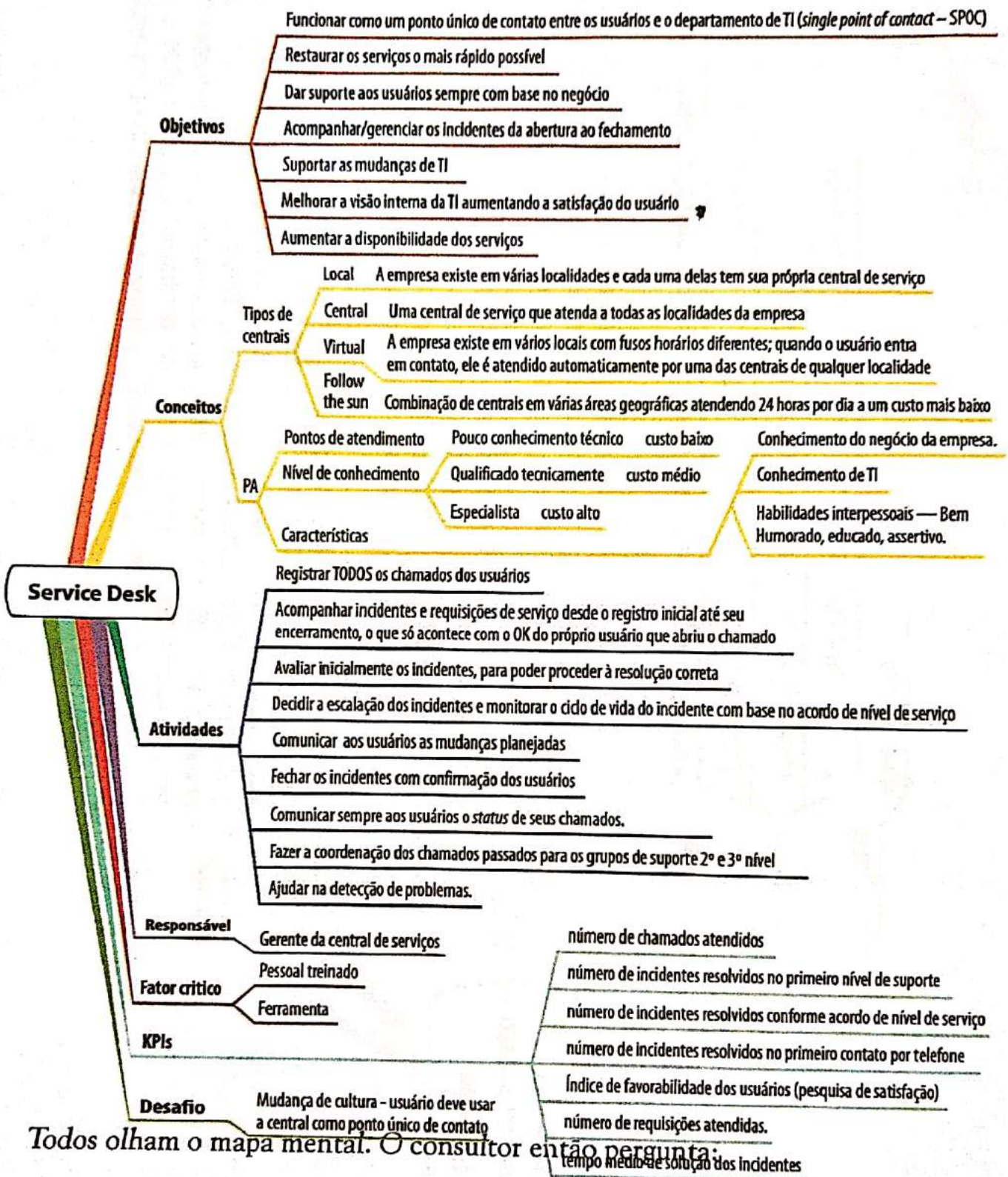












Objetivos
Dar o apoio necessário no que diz respeito a planejar, implementar e manter uma infraestrutura de TI com estabilidade e que sustente o negócio. Levar em conta uma topologia resiliente, ou seja, capaz de se adaptar às mudanças que o negócio necessita sem que haja interrupção no provimento de serviços e a um custo aceitável. Utilizar *expertise* técnica de maneira eficaz no diagnóstico e na resolução de possíveis falhas

