



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

Official Course



Módulo 1

Introdução



Nível Foundation

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS, PROTEGIDAS POR COPYRIGHT. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. NENHUMA PARTE DESTE DOCUMENTO PODE SER FOTOCOPIADA, REPRODUZIDA OU TRADUZIDA PARA OUTRO IDIOMA SEM CONSENTIMENTO DA PMG ACADEMY LTDA, BRASIL.

© Copyright 2012 - 2015, PMG Academy. Todos os direitos reservados.

www.pmgacademy.com

ITIL® is a registered trade mark of the Axelos Limited
The Swirl logo™ is a trade mark of the Axelos Limited
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of the Axelos Limited
CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.
Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.

Código:
Versão 2.0

Descrição do curso



Certificado:
MOF 4.0® Foundation



Duração estimada:
16 horas



Entrega do Curso:
Online



Idiomas:
Português



Maior Aproveitamento



Assistir, no mínimo 2, vezes o Treinamento



Realizar os Exercícios ao final de cada módulo



Breve leitura dos Termos no Glossário



Executar todos os Simulados

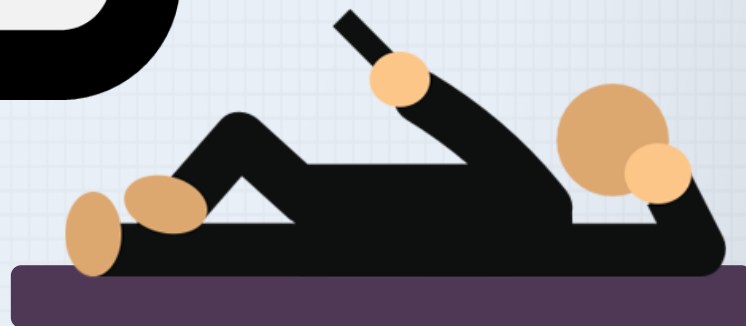


Dica para Questões e Simulados:

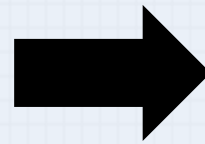
Corrigir as questões que estão erradas e **PRINCIPALMENTE** as **CORRETAS**

Programação

- **Módulo 1:** Introdução
- **Módulo 2:** Visão Geral
- **Módulo 3:** Fase Planejar
- **Módulo 4:** Fase Entregar
- **Módulo 5:** Fase Operar
- **Módulo 6:** Camada Gerenciar
- **Módulo 7:** Simulados



Público-Alvo



Gerentes

Analistas

Consultores

Supervisores

Coordenadores de TI

ETC.

Pré-requisitos

- Experiência de trabalho em uma organização de TI
- Experiência prática na área de gerenciamento de operações



Sobre a EXIN



www.exin-exams.com

EXIN e Microsoft



Formato do Exame

- Inglês, Alemão e Português
- Sem consulta
- Duração: 1 hora
- Total de questões: 40 de múltipla escolha
- Mínimo de acerto: 26 questões ou 65%
- Exame de Onde e Quando quiser



Matriz do Exame

Área	Questões	Peso
Visão Geral	2	5%
Fase Planejar	8	20%
Fase Entregar	8	20%
Fase Operar	10	25%
Camada Gerenciar	12	30%

Pronto para o próximo?



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

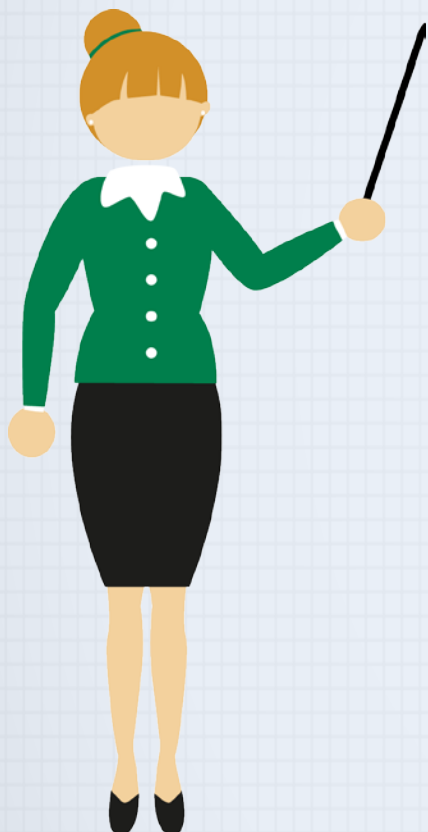
Official Course



Módulo 2

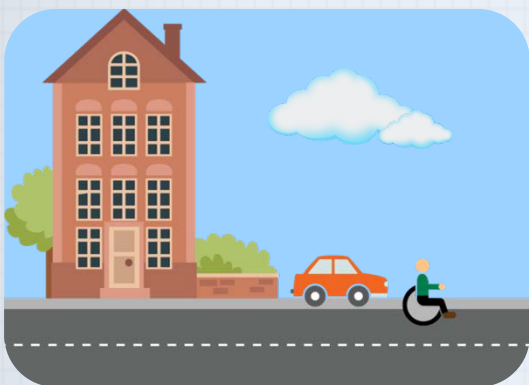
Visão Geral

Tópicos



- Temas Operacionais
- Introdução ao MOF
- Introdução do MOF no Ciclo de Vida de Serviço

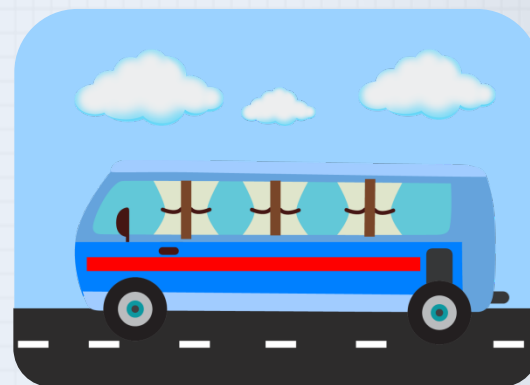
Quem é o culpado?



Pessoas?



Processos?



Tecnologia



A tecnologia por si só, resolve os problemas de TI?

Problema

- Falha no servidor porque um patch foi aplicado mas não foi testado antes da implementação

Solução Técnica

- Um servidor de contingência provê capacidade contra falhas

Isso resolveria o problema?

- Não; maior complexidade, aumenta os pontos de falhas

E a real solução?

- Garantir processo de teste é:
 - ✓ Definir e documentar em uma política
 - ✓ Avaliar um ambiente de teste e homologação
 - ✓ Acompanhar por pessoas devidamente treinada

Fonte de Problemas Operacionais

Falha de Aplicação:

- Sobrecarga
- Fraca detecção de problema
- Gerenciamento de Mudanças

Erro do Operador:

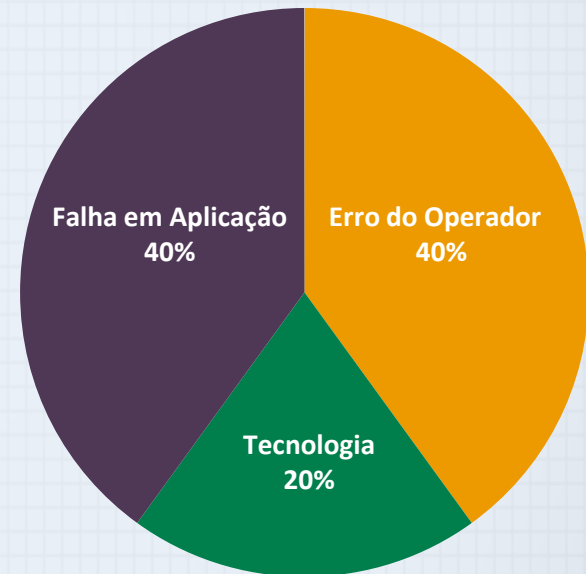
- Esqueceu algo
- Falta de procedimento
- Erro de Backup

Erros na Tecnologia:

- Hardware/OS
- Rede
- Fonte de Energia ou desastres

Cerca de 80% das falhas são uma consequência de pessoas e problemas do processo.

Causas das Falhas em Serviços – Gartner 1999

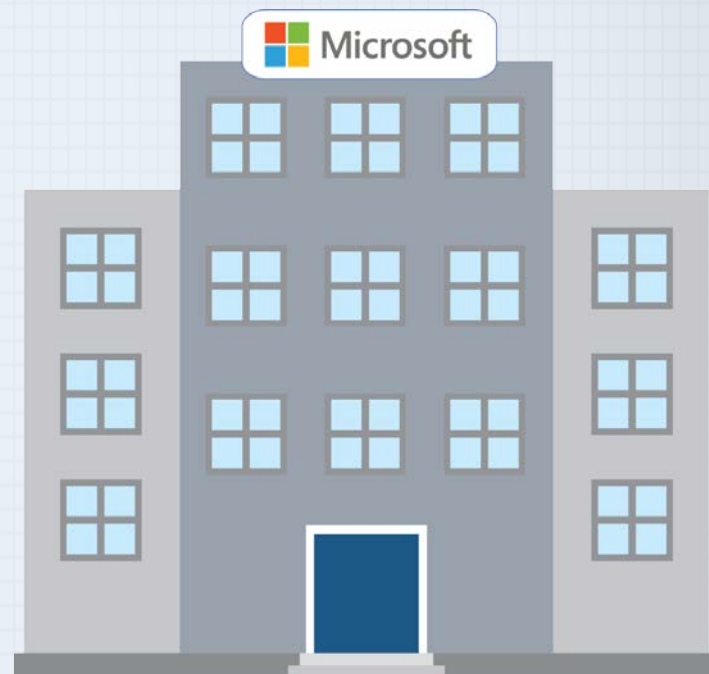


Necessidade de Gerenciamento de Processos de TI!

■ Falha em Aplicação ■ Tecnologia ■ Erro do Operador

Dados dos clientes da Microsoft®

- 48% configurações erradas
 - 33% questões de instalação
 - 67% mudanças após instalação
- 22% operações ruins e indevidas
- 6% Bugs conhecidos
- 3% Novos Bugs
- 21% é uma combinação de tudo



Termos



Serviços de TI

Um meio de entregar valor ao cliente, facilitando os resultados que desejam atingir, sem ter que assumir alguns custos e riscos



Estratégia de Serviços de TI



FGS



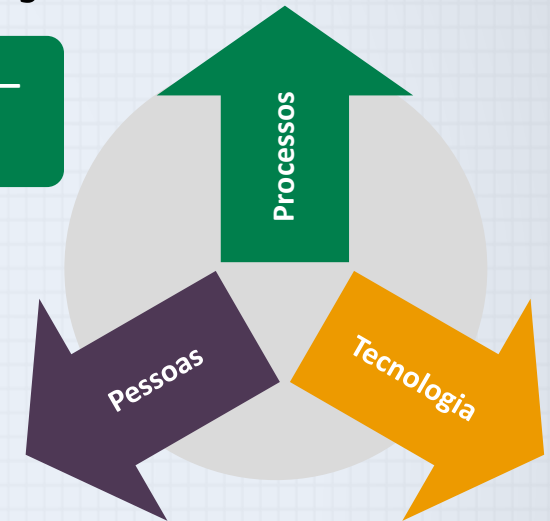
Gerenciamento de Nível de Serviços de TI



Ciclo de Vida do Serviço de TI

Conceito: Gerenciamento de Serviços

ITSM (Information Technology Service Management) – Gerenciamento de Serviços de TI, depende de:



É um conjunto de:



Habilidades (*Capabilities*)

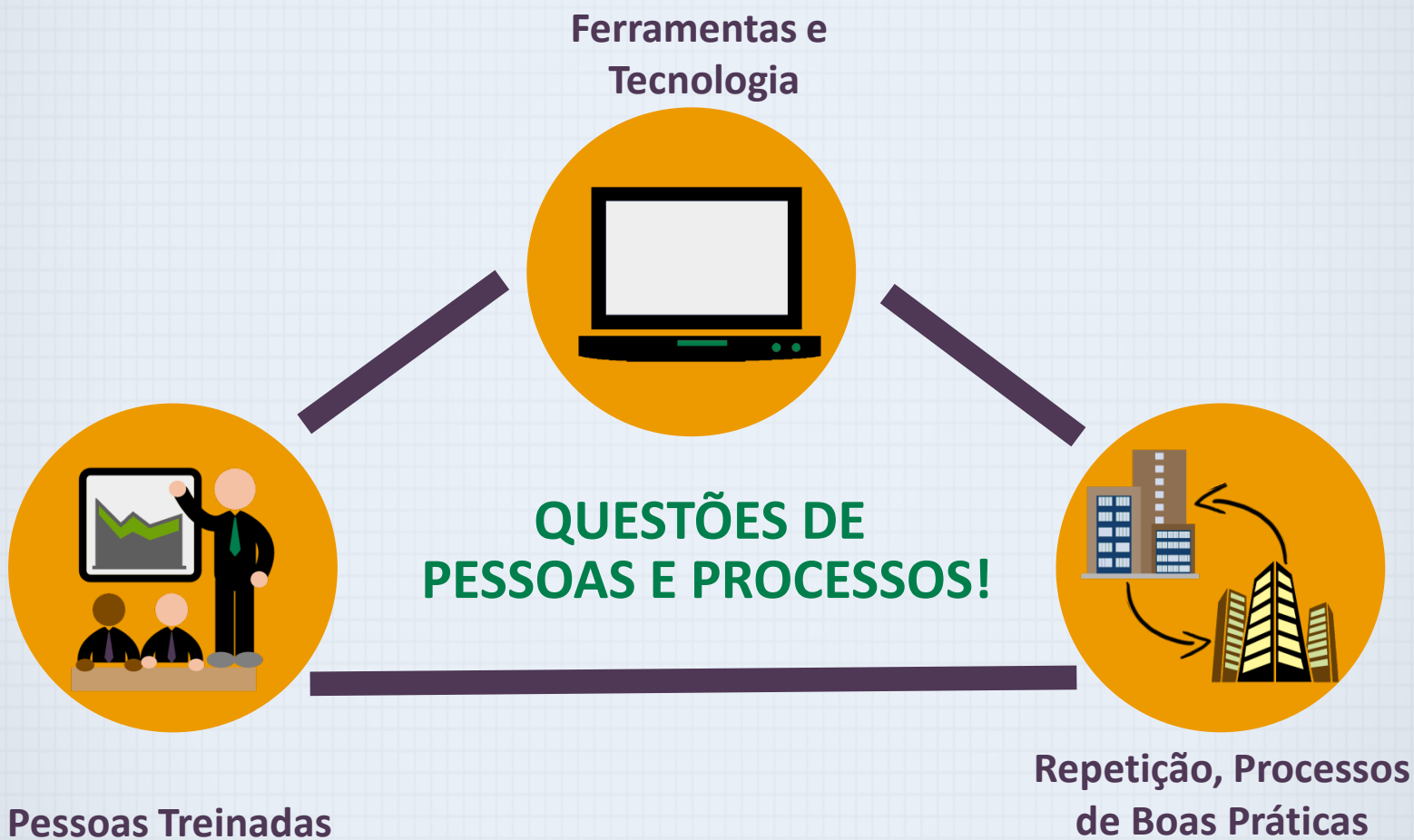


Recursos

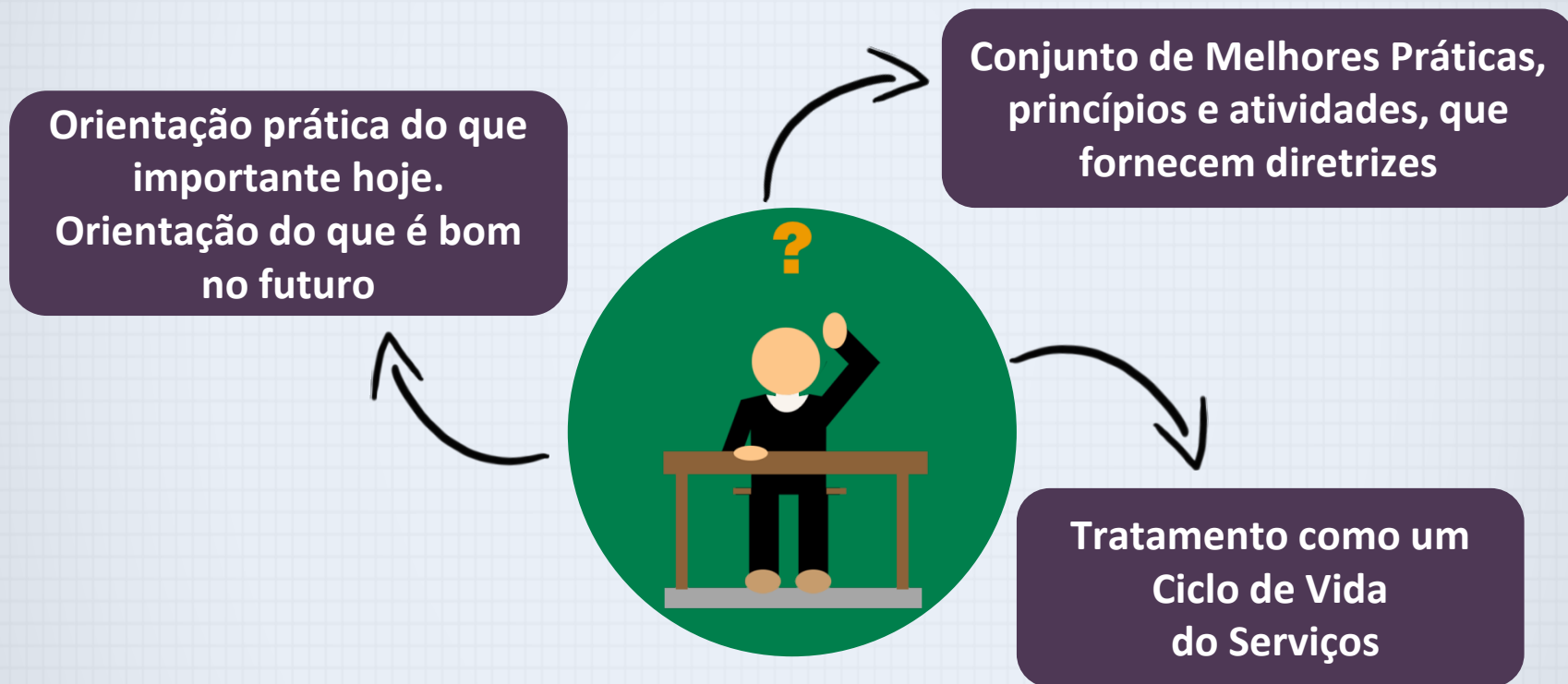


ATIVOS


Tecnologia não é a resposta



O que é MOF



Escopo e elementos do MOF

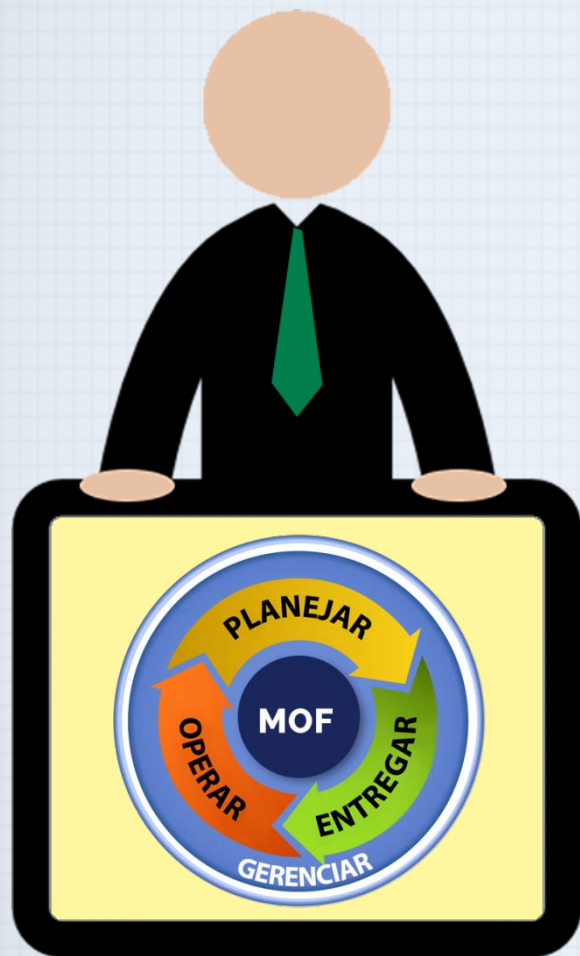


O Guia do MOF contém:

- Um documento de Visão Geral do MOF, que descreve os seus objetivos, conceitos, práticas e um introdução ao MOF
- Um documento de Visão Geral das Fases do MOF
- Documentos dos SMF (Service Management Function) ou das Funções de Gerenciamento de Serviços
- Ajuda de trabalho e exemplos

✓ O Conteúdo é online e está disponível para download no site da TechNet.

Ciclo de Vida do Serviço de TI



3 Fases:

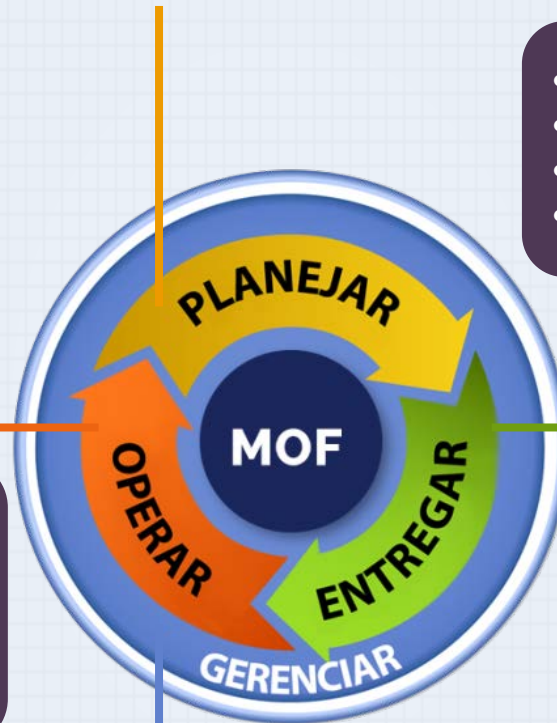
- Planejar
- Operar
- Entregar

1 Camada

- Gerenciar

Ciclo de Vida do Serviço de TI (parte 2)

As SMFs oferecem uma abordagem orientada à perguntas



- Alinhamento entre TI e Negócio
- Confiabilidade
- Política
- Gerenciamento Financeiro

- Operações
- Monitoração e Controle de Serviço
- Atendimento ao Cliente
- Gerenciamento de Problemas

- Visão
- Planejamento de Projeto
- Construir
- Estabilizar
- Implantar

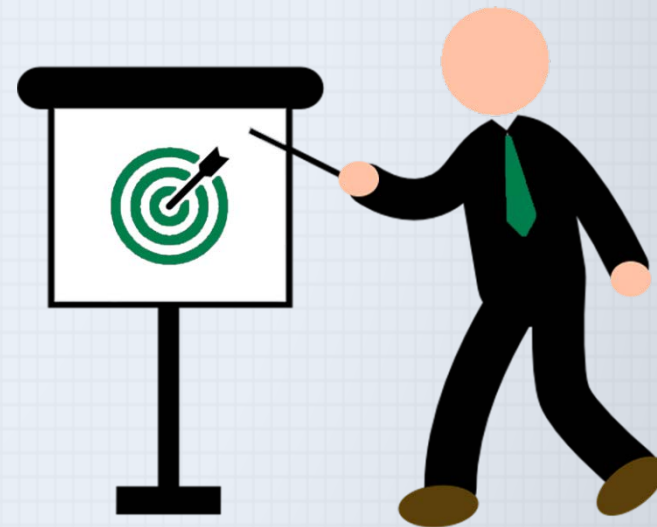
- Governança, Risco e Conformidade
- Mudança e Configuração
- Equipe

Exemplo de uma SMF

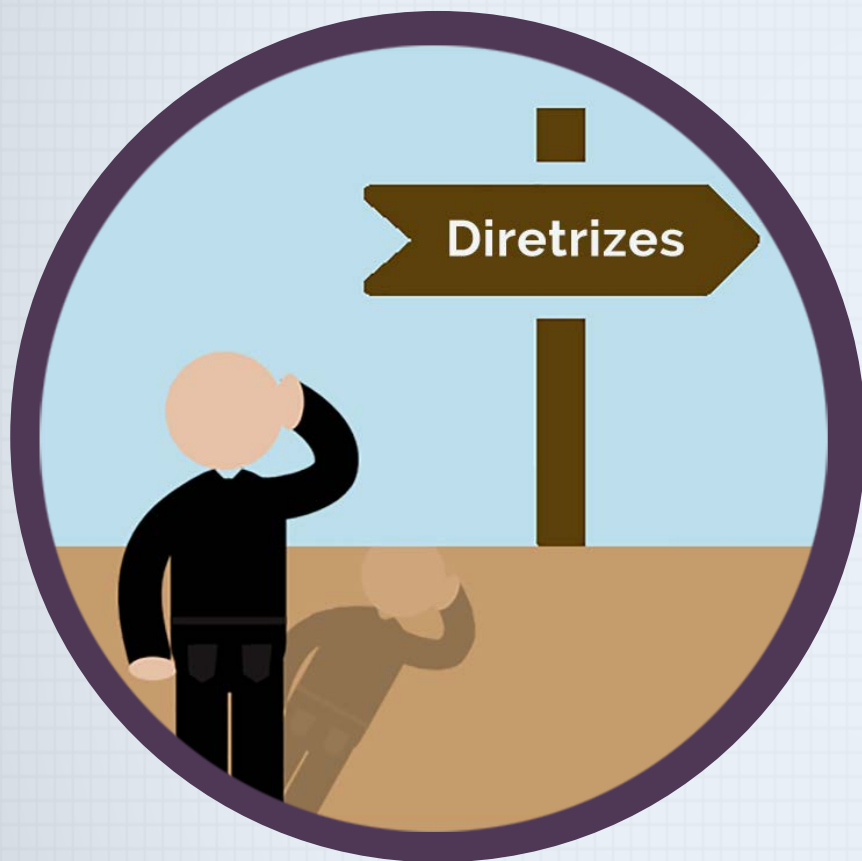
Atividades	Considerações

Objetivos de Alto Nível do MOF

- Fornecer orientação para as organizações de TI
- Criar um ambiente onde os negócios e a TI trabalhem juntos em direção à maturidade operacional.
- Ajudar as organizações a gerenciar melhor as coisas tais como o risco, conformidade e confiabilidade



Diretrizes do MOF



- Diminuírem riscos
- Reconhecerem riscos de conformidade
- Mitigarem impactos de confiabilidade
- Descubrirem problemas de integração
- Se adaptarem às novas necessidades
- Coordenação entre as equipes
- Reconhecerem implicações de conformidade
- Mitigar os impactos da confiabilidade
- Descubrirem possíveis integrações
- Evitar problemas de desempenho

Público do MOF

- MOF 4.0 apoia a organização de TI a entregar os serviços de TI de forma eficiente e eficaz.



**Diretores de TI
e CIOs**

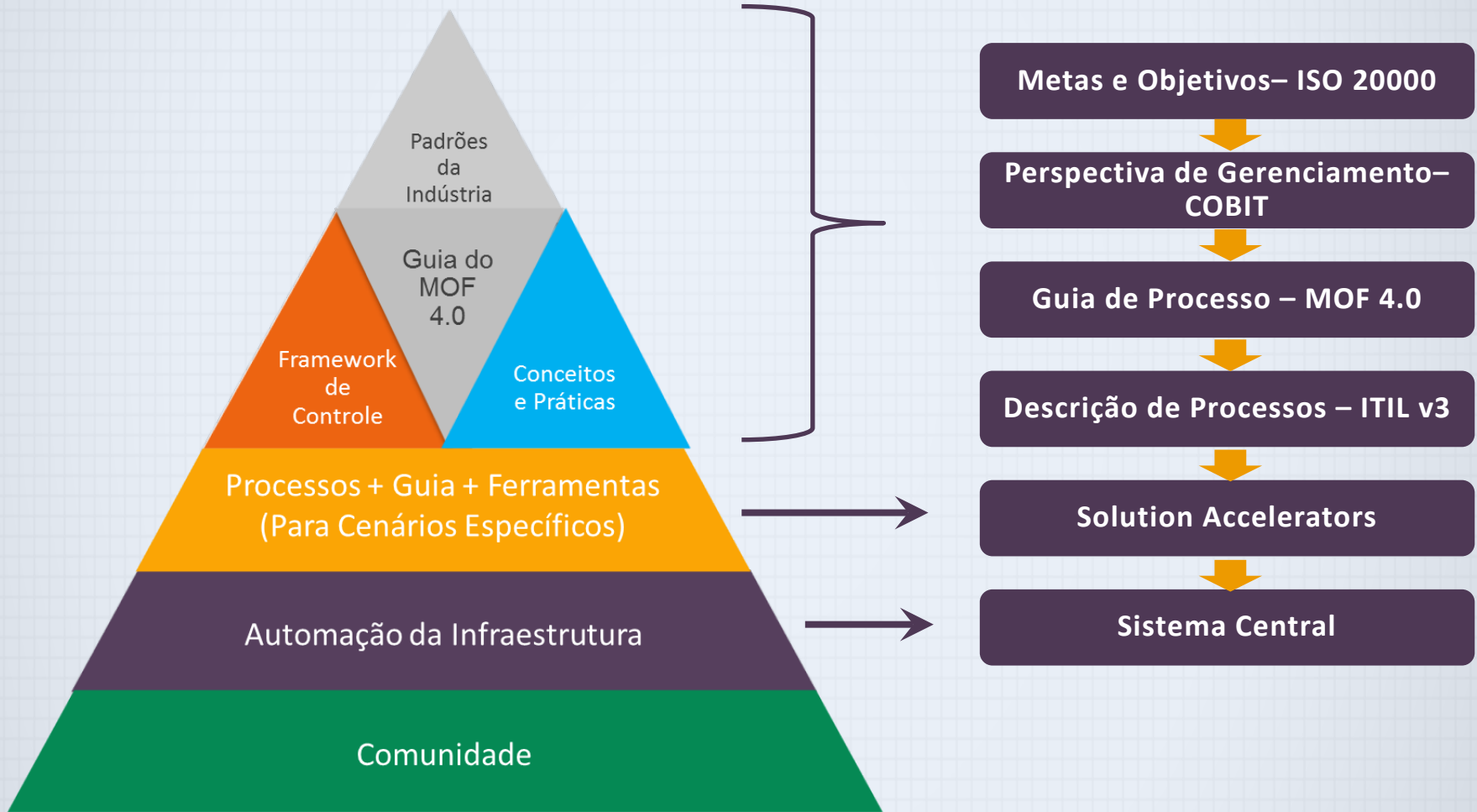


Gerentes de TI

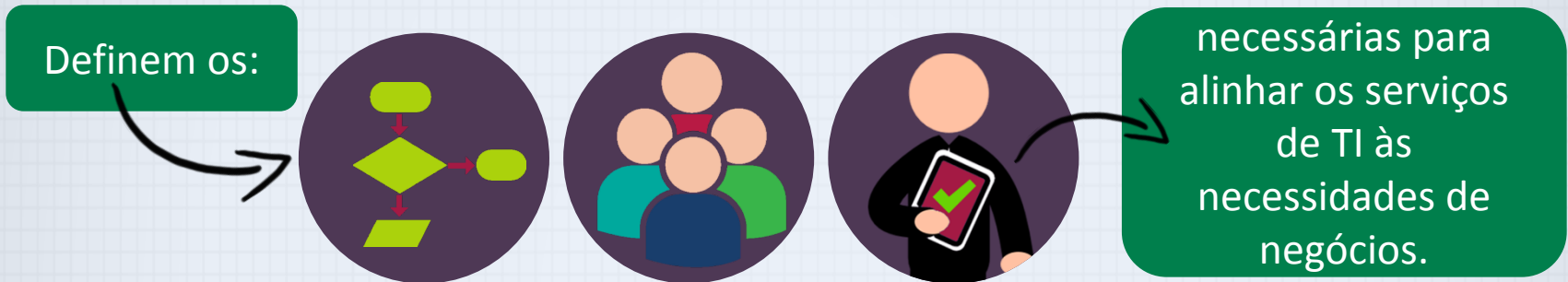


Profissionais de TI

Camadas para aplicação prática



Função de gerenciamento de serviços - FGSs



- Cada SMF tem o seu próprio guia explicando o seu fluxo e detalhamento de seus processos e atividades.
- Coletivamente, os SMFs trabalham para garantir que a prestação de serviços atinja a qualidade desejada em um nível aceitável de risco.

Revisão de Gerenciamento (RG)



Todas as mudanças através do Ciclo de Vida

- Grandes iniciativas de mudanças passam por:

- ✓ Análise e revisão na Fase Planejar;

- ✓ Elaboração do plano de projeto na Fase Entregar;

- ✓ Revisão da implementação e suporte na Fase de Operação.

- Mudanças menores, com menos risco:

- ✓ Passam por fases do ciclo de vida, mas com mais agilidade e menos rigor.



Resumo do Ciclo de Vida de Serviços de TI



Resumo



Pronto para o próximo?



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

Official Course



Módulo 3

Camada Gerenciar

Tópicos



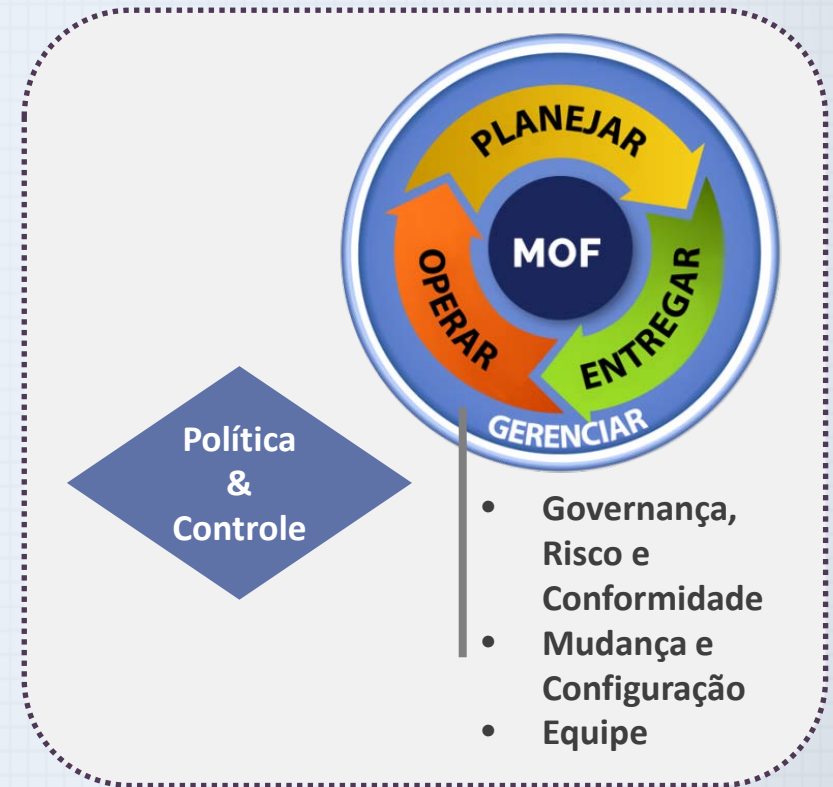
- Introdução à Camada Gerenciar
- FGS Governança, Risco e Compliance
- FGS Mudança e Configuração
- FGS Equipe
- Integração da Camada com as Fases

Objetivos da Camada Gerenciar



- Abordagem integrada das atividades para o gerenciamento de serviços de TI

Oferece uma base para todas as três fases do ciclo de vida do MOF, e inclui três FGSs que são fundamentais e têm impacto em todas as três fases



Camada Gerenciar no Ciclo de Vida

Operar:

Certifique-se que os serviços implantados são operados, mantidos e apoiados de acordo com as metas do SLAz

Entregar:

Garantir que os serviços de estejam em conformidade com o que foi desenvolvido, implantado com sucesso e pronto para Operações

Planejar:

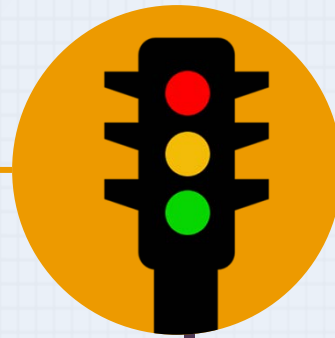
Assegurar que os serviços são valiosos, previsível, confiáveis, rentáveis e capazes de responder às mudanças



Analogia: Para as outras fases



A Equipe ajudará a mostrar quem faz o quê e quem são os responsáveis



Mudanças e Configurações fornecem previsão, repetição e controles para gerenciar todo o ecossistema

Fornecer as "regras da estrada" para as outras fases:



O Guias do GRC serve para tomada de decisões, políticas, gerenciamento de riscos e conformidade

O que é GRC



Governança

Risco

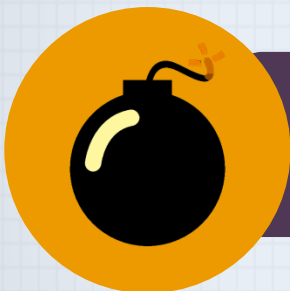
Conformidade

As atividades do GRC ajudam as empresas armazenarem seus dados, a estarem mais alinhadas com regulamentos, mais preparadas para alcançar os objetivos de gerenciamento e deixá-las menos suscetíveis à atos fraudulentos.

