


ITIL – V3 (aula 8)

AGENDA:

- REVISÃO
- FERRAMENTAS
- EXAME

Revisão dos livros - ITIL

- **Incident Management**
(Gerenciamento de incidentes) –
reduzir o tempo de indisponibilidade
(downtime) dos serviços
- **Problem Management**
(Gerenciamento de problemas) –
minimizar o impacto no negócio dos
incidentes e problemas causados
pelos erros na infra-estrutura de TI e
prevenir incidentes recorrentes
desses mesmos erros

- 
- **Configuration Management (Gerenciamento de configuração) – identificar e controlar os ativos de TI e itens de configuração (CIs) existentes na organização, estabelecendo o relacionamento dos mesmos aos serviços prestados**
 - **Change Management (Gerenciamento de mudanças) – minimizar o impacto da mudança requerida para resolução do incidente ou problema, mantendo a qualidade dos serviços, bem como melhorar a operacionalização da infraestrutura**

- **Release Management (Gerenciamento de liberações) – prevenir a indisponibilidade do serviço, garantindo que as instalações de versões de hardware e software estejam seguras, autorizadas e devidamente testadas**
- **Service Level Management/SLM (Gerenciamento de Nível de Serviços) – garantir o acordo de nível de serviço (SLAs) previamente estabelecido entre o fornecedor e o cliente**

- **Financial Management for IT Service (Gerenciamento Financeiro para TI) – demonstrar ao cliente o custo real dos serviços prestados e gerenciá-los de forma profissional**
- **Availability Management (Gerenciamento de Disponibilidade) – garantir a disponibilidade e confiabilidade dos recursos de TI, a fim de assegurar a satisfação do cliente e a reputação do negócio**

- **Capacity Management (Gerenciamento de Capacidade)** – assegurar que a capacidade da infra-estrutura de TI está adequada às demandas do negócio conforme a necessidade e no tempo esperado, observando sempre o gerenciamento do custo envolvido
- **IT Service Continuity Management/ITSCM (Gerenciamento de Continuidade de Serviços)** – atender todo o processo de gerenciamento da continuidade do negócio,

CONCEITOS – NÃO ESQUECER

- PDCA
- RACI
- CICLO DE VIDA DO SERVIÇO
- VALOR DE NEGÓCIO
- SOLUÇÃO DE CONTORNO
- PAPÉIS
- DONO DO PROCESSO
- URGÊNCIA X IMPACTO X PRIORIDADE

FERRAMENTAS

“

“UM TONTO COM UMA FERRAMENTA CONTINUA SENDO UM TONTO!”

OU

“NÓS NÃO PRECISAMOS DE UM CMS !”

”

É reconhecido que o uso das ferramentas de Gerenciamento do Serviço são essenciais para o sucesso não só de todos mas também da menor implementação de processos.

É importante que a ferramenta seja utilizada para dar suporte aos processos – e não o contrário.

Requisitos de Serviços de tecnologia de operação

Exemplos dos requisitos de ferramentas Operação de Serviço (OS) incluem:

- Auto-Ajuda: Habilidade do usuário de criar e localizar Incidentes, Solicitações de Serviço e Mudanças e acessar FAQs, Erros Conhecidos, e etc.
- Fluxo de trabalho ou engenharia do processo no suporte de vários modelos
- CMS integrado para assessorar a priorização
- Descoberta/entrega/licenciamento da tecnologia
- Controle remoto
- Utilidades de diagnóstico
- Relatório
- Painéis
- Integração com o Gerenciamento de Serviço de Negócios

Ferramentas livres compatíveis com o ITIL

- **Ocomon**
- **Finalidade:** Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática
- **Descrição:** O OcoMon surgiu em Março de 2002 como projeto pessoal do programador Franque Custódio, tendo como características iniciais o cadastro, acompanhamento, controle e consulta de ocorrências de suporte e tendo como primeiro usuário o Centro Universitário La Salle (UNILASALLE). A partir de então, o sistema foi assumido pelo Analista de Suporte Flávio Ribeiro que adotou a ferramenta e desde então a tem aperfeiçoado e implementado diversas características buscando atender a questões de ordem prática, operacional e gerencial de áreas de suporte técnico como Helpdesks e Service Desks.
- **Requisitos:** PHP 5 + MySql 5 + Apache
- **Site:** <http://ocomonphp.sourceforge.net/>

