



**Monitora.i<sup>T</sup>** PLATFORM

Gestão de Nível de Serviço

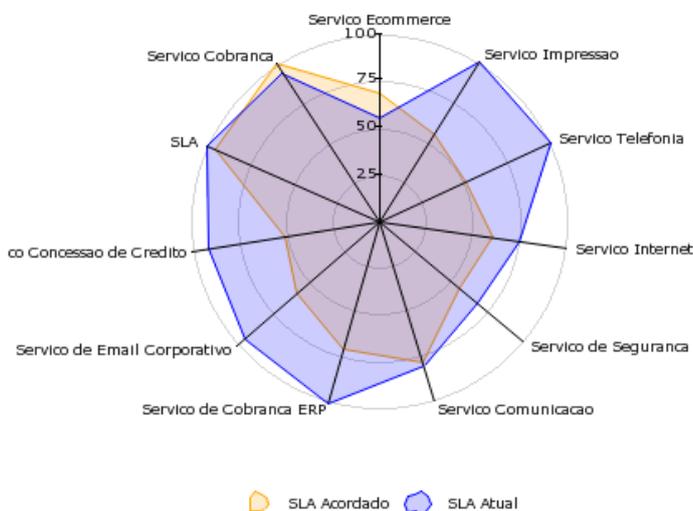
# Gestão de Nível de Serviço (GNS) ou Service Level Management (SLM):

A Gestão de Nível de Serviço (GNS) ou Service Level Management (SLM) é o link vital entre a TI e o negócio, indicado no ITIL para negociar, concordar e documentar metas adequadas de serviços de TI. Provê informações para a entrega consistente de alta qualidade dos serviços de TI, com baixo custo, que facilitam a priorização e a melhoria contínua.

As principais informações fornecidas pelo processo SLM incluem *Service Level Agreement* (SLA) e *Operational Level Agreements* (OLA). O SLA é a definição formal do nível de serviço entregue pelo departamento de TI ou por um provedor de serviços externo aos seus clientes. Ele deve incluir os objetivos de nível de serviços, que definirão a sua qualidade e a sua disponibilidade. O OLA, por sua vez, é um acordo operacional estabelecido entre os provedores de serviços da empresa que compõe a prestação de um serviço de TI.

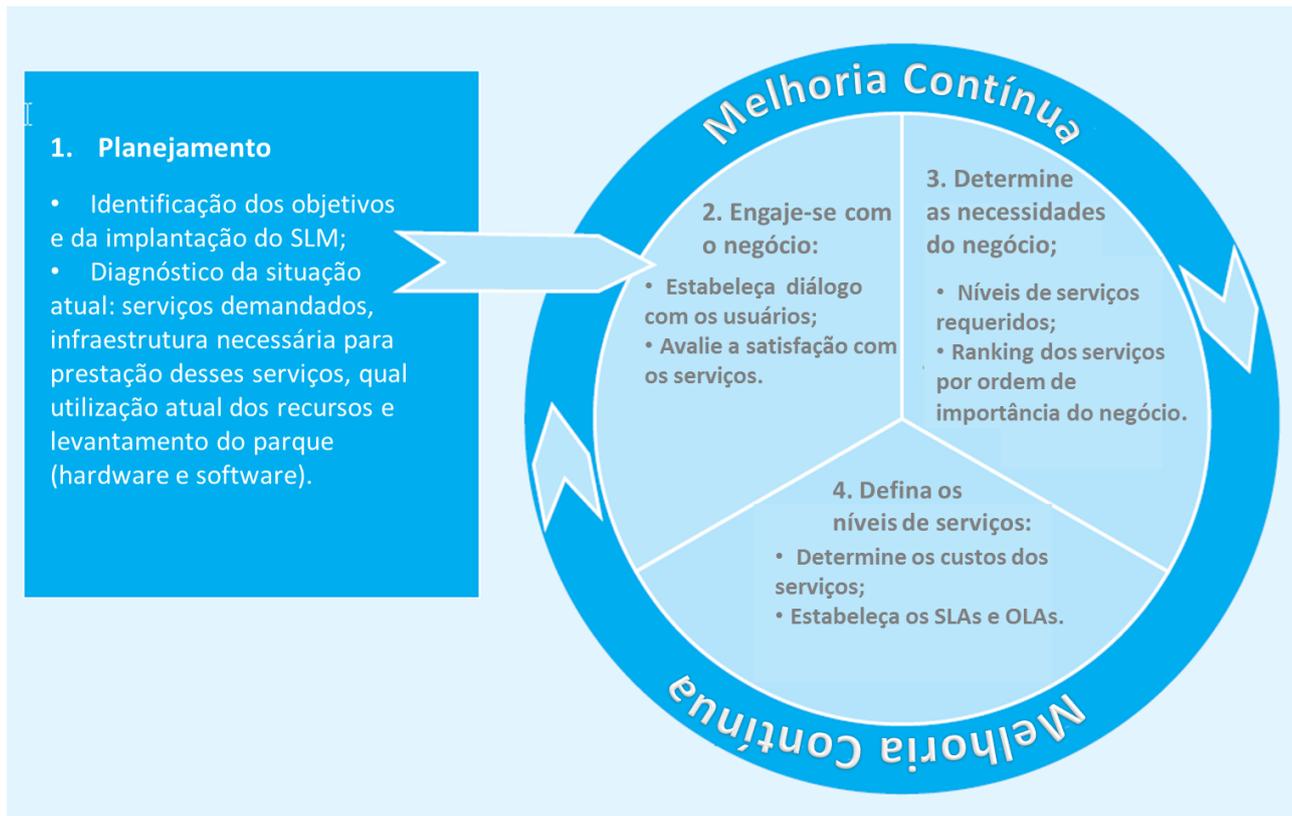
Controle dos SLA's		Registro de quebra de SLA	
SLA's	Atual	Acordado	Situação Atual
Servico Ecommerce	54,96%	68,00%	👎
Servico Impressao	100,00%	55,00%	👍
Servico Telefonia	100,00%	50,00%	👍
Servico Internet	74,80%	60,00%	👍
Servico de Seguranca	67,09%	55,00%	👍
Servico Comunicacao	80,22%	78,00%	👍
Servico de Cobranca ERP	99,99%	69,98%	👍
Servico de Email Corporativo	94,46%	58,00%	👍
Servico Concessao de Credito	91,36%	50,98%	👍
SLA	99,60%	95,00%	👍
Servico Cobranca	94,35%	100,00%	👎