Objetivos da FGS GRC



- Garantir que as tomadas de decisões claras e eficazes sejam estabelecidas para a gerenciamento de ativos de TI

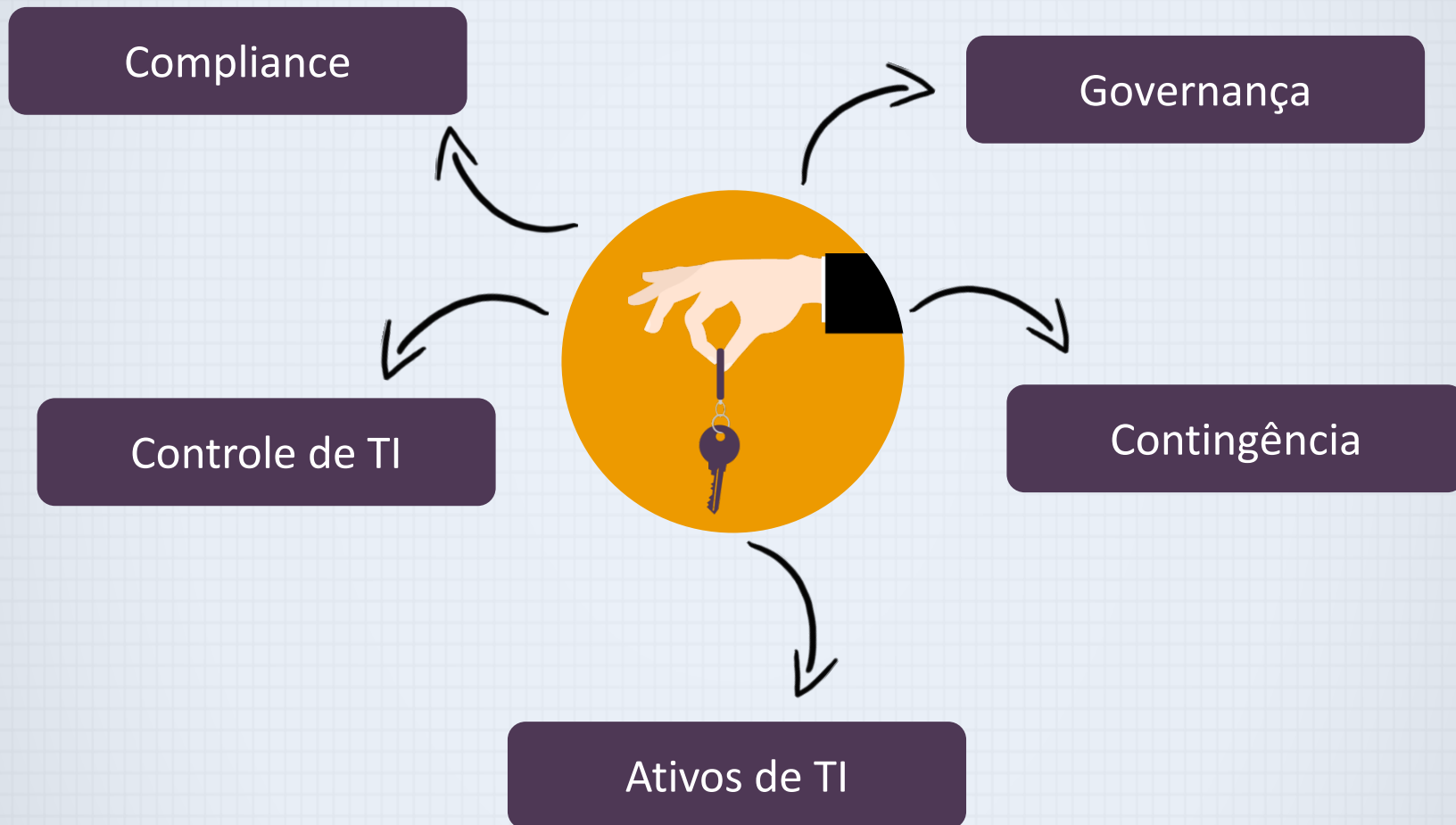


- Realizar o gerenciamento de riscos de forma eficaz

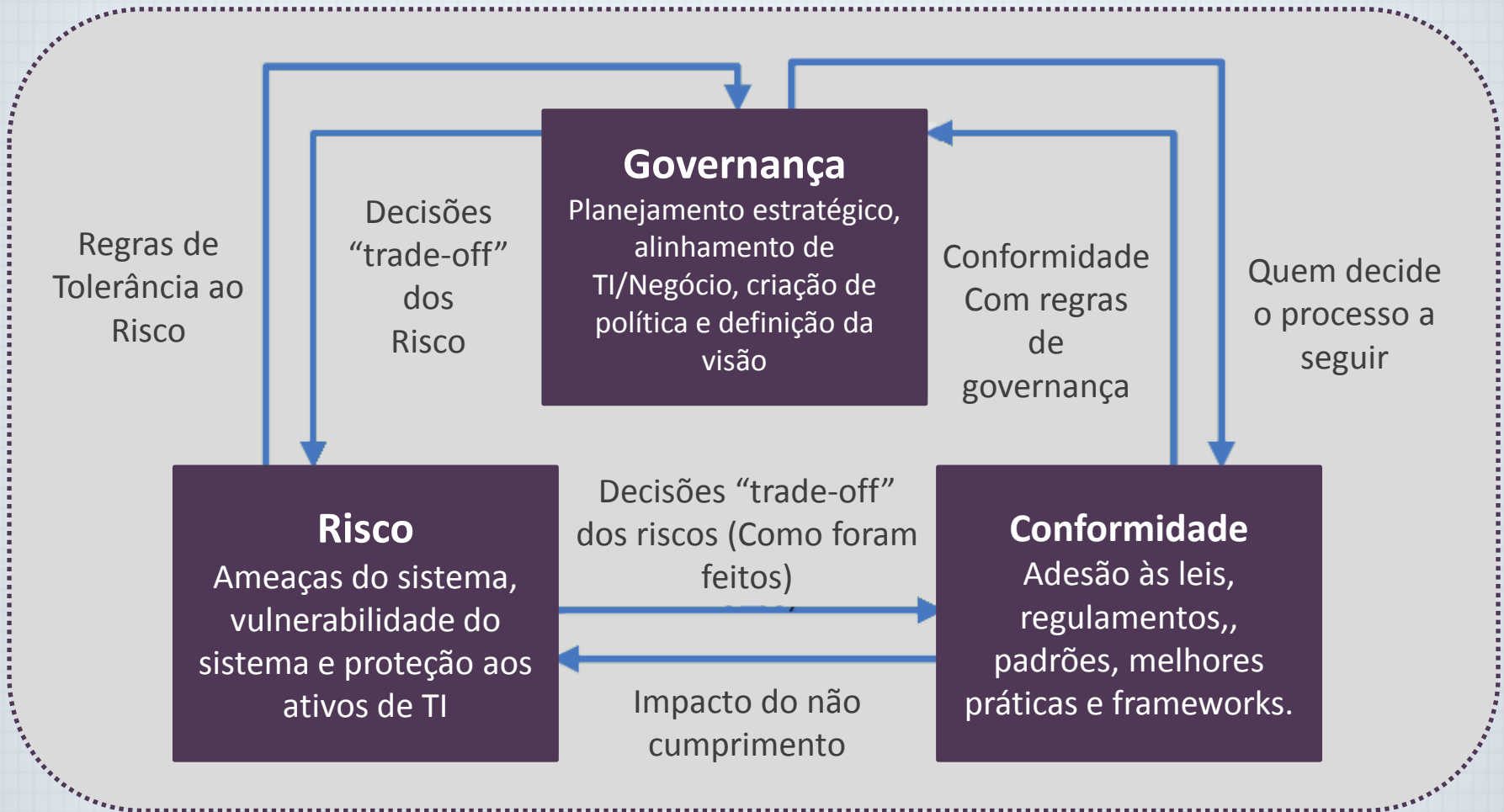


- Políticas, leis e regulamentos sejam cumpridos

Termos-Chave

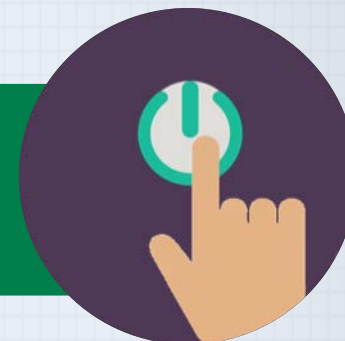


Fluxo do Processo



Controles Internos

- São atividades realizadas por pessoas ou sistemas destinados a garantir que os objetivos de negócios sejam cumpridos.



Como:



Definição de objetivos de alto nível para cada fase do ciclo de vida

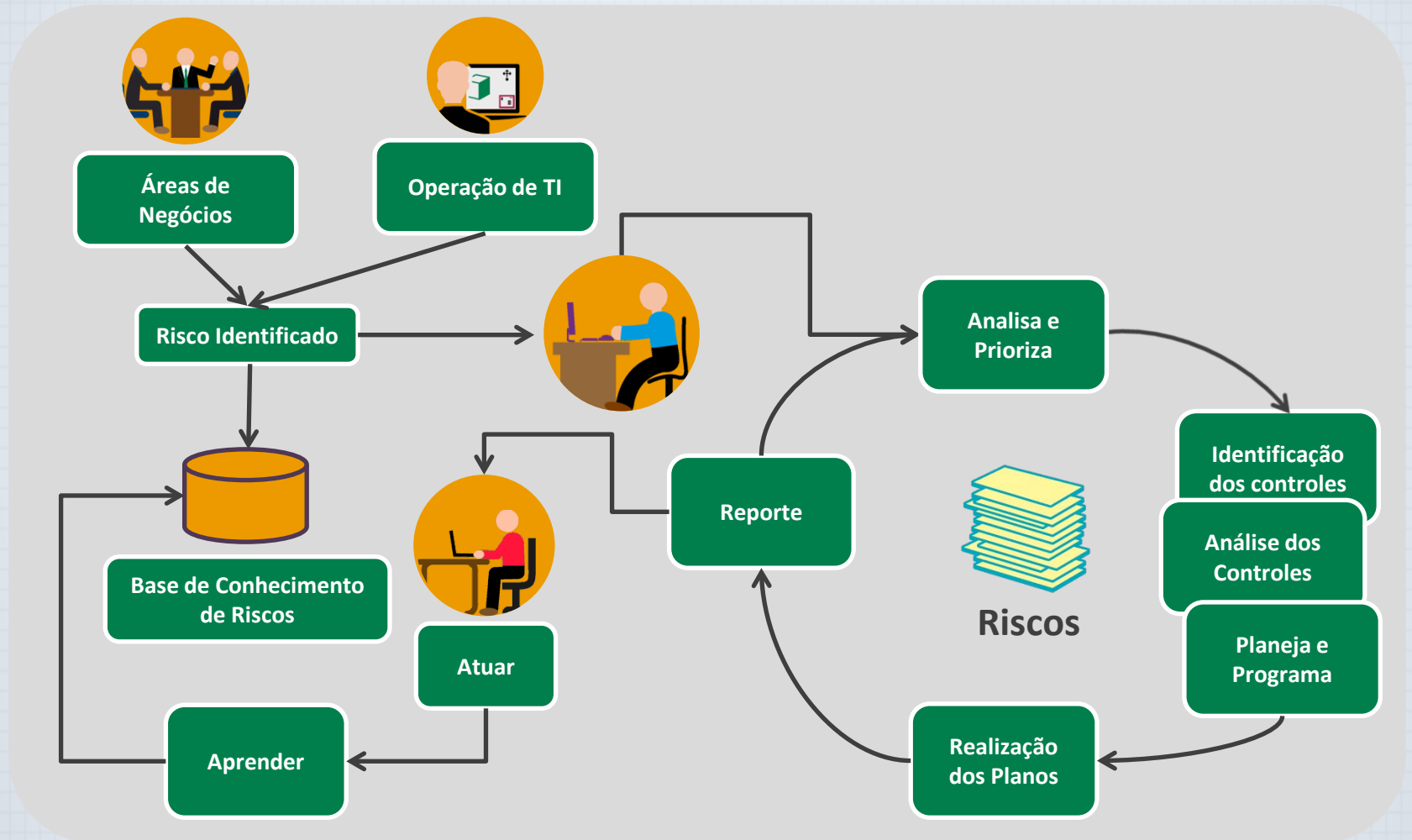
Identificação de riscos para a concretização desses objetivos

Identificar abordagens de gestão de risco na forma de correspondência controles internos para mitigação de riscos

Tipos de Riscos



Processo de avaliação de riscos



Conformidade, um tipo especial de risco



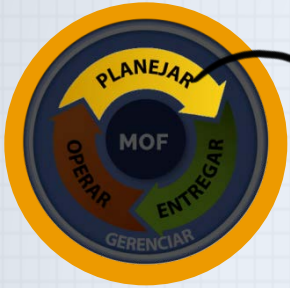
Trata a conformidade como um tipo especial de risco, pois deve garantir que a conformidade da TI atenda as políticas da empresa, regulamentações governamentais e as leis específicas do ramo de atuação da organização

Leis mais conhecidas:

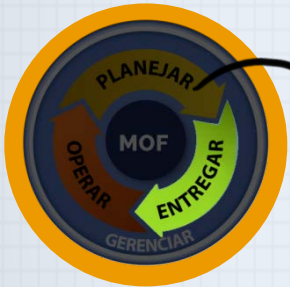
Sarbanes-Oxley
Financial and Accounting Disclosure Information



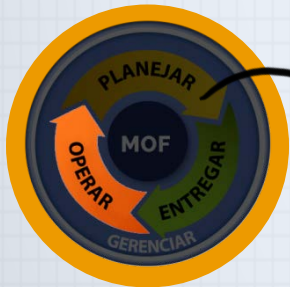
GRC durante o ciclo de vida



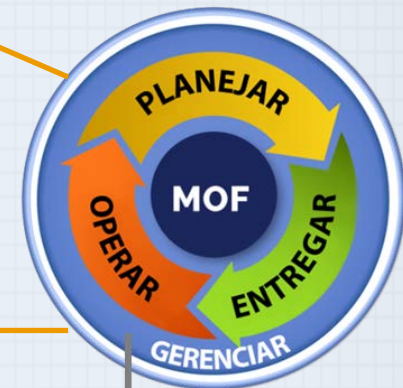
Tomar decisões em consonância com as políticas, estratégias e gerenciamento da mudança



Realizar o gerenciamento de riscos de forma prudente e tomar decisões de como as soluções serão desenvolvidas



Testar e monitorar os controles internos para assegurar o contínuo cumprimento



- Governança, Risco e Conformidade
- Mudança e Configuração
- Equipe

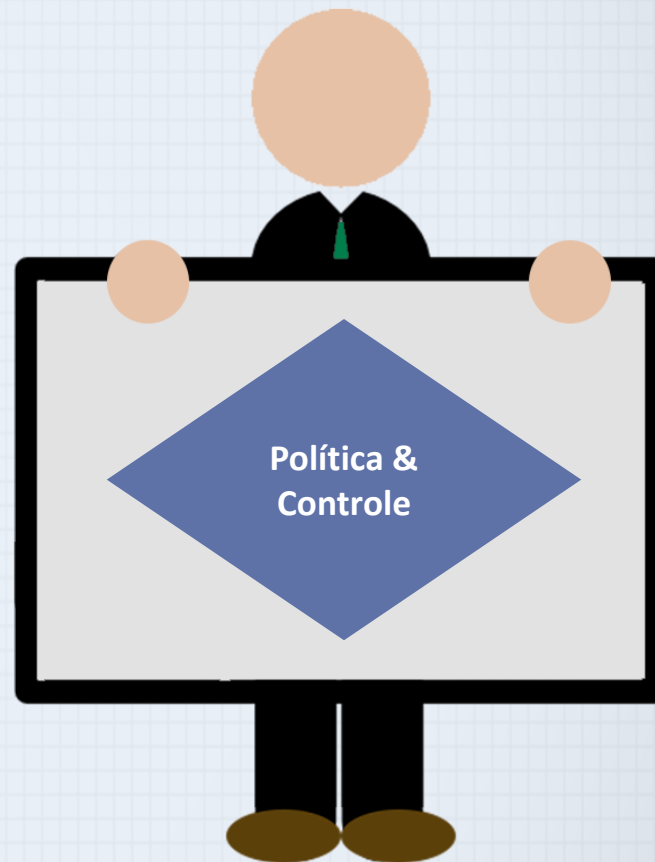
RG Política e Controle

- Fornecer o gerenciamento de TI através:

- ✓ Da compreensão de como os riscos em atingir os objetivos estão sendo tratados

- ✓ Da avaliação da carga de controle para que possa ajustar adequadamente para os benefícios desejados

- ✓ Da avaliação do comportamento, com um indicador de conscientização e comunicação da política



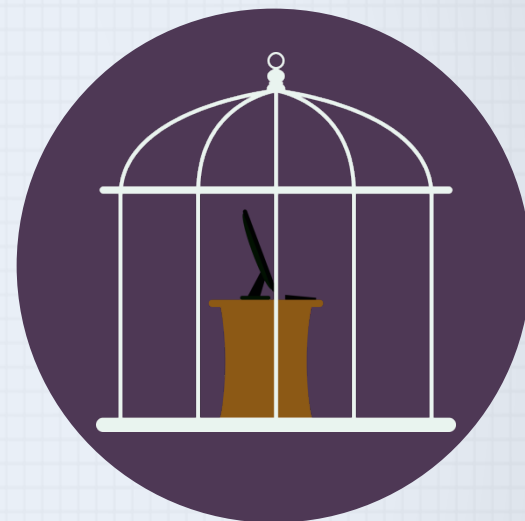
Tipos de Controle



**Controle
Administrativo**

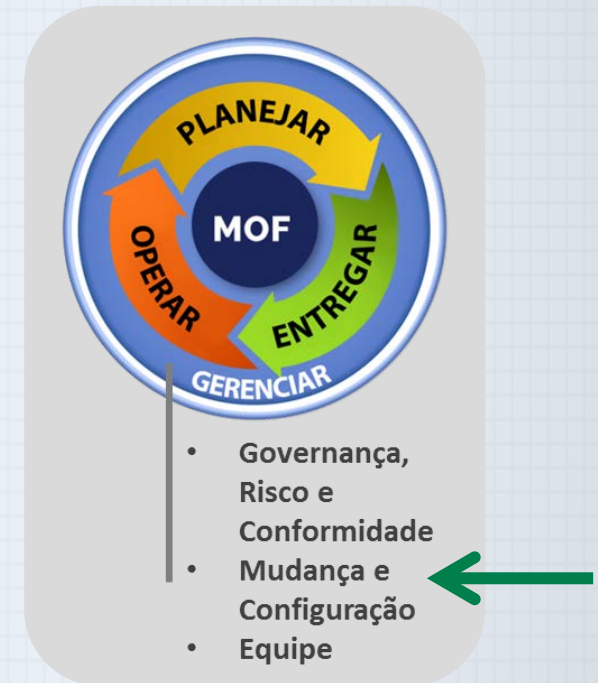
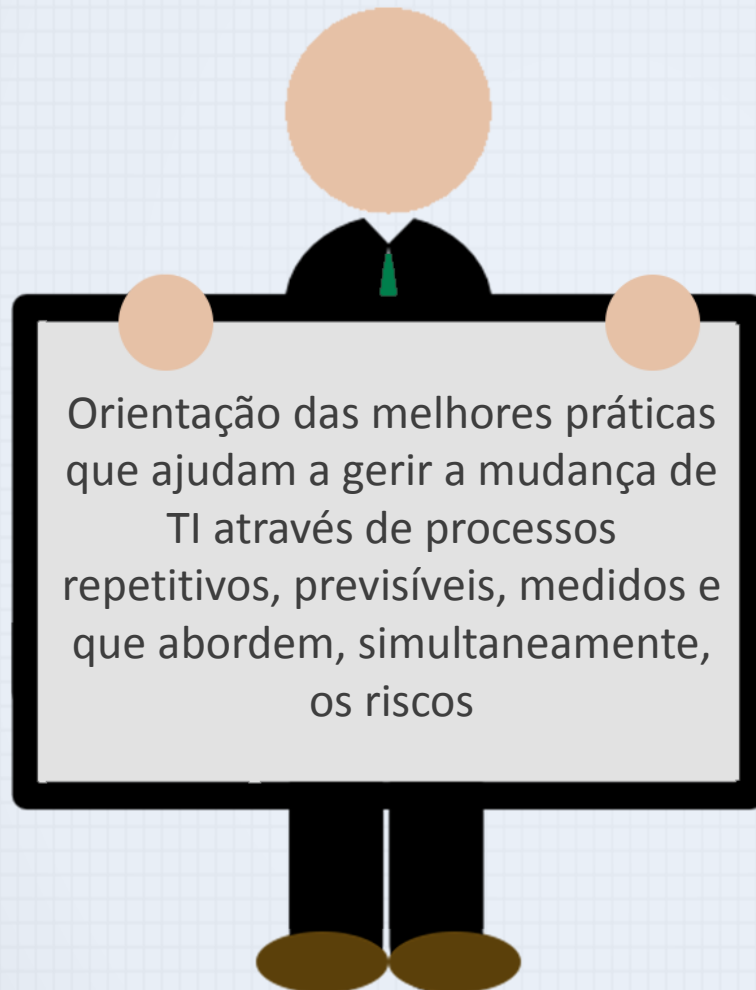


Controle Técnico

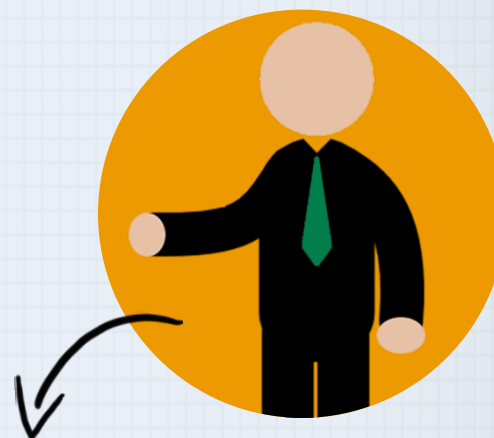
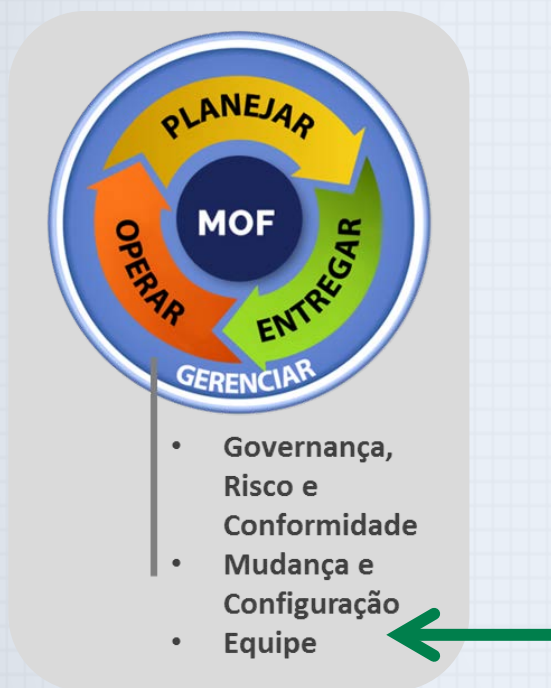


Controle Físico

O que é Mudanças e Configuração?

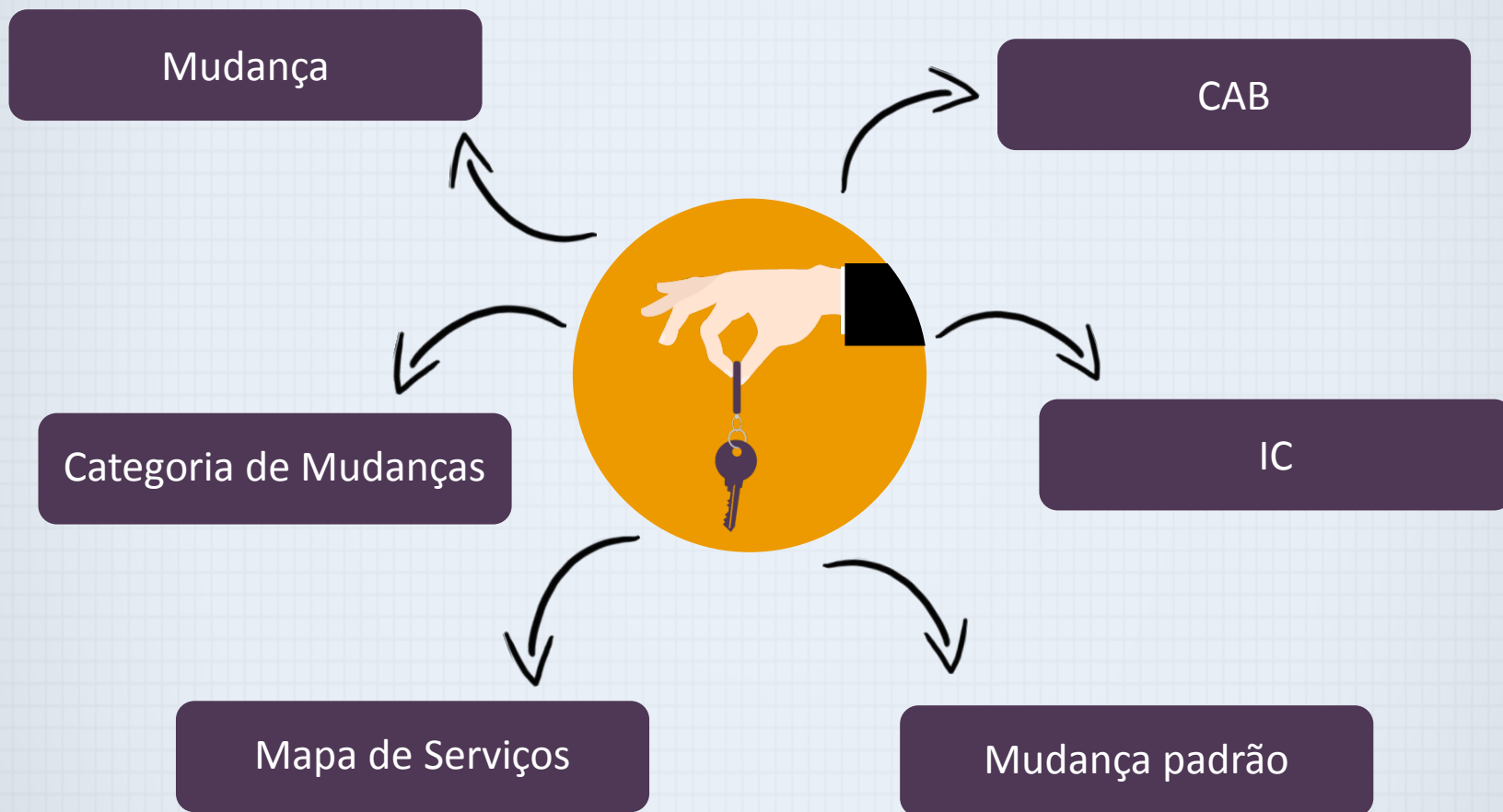


Objetivo da FGS de Mudanças e Configuração

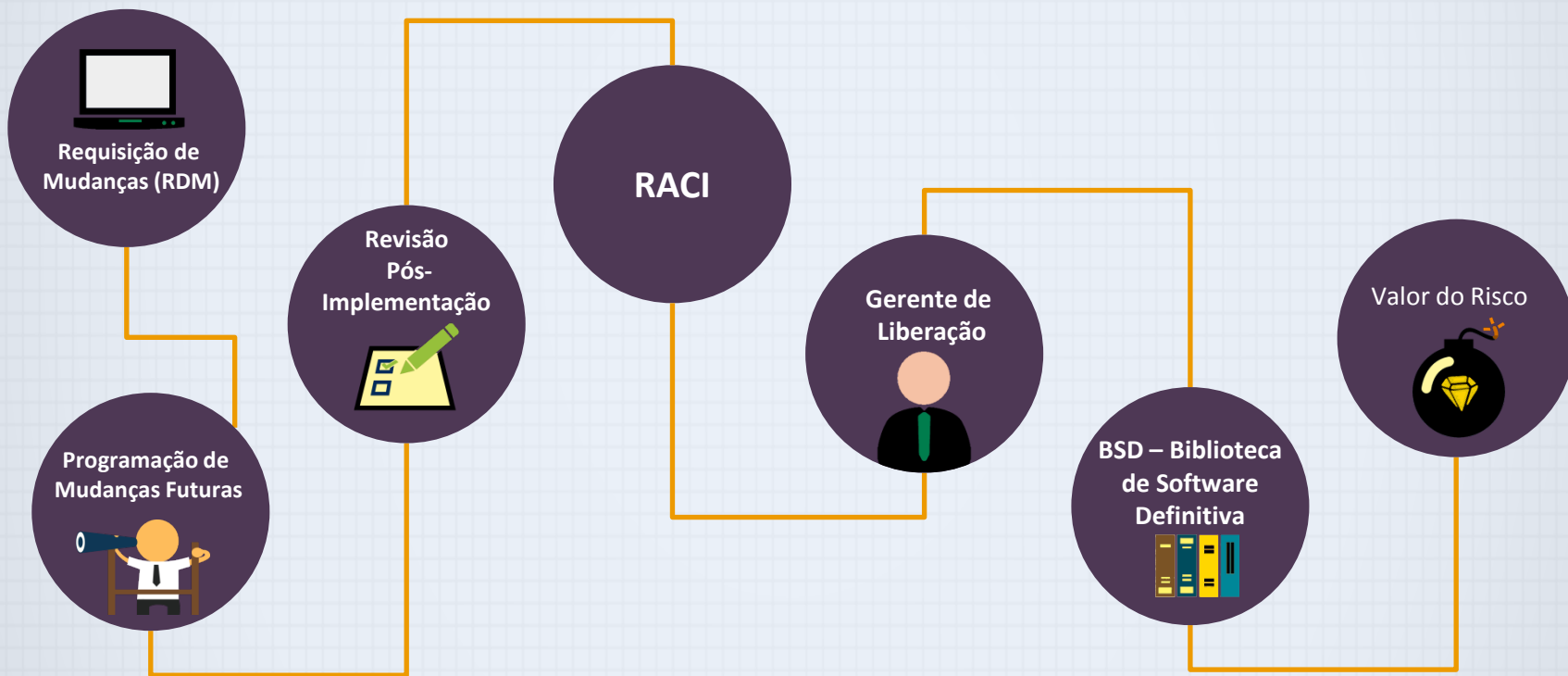


Criar um ambiente onde as mudanças possam ser feitas com o mínimo de risco e impacto à organização.

