



Gerenciamento de serviços de TI terceirizados usando ITIL e ITSM

Boletim técnico



Sumário

Resumo executivo2
A oportunidade do Gerenciamento de Serviços de TI2
ITIL e ITSM3
Como as empresas estão usando o ITSM3
Como a terceirização pode ajudar4
Colocando as melhores práticas para funcionar5
Como a HP pode ajudar6
Principais diferenciais da HP8
Passos iniciais8

“A HP é a especialista em ITSM e ITIL da indústria—que todos estão tentando alcançar.”

—Dennis Drogseth, vice-presidente,
Enterprise Management Associates

Resumo executivo

Em todo o mundo, as empresas estão usando os princípios do ITSM (Gerenciamento dos serviços de TI) e da ITIL (Biblioteca da infra-estrutura de TI) para aperfeiçoar o gerenciamento e o controle de seus processos internos e terceirizados. Em sua busca para acentuar a qualidade de suas operações de TI com a ITIL e o ITSM, muitas organizações estão considerando a terceirização dos provedores de serviços. Estas organizações reconhecem a oportunidade de alavancar os recursos, a experiência e a eficiência inerentes de um provedor de serviços de terceirização para ajudá-los a implementar e gerenciar processos eficazes de ITIL.

Se sua organização está começando a trilhar este caminho, você irá desejar buscar um provedor de serviços que pode colocar as melhores práticas de ITIL para funcionar em soluções integradas que aprimorem seus processos de TI e estimulem a eficiência operacional em toda a sua empresa. Para ajudá-lo a fazer esta transformação, as melhores práticas de ITSM de um provedor de serviços podem contribuir para gerenciar melhor o planejamento associado, a ampla gama de recursos humanos e técnicos, as comprovadas metodologias, e a capacidade de personalizar serviços ou soluções.

Muitos provedores de serviço estão usando a ITIL para gerenciar suas próprias operações de TI, help desks e centros de dados. É importante para estes mesmos provedores de serviços serem capazes de demonstrar a forma como melhoraram a qualidade e eficiência de suas próprias operações e a forma como detêm a capacidade de ajudá-lo a definir seus processos para o fornecimento aprimorado. Este documento técnico pode ajudá-lo a identificar um provedor de serviço que pode colocar as melhores práticas de ITIL para funcionar em soluções integradas que aprimoram seus processos de TI e estimulam a eficiência operacional em toda a sua empresa.

A oportunidade do Gerenciamento de Serviços de TI

Os serviços de TI são críticos para o sucesso das iniciativas de negócios de hoje. Considerando esta realidade, as empresas estão cada vez mais buscando transformar a TI de um provedor de tecnologia em um provedor de serviços de TI confiáveis, flexíveis e acessíveis.

Este nível de transformação de TI pode ser obtido hoje, porém demanda mudanças significativas que ocorrem associadas a riscos inerentes. Como sempre, uma mudança tão fundamental traz à baila muitas perguntas para uma organização. Entre elas: *Como nossa empresa pode transformar com segurança nossa organização de TI em uma operação orientada a serviços? Por onde começamos? E como podemos saber se estamos tendo sucesso?*

Para muitas empresas em crescimento, a resposta reside no Modelo de Referência de Gerenciamento de Serviços de TI HP (ou simplesmente ITSM) e seu material de apoio extenso. O ITSM começa utilizando as melhores práticas descritas na Biblioteca da infra-estrutura de TI (ITIL) e, em seguida, leva esse conhecimento para o próximo estágio na jornada da implementação. O impulso para implementar os padrões de ITSM conta com intensidade igual. Em todo o mundo, empresas em crescimento estão suportando e patrocinando organizações dedicadas a transformações do ITSM.

Para muitas empresas, historicamente o foco do ITSM foi centrado nos aplicativos. Entretanto, agora as coisas estão mudando com as empresas adotando uma abordagem de serviços em relação ao ITSM. Hoje, as soluções integradas nas estruturas de ITSM podem abranger recursos integrados para o gerenciamento de ativos, service desk consolidado, gerenciamento da configuração, gerenciamento de identidade, gerenciamento de aplicativos, e gerenciamento consolidado de eventos e desempenho. A automação das interações dessas ferramentas de gerenciamento ajuda a sua organização a reduzir os custos e riscos, ao mesmo tempo que amplia o alcance de sua equipe de TI.