Ferramentas livres compatíveis com o ITIL

- **OTRS**

- **Finalidade: Sistema de Atendimento.**
- **Descrição: O OTRS é um sistema de requerimento de tickets open source (também conhecido como Sistema de Atendimento). Ele tem diversas características para permitir para que departamentos de suporte, vendas, TI helpdesk etc reajam prontamente aos pedidos. Há muitas características para gerenciar e-mails e telefonemas.**
- **Requisitos: PHP 5 + MySql 5 + Apache**
- **Site: <http://otrs.org/>**

Ferramentas livres compatíveis com o ITIL

- **CACIC**

- **Finalidade:** Sistema de inventário de hardware e software.
- **Descrição:** O Cacic é capaz de fornecer um diagnóstico preciso do parque computacional e disponibilizar informações como o número de equipamentos e sua distribuição nos mais diversos órgãos, os tipos de softwares utilizados e licenciados, configurações de hardware, entre outras. Também pode fornecer informações patrimoniais e a localização física dos equipamentos, ampliando o controle do parque computacional e a segurança na rede. Por fim, serve para reforçar a política de instalação de software e licenças.
- **Requisitos:** Php, Perl, Python, Delphi
- **Site:** http://www.softwarepublico.gov.br/spb/ver-comunidade?community_id=3585

Ferramentas livres compatíveis com o ITIL

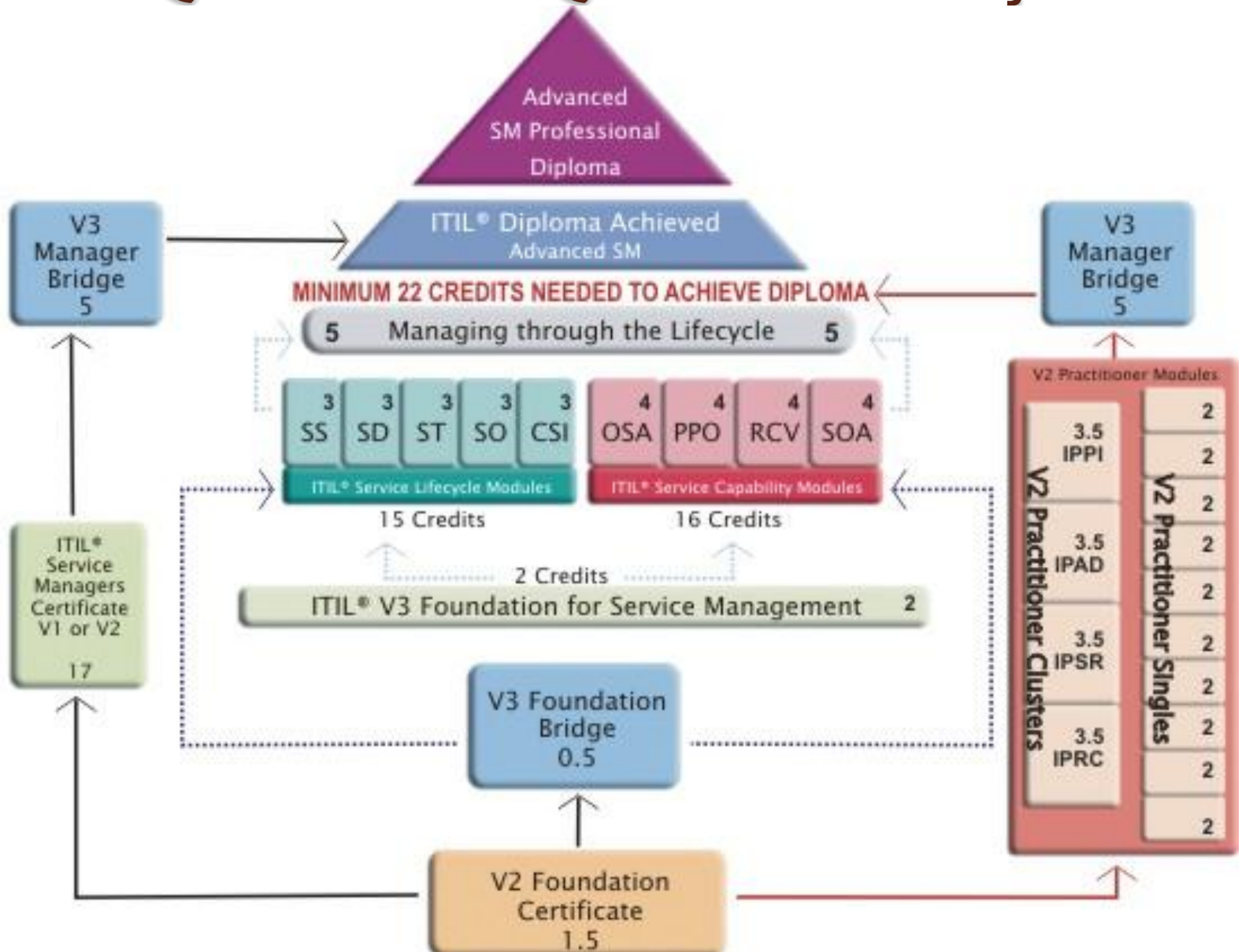
- **MantisBT**
- **Finalidade: Sistema de Atendimento.**
- **Descrição: É um sistema free de service-desk, escrito em PHP. Ele trabalha com MySQL, MS SQL e PostgreSQL e um servidor Web qualquer. É compatível com Windows, Linux, Mac OS, OS/2 e outros. Praticamente todos os web browsers podem ser usados como cliente. O MantisBT integra-se com o dotProject, reconhecendo projetos existentes e permitindo abertura de chamados relativos a eles. A exemplo do dotProject, pode trabalhar com o protocolo IDap, reconhecendo serviços de diretório como o OpenLdap e o Microsoft AD.**
- **Requisitos: Php, Web Server, Banco de dados (MySQL, MS SQL ou PostgreSQL).**
- **Site: <http://www.mantisbt.org/>**