Termos-Chave



Conceitos Gerais



Objetivo do Gerenciamento de Configuração



Imagem clara do que compõe o ambiente de Produção

- Crucial para se fazer uma mudança
- Garante mais informações na tomada de decisão

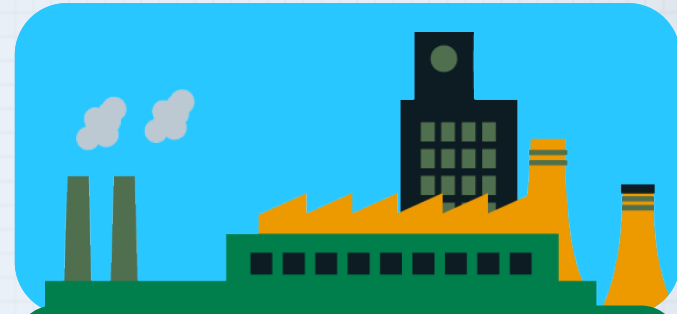
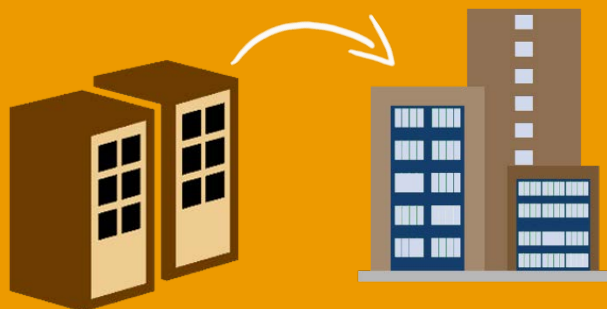


Imagem clara das mudanças que foram realizadas recentemente

- Permite resolver problemas mais facilmente
- Eficiência para resolução de problemas

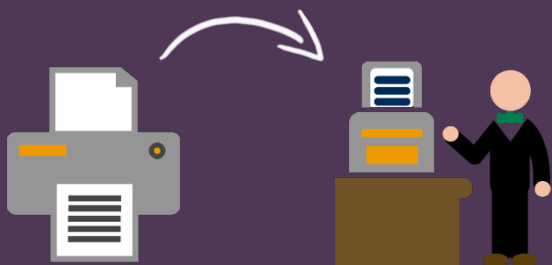
Categoria de Mudanças



Grande



Significativa



Pequena



Padrão

Benefícios da Mudança

- Permitir a resolução de problemas através de uma análise das mudanças recentes
- Reverter para um estado anterior do ambiente, mantendo o conhecimento exato da configuração e as alterações feitas
- Reduzir os efeitos colaterais não intencionais
- Eliminar mudança desnecessária
- Melhorar a satisfação e a confiabilidade do cliente
- Ter um processo previsível



Fluxo da Configuração e Mudança



Processos para diferentes tamanhos

Mudanças

Pequena

Significativa

Grande

Padrão

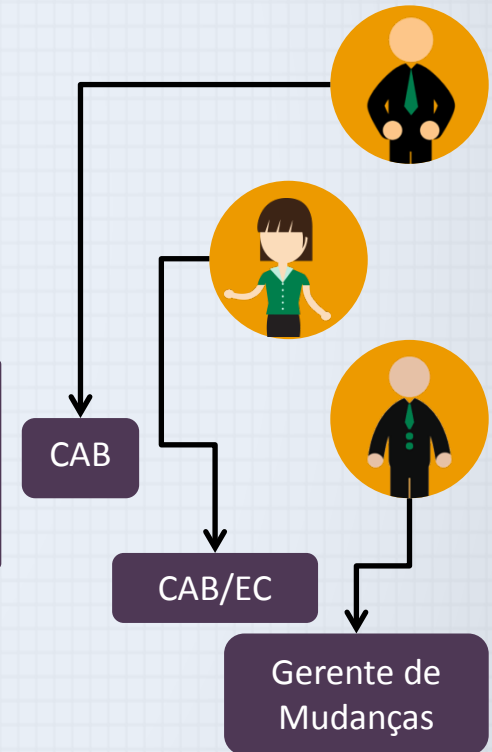


Devem seguir um processo formal, independente do seu tamanho do impacto

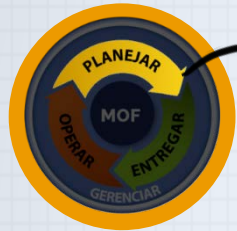


Com diferentes Níveis de formalidades

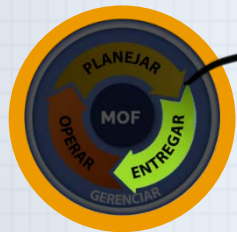
Consequentemente:
Níveis de aprovações



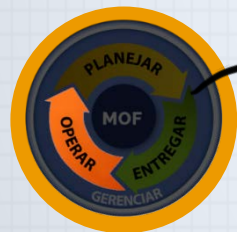
Mudanças e Configurações durante o ciclo de vida



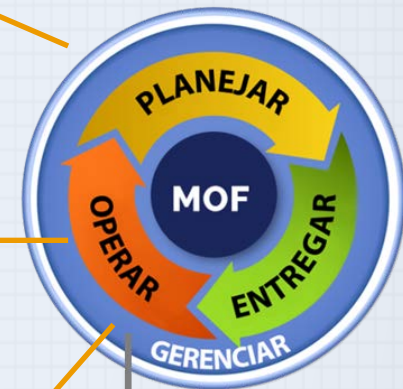
- Ajuda a fornecer o controle sobre alterações no portfólio de TI



- Fornece controle sobre modificações no planejamento e desenho do projeto

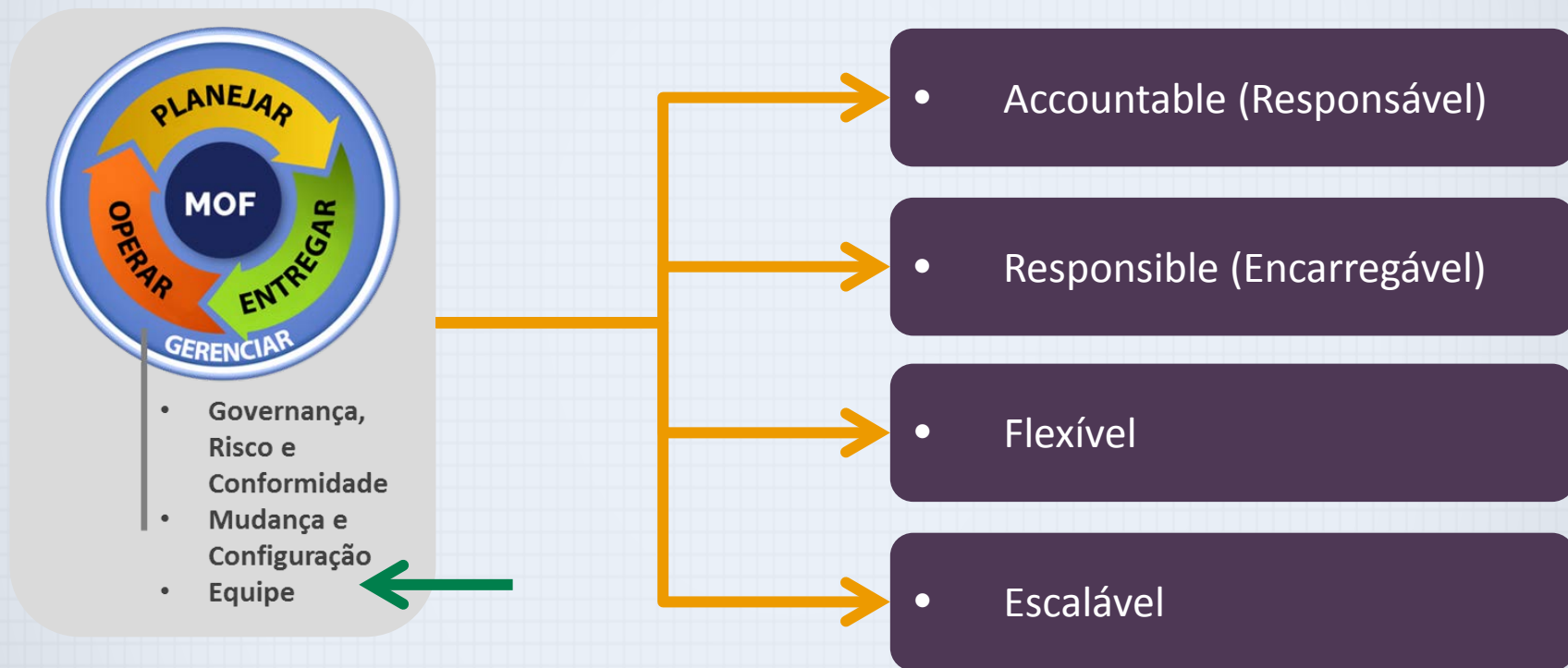


- Oferece controle sobre o ambiente de produção

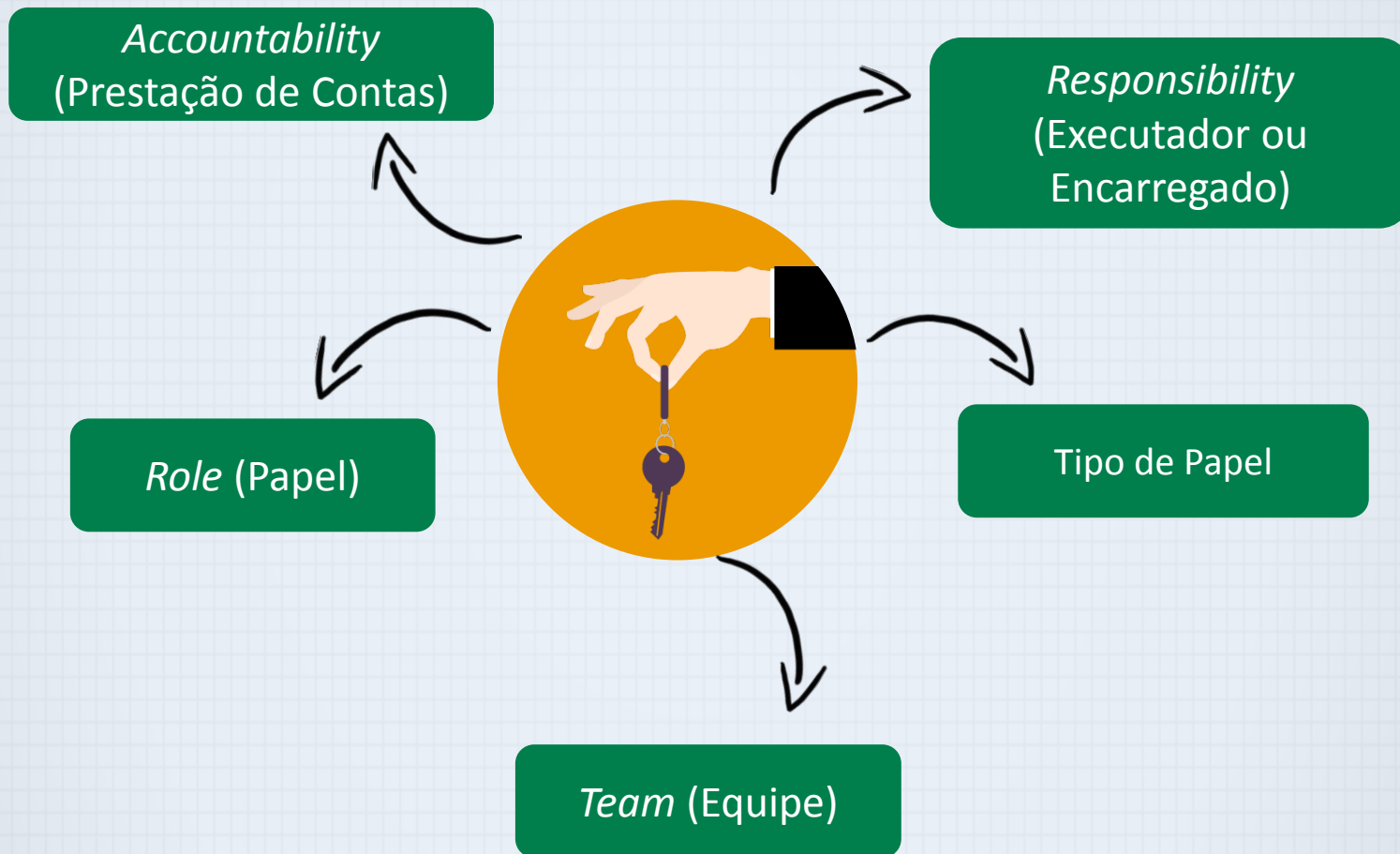


- Governança, Risco e Conformidade
- Mudança e Configuração
- Equipe

Objetivo da FGS Equipe



Termos-Chave



Tipos de Equipe



4. Equipe Virtual

Trabalham além das fronteiras geográficas



1. Equipe de Pares e 2. Equipe de Projetos

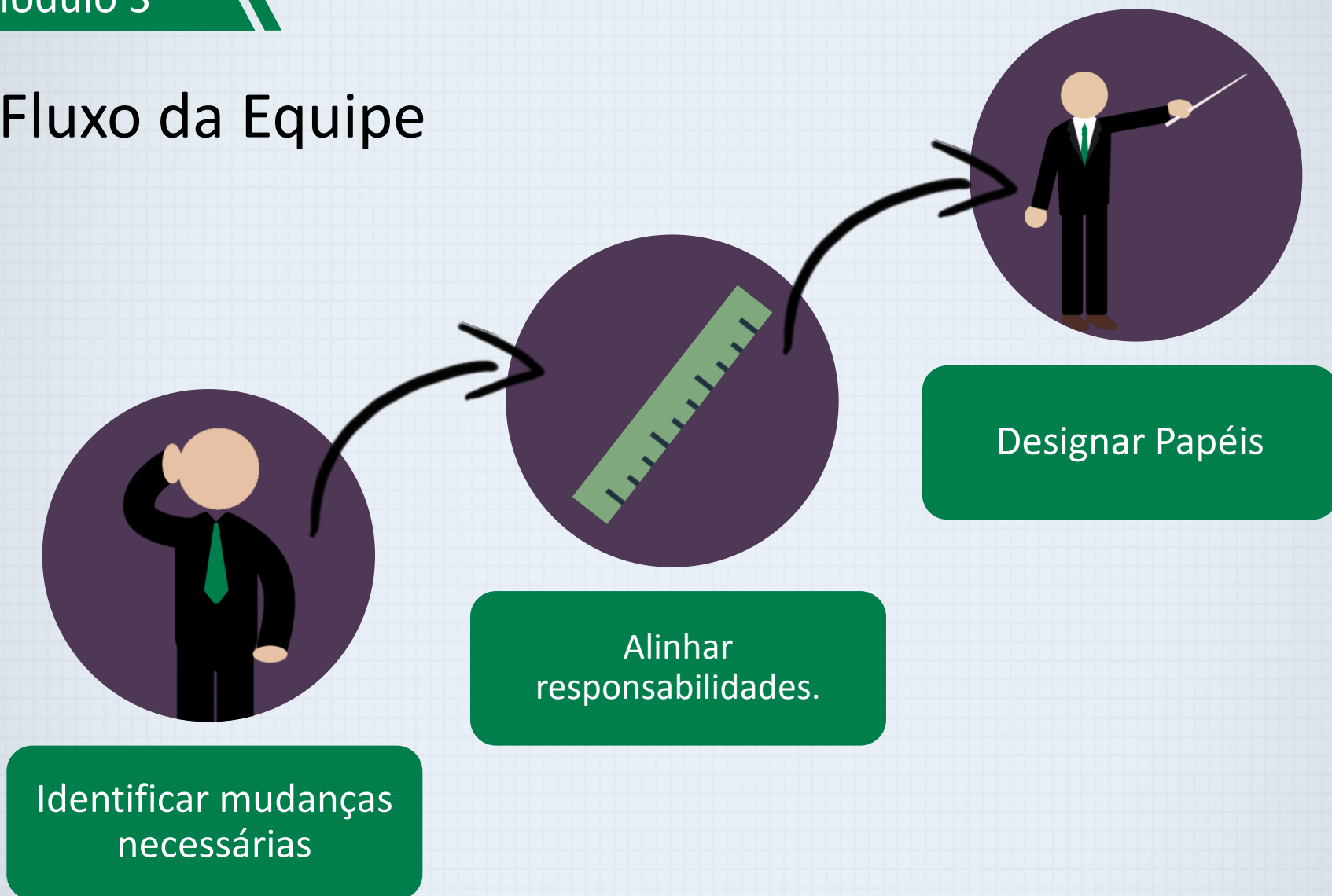
Equipe de Projetos, com papéis interdependentes e com uma formação específica.



3. Equipe Dedicada

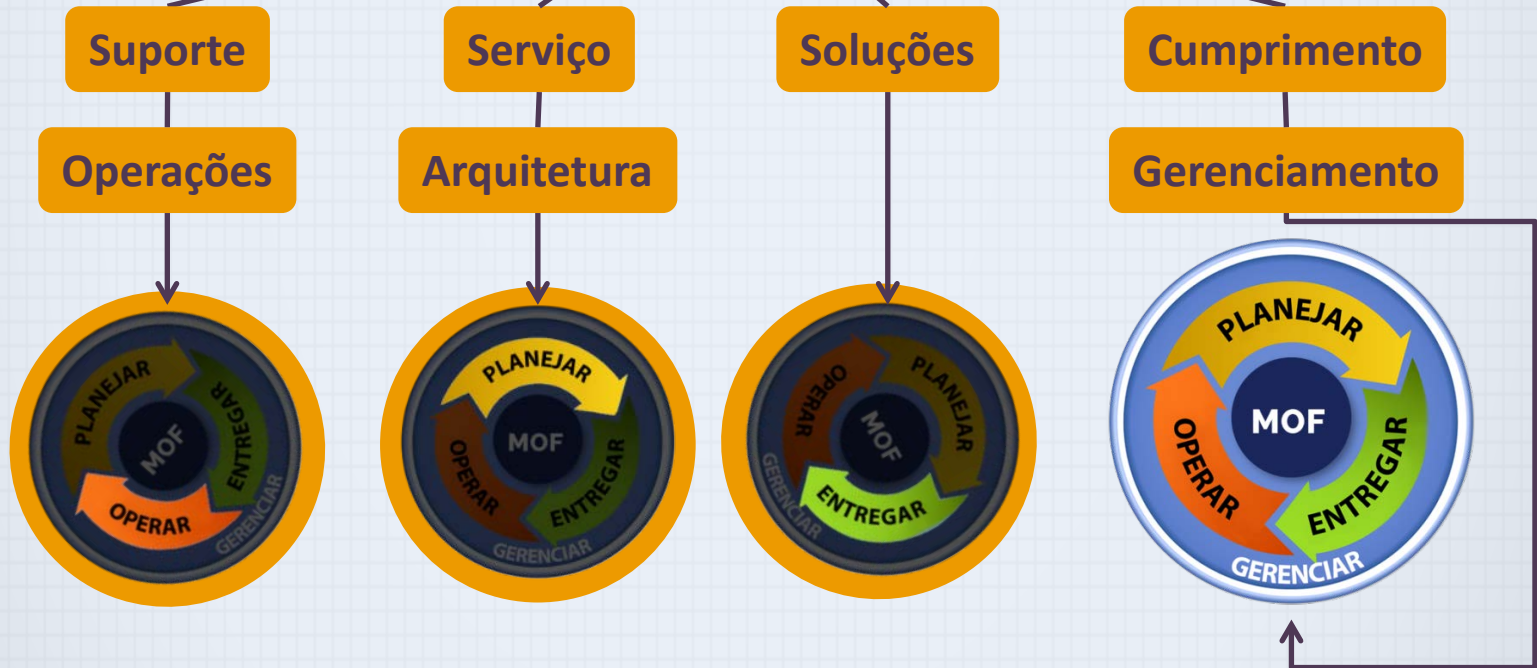
Destinadas a trabalhos em andamento, sem previsão para o fim.

Fluxo da Equipe



Responsabilidades de TI

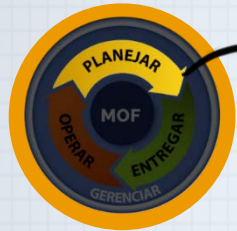
Existem diversas responsabilidades no MOF:



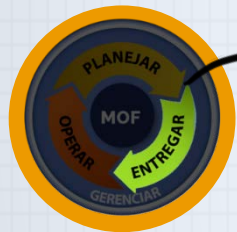
Tipo de Papel e Responsabilidade

Tipo de Papel	Atividades (<i>responsabilities</i>)	Metas
Representante do Serviços ao Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Lidar com chamados Ser o primeiro contato com o usuário Registrar, classificar, dar suporte e encaminhar os chamados 	Ajudar o cliente
Resolver Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar Investigar Resolver 	Fixar Incidentes
Coordenar Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilizar-se pelo inicio ao fim do incidente (controle de qualidade) 	Resolver o incidente o mais rápido possível
Analisar Problema	<ul style="list-style-type: none"> Investigar Diagnosticar 	Encontrar as causas subjacentes dos incidentes
Gerenciar Problema	<ul style="list-style-type: none"> Identificar problemas de uma lista de incidentes 	Prevenir incidentes futuros
Gerenciar Serviços ao Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Papel responsável pelas metas de suporte Cobrir incidentes e problemas 	<p>Diminuir o tempo de resolução de Incidentes e diminuir a quantidade de incidentes eficientemente e eficazmente</p> <p>Aumentar a eficácia nas resoluções e reduzir custos</p>

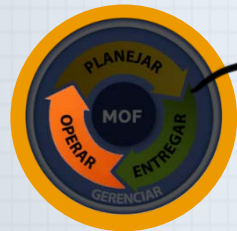
Equipe durante o ciclo de vida



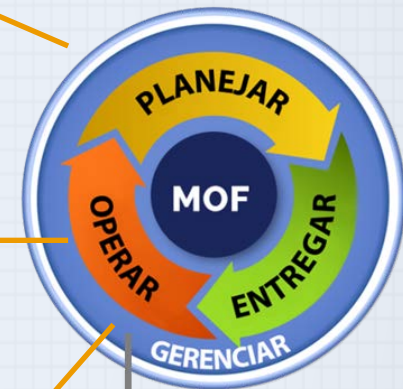
Determina quem está envolvido na criação da estratégia de TI



Determina a equipe do projeto e como os membros trabalharão em conjunto

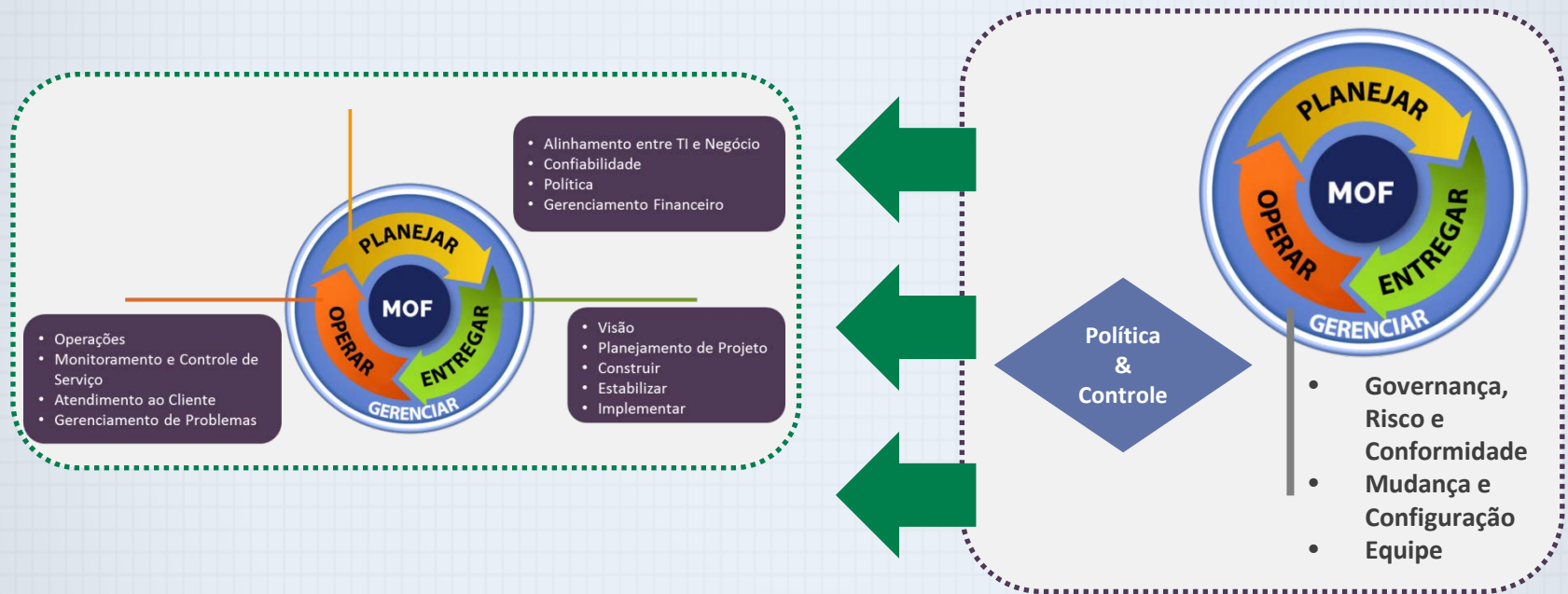


Determina papéis e responsabilidades para manter as operações e o atendimento ao cliente em funcionamento



- Governança, Risco e Conformidade
- Mudança e Configuração
- Equipe

Integrando as Fases à Camada Gerencial



O papel da Camada Gerenciar



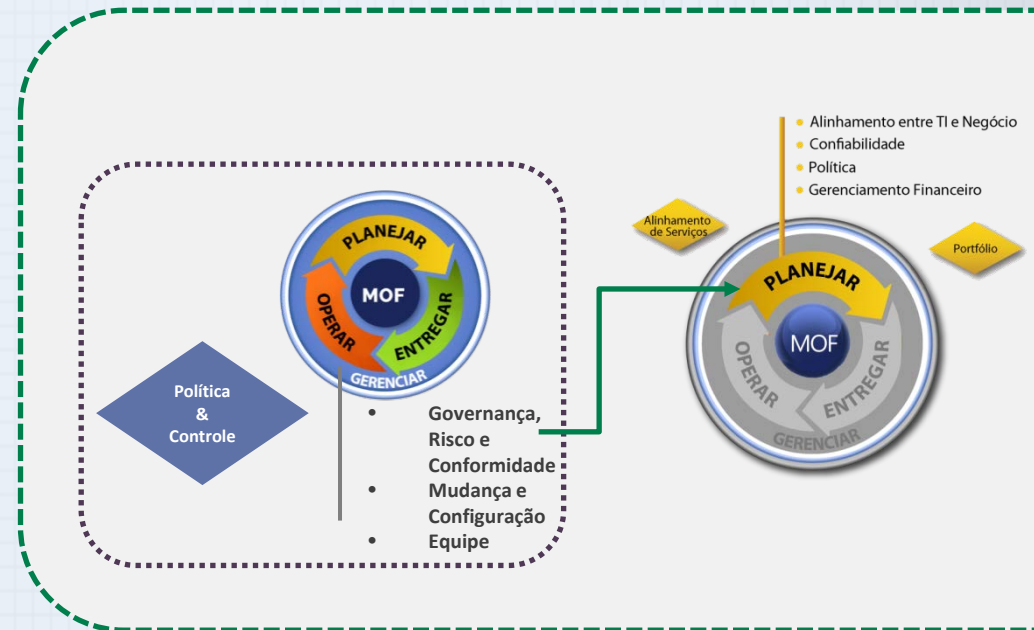
É a base do ciclo de vida de serviços de TI

- Três FGSs apoiam a camada Gerenciar
- **FGS GRC e Mudança e Configuração** garantem efetividade e eficiência compatível com os serviços de TI
- **FGS Equipe** garante que alguém é responsável por um trabalho necessário

Foco do GRC no Planejamento

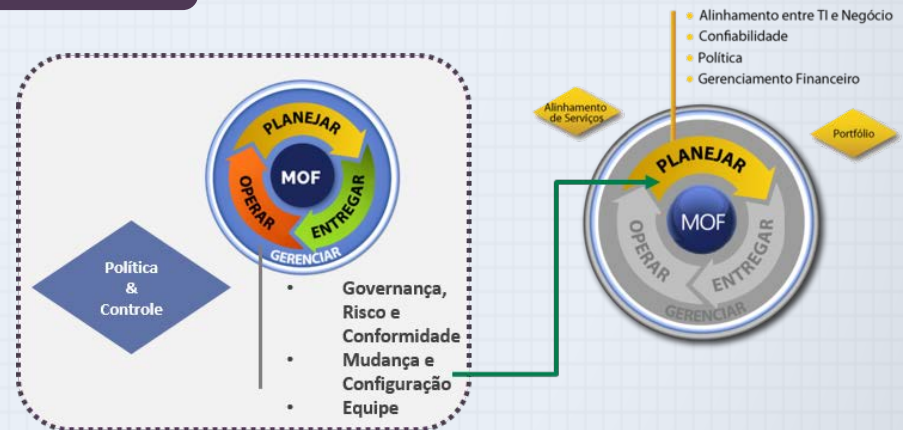
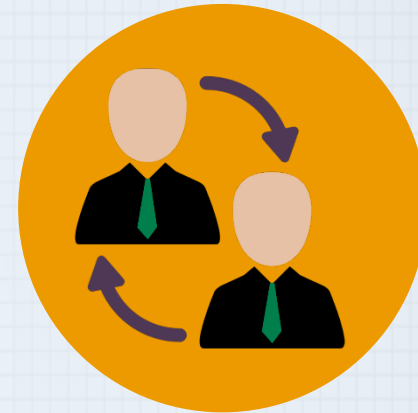


- Determinar os investimentos
- Transferir estratégia para TI
- Estruturar a governança
- Nos riscos de alto nível
- Em um ambiente regulatório
- Na definição da Política
- Na definição de objetivos de gerenciamento



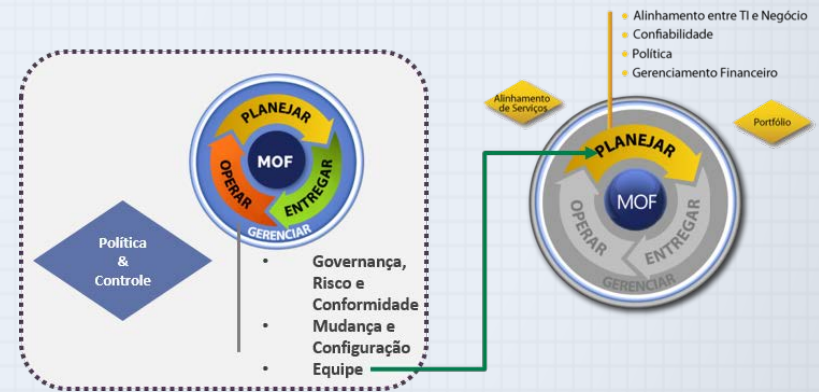
Foco da Mudança e Configuração no Planejamento

- Identificação da liderança e dos convidados...
- Mudanças de processos de negócios;
- Mudanças na arquitetura;
- Avaliação de Mudanças...



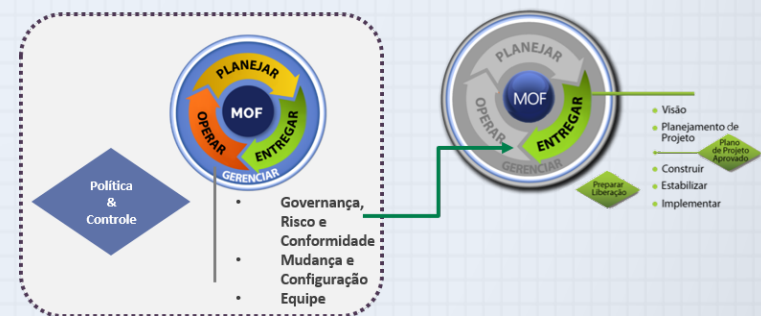
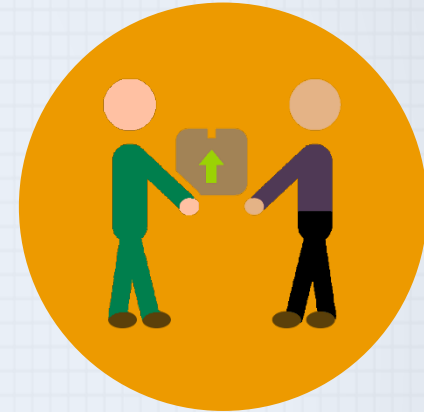
Foco da Equipe no Planejamento

- Identificar e envolver os tomadores de decisão
- Na responsabilidade em determinar a tolerância ao risco atribuído
- Na experiência em gerenciamento financeiro
- Na representação legal e de conformidade



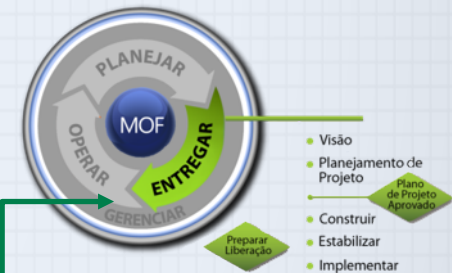
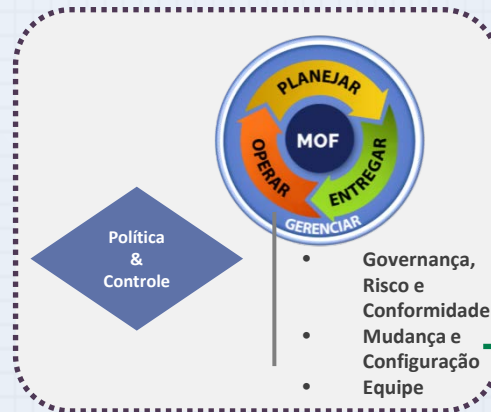
Foco do GRC na Fase Entregar

- Arquitetura da solução
- Nos participantes do projeto
- Processo de realização do valor
- O ciclo de vida do desenho do Software
- Na mitigação de riscos
- Nos controles internos e procedimentos definidos



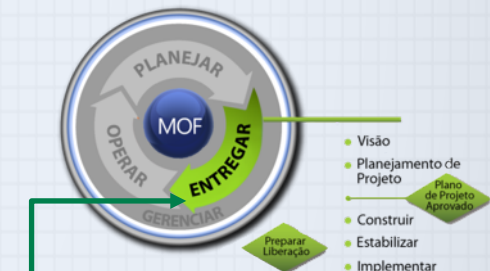
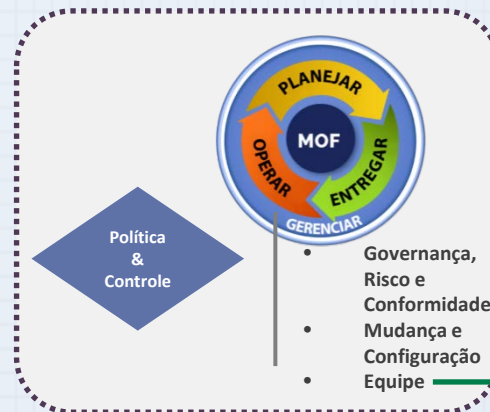
Foco da Mudança e Configuração na Fase Entregar

- Escopo da Solução
- Mobilização de Recursos
- Gerenciamento de Projetos
- Impacto financeiro



Foco da Equipe na Fase Entregar

- Nos princípios de uma equipe de projeto organizada eficazmente
- Na responsabilidade e tipos de papéis
- No alinhamento das responsabilidades
- Na atribuição de papéis



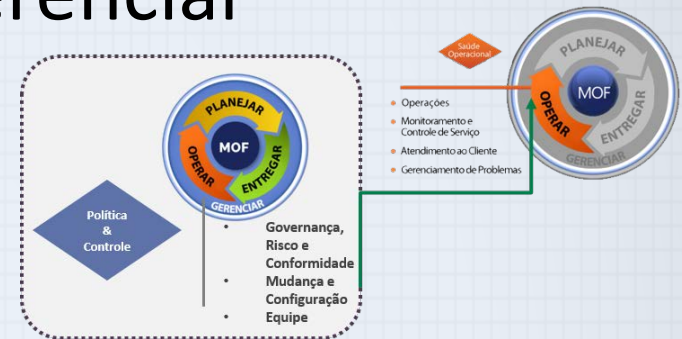
Foco das FGSs da Camada Gerenciadora na Fase Operar

Foco do GRC:

- Procedimentos e controles
- Registro e documentação

Equipe

- Princípios de organização do trabalho da operação, do monitoramento e do suporte



Foco da Mudança e Configuração

- Ambiente de TI e configuração
- Processo e procedimento
- Mudança Padrão

Resumo



Pronto para o próximo?