ITIL e ITSM

O ITSM direciona o foco para a prestação e o suporte aos serviços de TI que são apropriados aos requisitos de negócios da organização. Ele obtém isto alavancando as melhores práticas com base em ITIL que promovem a eficácia e a eficiência nos negócios.

A ITIL é um conjunto das melhores práticas que usa um conjunto de terminologias padrão de TI desenvolvidas pela CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency) do Reino Unido na década de 80 para aprimorar os processos para suporte e entrega da infra-estrutura de TI. Estas melhores práticas se baseiam em uma abordagem orientada a processos. Os padrões de ITIL são projetados para permitir a melhor qualidade de entrega das operações de TI e melhor produtividade das operações de TI.

A descrição das melhores práticas da ITIL é aprimorada e expandida conforme o Modelo de Referência de ITSM da HP. O ITSM usa o extenso material de apoio a fim de implementar com mais plenitude estas melhores práticas. O ITSM se baseia nos padrões e terminologia da ITIL, porém é muito mais abrangente. O ITSM combina serviços, software, pessoas e metodologias padrão projetados para aprimorar a qualidade dos serviços da TI.

Em última análise, o ITSM oferece uma estrutura para integrar pessoas, processo e tecnologia para aumentar a capacidade da TI ao mesmo tempo que reduz os custos, atenua os riscos e aprimora o alinhamento entre negócios e TI. Com base nas melhores práticas da ITIL, as ofertas abrangentes da HP com base em ITSM fornecem ferramentas e serviços para permitir, automatizar e reforçar processos padronizados em todo o seu ambiente de TI.

Como as empresas estão usando o ITSM

Em todo o mundo, muitas empresas estão usando os princípios do ITSM e da ITIL para aperfeiçoar o gerenciamento e o controle de seus processos internos e terceirizados. Os executivos de TI que cultivaram uma perspectiva mais ampla de negócios e TI entendem que para obter a agilidade em TI e a excelência operacional eles precisam fazer mais do que apenas cortar custos. Eles precisam transformar a TI para que possa focar no gerenciamento dos serviços e não na tecnologia, nos clientes em vez dos usuários, e na integração de pessoas, processos e tecnologia. Eles entendem que esta transformação requer uma abordagem orientada a processos para entregar e oferecer suporte aos serviços de TI.

Ao mesmo tempo, os departamentos de TI devem reavaliar suas competências básicas, alterando-as para possibilitar a entrega de novos serviços e fazer com que estes novos serviços sejam mais diretamente alinhados às necessidades de negócios. Se sua organização estiver neste caminho, o processo pode demandar a reformulação e a reestruturação de serviços e suporte subjacente para posicionar você no futuro. Resumindo, a transformação de uma organização de TI em um provedor de serviços requer que uma organização de TI da empresa repense sua missão.

A partir de uma perspectiva de cliente interno, a transformação de TI em um provedor de serviços estratégicos significa alinhar a organização de TI com as metas de negócios, se concentrando nos serviços de valor agregado que as empresas desejam e, em seguida, fornecendo estes serviços de uma maneira confiável. Isso significa que a TI se torna um consultor confiável e respeitado que desenvolve soluções inovadoras para os problemas da empresa. E isso significa que a TI é administrada como uma função da empresa.

Em última análise, uma solução ITSM bem projetada ajuda a trazer os negócios e a TI em estreito alinhamento.

Aqui estão algumas formas nas quais o ITSM pode capacitar sua organização:

- Reduzir a interrupção dos serviços e aprimorar a satisfação do cliente.
- Ampliar o alcance e a eficácia da sua equipe de help desk e operações.
- Automatizar o fornecimento da infra-estrutura de TI e os direitos do usuário para reduzir o custo e o risco.
- Descobrir e rastrear os ativos dentro do ambiente de TI para eliminar o desperdício, as perdas e os riscos.
- Repetir os sucessos e reduzir os custos padronizando e automatizando com base nas melhores práticas de ITIL.
- Alinhar a TI com os negócios aprimorando o gerenciamento dos recursos críticos à empresa e priorizando os projetos de TI com base nas necessidades e metas dos negócios.
- Acompanhar e medir as oportunidades de TI e identificar áreas de aprimoramento.
- Fornecer medidas e indicadores documentados para comparar o impacto e os aprimoramentos antes e após as implementações de ITSM.
- Avaliar o desempenho dos serviços internos e terceirizados fornecidos por empresas de terceiros.
- Fornecer uma estrutura para obter conformidade com a ISO 20000, a Lei Sarbanes-Oxley, SAS70 e outros regulamentos e normas.
- Permitir que a organização de TI mude—desde os aprimoramentos nos serviços até a reorganização interna, automação de processos e integração.

