

# Gestão de Serviços de TI

Descubra como podemos ajudar sua empresa a implementar a ISO 20000 para melhorar a gestão de serviços de TI.



by **Sanclé Albuquerque**



# Sobre a ISO 20000

## **Padrão Internacional**

A ISO 20000 é o padrão internacional para gerenciamento de serviços de TI.

## **Escopo**

O padrão especifica os requisitos necessários para a entrega de serviços gerenciados de TI para a organização.

## **Governança**

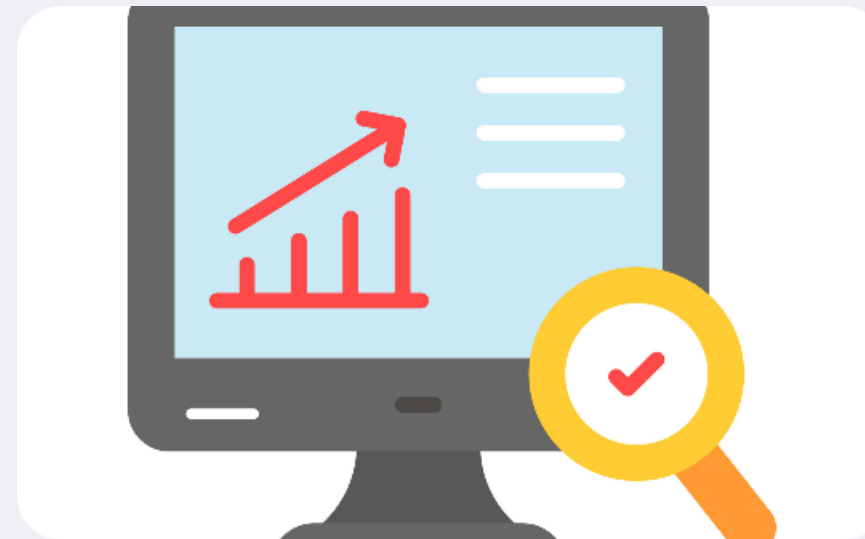
A ISO 20000 ajuda as empresas a realizar a governança efetiva em sua gestão de serviços de TI.

# Benefícios da implementação da ISO 20000



## Qualidade dos serviços

Garante a qualidade dos serviços prestados pela sua empresa de TI.



## Monitoramento

Permite o monitoramento constante dos serviços de TI, possibilitando uma melhor tomada de decisão.



## Redução de custos

Redução de custos na implantação e manutenção de serviços de TI, além de garantir o retorno do investimento a longo prazo.

# Premissas na implementação da ISO 20000

## 1 Liderança Incentivadora

Necessidade de uma liderança incentivadora e comprometida com o projeto.

## 2 Análise inicial

Realizar uma análise de sua atual gestão de serviços de TI antes da implementação.

## 3 Comunicação

Manter comunicação efetiva entre todas as partes envolvidas no projeto, garantindo que os objetivos sejam alcançados.

## 4 Inovação

Criar um ambiente inovador capaz de trazer melhorias constante aos serviços de TI.

# Restrições na implementação da ISO 20000

A implantação da ISO 20000 pode ser um processo caro.

## Custos

1

### Cultura organizacional

A cultura organizacional pode dificultar a implementação da norma.

2

3

### Resistência à mudança

Resistência à mudança pode impossibilitar uma implementação bem sucedida.

## ISO 20000 e o ITIL



### O que é ITIL

O ITIL é um conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.



### O que é ISO 20000

A ISO 20000 é um padrão internacional de gerenciamento de serviços de TI que utiliza as melhores práticas do ITIL.



### Vantagens da combinação

A combinação de ITIL e ISO 20000 ajuda a empresa a estabelecer uma ótima gestão de serviços de TI.

# Partes da ISO 20000

## **Parte 2: Código de Prática para Gestão de Serviços**

Fornecer orientações para a implementação da norma.

**1**

## **Parte 1: Requisitos de Gestão de Serviços**

Define os requisitos para a implementação da norma.

**2**

**3**

## **Parte 3: Guia de Escopo e Definição**

Define a abrangência dos serviços de TI que devem ser cobertos pela empresa.

# Pilares da ISO 20000

## Pilar 1: Processos

Processos para a entrega de serviços de TI devem ser definidos, implementados e gerenciados.

## Pilar 2: Pessoas

Desenvolvimento das pessoas da empresa na gestão de serviços de TI deve ser incentivado

## Pilar 3: Produtos

Produtos e tecnologias utilizados devem ser alinhados com a gestão de serviços de TI.



# Controles da ISO 20000

## 1 Planejamento e implementação de serviços novos e modificados

Todas as atividades necessárias para planejar e implementar os serviços novos ou modificados devem ser gerenciadas, documentadas e controladas.

## 2 Entrega e suporte dos serviços

Todos os serviços de TI devem ser entregues e suportados conforme as necessidades e expectativas dos clientes.

## 3 Processos de resolução de incidentes e problemas

Os processos para a resolução de incidentes e problemas devem ser gerenciados e controlados para assegurar que a causa raiz dos problemas é identificada e resolvida.

# Auditoria da ISO 20000

## Certificação

A certificação da ISO 20000 pode ser obtida após uma auditoria bem-sucedida.

**1**

## Avaliação preventiva

A auditoria da ISO 20000 é uma avaliação preventiva, que ajuda a identificar possíveis lacunas na gestão de serviços de TI.

**2**

**3**

## Benefícios da auditoria

A auditoria ajuda as empresas a melhorar seus processos de TI, sua eficiência e eficácia

# Manutenção da ISO 20000



## Documentação

Toda a documentação relacionada com a gestão de serviços de TI, deve ser mantida e atualizada.



## Agenda de Manutenção

Manutenção dos serviços de TI deve ser feita conforme programação predeterminada.



## Revisão por Terceiros

Revisões por terceiros devem ser realizadas para garantir a conformidade com a norma.

# Ferramentas para implementação e manutenção da ISO 20000

## Software de Gerenciamento de Serviços

Ferramentas de ITSM (IT Service Management) podem ajudar na implementação da ISO 20000.

## Software de Auditoria e Conformidade

Ferramentas de auditoria e conformidade podem ajudar na manutenção da ISO 20000.

# Desafios da implantação da ISO 20000

## 1 Resistência à Mudança    2 Cultura Organizacional

Resistência à mudança pode ser um grande desafio na implantação da norma.

Cultura organizacional pode ser um obstáculo à implementação bem-sucedida da norma.

## 3 Custos de Implantação

Os custos de implantação podem ser altos no início, mas a longo prazo, a implementação da norma pode trazer muitos benefícios que valem o investimento.

## Conclusão e próximos passos



### Conclusão

A implementação da ISO 20000 é fundamental para garantir uma gestão eficiente de serviços de TI.



### Próximos passos

Entre em contato conosco e veja como podemos ajudar a sua empresa a implementar e manter a ISO 20000.

# Entre em contato com nossa equipe comercial

Se você tem interesse em contratar nossos Serviços de Implementação da ISO 20000 - Gestão de Serviços de T I, entre em contato com nossa equipe comercial por meio dos canais de atendimento. Nós teremos prazer em ajudá-lo a encontrar a melhor solução para sua empresa.

Site: [www.midnal.com.br](http://www.midnal.com.br)

E-mail: [comercial@midnal.com.br](mailto:comercial@midnal.com.br)

Telefone: (61) 3326-0956

Whatsapp: (61) 98279-9476