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

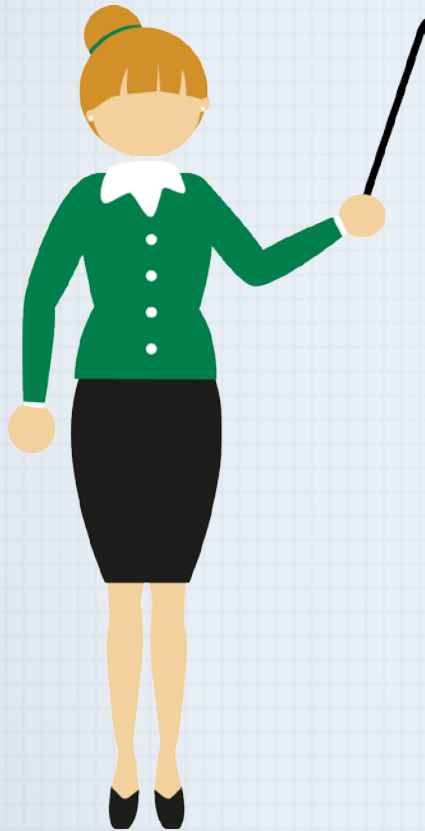
Official Course



Módulo 4

**Fase
Planejamento**

Tópicos



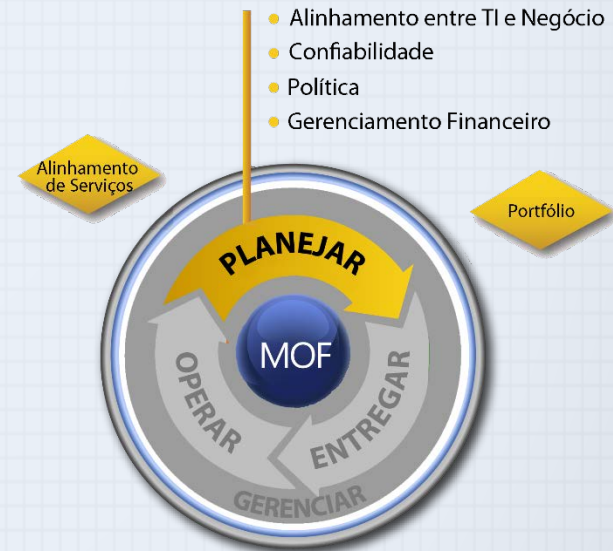
- Introdução à Fase Planejamento
- FGS Alinhamento de TI e Negócio
- FGS Confiabilidade
- FGS Política
- FGS Gerenciamento Financeiro

Objetivos da Fase Planejamento



- Otimizar estratégia de serviços de TI para apoiar as metas e objetivos de negócios

- Descreve as quatro FGSs que tem impacto na fase planejar no ciclo de vida de serviços de TI:



Por que Planejar?

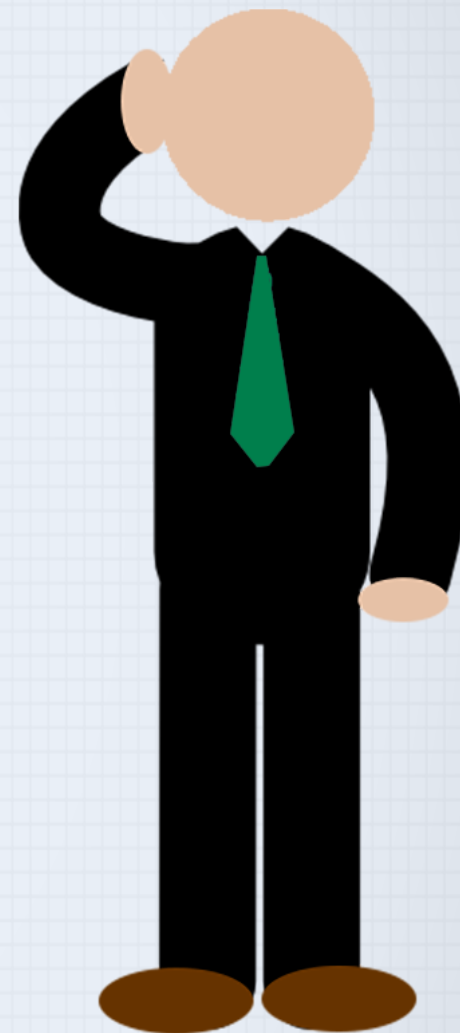
- Estratégia de negócio
- Os requisitos de negócio
- Serviços com valor agregado
- Serviços que sejam:

Confiáveis

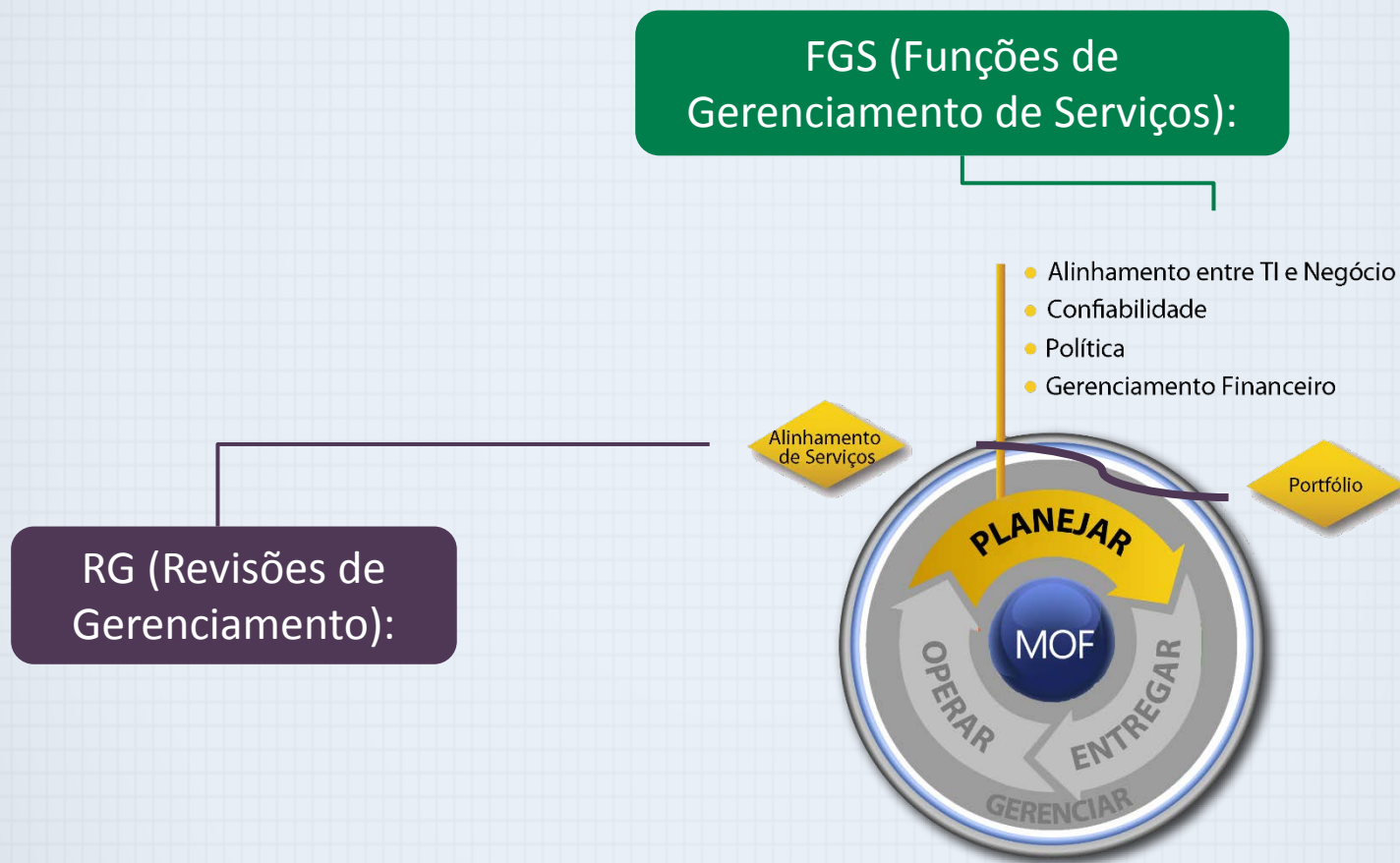
**Conformes
e Seguros**

**Boa Relação
Custo x
Benefício**

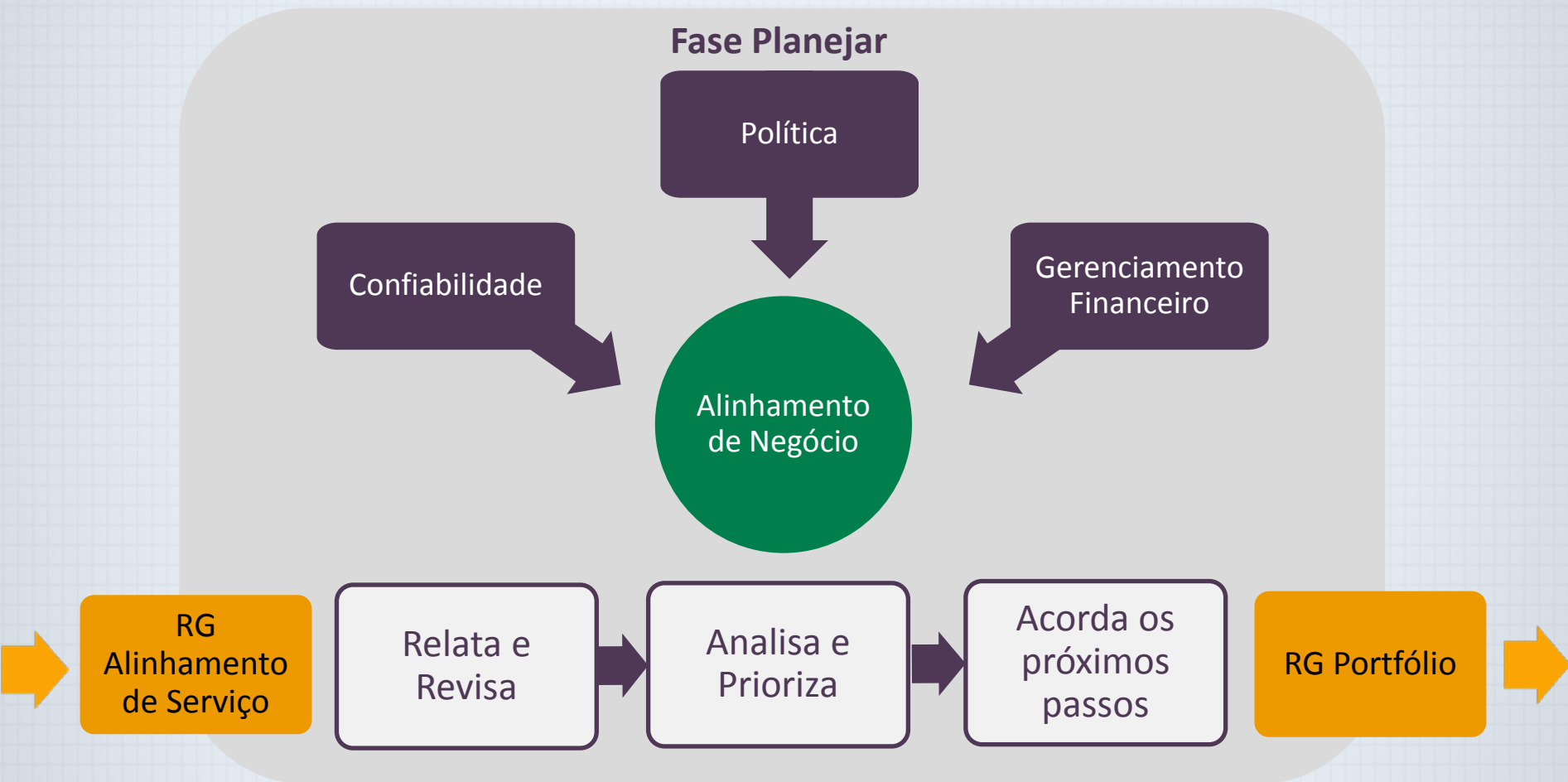
Adaptável



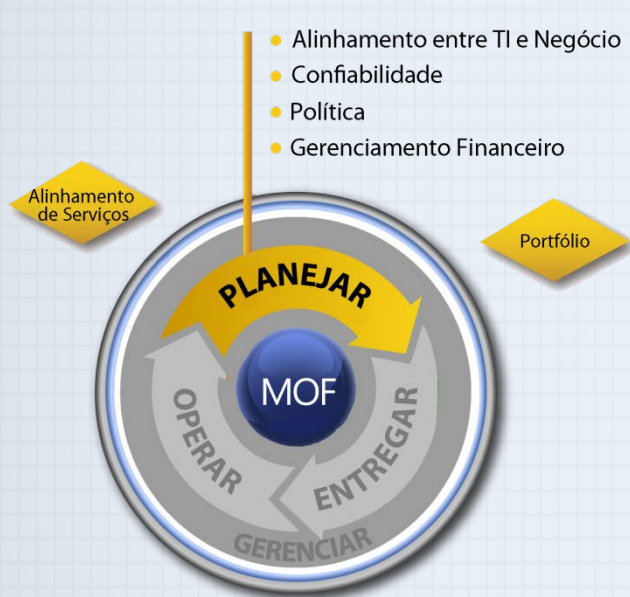
O que está incluso nesta fase?



Fluxo do Processo

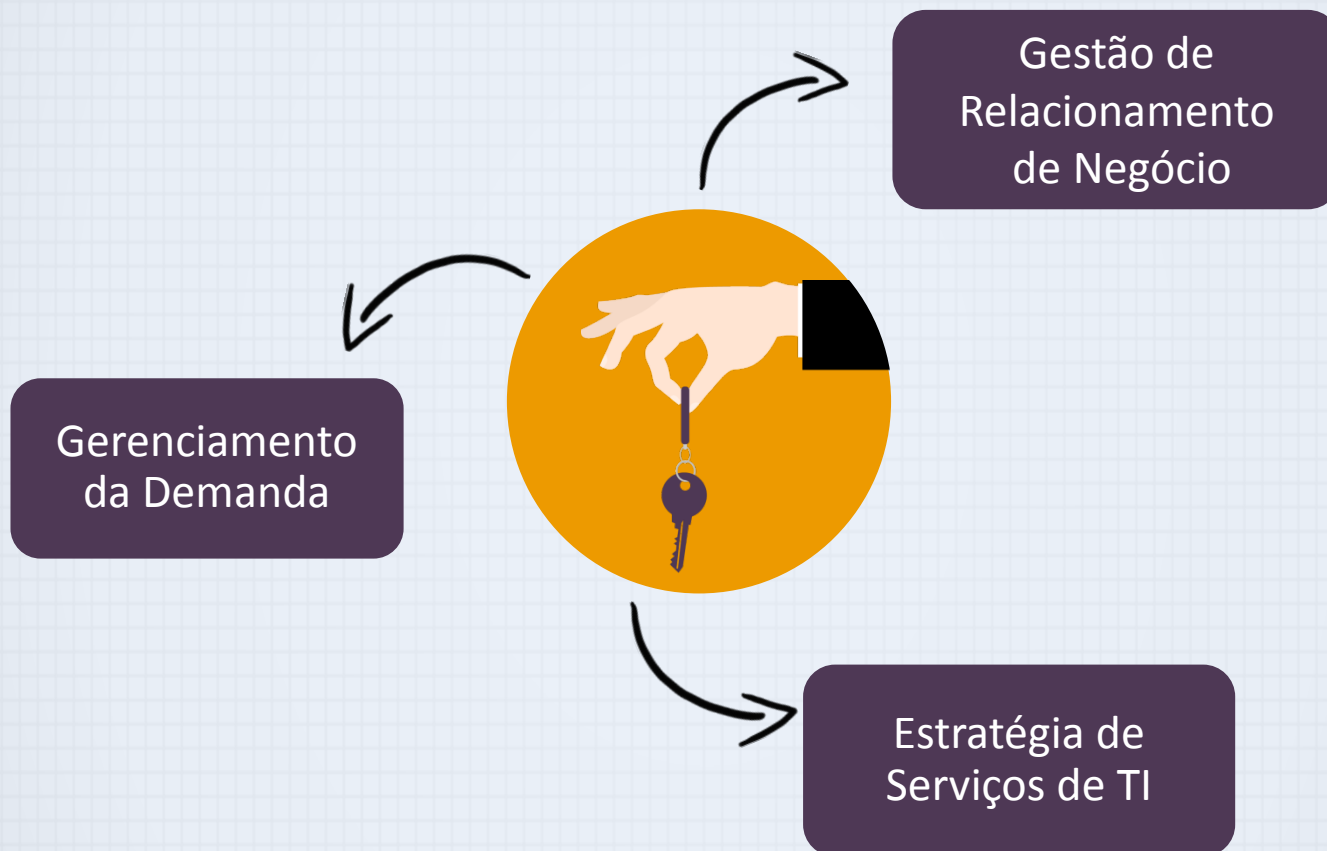


Objetivos da FGS Alinhamento de TI e Negócio

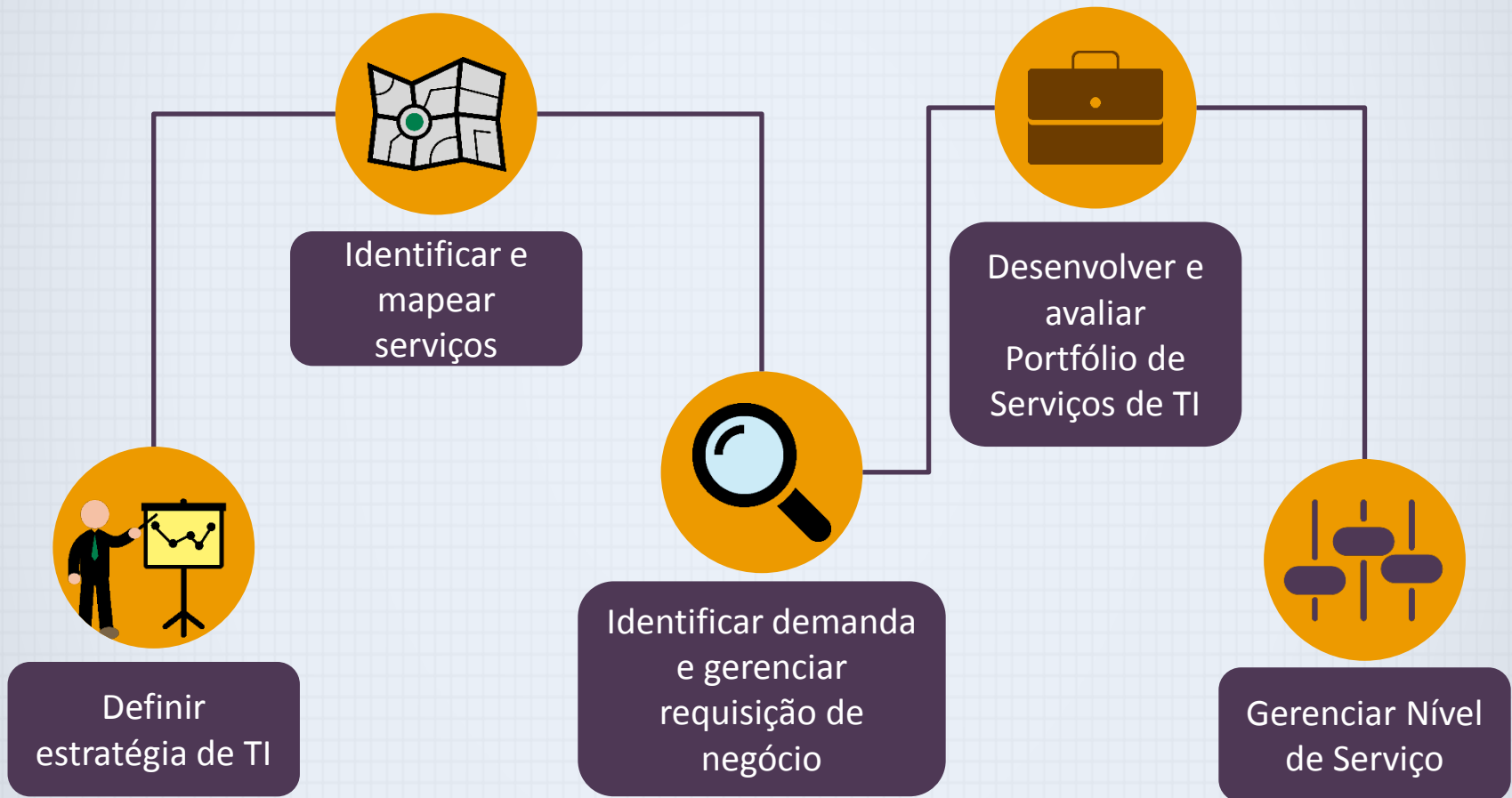


- Garantir que a estratégia de TI esteja alinhada à da organização
- Entregar serviços de TI eficazes e eficientes
- Ofertar serviços de TI alinhados com os objetivos de negócio
- É papel da TI prover um impacto positivo nos objetivos de negócios

Termos-Chave



Fluxo de Alinhamento de Negócio



Alinhando as Estratégias de Negócio e a TI



Estratégia bem sucedida de serviço garantirá:

- Metas alinhadas com os objetivos de negócio
- Identificação das iniciativas anuais de TI
- Acordo entre as estratégias e os planos relacionados
- A estratégia é avaliada em relação os resultados do negócio
- Identificação de oportunidades de melhorias

Gerenciamento de Níveis de Serviços



Catálogo de
Serviços de TI



ANO



ANS



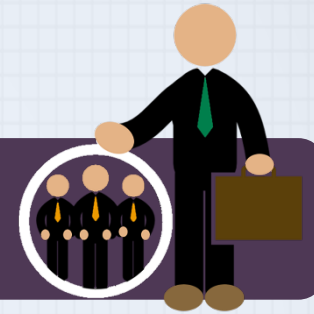
CA

RG Alinhamento do Serviço



- Avaliar as experiências do cliente nos serviços de TI, em comparação com as metas de serviços
- Avaliar como a TI está entregando a experiência aos cliente em termos de confiabilidade, conformidade, eficácia, custo e valor
- Focar sobre o impacto de novos serviços na estratégia de TI e propor novos serviços, alterações e desativação de recursos e serviços existentes.

Portfólio de Serviços



- Contempla novos, atuais e descartados serviços. Ele auxilia na definição e categorização dos serviços de TI...



- Mostrar como os serviços de TI são usados e como as futuras tendências possam afetá-los;

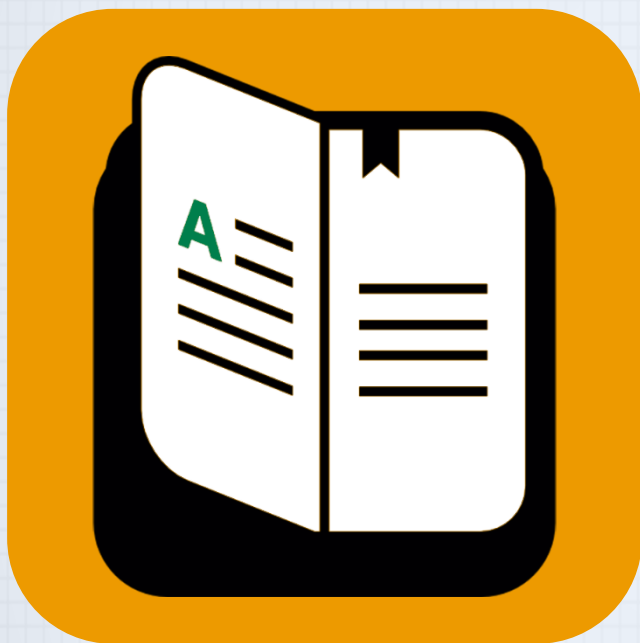
- Garante:

✓ Um processo previsível

✓ Um modelo consistente

✓ Uma forma de analisar

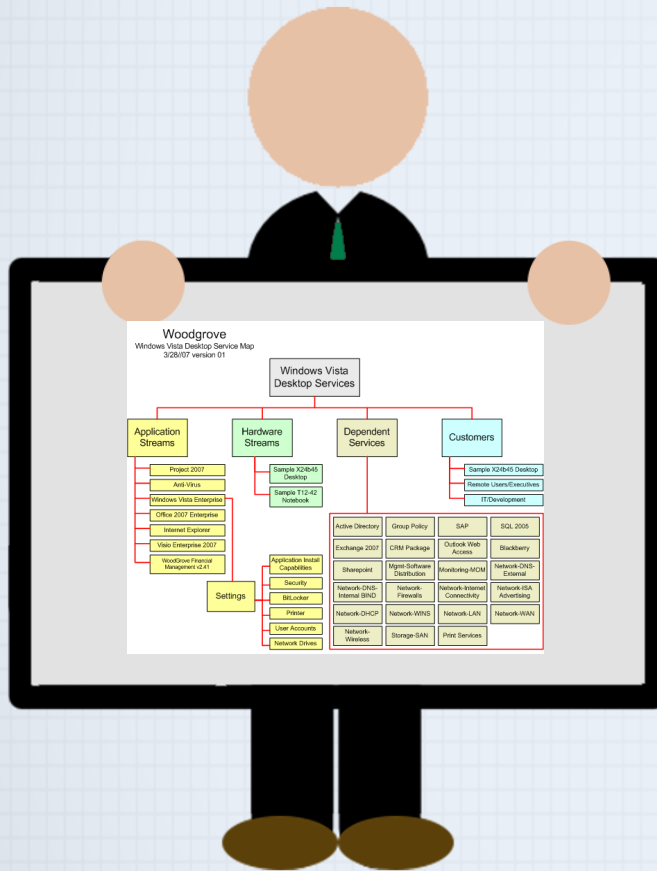
Catálogo de Serviços



Uma lista abrangente de:

- Serviços Existentes
- Prioridades do negócio
- ANS correspondente
- Usado pelo negócio e pela TI
- Descrição do Serviço
- Dono do processo de negócio
- Dono do serviço

Mapa de Serviços



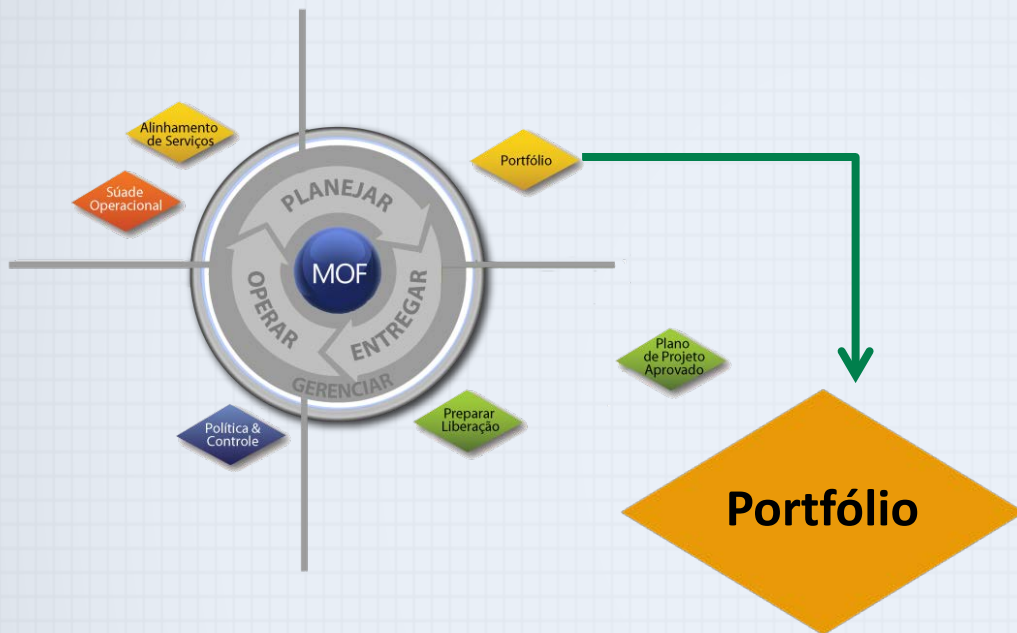
Clientes
(Quem usa os serviços)

Hardware
(Plataforma)

Definições
(Configuração)

Serviços Internos e
Externos

RG Gerenciamento de Portfólio

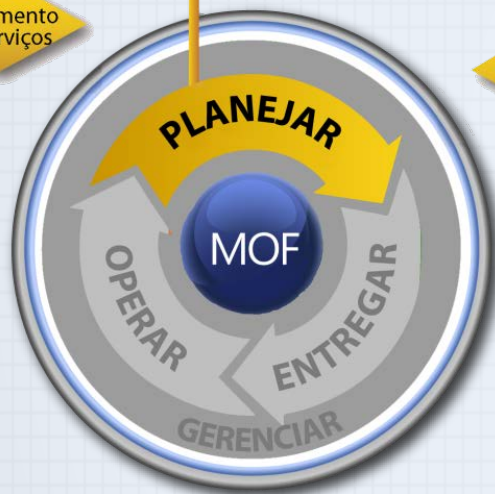


Objetivos da FGS Confiabilidade



- Alinhamento entre TI e Negócio
- Confiabilidade
- Política
- Gerenciamento Financeiro

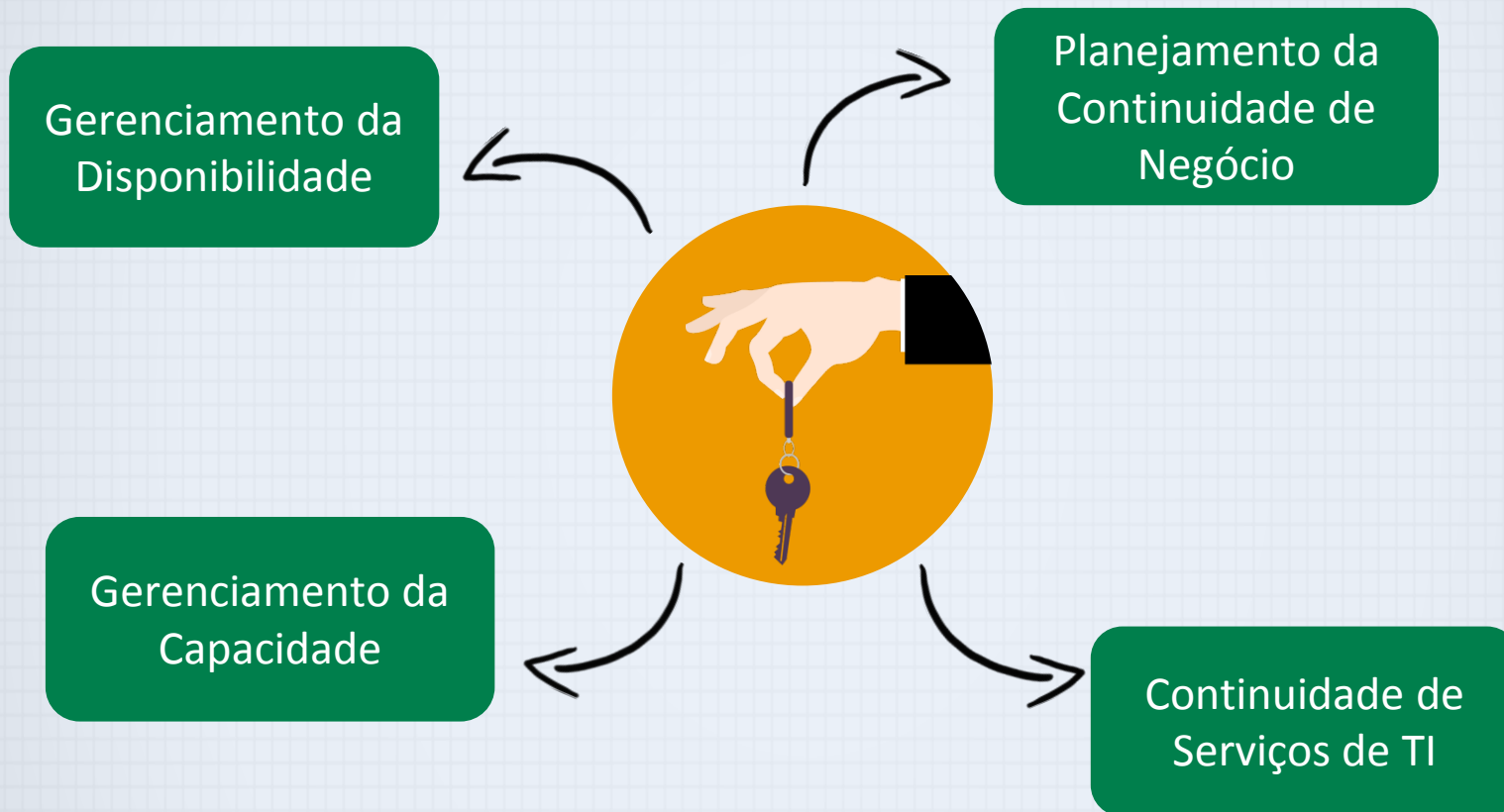
Alinhamento de Serviços



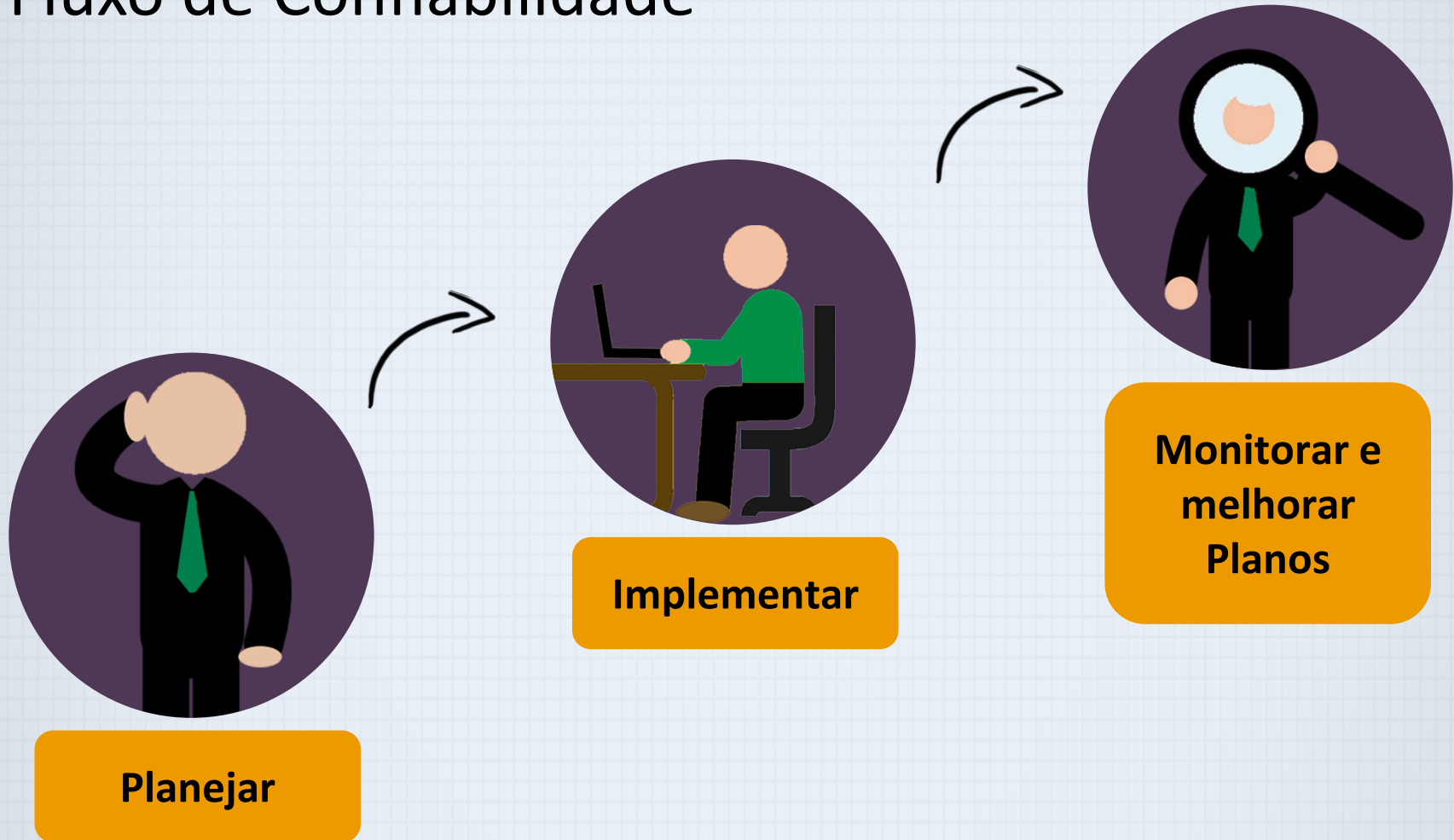
Portfólio

- Capacidade de Serviços
- Disponibilidade de Serviços
- Continuidade de Serviços
- Integridade dos Dados
- Confidencialidade