O maior valor do SLM é fortalecer o relacionamento entre a TI e o negócio. Ao manter um diálogo contínuo sobre os requisitos de serviço e acompanhar o desempenho em relação às metas definidas para o negócio, a TI poderá gerenciar as expectativas dos clientes em relação aos serviços e às suas experiências. Desta forma, a equipe de TI pode aumentar ativamente a satisfação do cliente, priorizando recursos e resolvendo os problemas com base nas necessidades do negócio.



Atualmente, muitos ambientes são formados por diferentes silos – rede, aplicação, banco de dados, entre outros – e cada um possui um sistema diferente de gestão. Isso dificulta ainda mais a já difícil tarefa de triagem e resolução proativa de problemas. Sem uma visão holística que correlacione diferentes origens de dados de forma que a equipe de TI entenda o estado e o comportamento da infraestrutura que gerencia, mais tempo e recursos são gastos para gerenciar e integrar as ferramentas do que para executar tarefas que impactam no negócio.

## Passos para implantação do SLM:



## Benefícios da implantação do SLM:

- **Alinhamento**

Buscar um feedback dos usuários sobre os serviços de TI fortalecerá muito o alinhamento entre as áreas. As demais equipes normalmente não esperam ser questionados, e ficarão surpreendidos caso sejam. A TI e negócio devem compartilhar informações vitais, como por exemplo, a compreensão do que a TI poderá entregar ao negócio dentro de um determinado orçamento.

- **Perspectiva do cliente**

Ao revisar regularmente o ciclo de serviços, a visão da TI muda de perspectiva: ao invés de olhar para dentro dos servidores e redes, passará a analisar seus serviços sob o ponto de vista do cliente.

- **Consistência**

A TI vai adotar a uma abordagem consistente para a prestação de serviços, que permite a melhoria contínua e foca na satisfação do cliente.

- **Melhor definição das prioridades**

A equipe poderá evitar o desperdício (e reduzir os custos operacionais), proporcionando o nível exato de serviço que o cliente necessita, onde e quando ele precisa – não é necessário, por exemplo, fornecer disponibilidade 24x7 se o serviço em questão é utilizado das 8h às 20h.

- **Demonstração e quantificação de valor**

Será mais fácil mostrar o que a TI está fazendo para o negócio, quanto isso custa, porque este serviço é estratégico e como você está melhorando continuamente. Desta forma, a transparência entre o negócio e TI será maior.

## **Entenda o impacto da TI no negócio com o MonitoraIT:**

Ao compreender o impacto que os serviços de TI têm na continuidade do negócio, os CIOs e os gestores de TI podem tomar decisões mais embasadas e com mais agilidade. Por meio de relatórios, gráficos e alertas, os indicadores da área de TI são controlados, apresentando o desempenho e o comportamento de todo o negócio.

### **Com o MonitoraIT, a equipe de TI poderá:**

- Identificar os serviços que mais impactam nos processos do negócio, e geram alertas e eventos.
- Visualizar geograficamente os locais de negócio e unidades.
- Identificar perdas de produtividade.
- Avaliar a disponibilidade dos ativos de TI e tempos de respostas.
- Ganhar visibilidade instantânea de saúde e do funcionamento global da infraestrutura de TI em tempo real, através de painéis de serviços empresariais, incluindo drill-down para mais detalhes do serviço.
- Maximizar a eficiência e produtividade da TI ao detectar e resolver os problemas rapidamente.
- Reduzir interrupções que impactam no negócio.



NET WALL

Porto Alegre, RS | Brasil | TECNOPUC - Parque Científico e  
Tecnológico da PUCRS | Av. Ipiranga, 6681, prédio 99 |  
Salas 911 e 913 | CEP 90619-900