Como a terceirização pode ajudar

Saber quando começar o planejamento do ITSM é, talvez, a pergunta mais fácil a ser respondida—que você deve começar agora. Entretanto, responder a outras perguntas táticas pode ser bem desafiante, em parte porque a ITIL é um conjunto de diretrizes genéricas do setor que focalizam o que você deve fazer, e não explica como implementar um processo ou adaptá-lo a sua organização particular.

Por este motivo, números crescentes de organizações recorrem a provedores de serviços terceirizados para ajudá-los a implementar e gerenciar processos de ITIL. Estas organizações reconhecem a oportunidade de alavancar os recursos, a experiência e a eficiência inerentes de um provedor de serviços de terceirização para capitalizar a oportunidade de ITSM.

O vínculo entre a terceirização e o ITSM

Muitos provedores de serviço adotaram a ITIL para gerenciar suas próprias operações de TI, help desks e centros de dados em todo o mundo. Esta experiência prática e interna com o ITSM pode ajudar os provedores de serviço a fornecer valor nos serviços de ITSM que oferecem aos seus clientes corporativos. Hoje, a sua empresa pode aprender com os provedores de serviço que adquiriram experiência concreta com as implementações de ITSM em seus próprios ambientes de TI.

Algumas empresas descobrem que há uma falta de informações do setor sobre o ROI para a atividade de ITIL em operações internas de TI. Para obter mais valor dos provedores de serviço, sua empresa pode pressionar seus parceiros para desenvolver uma abordagem de consultoria mais sistemática, incluindo justificativas de custo e informações sobre o ROI dos serviços. Além disso, um provedor de serviços deve ter os recursos para ajudar você a definir seus processos e preparar um conjunto de processos integrados para o fornecimento aprimorado.



E, mais ainda, os provedores de serviço devem ser capazes de demonstrar que usaram a ITIL/ITSM para aprimorar a qualidade e eficiência das operações em seus próprios centros de dados, e que acompanham o ritmo do mercado. Muitos provedores de serviço alegam que mantêm a “conformidade com a ITIL” ou são “certificados pela ITIL,” porém essas alegações não são comprovadas com facilidade nem são reconhecidas internacionalmente. Não há uma “certificação de ITIL” no âmbito da organização.

A conformidade em um nível de organização pode ser obtida por meio de um BS15000 ou ISO 20000. Ao avaliar os méritos de diferentes provedores, isto deve ser considerado como um diferencial básico e uma parte essencial da estratégia de serviços. Muitas empresas estão solicitando para que seus provedores de serviços tenham o ITSM como uma parte padrão de seus serviços para vinculação estreita com os mesmos padrões empregados por seus grupos internos de operações de TI. Se eles não fazem isso por eles mesmos, como você pode achar que o farão por você?

Além disso, um provedor de serviços deve ser capaz de ajudar você a construir um caso de negócios para a terceirização. O caso de negócios deve analisar os benefícios, comparar níveis de serviço antes e depois da terceirização, descrever ou demonstrar economias estimadas de custo, fornecer um esboço de escalabilidade ou demonstrar as economias estimadas de custo, e demonstrar os benefícios e aprimoramentos.

Mais ainda, é importante notar que diferentes empresas usam diversas metodologias para implementar os processos de ITIL. As organizações interessadas em implementar os processos de ITIL devem avaliar cuidadosamente a experiência, os recursos e as metodologias de diferentes empresas para determinar qual delas é correta para suas necessidades.

Colocando as melhores práticas para funcionar

Há muitas formas nas quais a terceirização pode ajudar sua organização a considerar as complexidades da implementação e do gerenciamento de uma solução de ITSM. Em geral, você deseja buscar um provedor de serviços que possa colocar as melhores práticas de ITIL para funcionar em soluções integradas que aprimoram seus processos de TI e estimulam a eficiência operacional em toda a sua empresa.

Aqui estão algumas das melhores práticas dos provedores de serviço que estão usando o ITSM:

Planejar e preparar—A gestão da mudança normalmente é subestimada, e as empresas sofrem se deixam de planejar e controlar todas as mudanças no ambiente de TI. Até 80 por cento dos incidentes que interrompem as operações são causados por falha em gerenciar a mudança no ambiente de TI, de forma adequada e confiável. Portanto, na abordagem de uma implementação de ITSM, sua equipe de gerenciamento precisa assumir a responsabilidade pelos processos.