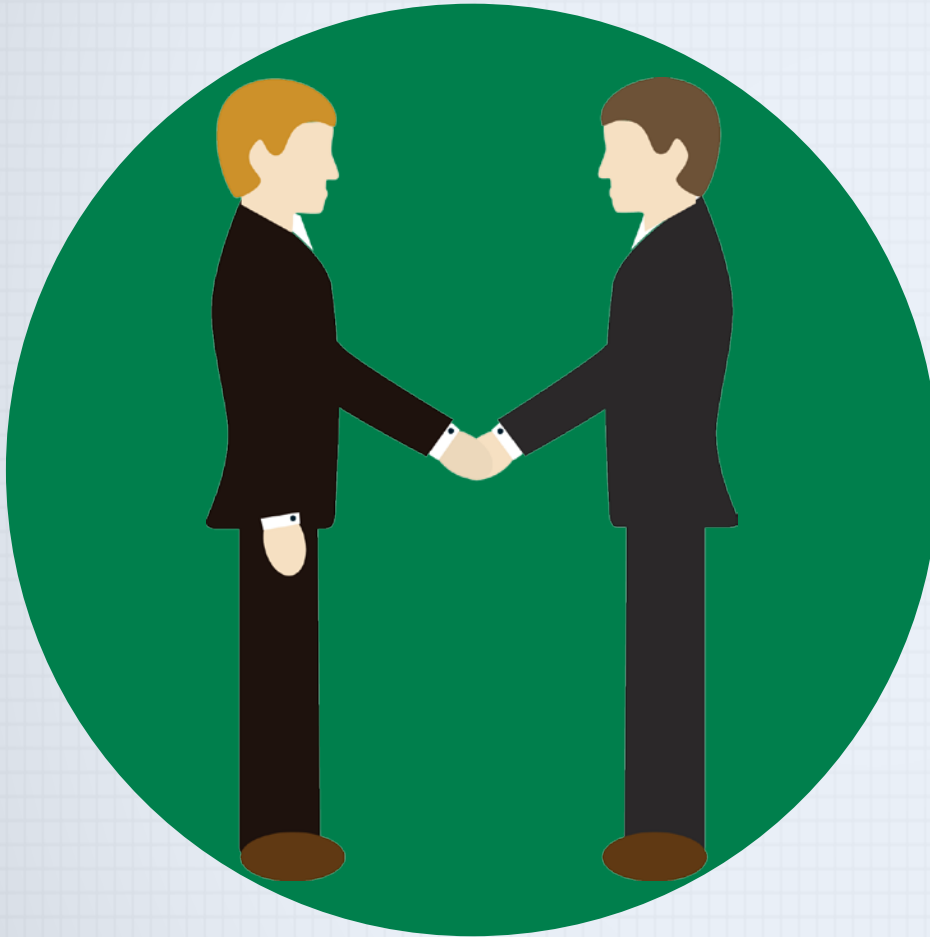
Termos-Chave



Fluxo de Confiabilidade

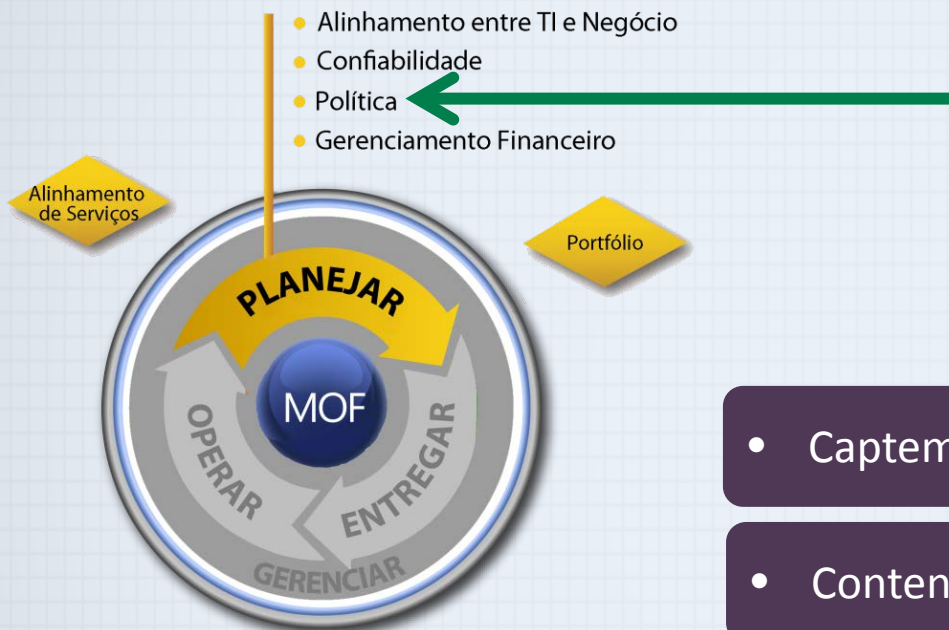


Boas Práticas da Confiabilidade



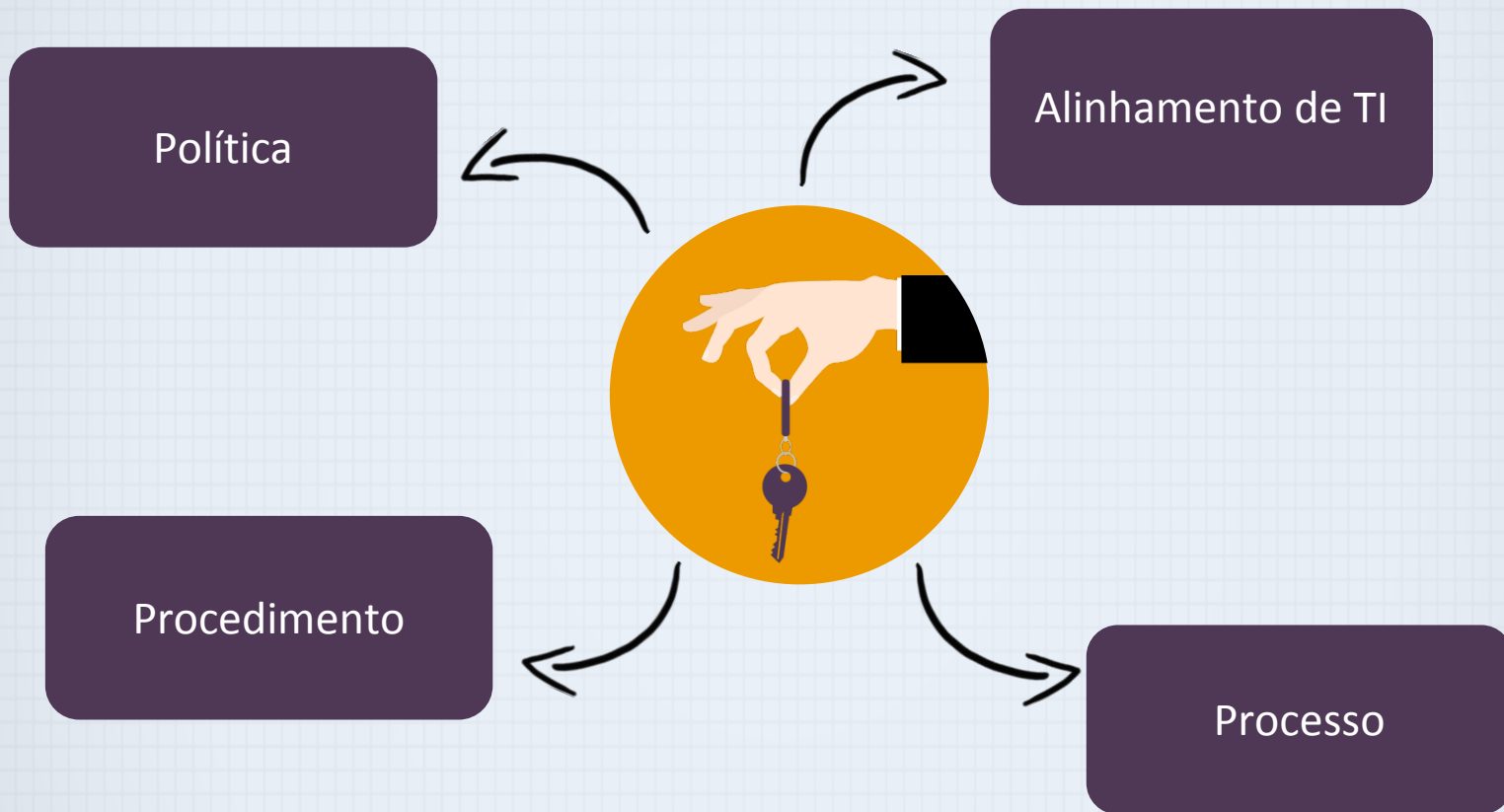
- Utilizar termos de negócio
- Documentar os requisitos
- Discutir os impactos
- Planejar o envolvimento das operações de TI
- Garantir que a equipe compreenda a estratégia de TI
- Criar um cronograma para revisões.
- Criar um plano de comunicação,

Objetivos da FGS Política



- Captem a intenção da gerência
- Contenham claras declarações das regras
- Comunicadas de forma consistente e eficaz
- Como aplicar e avaliar

Termos-Chave

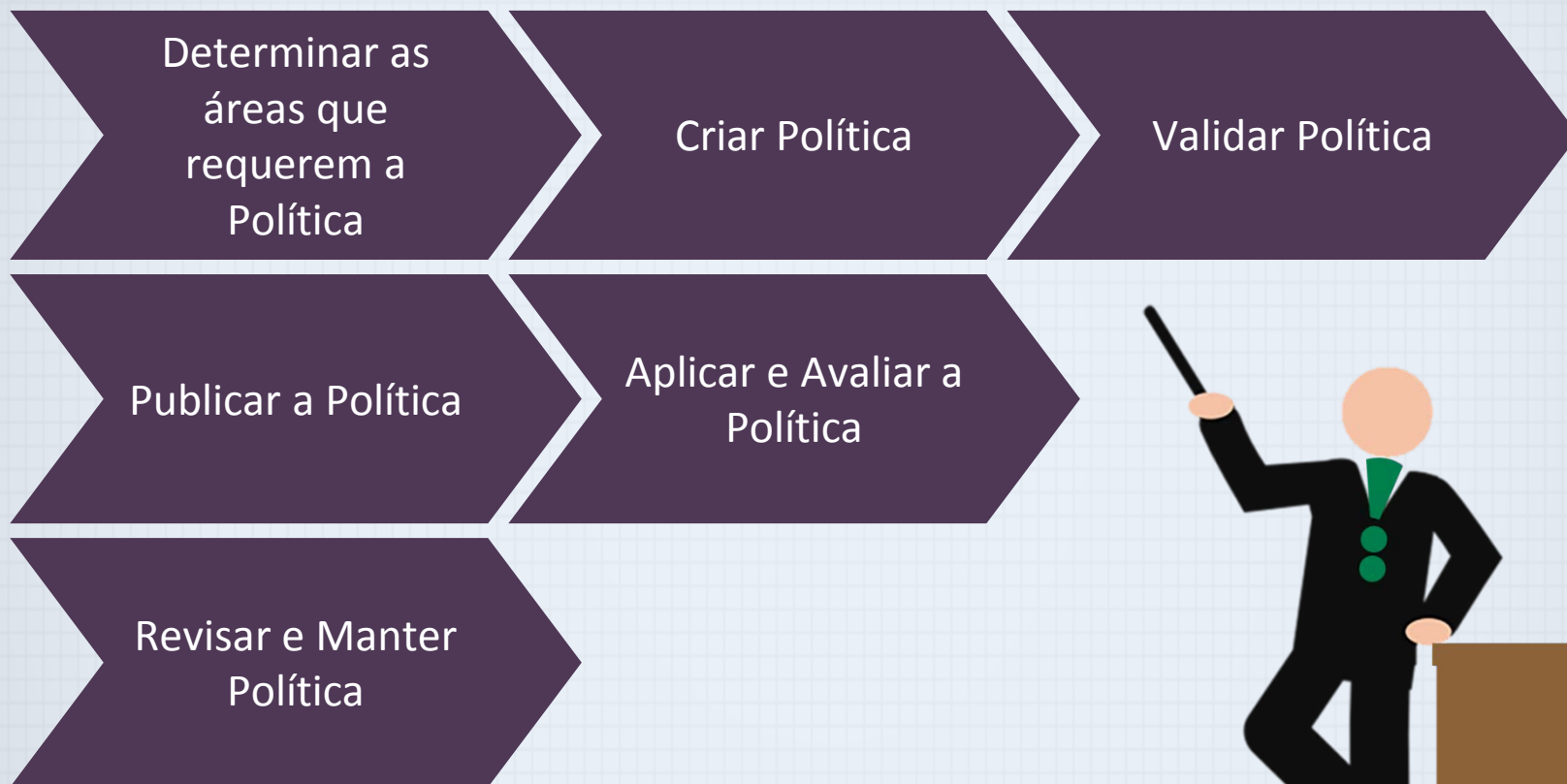


Propósito da Política



- Devem deixar as coisas claras
- Explica o que fazer em determinada circunstância
- Procedimentos descrevem o que deve ser feito e por quem
- Auditoria mantém os resultados

Fluxo da FGS Política



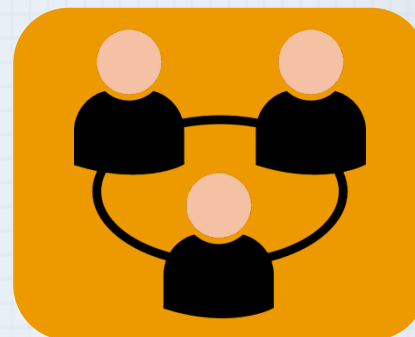
Tipos de Políticas



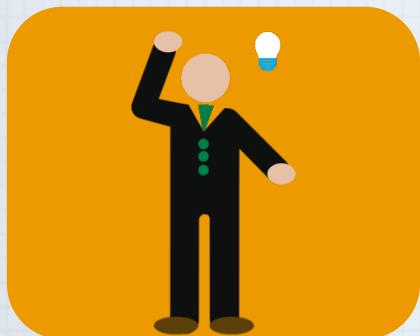
Políticas de Segurança



Políticas de Privacidade



Políticas de Parceiras e
Relacionamentos com Terceiros



Políticas da Gestão
do Conhecimento



Política do Uso
Adequado



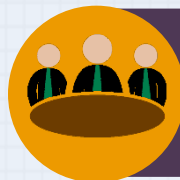
Política de Governança

Definição de uma Política



Passos para definição de uma política

- Determinar as áreas
- Criar políticas
- Validar
- Publicar



Avaliar os objetivos da organização para riscos

- Riscos claramente definidos
- Riscos devem ser tratados

Política durante o ciclo de vida



PLANEJAMENTO

Consulta a política na tomada de decisão no portfólio



ENTREGA

Construir controles de política em projetos



OPERAÇÃO

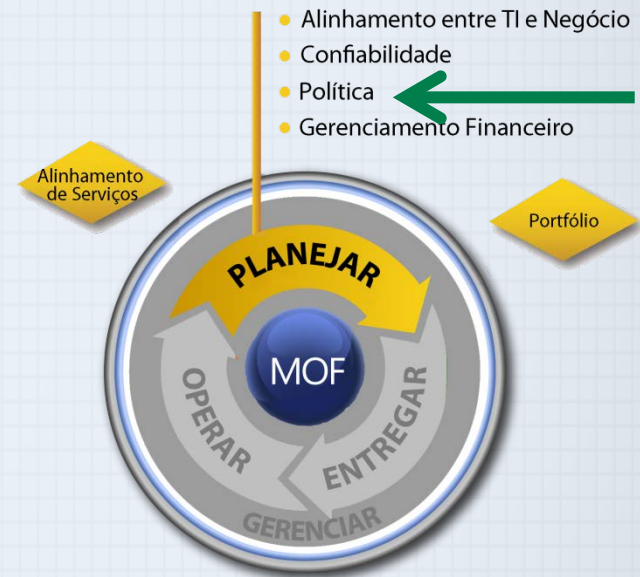
Monitorar o cumprimento da política nas operações



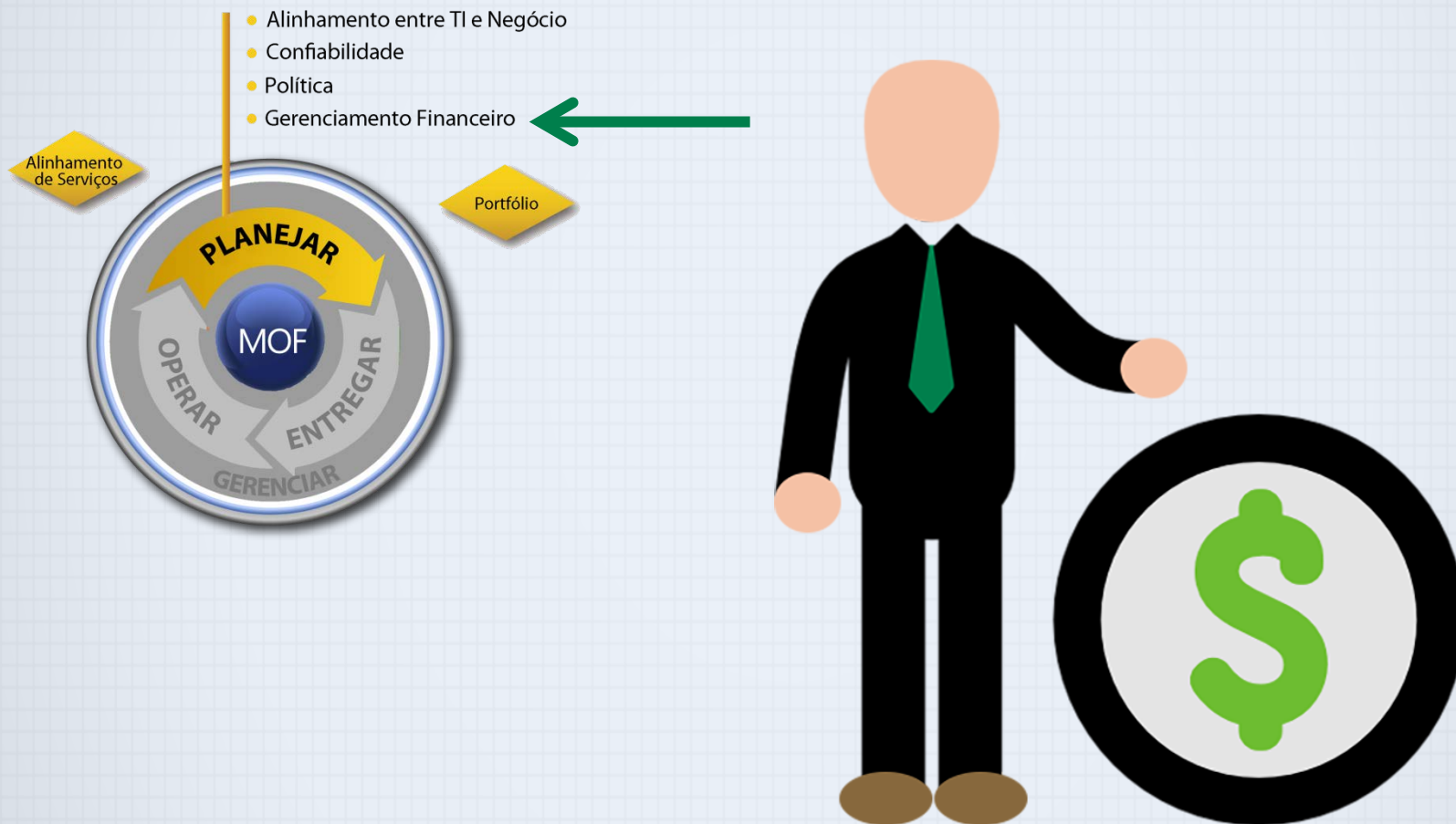
GERENCIAR

Controles internos apoiando as políticas

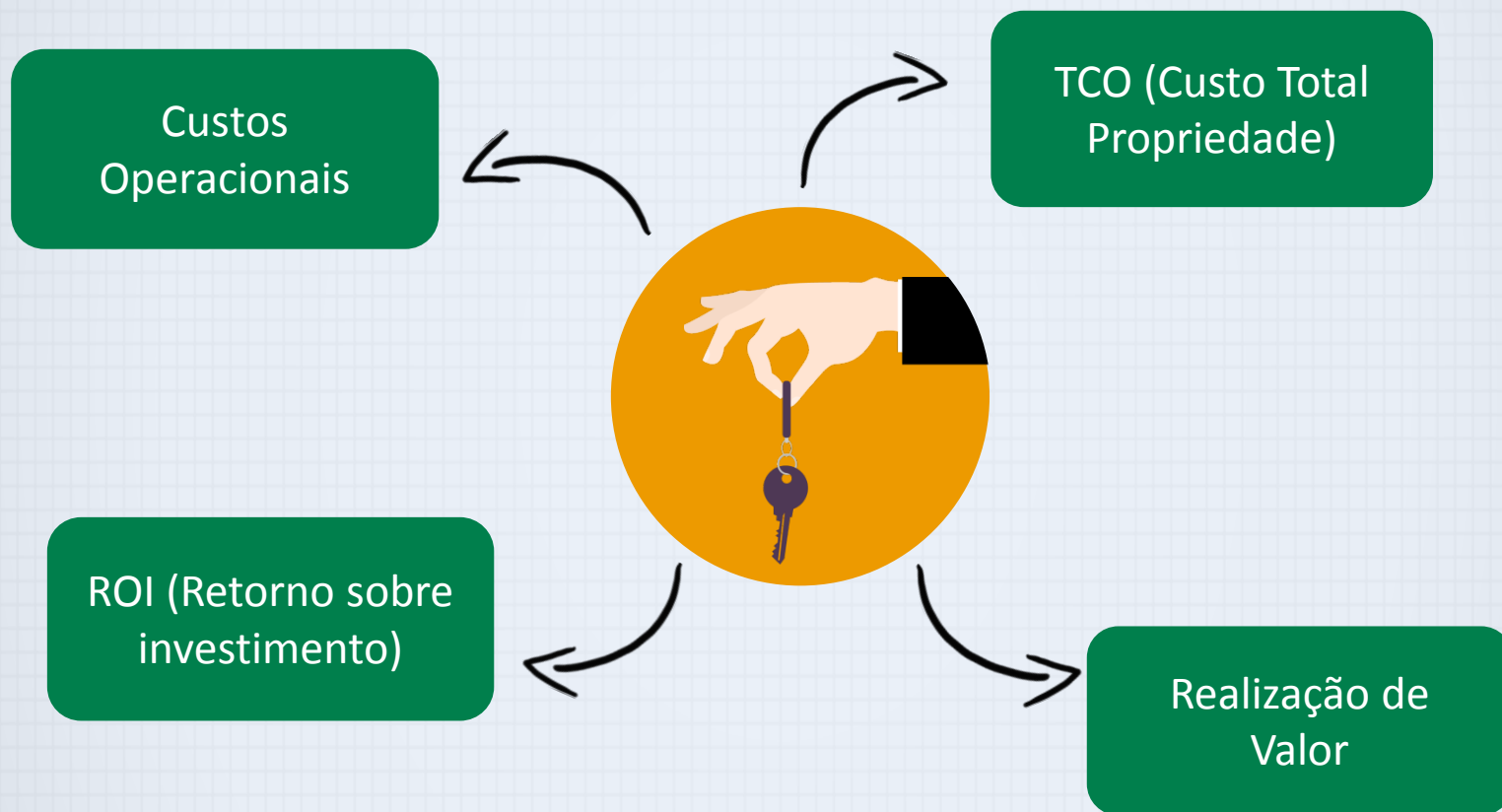
- Governança, Risco e Conformidade
- Mudança e Configuração
- Equipe



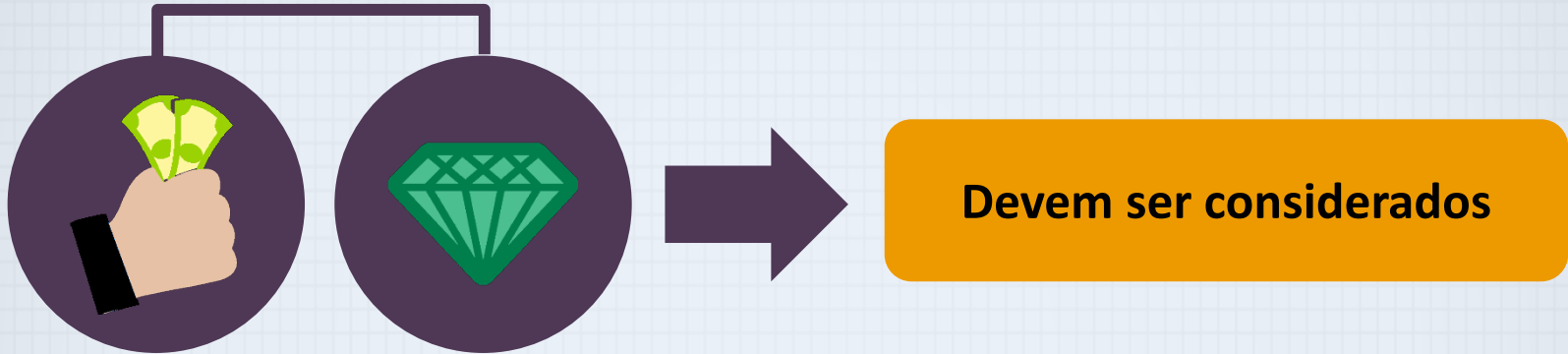
Objetivos da FGS Gerenciamento Financeiro



Termos-Chave




Motivação do Gerenciamento Financeiro



A organização deve:

- Determinar o valor dos serviços de TI
- Medir o risco financeiro e resgatar o entendimento do valor que a TI fornece
- Encontrar o equilíbrio entre o risco e a contribuição financeira

Fluxo de Gerenciamento Financeiro



**Estabelecer
requisitos de
serviço e um
plano de
orçamento**

**Gerenciar as
finanças**

**Realizar a
contabilidade da
TI e a emissão de
relatório**

Rastrear a Correta Informação Financeira (Gerenciar Valor de TI)

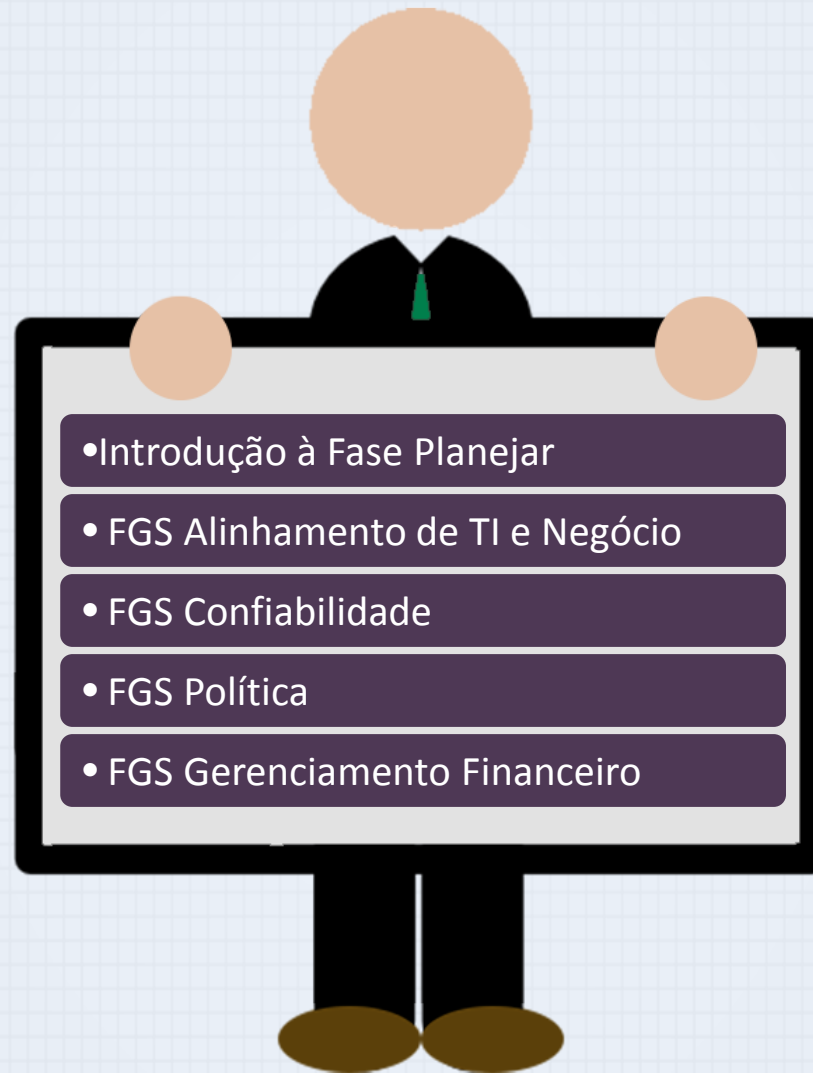
O valor da TI é definido e realizado de acordo com a sua contribuição para o resultado do negocio



Resultados:

- Relatórios de benefícios entregues
- Plano de comunicação para reportar os benefício
- Plano Melhoria com business case (Caso de Negócio)
- Redistribuição dos investimentos

Resumo



Pronto para o próximo?



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

Official Course



Módulo 5

Fase Entrega

Tópicos



- Introdução à Fase Entrega
- FGS Visão
- FGS Planejamento de Projeto
- FGS Construir
- FGS Estabilizar
- FGS Implementar

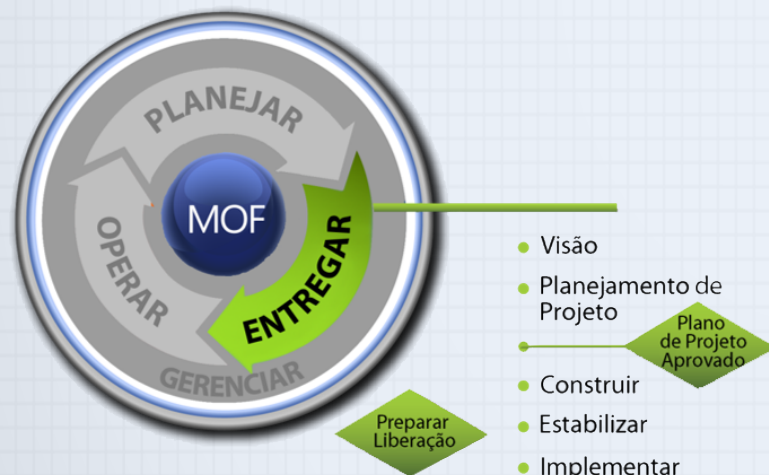
Objetivos da Fase Entrega

- Garantir a implantação efetiva de:

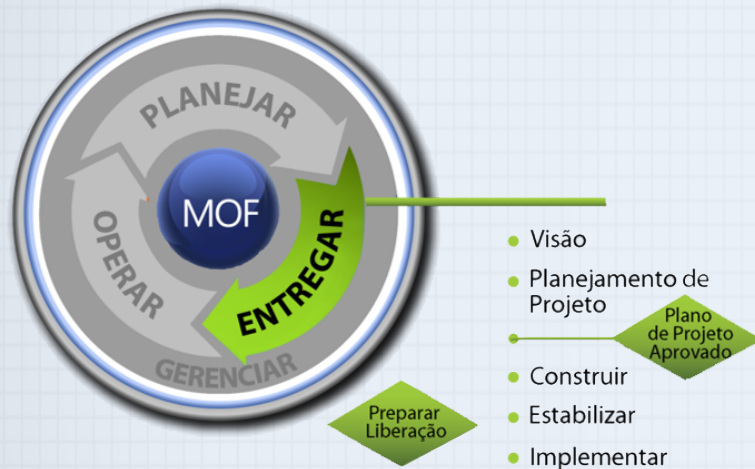
- ✓ Serviços de TI

- ✓ Projetos de infraestrutura

- ✓ Pacote de produtos



Propósito da Fase Entrega

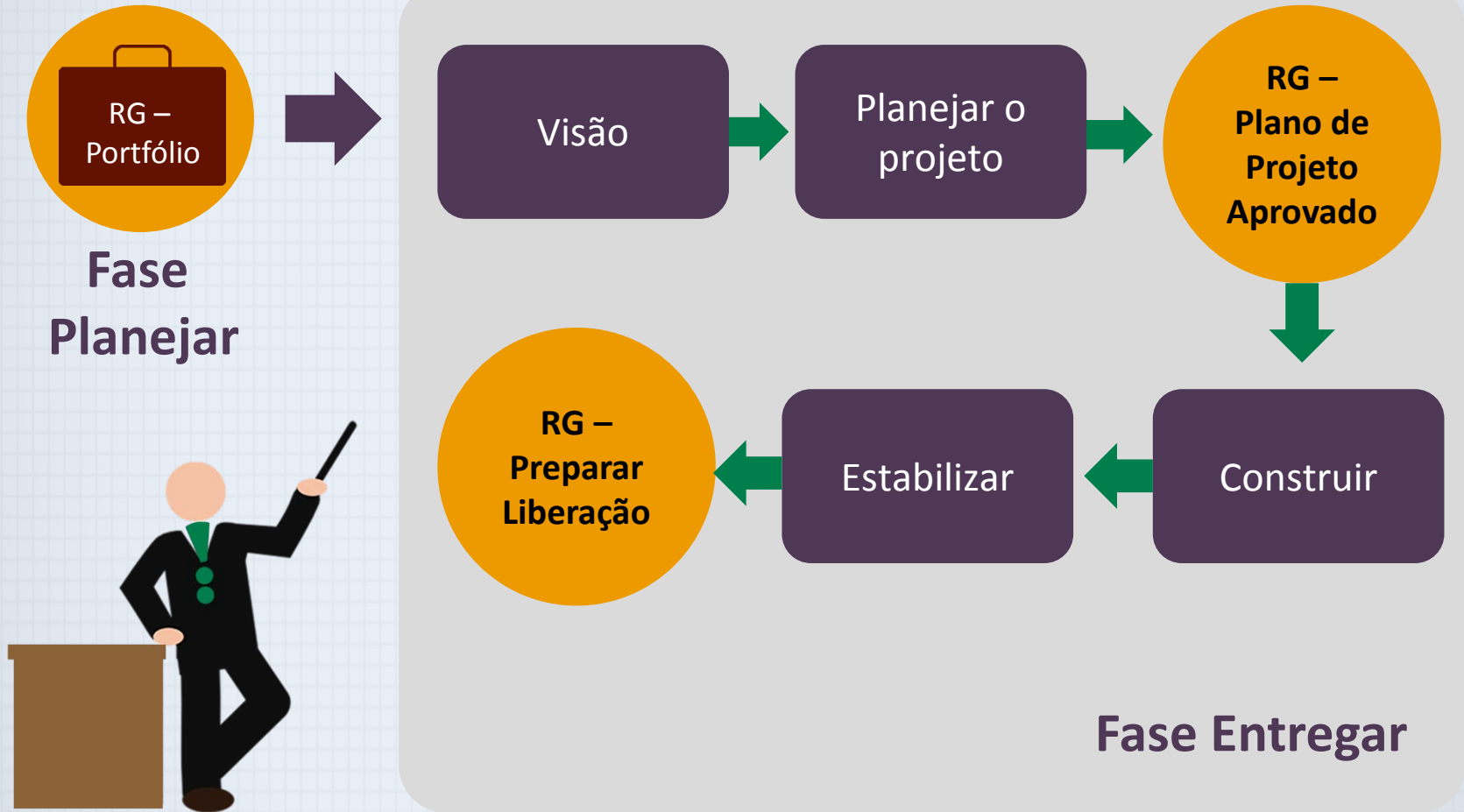


- Onde os serviços são planejados, projetados, construídos e implantados

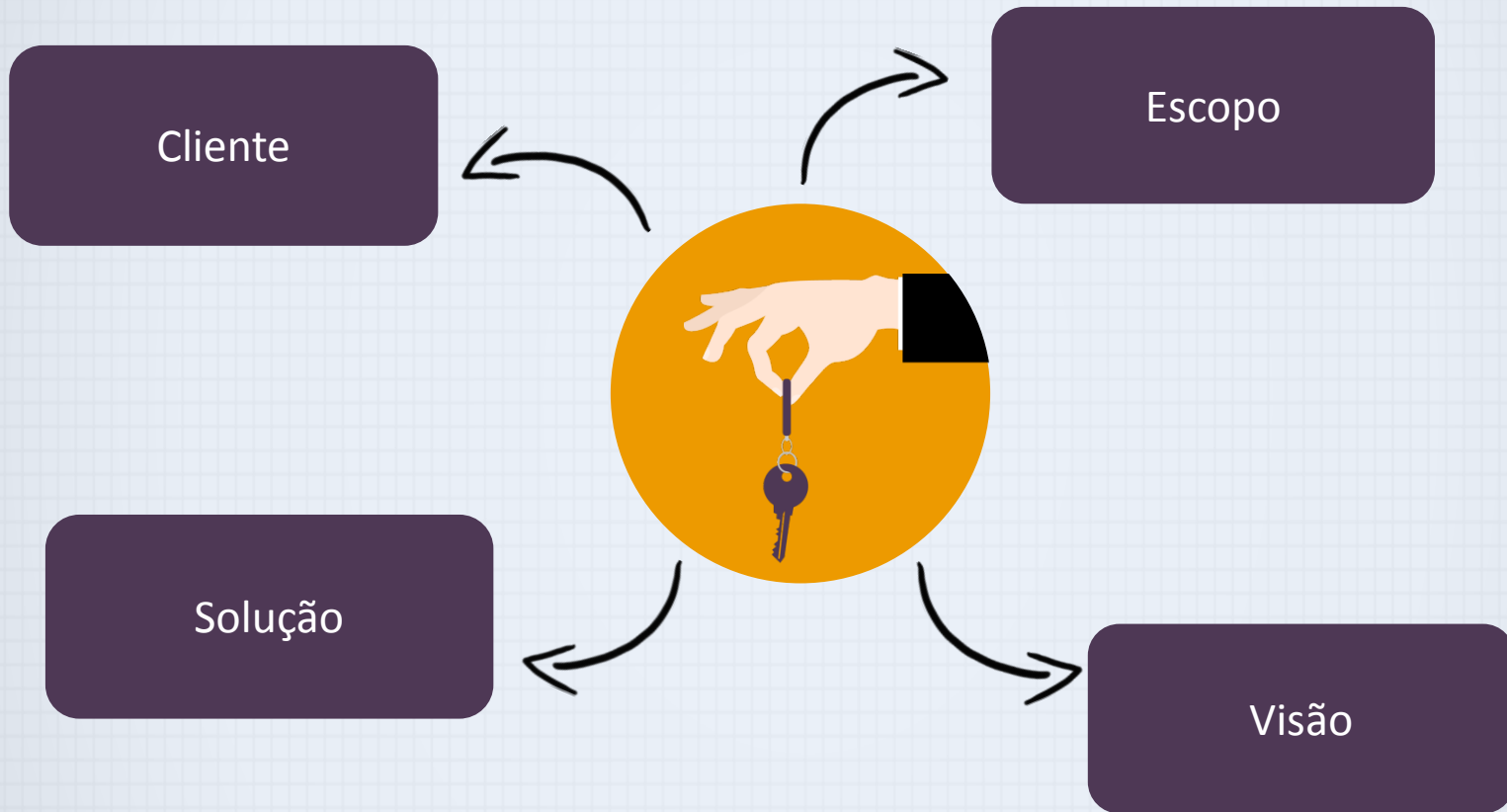
- Incorporar as melhores práticas de Microsoft Solutions Framework (MSF)

- Atualizar o guia de RG (Revisão de Gerenciamento) Portfolio na Fase Planejar

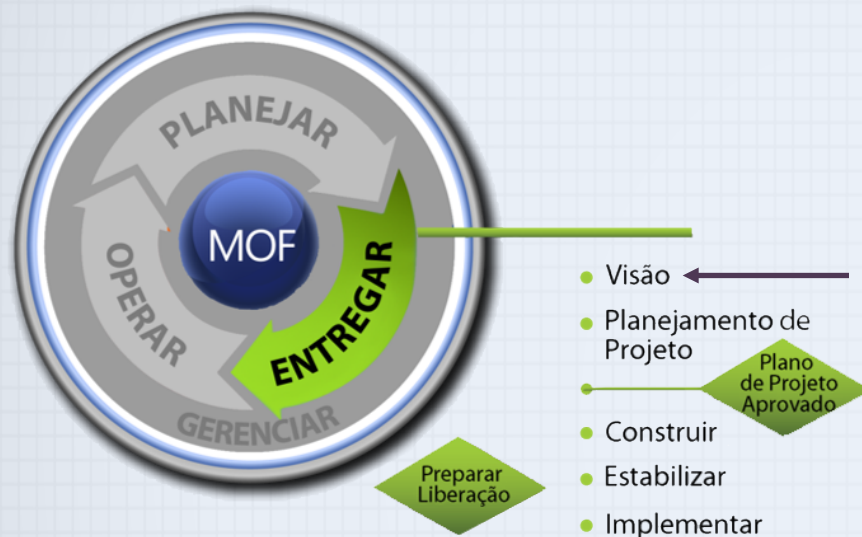
Fluxo da Fase Entrega



Termos-Chave



Objetivos da FGS Visão

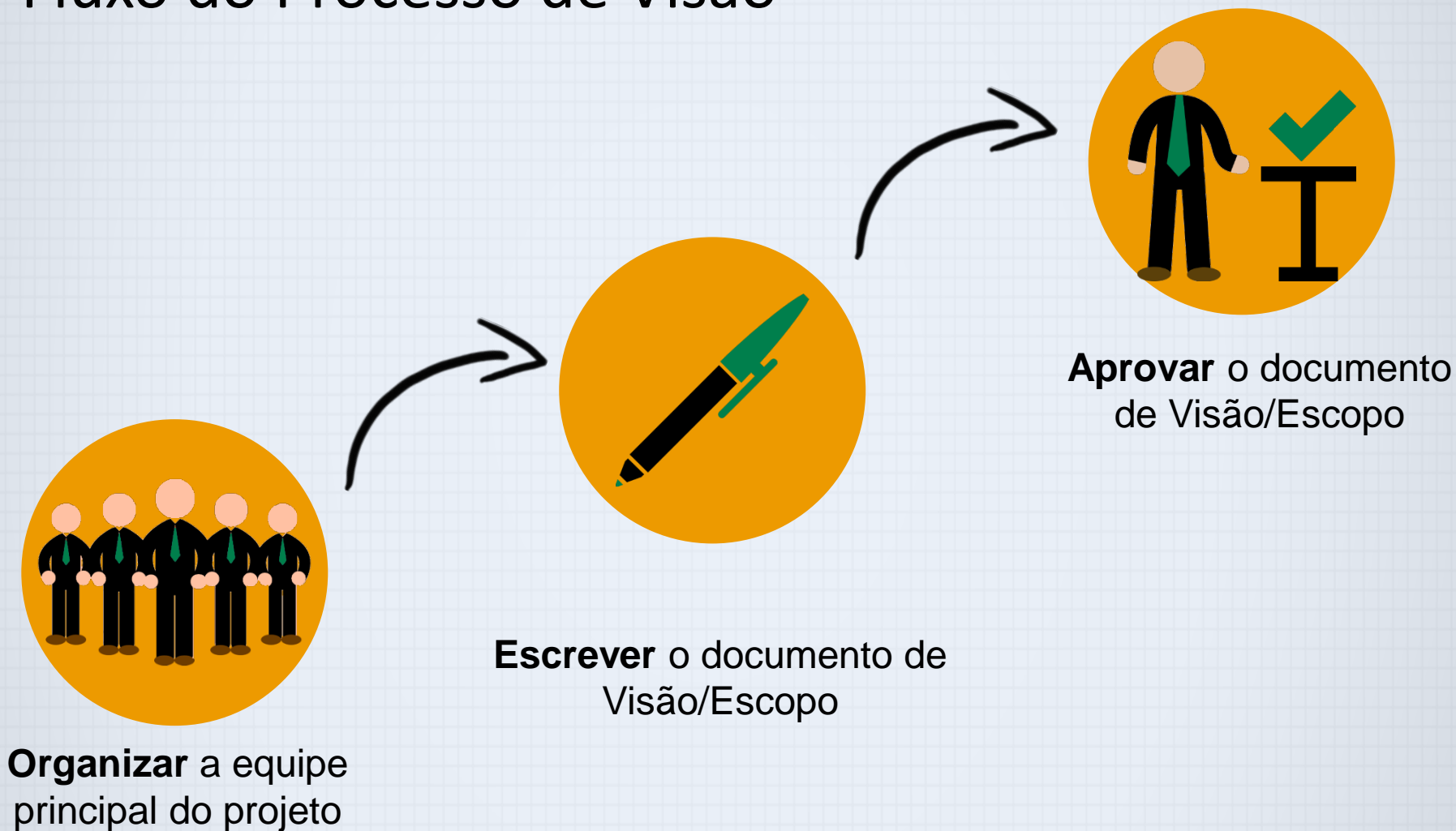


Finalidade / Entrega:
Documento de visão para uma comunicação clara da previsão do escopo e dos riscos de um projeto.

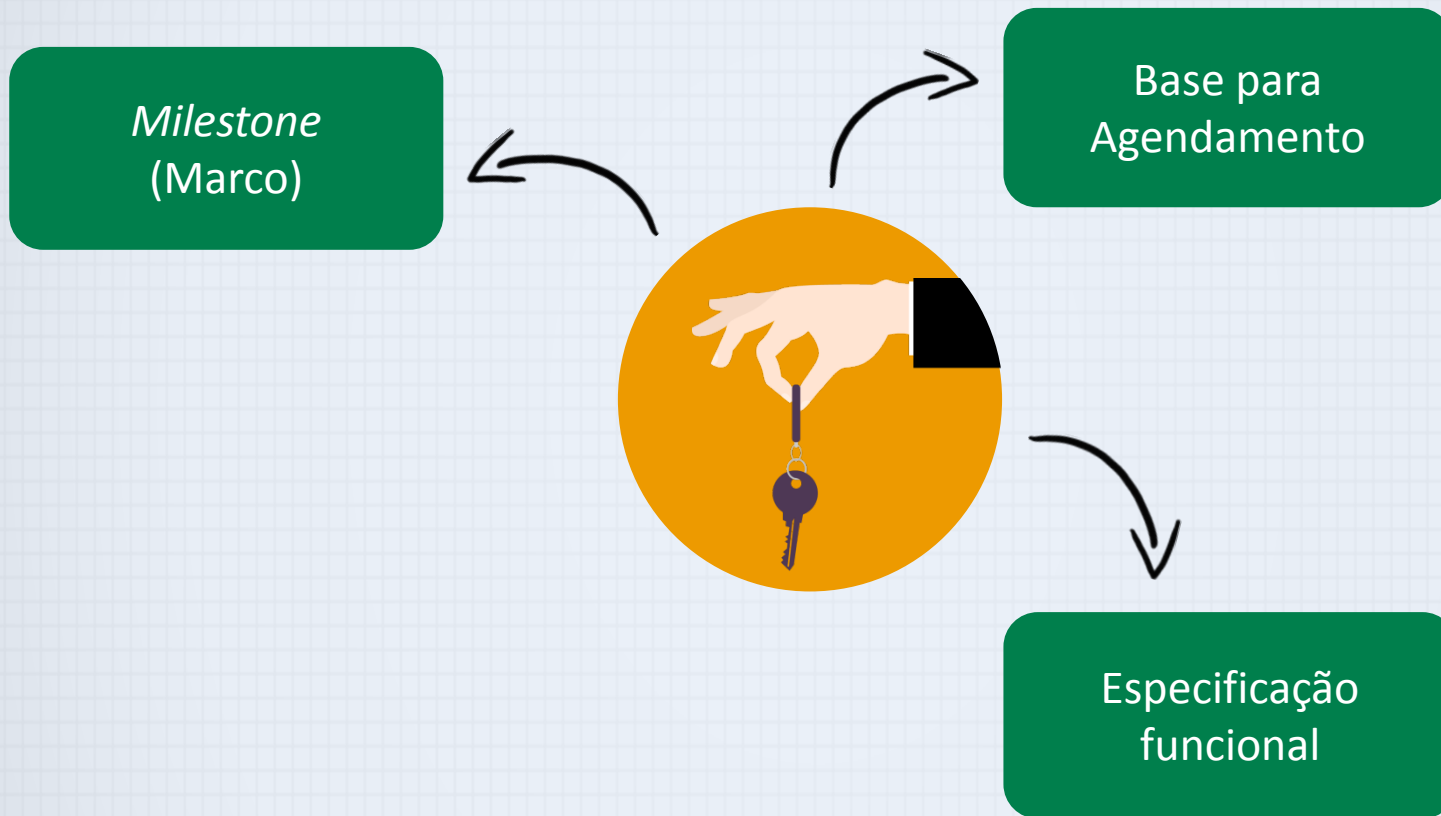
Documento de Visão/Esopo



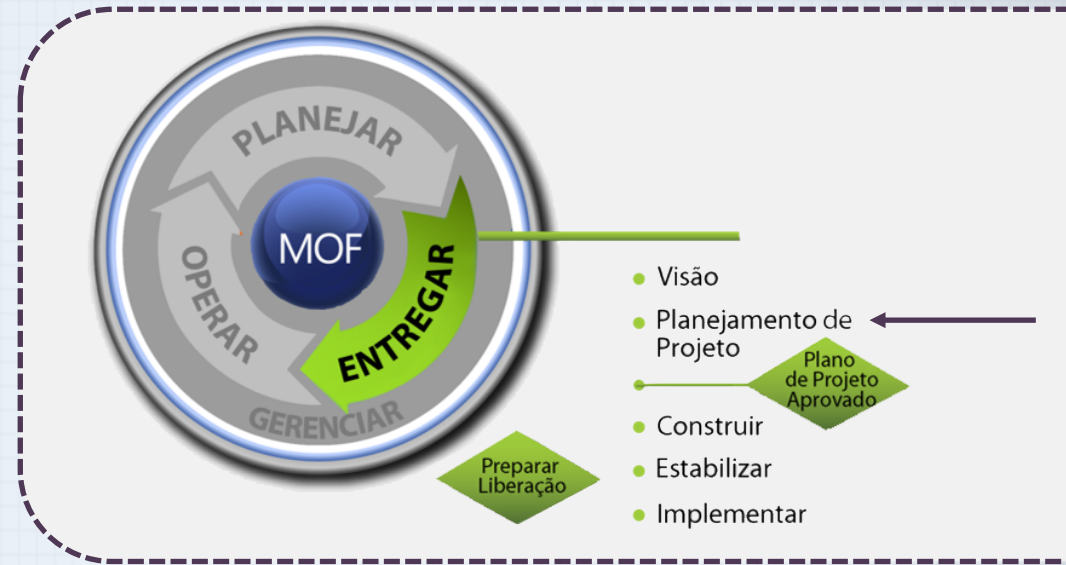
Fluxo do Processo de Visão



Termos-Chave



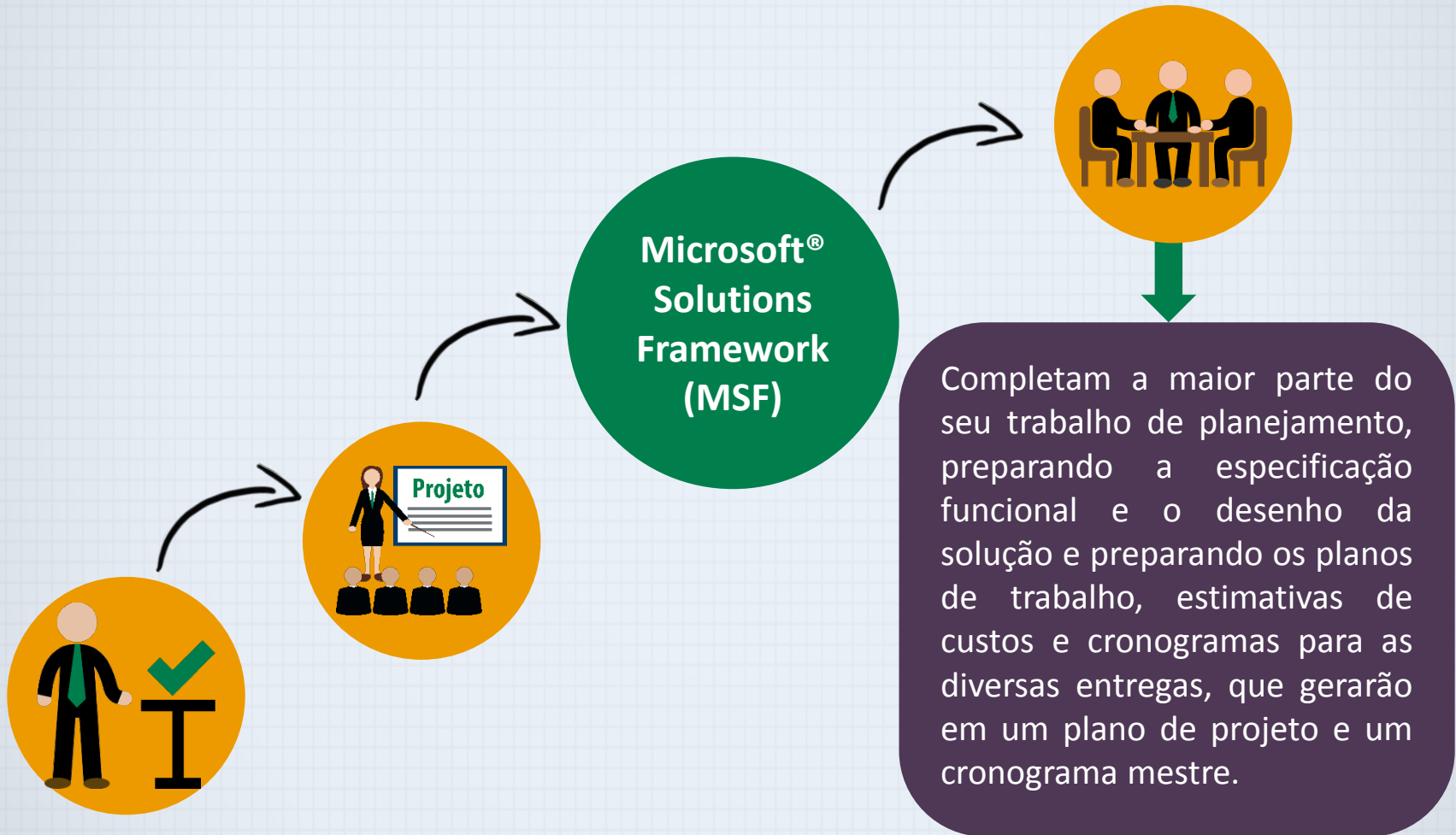
Objetivos da FGS Planejamento de Projetos



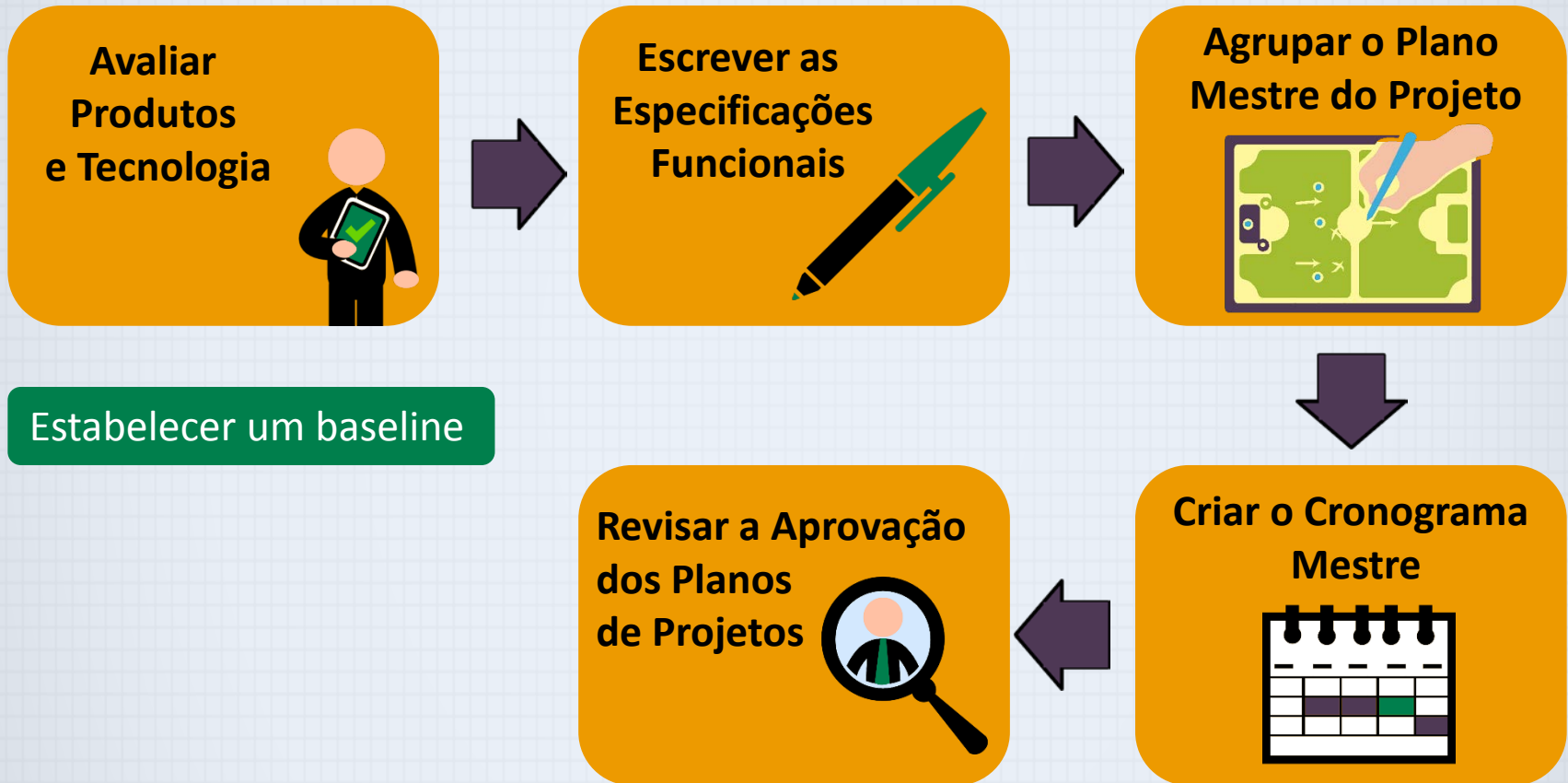
Resultados:

- Claramente documentados
- Atribuídos ao negócio, aos usuários, a operação e aos requisitos de sistema

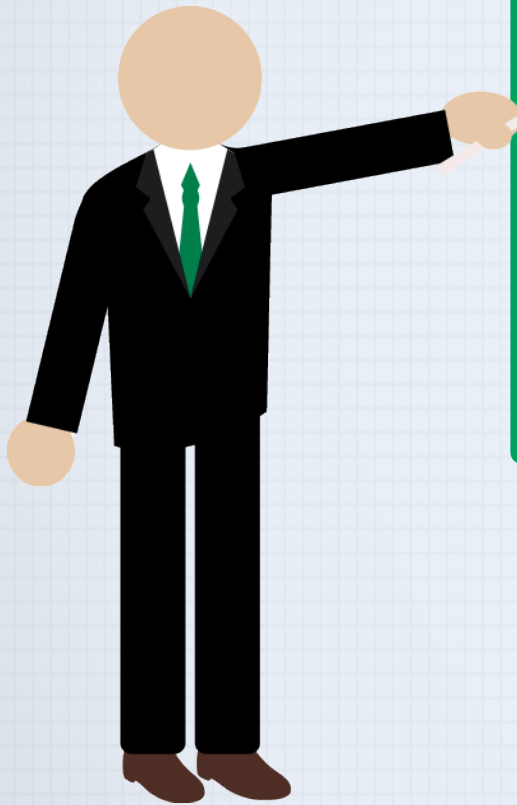
Finalidade de um Planejamento de Projetos



Fluxo da FGS Planejamento de Projetos

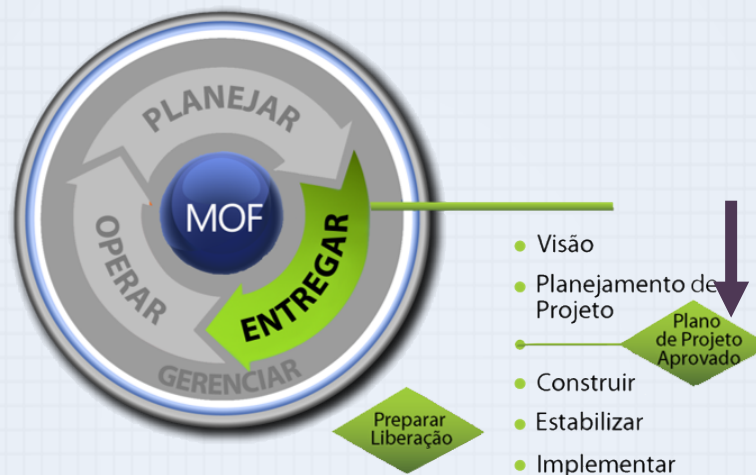


Documentos-Chave no Planejamento de Projeto



- Especificação funcional
- Plano mestre
- Cronograma mestre

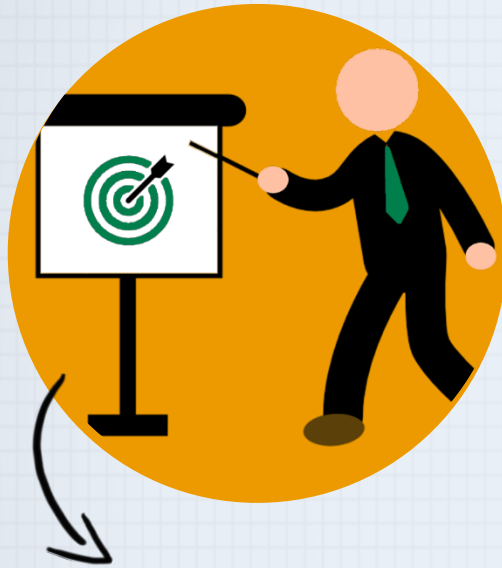
RG Plano de Projeto Aprovado



- Esclarecer os requisitos de negócio e determinar o esforço necessário para completar o trabalho
- Revisar completamente e assinar: especificação funcional, plano de projeto e cronograma mestre
- É um sinal da equipe que o projeto está pronto para passar para o desenvolvimento da solução



Objetivos da FGS Construir



Desenvolver as entregas da solução, de forma que atenda às expectativas definidas na especificação funcional do cliente, desenvolvendo a documentação da solução, construindo (desenvolvendo), testando e preparando a solução para implantação piloto.

Finalidade da FGS Construir

- **Códigos internos (in-house)**
- **Códigos para solução de infraestrutura**
- **Documentação criada pelos desenvolvedores**

Na fase final

- **Características estão completas**
- **A solução está pronta para testes externos e de estabilização**



Resultados da FGS Construir



Deve estar livre de defeitos

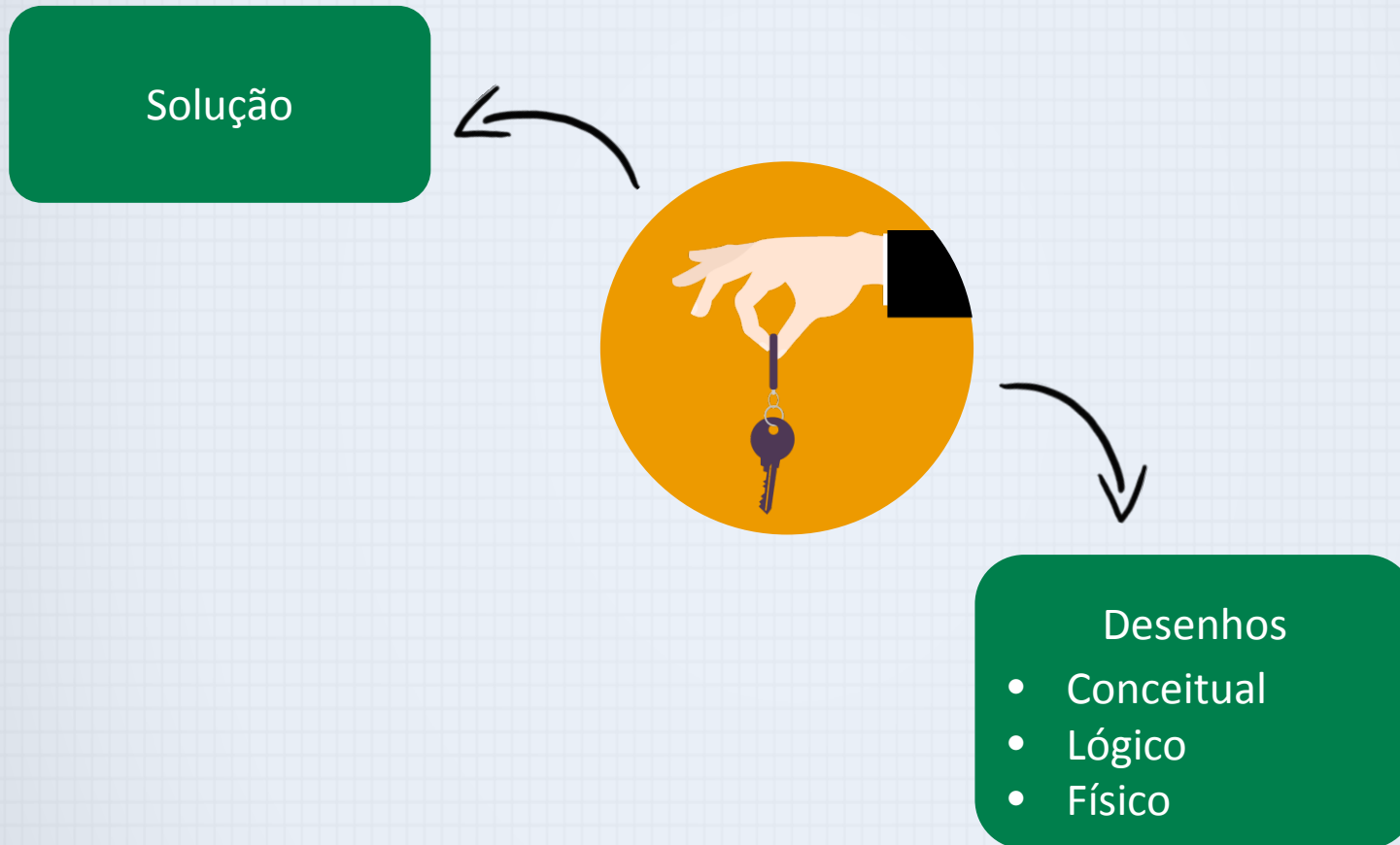


Uma solução que atenda às especificações do cliente, conforme descrito na especificação funcional

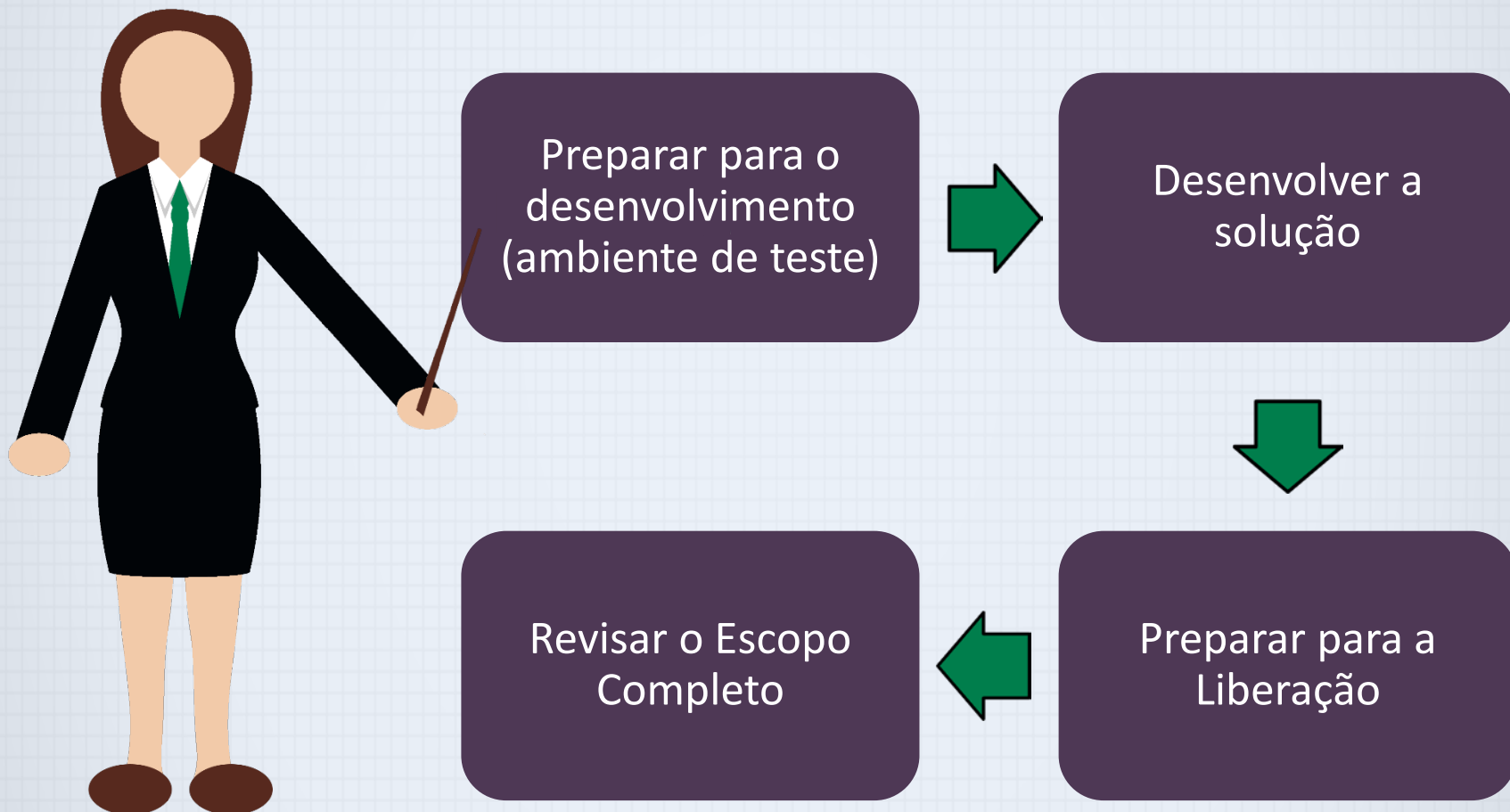


A solução entregue ao cliente dentro do cronograma esperado

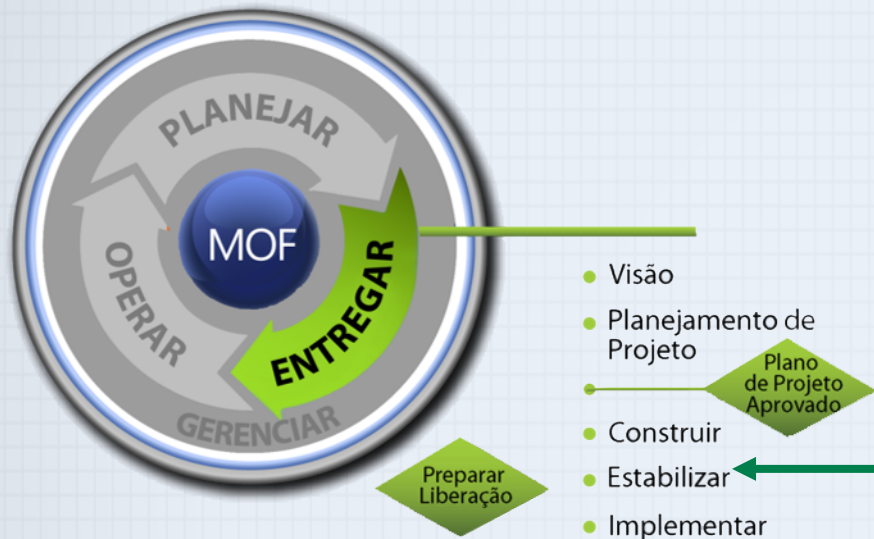
Termos-Chave



Fluxo da FGS Construir



Objetivos da FGS Estabilizar

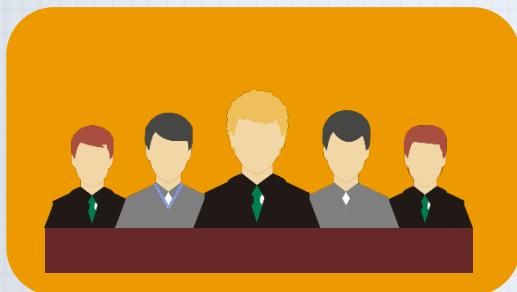


- É liberar uma solução com a maior qualidade possível
- Identificação de erros e problemas através de testes e liberações piloto
- Solução de alta qualidade que atenda as expectativas do ...