Benefícios
Apoio técnico necessário para suportar o negócio através da manutenção do conhecimento e do provimento de recursos técnicos capacitados necessários

Papéis distintos
Manter/guardar o conhecimento
Manter e/ou guardar o conhecimento técnico e as experiências envolvidas no gerenciamento da infraestrutura de TI, assim como apoiar o ciclo de vida do serviço desde a fase de desenho até a de operação.

Prover os recursos
Prover de recursos todo o ciclo do gerenciamento do serviço de TI assim como ajudar e/ou apoiar no planejamento implantação e a manutenção da infraestrutura técnica com o intuito de suportar o negócio.

Exemplo de atividades genéricas
A contratação de skill necessário para a operação da infraestrutura de TI que não se tenha internamente,

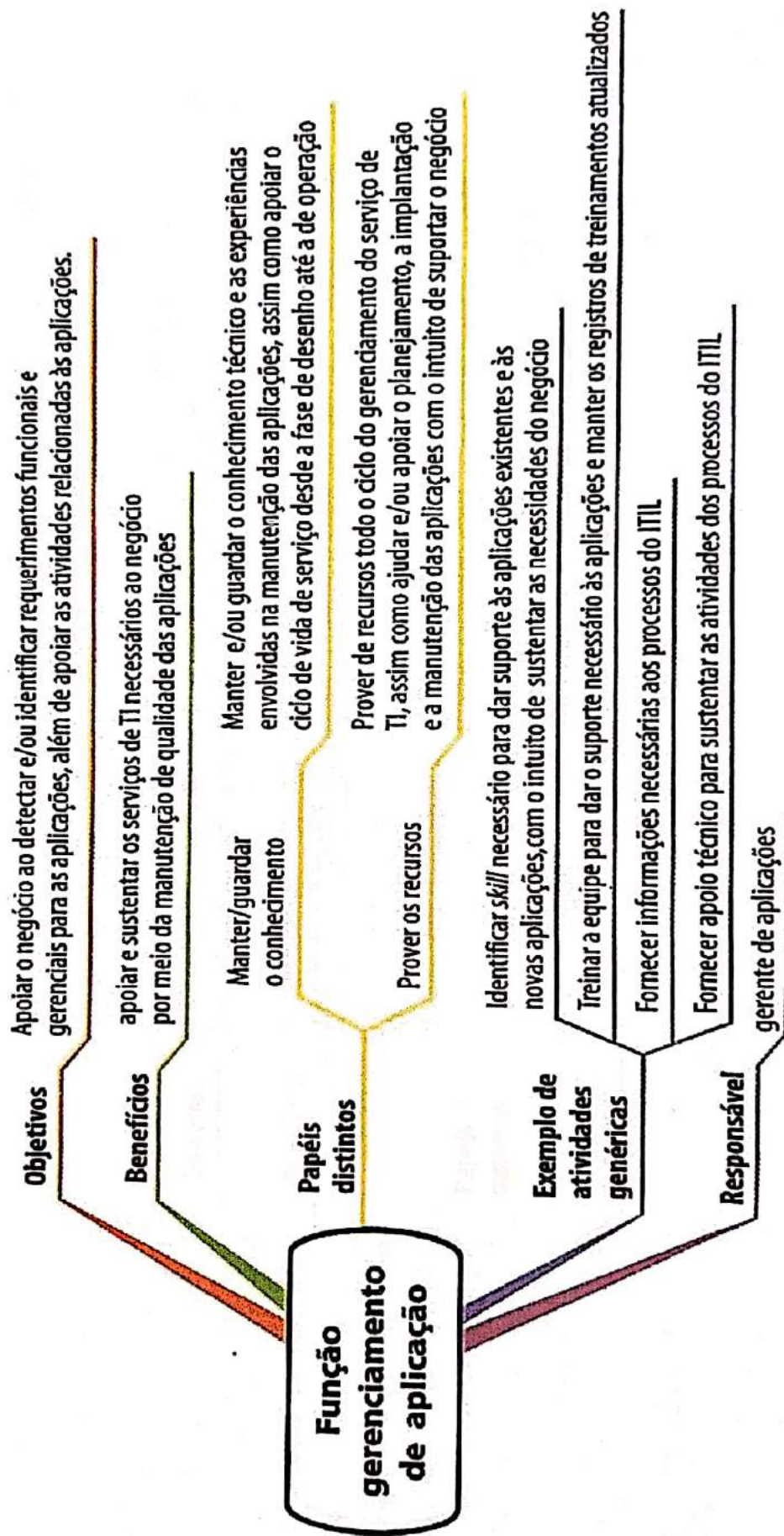
A definição de grupos técnicos vão ser necessários para a operação da infraestrutura de TI