Aderir a padrões—O ITSM pode fornecer uma estrutura para conformidade aplicando os princípios do Six Sigma para aprimorar o fundamento de ITIL/ITSM. Além disso, o ITSM pode utilizar os princípios do COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) para melhorar a governança de ITIL/ITSM e o ISO 20000 para eficácia da medição das melhores práticas de ITIL/ITSM.

Enfatizar treinamento e educação—O treinamento e a educação voltados para o ITSM devem fazer parte do seu plano. As iniciativas para o treinamento em ITSM reconhecem uma realidade fundamental: é melhor gerenciar a mudança interna focando a preparação, os benefícios para o pessoal afetado e a participação do usuário.



Personalizar soluções e serviços—Em contratos de terceirização, sua organização deve se preparar para trabalhar com seu provedor de serviços na personalização de tarefas específicas de terceirização, complexidade devido a equipes conjuntas, e responsabilidades compartilhadas.

Foco em pessoas, processos e tecnologia—As implementações de ITSM são construídas em três pilares: processos, pessoas e tecnologia. Uma implementação adequada de ITSM deve levar todas essas três áreas em consideração.

Como a HP pode ajudar

Tentar aplicar as diretrizes da ITIL pode ser assustador porque elas demandam mudanças decisivas que afetam pessoas, processos e tecnologia. Para ajudar você a capitalizar as mudanças trazidas por um foco em ITIL, a HP combina métodos comprovados, como o gerenciamento de processos, com conceitos visionários, sobre como administrar a TI como uma empresa, em vez de administrar a TI dentro de uma empresa.

O Modelo de Referência ITSM da HP

Para ajudar as organizações a prosseguirem com maior facilidade e confiança, a HP reuniu uma equipe de especialistas em serviços de TI no mundo inteiro para desenvolver um Modelo de Referência HP ITSM que possa ser usado como uma ferramenta corporativa.

O Modelo de Referência HP ITSM funciona como um roteiro de relacionamento de processos de TI, de alto nível, totalmente integrado. Ele comprovou ser valiosíssimo para as empresas em todo o mundo à medida que elas buscam entender seus problemas com pessoas, processos e tecnologia e considerar as possíveis soluções. E como uma ferramenta de referência, o modelo fornece uma representação coerente dos processos de TI e uma linguagem comum, tornando-a útil para começar um diálogo significativo entre todas as partes envolvidas nos requisitos e soluções de TI. Sua organização de TI pode usar este modelo de referência para conceitualizar e planejar suas transformações estratégicas de TI.

O Modelo de Referência ITSM recentemente passou por uma grande reestruturação com foco intenso na abreviação dos prazos de implementação. Aqui estão algumas das formas nas quais o Modelo de Referência ITSM revigorado pode ajudar você a aprimorar a ITIL:

- Aprimorar a ITIL para gerenciar o ciclo de vida-completo de serviços de TI, incluindo o alinhamento negócios/TI e o planejamento de serviços; desenvolvimento e implementação de serviços; e operações de serviços.
- Demonstrar a jornada do ITSM e os relacionamentos dos processos de TI.
- Fornecer guias detalhados de processos que incorporam as experiências da HP—abordando fluxos, procedimentos e relacionamentos de processos; funções, responsabilidades e habilidades; e requisitos para a tecnologia de capacitação de processos.
- Incluir diretrizes de implementação de solução ITSM—abordando o alinhamento organizacional com a TI; processos de TI e tecnologia de capacitação; gestão da mudança organizacional (MOC); entrega de soluções rápidas; e gestão de programas e projetos.

Recursos humanos e técnicos

Na HP, temos os recursos humanos e técnicos necessários para avaliar as necessidades e soluções de projeto, implementação e gerenciamento que atendem aos desafios únicos do ITSM. Nossos recursos robustos no ITSM nos permitem ajudar as empresas a implementar o ITSM internamente ou fornecer o ITSM por meio de serviços de terceirização.

Bem além de uma solução somente tecnológica, o ITSM requer uma combinação bem equilibrada de software, hardware, melhores práticas, processos, consultoria, terceirização e treinamento. A HP conta com os recursos e experiência para reunir tudo isto.

Melhores práticas e metodologias comprovadas

Na condição de líder de IT Service Management, a HP Services fornece as melhores práticas do ramo da ITIL e metodologias comprovadas para ajudar a construir organizações de TI poderosas e orientadas a negócios. Nossos profissionais podem ajudá-lo a analisar seu ambiente atual, projetar uma abordagem sólida e, em seguida, executar e desenvolver sua solução para o futuro, incluindo opções para suporte e terceirização.