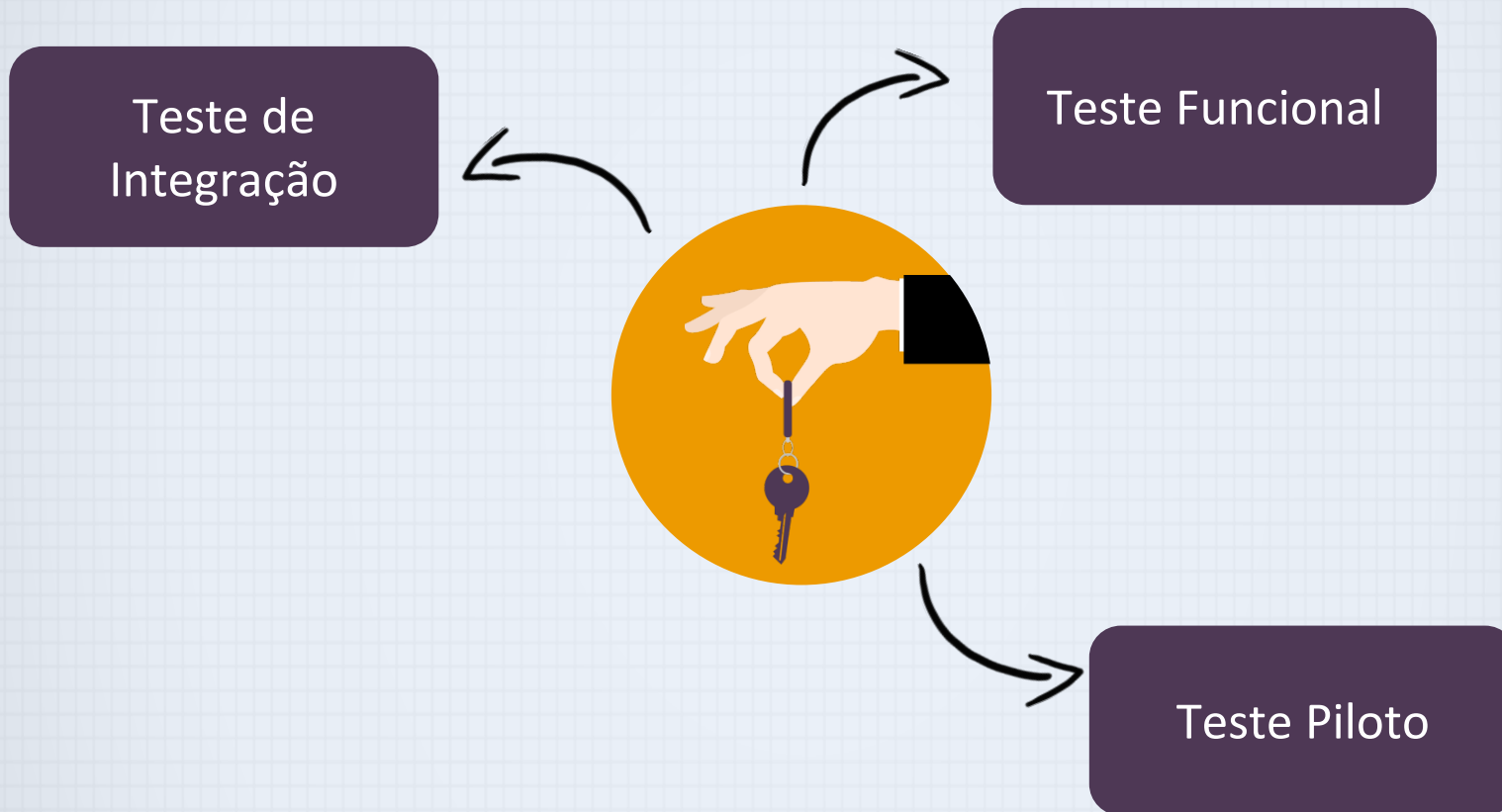
Finalidade da FGS Estabilizar

- Estabilização começa após o Marco Escopo Completo, que finaliza a fase da FGS construir, ou seja, finaliza o desenvolvimento e construção.

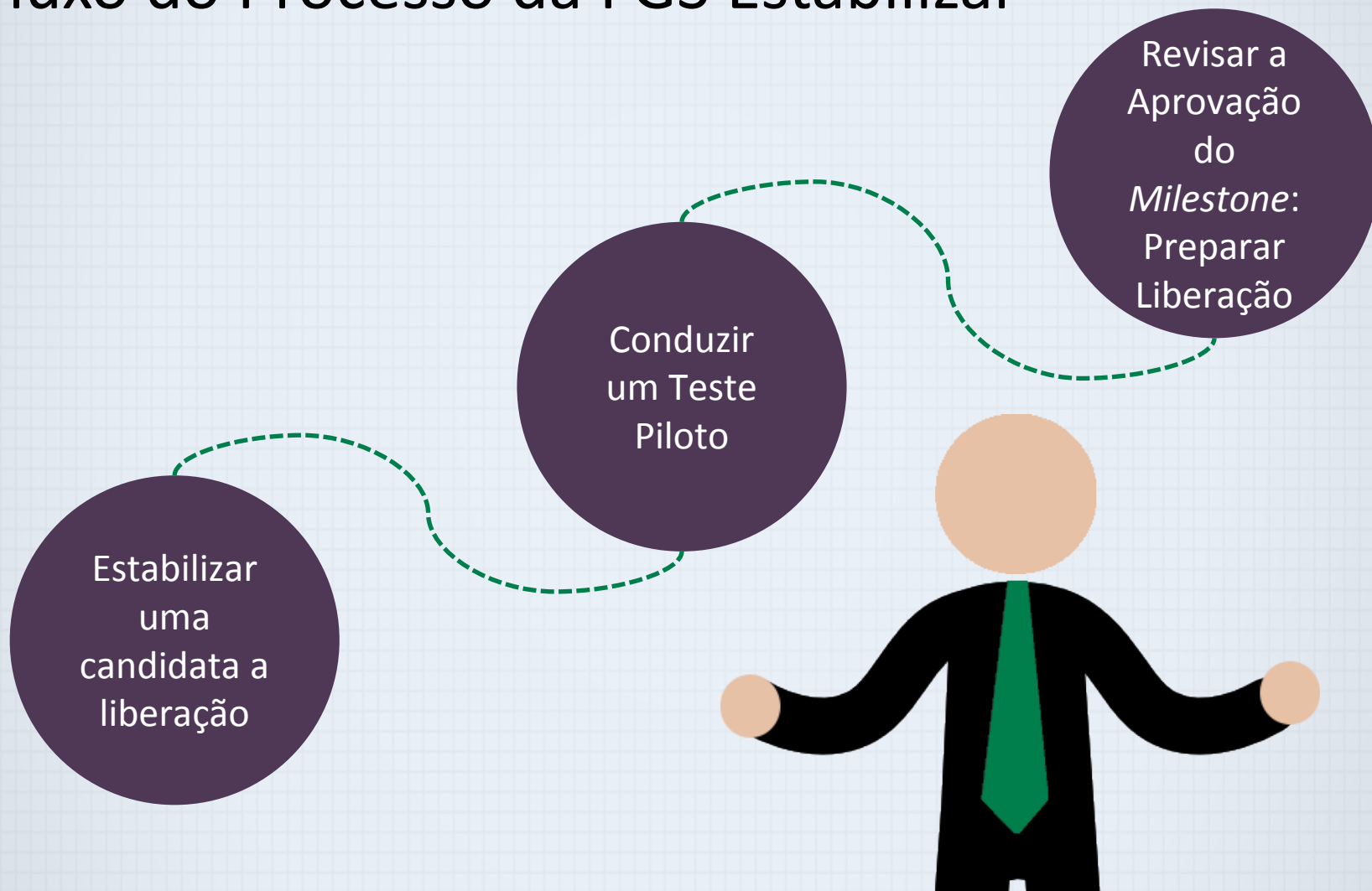
A orientação fornecida pela FGS Estabilizar é projetada para:



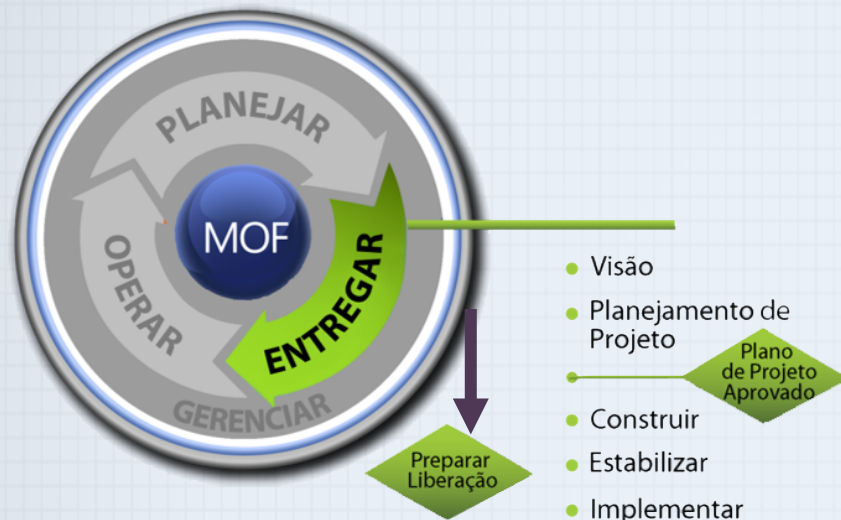
Termos-Chave



Fluxo do Processo da FGS Estabilizar

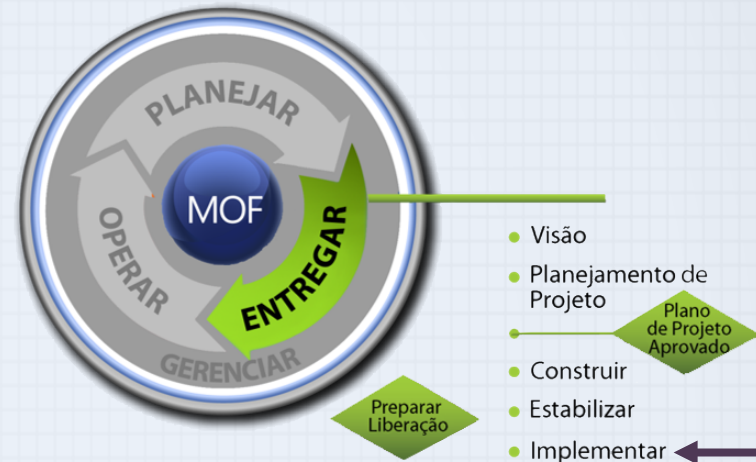


RG Preparar Liberação



- Confirmar ou certificar alguns itens.
- Oferecer uma ampla revisão dos resultados produzidos
- Proporcionar uma avaliação da disponibilidade da empresa...
- Avaliar as operações e suporte de TI

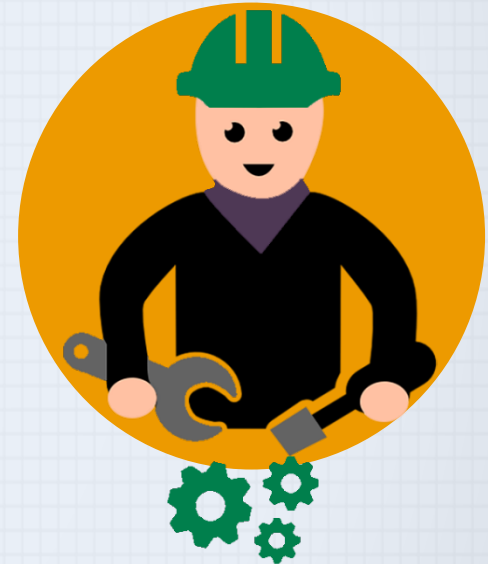
Objetivos da FGS Implantar



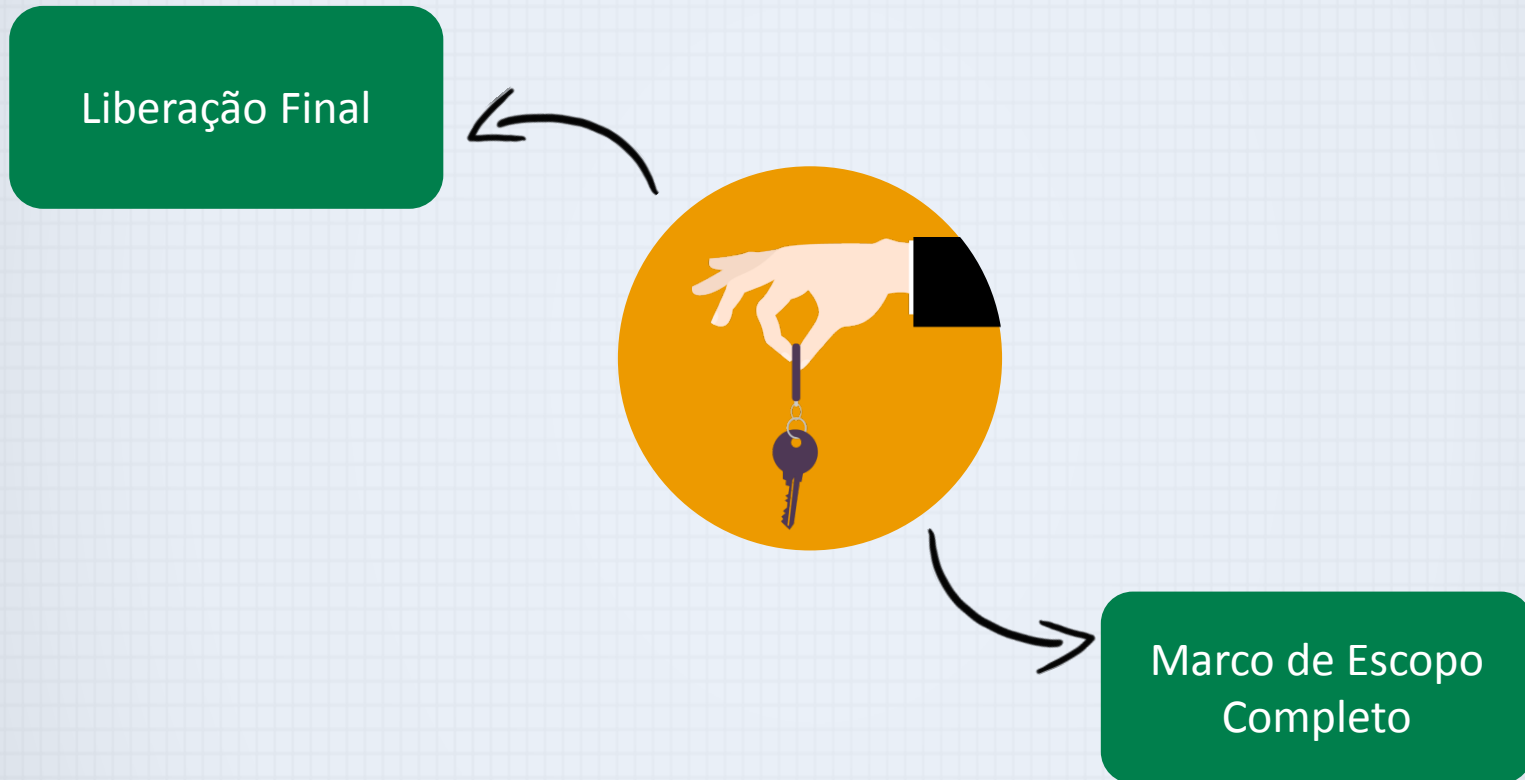
Liberar uma solução estável no ambiente de produção. Isto inclui: a estabilização da solução no ambiente de produção e transferir a responsabilidade da solução da equipe do projeto para as equipes de operações e suporte.

Finalidade da FGS Implantar

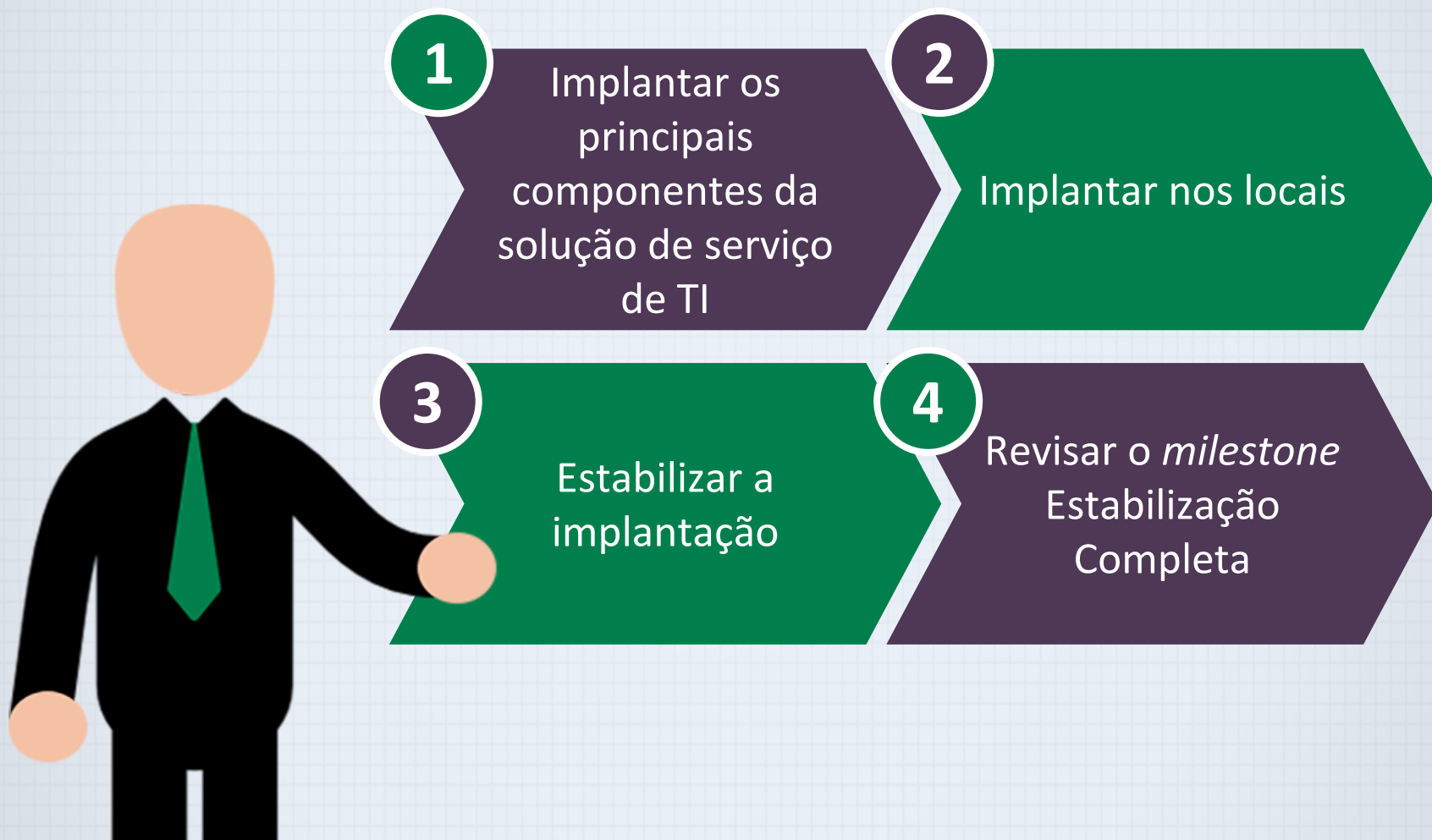
- Implantar a solução principal e os componentes no ambiente de produção
- Estabilizar a implantação
- Transferir o Projeto para a Operações
- Obter aprovação do cliente final para a nova solução



Termos-Chave



Fluxo do Processo da FGS Implantar



Resumo



Pronto para o próximo?



Treinamento MOF 4.0 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

Official Course



Módulo 6

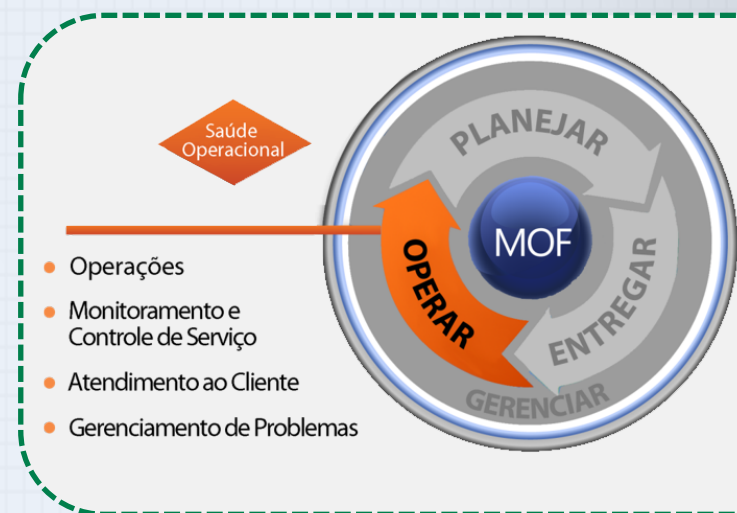
Fase Operação

Tópicos



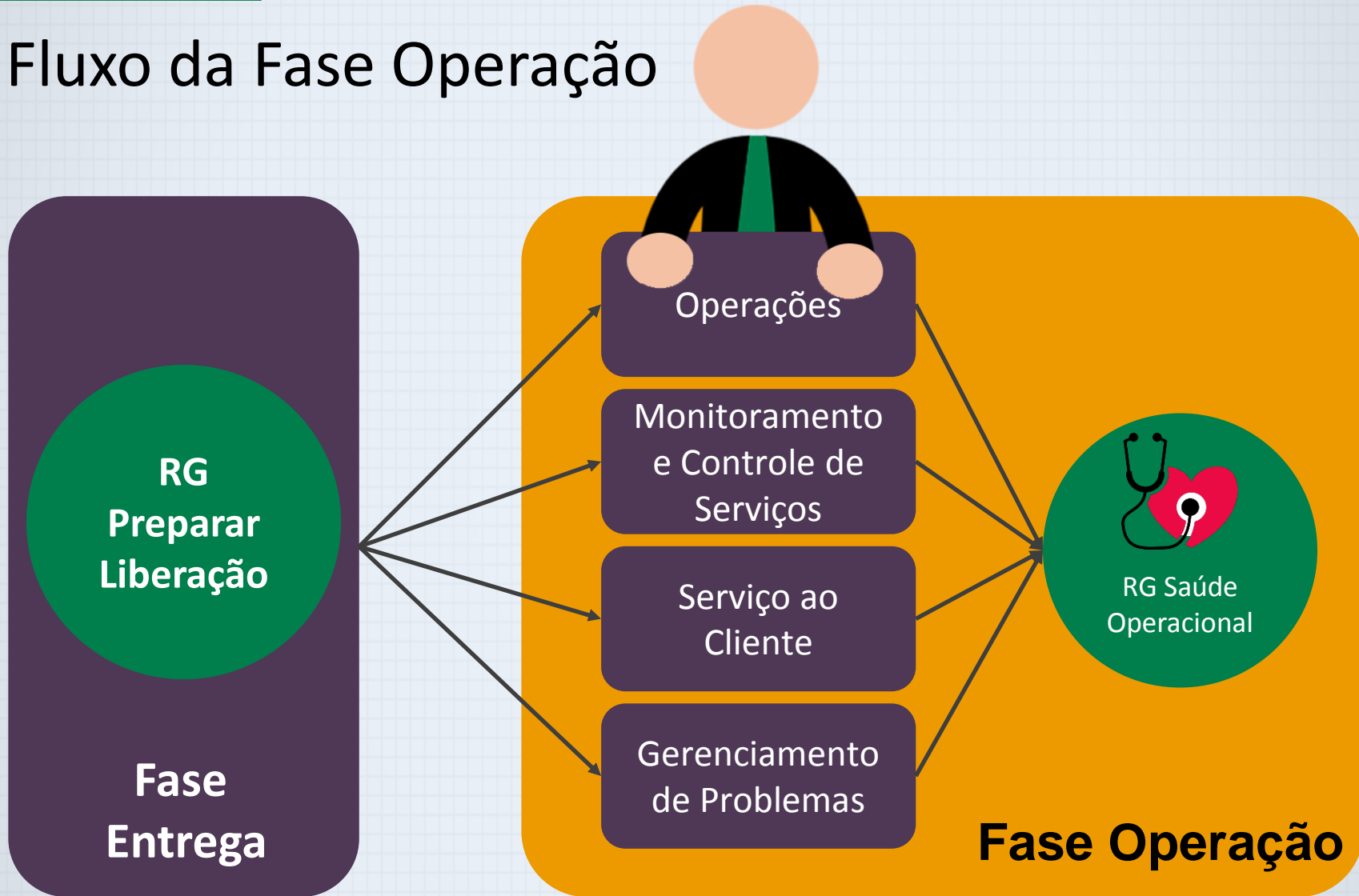
- Introdução à Fase Operação
- FGS Operações
- FGS Monitoramento e Controle do Serviço
- FGS Atendimento ao Cliente
- FGS Gerenciamento de Problema

Objetivos da Fase Operação

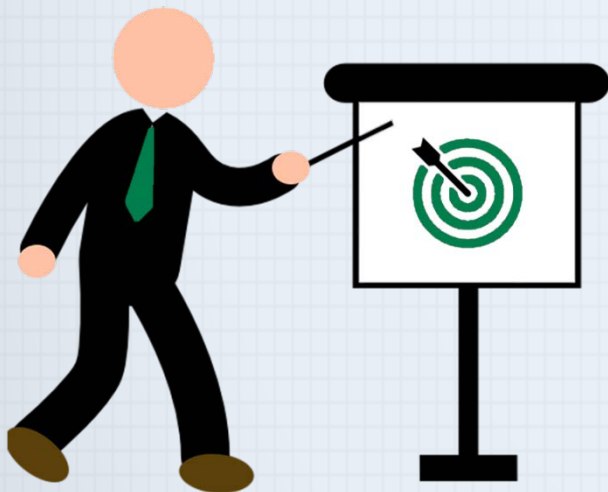
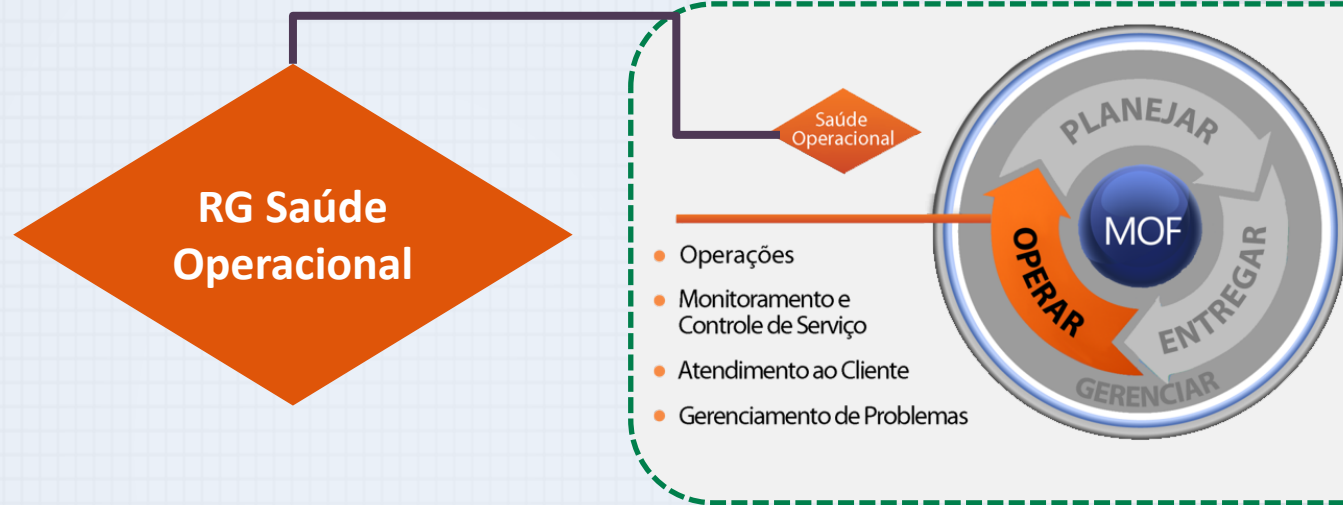


- São operados, mantidos e apoiados para atender às necessidades de negócios
- São operados, monitorados e apoiados de acordo com as metas de ANS

Fluxo da Fase Operação

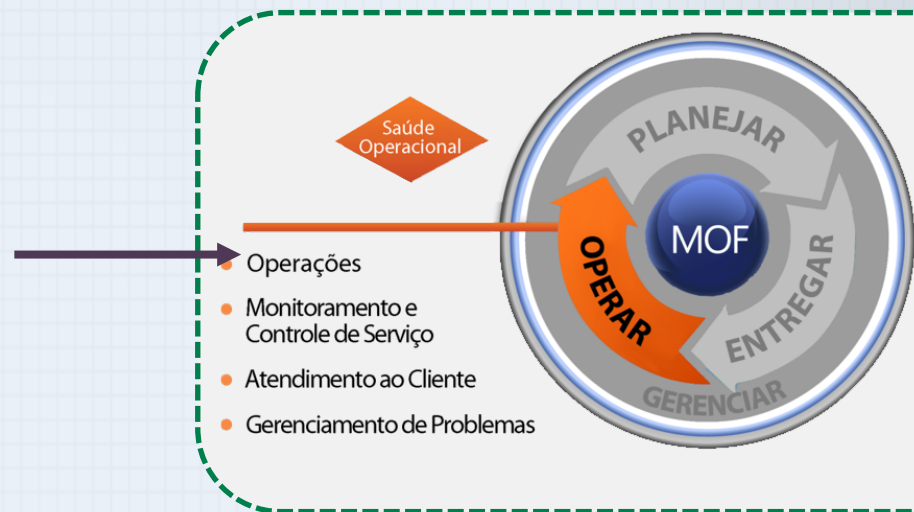


RG Saúde Operacional



- Revisão Periódica
- Avalia a eficácia dos processos operacionais
- Garantir as Operações continuamente

Objetivos da FGS Operação

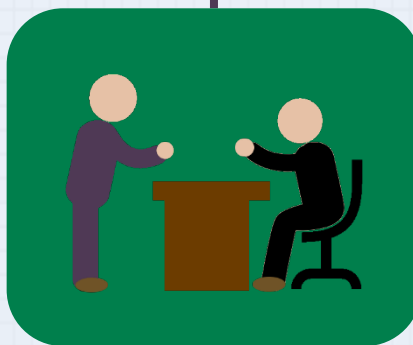


- Assegurar a eficácia e a eficiência no dia a dia das operações
- Guia de Operações
- Resultados...