Fornecer informações necessárias para os processos do ITIL

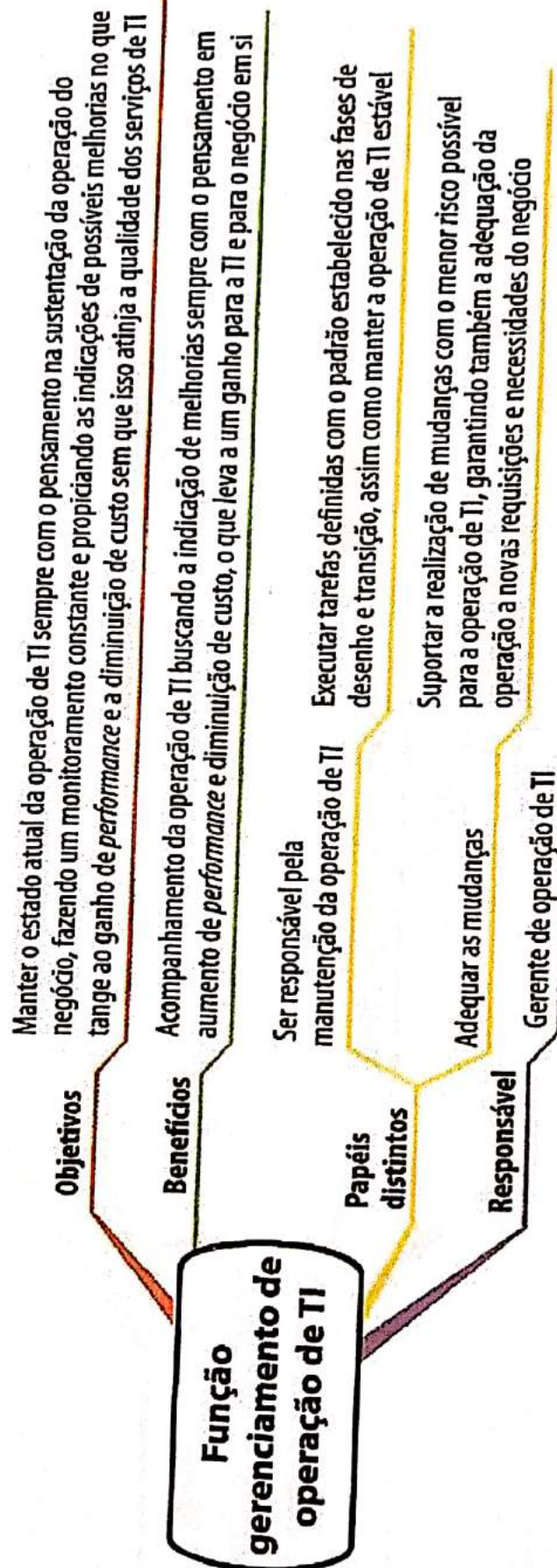
Fornecer apoio técnico para sustentar as atividades dos processos do ITIL

Responsável
Gerente técnico

Função gerenciamento técnico



Operação de TI



Mapa mental