Ferramentas livres compatíveis com o ITIL

- **RT: Request Tracker**
- **Finalidade: Sistema de Atendimento.**
- **Descrição: RT é um sistema de atendimentos que permite a um grupo de pessoas gerenciar tarefas, assuntos e pedidos solicitados por uma comunidade de usuários, de modo inteligente e eficiente. A plataforma está em desenvolvimento desde 1996 e é usada por administradores, equipes de atendimento ao usuário e gerentes de TI em milhares de sites no planeta.**

- **O sistema é escrito em Perl. É portátil, escalável, independe de sistema operacional e facilita a colaboração entre organizações, tornando fácil o atendimento a clientes. O RT gerencia tarefas como identificação, priorização, atribuição, resolução e notificação. Essas tarefas são requeridas por aplicações críticas como gerência de projetos, help desk, centros de controle de redes, CRM e desenvolvimento de software. O RT é usado pelas 100 maiores empresas da revista Fortune, governo, instituições educacionais e desenvolvedores no mundo todo.**
- **Requisitos: Php, Web Server, Banco de dados (MySQL, PostgreSQL, Oracle).**
- **Site: <http://bestpractical.com/rt/>**

ESQUEMA - QUALIFICAÇÃO



- http://www.tiexames.com.br/ITIL3_esquema_certificacao.php
- <http://www.comexito.com.br/cursos/itil-v3-fundamentos-gerenciamento-de-servicos-ti.asp>



Destaques Principais

- Objetivo: Conseguir o certificado de ITIL Foundation no Gerenciamento de Serviço de TI
- Tipo de questão: Múltipla escolha
- Número de questões: 40
- Duração: Uma hora
- Material de referência: Nenhum
- Porcentagem para aprovação: 65% (26 questões corretas)
- Supervisionado: Sim
- Marca negativa: Não



Questões:

Vêm com quatro alternativas: a, b, c, e d.

Apresentam combinações múltiplas, e você pode precisar escolher entre: a) apenas 1, b) apenas 2, c) nenhuma das acima, ou d) todas as acima.

Incluem qualificadores como NÃO ou MELHOR.


Cobrem todos os aspectos do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviço e conjunto de melhores práticas.

Perguntam sobre definições de terminologia, por exemplo, RACI.

Contrastam entre termos, por exemplo, Incidentes e Problemas.

Perguntam sobre processos ou objetivos do módulo do Ciclo de Vida.

Não contém truques, mas apresentam uma boa avaliação do conhecimento do nível foundation do ITIL v3.



Leia as questões com cuidado!

- Haverá qualificadores como NÃO e MELHOR.

Elimine a resposta obviamente incorreta.

- Normalmente, pelo menos duas respostas podem ser rapidamente eliminadas entre as escolhas.

Quando tiver dúvidas, escolha a resposta que se encaixa melhor.

- Algumas respostas podem realmente ser válidas; entretanto, os examinadores estão procurando pela resposta que mais se encaixa às melhores práticas do ITIL como resposta correta.

Quando continuar em dúvida, adivinhe!

- Você não irá perder pontos por colocar a resposta errada.

Use a sua teoria do ITIL para responder corretamente a questão.

- Cuidado para que a sua experiência não entre no caminho da teoria esperada do ITIL.



Se você estiver preso a uma pergunta, deixe-a e continue na próxima.

- Ao fazer o exame, você vai pegando o ritmo da estrutura e linguagem das questões.