Foco da FGS Operação



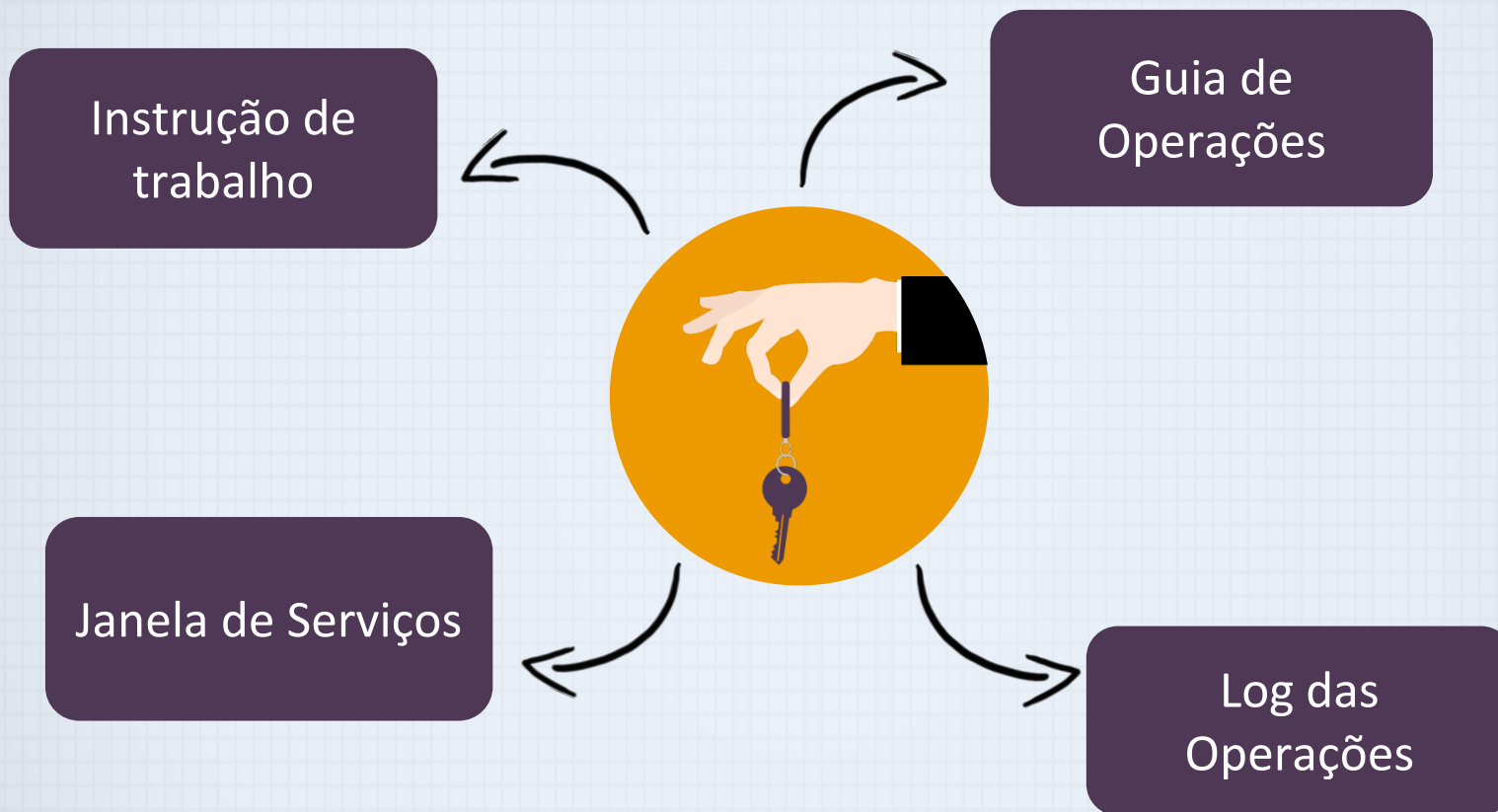
Determinar
tarefas conforme
a necessidade



Assegurar que as
tarefas sejam
entendidas e
seguidas

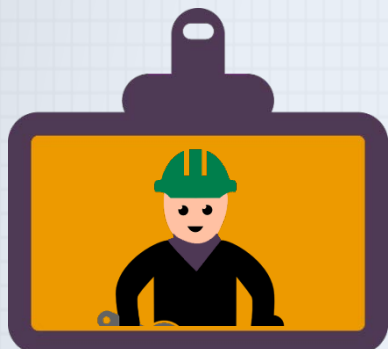
Na maioria das
vezes, não
informa quais
são estas
tarefas. Porque
tais tarefas
variam de
acordo com o
serviço

Termos-Chave



Tipos de Papéis

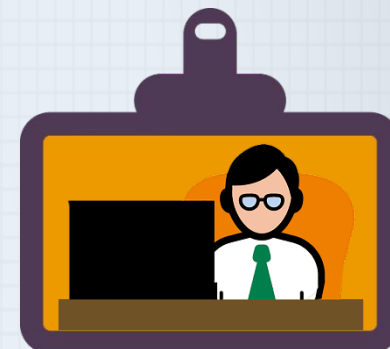
- A Responsabilidade Principal é a Prestação de Contas de Operações



Operador



Administrador



Gerente da área de TI



Gerente de Monitoramento

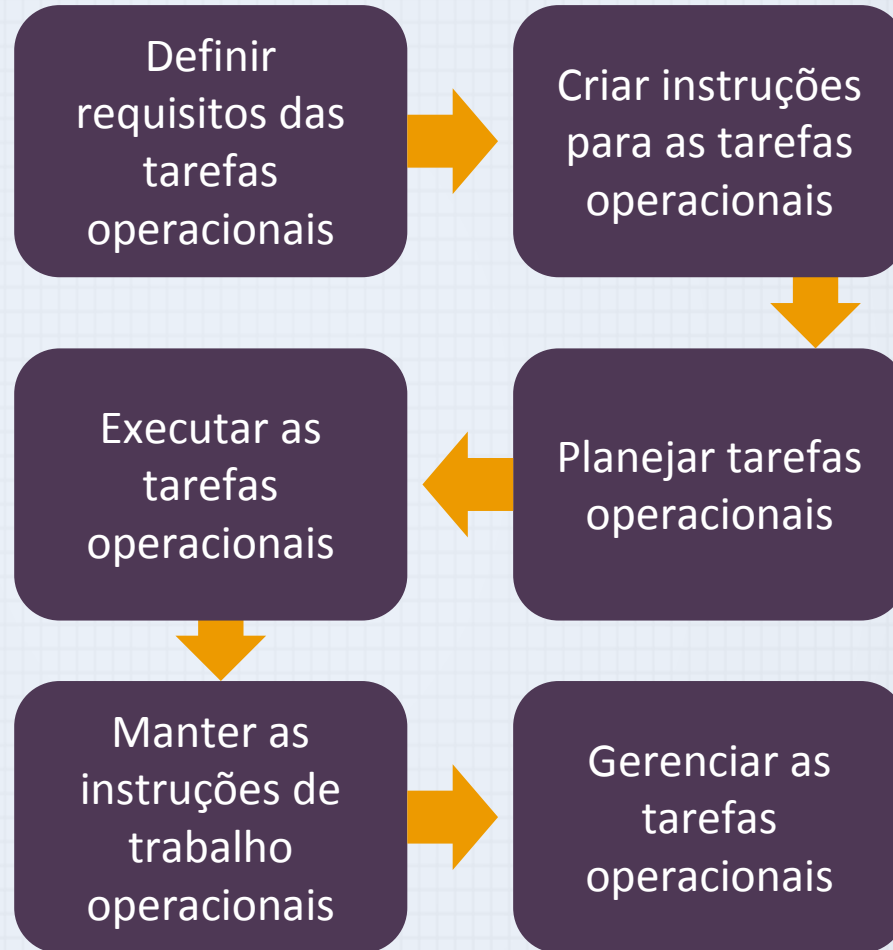
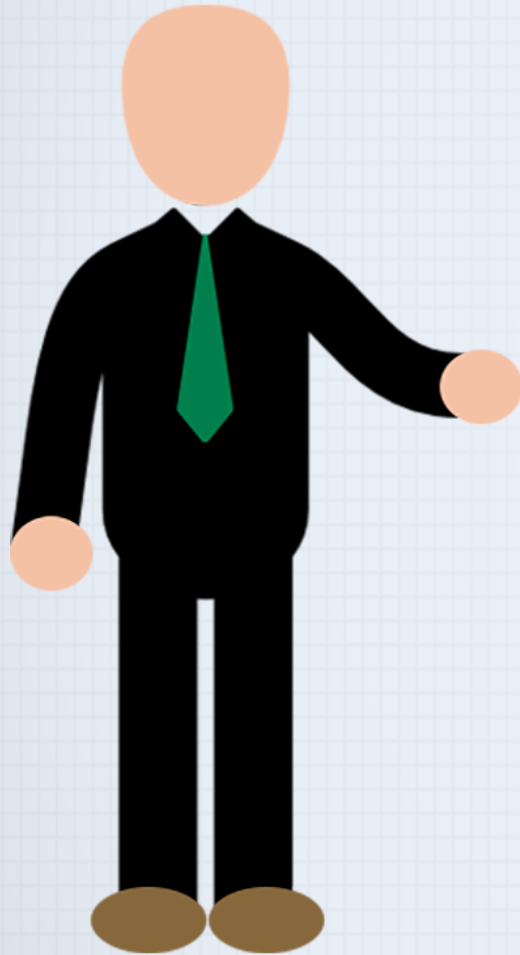


Gerente de Programação

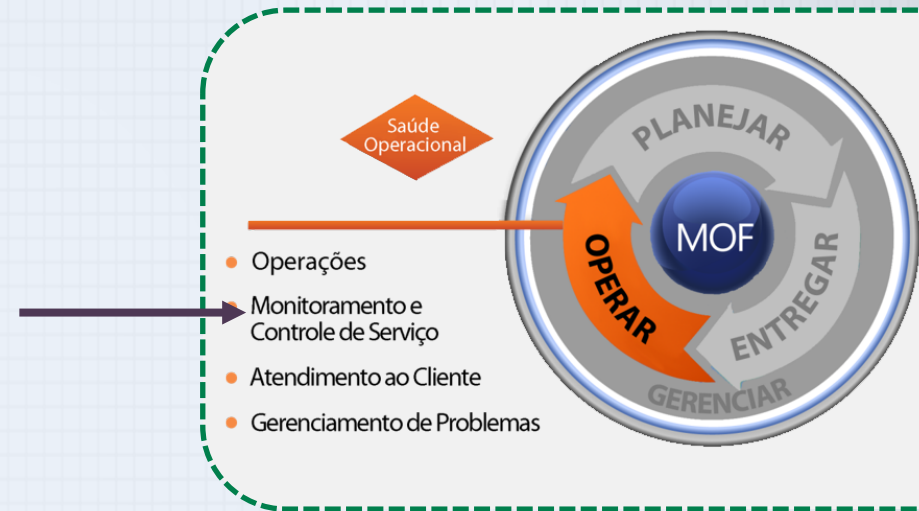


Gerente de Operações

Fluxo do Processo da FGS Operação



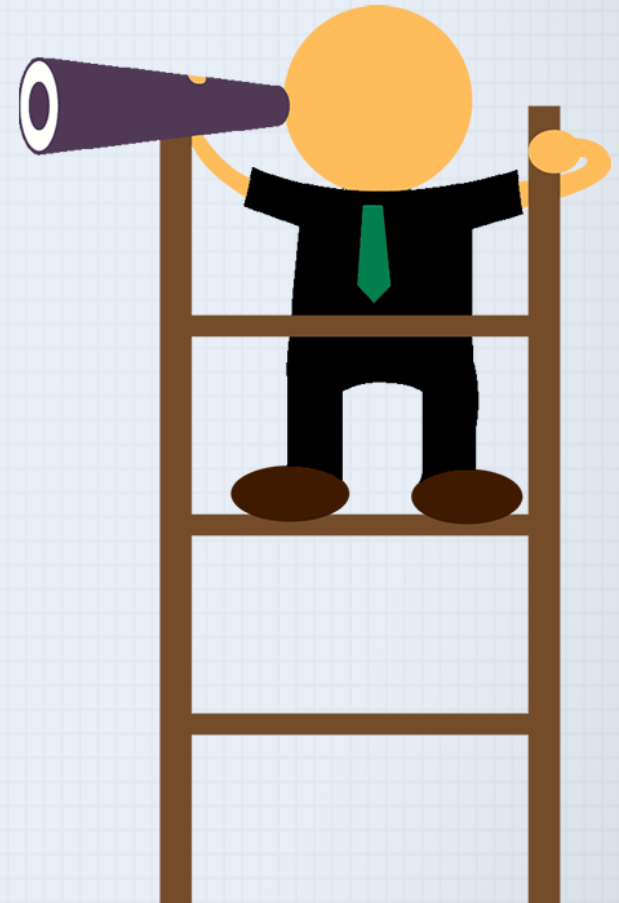
Objetivos da FGS Monitoramento e Controle de Serviço (MCS)



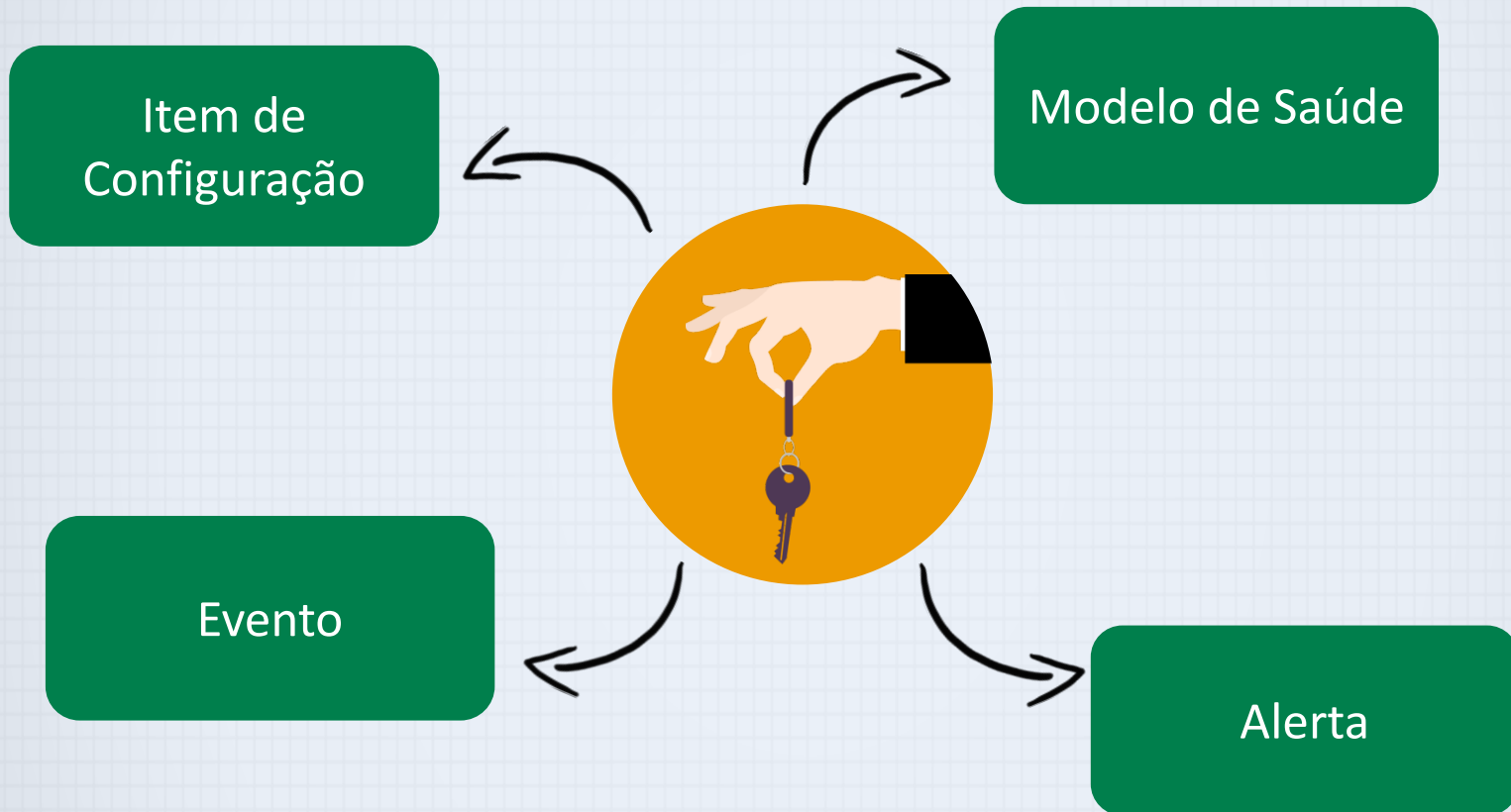
- Observar a saúde da TI, realizando ações que minimizem os impactos provenientes de incidentes.

Finalidade da FGS MCS

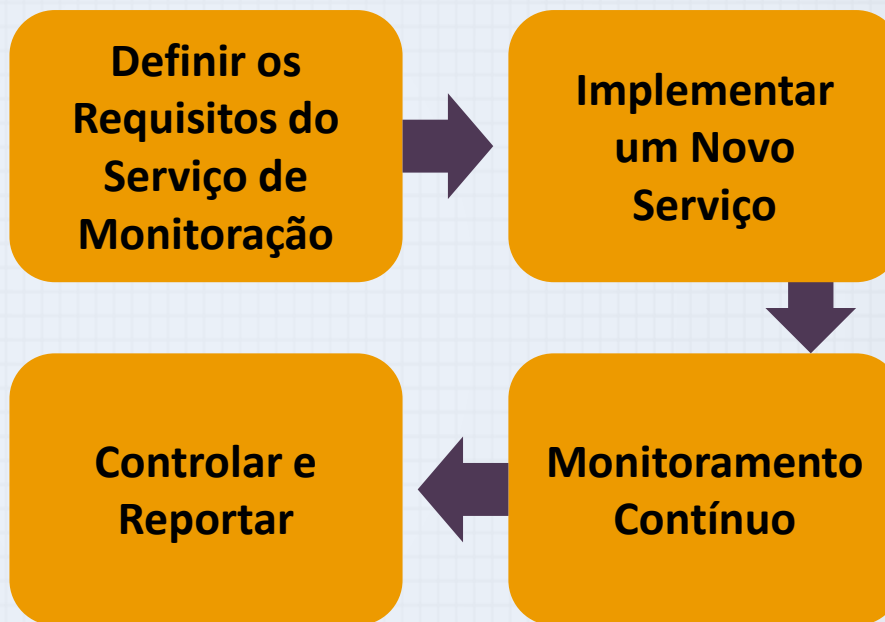
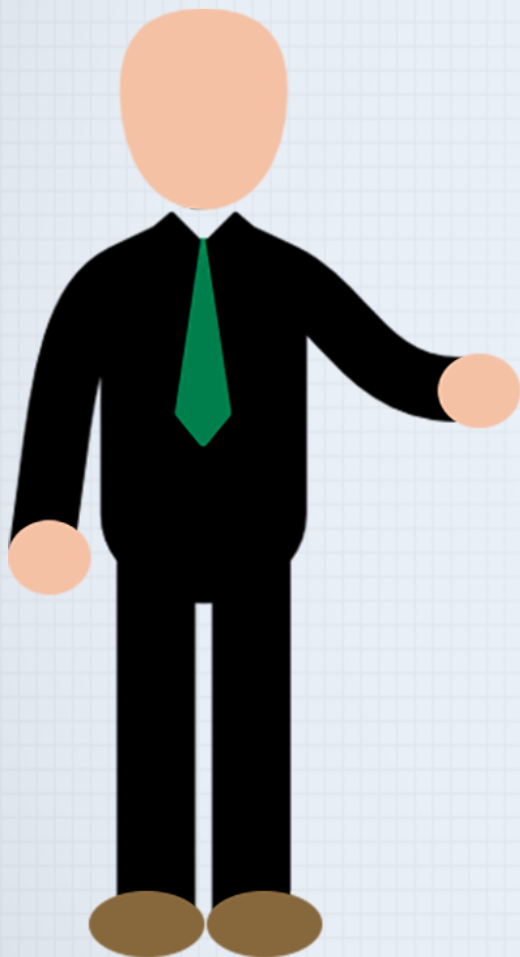
- **Observa em tempo real e alerta sobre as condições de saúde em um ambiente de TI**
- **Garante que serviços implantados sejam operados, mantidos, suportados e alinhados com as metas dos SLAs.**



Termos-Chave



Fluxo do Processo da FGS MCS



Objetivos da FGS Atendimento ao Cliente



- Atendimento às necessidades, queixas e problemas.

Finalidade da FGS Atendimento ao Cliente



- É o ponto de entrada para os usuários que precisam se envolver com a TI com suas questões e dúvidas

Razões

- Solicitar informações sobre um serviço que o usuário já usa
- Aderir um serviço já existente
- Solicitar um novo serviço ou recurso
- Relatar uma perda parcial, a degradação ou perda total...

Tipos de Papéis

A Responsabilidade Principal é de Prestar Suporte



**Assistência /
Representante Técnico**



**Solucionador de
Incidentes**

**Coordenador de
Incidentes**



Analista de Problema

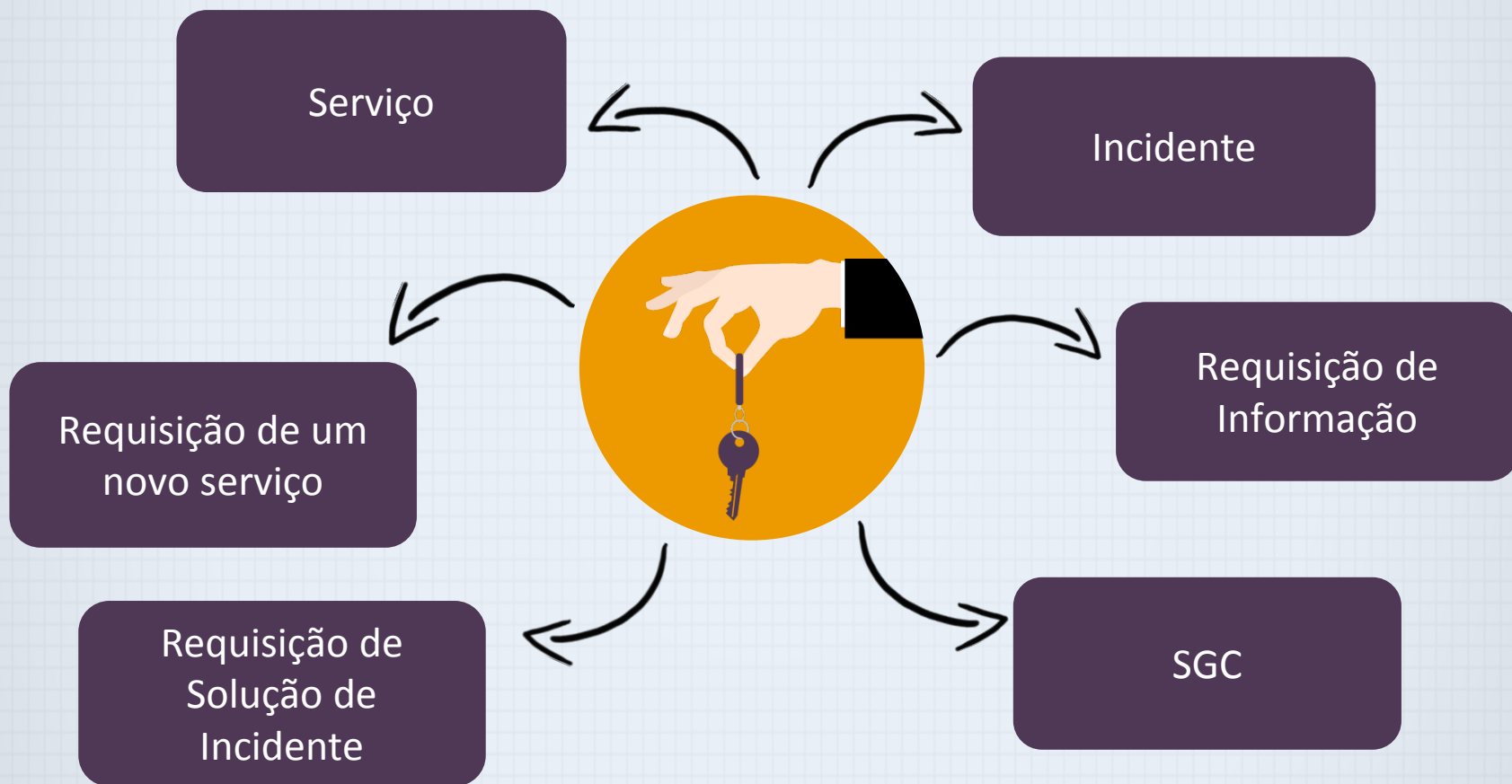


Gerente de Problema

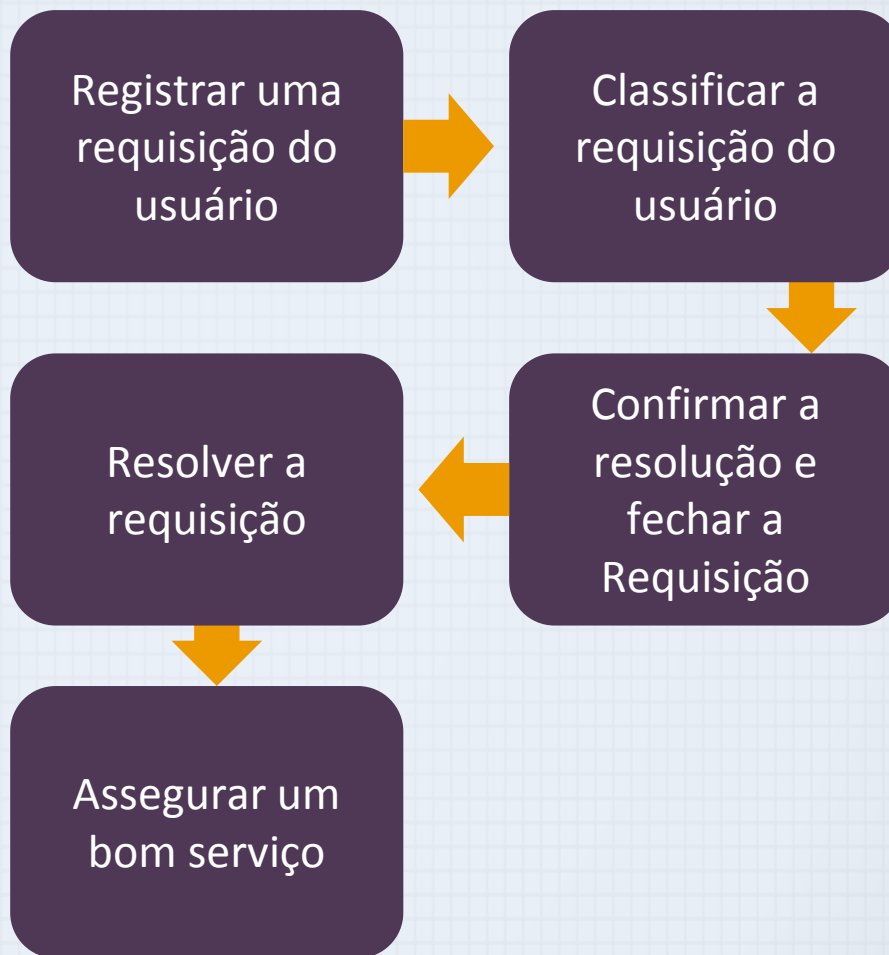
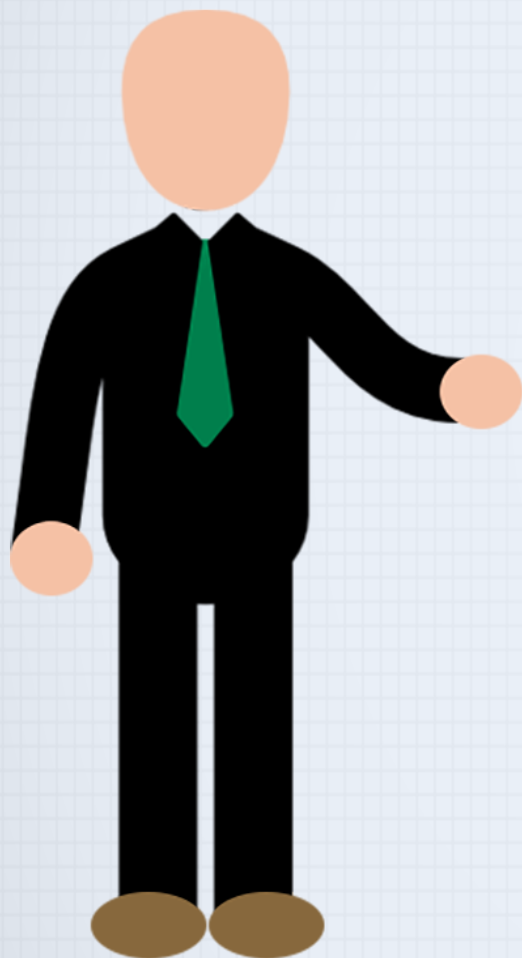
**Gerente de Serviço
ao Cliente**



Termos-Chave



Fluxo de Atendimento ao Cliente



Objetivos da FGS Gerenciamento de Problemas



- Reduzir a ocorrência de falhas.
- **Gerar** dados e lições que a TI utilize para fornecer um feedback
- Ajudar no desenvolvimento de soluções mais estáveis

Finalidade da FGS Gerenciamento de Problema

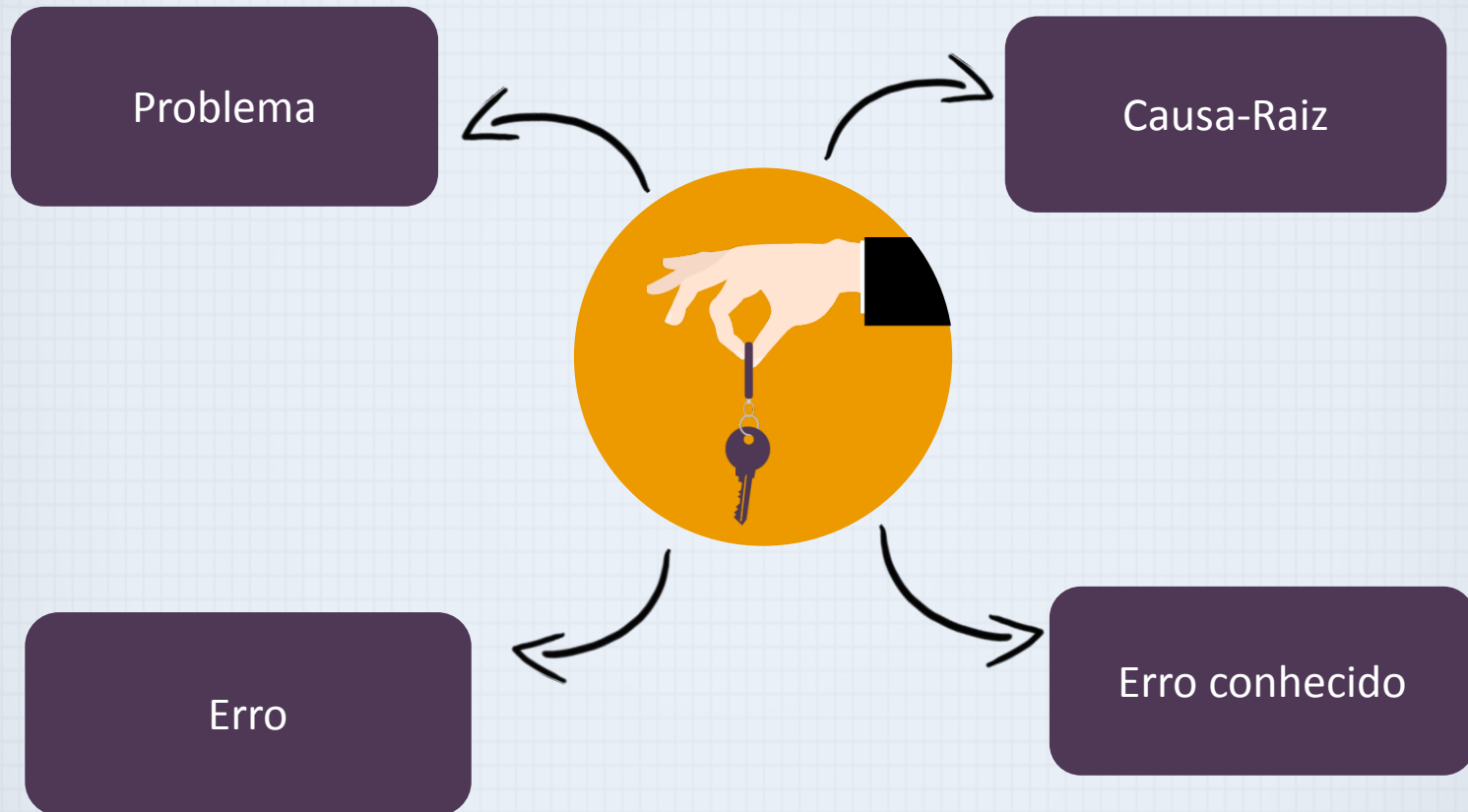
Ajudar a resolver complexos que podem estar além do âmbito de pedidos de resolução de incidentes

Deve começar no início do ciclo de vida de um serviço e deve ser aplicado em todos os aspectos da TI

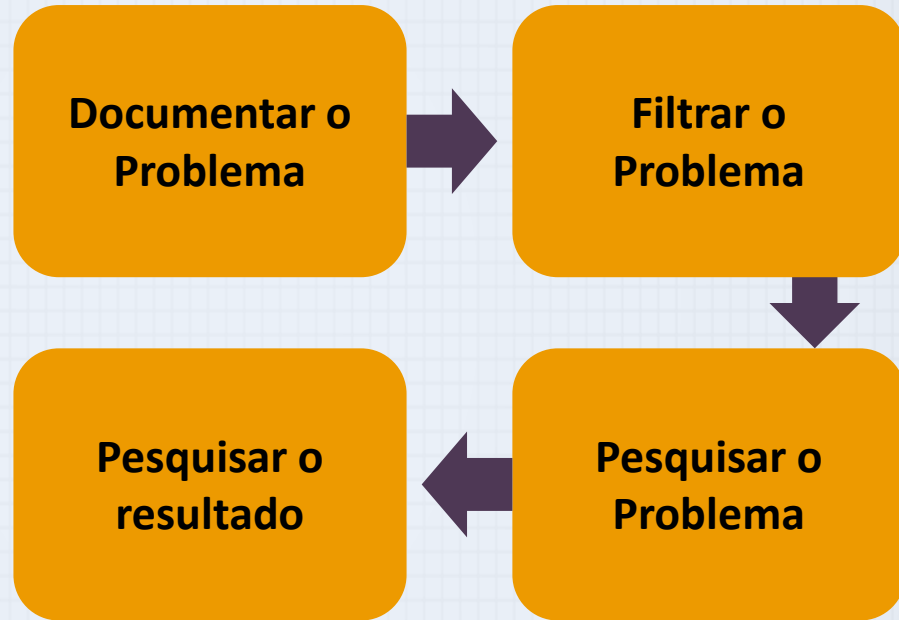
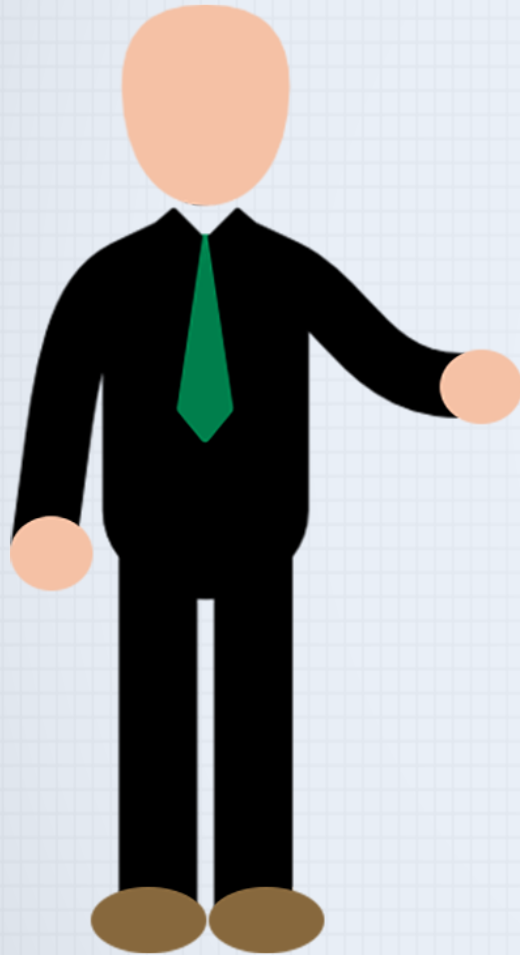
Gerenciamento de problemas tratado no início possibilitará a implantação de aplicativos com menos falhas e com maior satisfação do cliente.



Termos-Chave



Fluxo de Gerenciamento de Problemas



Resumo



Parabéns!