Aqui estão algumas formas nas quais os profissionais HP podem ajudar você a construir uma melhor solução de ITSM:

- Empregar abordagens consistentes de projeto e desenvolvimento para todos os serviços para todos os clientes.
- Usar uma abordagem padrão mundial para gerenciar a TI para os clientes globalmente.
- Formalizar e sincronizar todos os processos para gerenciar um ambiente de cliente.
- Permitir a comunicação entre processos e a transferência de informações.
- Estabelecer um modelo de governança de processos.
- Alinhar o gerenciamento de clientes e o gerenciamento de capacidade para permitir melhor planejamento para possíveis demandas sobre a infra-estrutura.
- Vincular soluções de gerenciamento de ativos de TI e gerenciamento de configuração de ITSM.
- Usar o software HP OpenView e outras soluções integradas para ajudar a gerenciar o ambiente de ITSM.

Um foco amplo e integrado

Com a HP, sua solução HP ITSM pode abranger qualquer um dos seguintes processos, entre outros:

- Liberação para Produção
- Construção e teste
- Planejamento de serviços
- Desenvolvimento da Estratégia de TI
- Avaliação dos negócios
- Gerenciamento de clientes
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de mudanças
- Gerenciamento de operações
- Gerenciamento de problemas
- Gerenciamento de configurações
- Gerenciamento de custos
- Gerenciamento de níveis de serviço
- Gerenciamento da segurança
- Gerenciamento da capacidade
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento do conhecimento
- Gerenciamento de solicitações de serviço

Principais diferenciais da HP

Você também pode recorrer à HP para obter especialização abrangente na área de Gerenciamento de serviços de TI. A HP começou a usar a ITIL no ano de 1995, e hoje conta com a experiência mais ampla com implementações de ITIL no setor.

Os analistas da indústria perceberam a especialização da HP em ITIL e ITSM. Em dezembro de 2005, o relatório "The Forrester Wave: Global Delivery Infrastructure Management" ("Tendência Forrester: gestão da infra-estrutura de fornecimento global") citou a liderança das metodologias de ITSM como um dos principais pontos fortes da HP—conforme foi evidenciado pelo número de consultores de ITIL.

Entre outros indicadores da experiência da HP com a ITIL e o ITSM:

- Temos uma das maiores e mais capacitadas forças de trabalho certificadas em ITIL/ITSM, com recursos globais amplos. Até hoje, mais de 5.000 profissionais de serviços HP receberam a certificação em ITIL.
- Temos uma experiência de mais de 10 anos na implementação de gerenciamento de serviços em locais do clientes.
- Com uma solução ITSM da HP, os clientes são capazes de obter um retorno sobre seus investimentos em TI.
Exemplos:
 - A Avaya obteve maior qualidade dos serviços e economias da ordem de 30 por cento.
 - A DHL incrementou a agilidade e obteve economias da ordem de 20 por cento.

- Temos mais de 80 centros de educação em todo o mundo que são centros de exame autorizados em ITIL e 35 centros de suporte.
- A HP treinou mais de 80.000 profissionais de TI em ITIL/ITSM e no software de gerenciamento HP OpenView.
- Oferecemos uma metodologia comprovada (jornada bem planejada) feita sob medida de acordo com as necessidades exclusivas do cliente.
- A HP é integrante da diretoria do itSMF, e desenvolvedora, analista e usuária de ITIL.
- A HP recebeu o convite de redigir o livro sobre Operações de Serviços em ITIL, versão 3 em 2006.

Passos iniciais

Para ajudar a fazer com que a transformação da TI continue progredindo, a HP oferece kits de início rápido em ITIL que podem ser personalizados de acordo com seu ambiente e cultura. Além disso, você pode recorrer à HP para obter avaliações, workshops e programas de certificação em ITSM igualmente para as equipes internas de TI e os provedores de serviços—em todas as tecnologias e plataformas.

Para aprender mais sobre a terceirização e de que forma ela pode ajudar sua organização a colocar o Gerenciamento de serviços de TI para funcionar, visite: www.hp.com.br

Para obter informações sobre como a HP pode ajudar a abordar seus desafios específicos em ITIL/ITSM, entre em contato com seu representante HP.

Para saber mais, visite www.hp.com/go/outsourcing

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

4AA0-9762PTL Impresso no Brasil Março de 2007

