



ISO 20000: O que deve uma organização fazer?

Índice

RESUMO	1
O PASSO SEGUINTE MAIS NATURAL	2
ITIL	3
COBIT	3
BS 15000	3
UMA VISÃO MAIS DETALHADA DA ISO 20000	3
O IMPACTO DA ISO 20000	4
Deverá uma Organização Procurar Obter Certificação?	4
Para Organizações Que Não Procuram Certificação — Utilização da ISO 20000 como Guia	5
A Importância de um Melhoramento Contínuo	5
A IMPORTÂNCIA DA AUTOMATIZAÇÃO PARA A ISO 20000	6
As Vantagens da Automatização	6
A SELECÇÃO DA SOLUÇÃO DE AUTOMATIZAÇÃO ADEQUADA	6
Compatibilidade ITIL	6
Manutenção de uma CMDB	6
Gerir TI numa Perspectiva de Negócio	6
O QUE FAZER A SEGUIR	7
Familiarização com a Documentação Concernente	7
Avaliação da Situação Actual	7
Iniciação de um Programa de Melhoramento	7
Estabelecimento de uma Cultura de Melhoramento Contínuo	7
CONCLUSÃO	7
REFERÊNCIAS RECOMENDADAS	7

Resumo

As normas internacionais relacionadas com a Gestão de Serviços de TI permitem a colaboração de organizações internacionais e fornecem directrizes valiosas que contribuem para o estabelecimento da credibilidade das empresas. Uma nova norma, a ISO 20000, agora disponível, permite a uma organização demonstrar aos seus clientes e investidores que opera com integridade negocial e segurança, e que promove uma cultura de melhoramento contínuo da qualidade no âmbito da Gestão de Serviços de TI. Por que é isto tão importante? É importante porque a obtenção da certificação ISO 20000 pode contribuir para que as empresas alcancem uma vantagem competitiva relativamente às empresas que não cumprem os requisitos desta norma.

O lançamento da ISO 20000 levanta uma questão às organizações em todo o mundo: O que necessita a organização de fazer presentemente, relativamente à ISO 20000? Este documento pretende ajudar a responder a essa questão:

- > Descrevendo a evolução da ISO 20000
- > Fornecendo uma perspectiva geral da ISO 20000
- > Debatendo o potencial impacto da ISO 20000 nas organizações
- > Revendo a necessidade da automatização cumprir os requisitos da ISO 20000 e os critérios que uma solução de automatização deverá satisfazer
- > Sugerindo acções que uma organização poderá levar a cabo presentemente como preparação para a certificação ISO 20000

O Passo Seguinte Mais Natural

As organizações empenhadas num contínuo melhoramento da qualidade da Gestão de Serviços de TI terão vantagens em adoptar a mais recente norma da Organização Internacional de Normalização (ISO - International Organization for Standards) — a norma ISO 20000. Esta nova norma fomenta a adopção de uma abordagem de processos integrada para um fornecimento eficaz de serviços de TI e define as directrizes de qualidade para a gestão de serviços de TI (ITSM – IT Service Management). (Vide figura 1.) O estabelecimento da ISO 20000 demonstra que a TI chegou a um ponto de maturidade em que poucas organizações poderão sobreviver sem ela. A documentação que define esta norma foi publicada em 2005 e a certificação global está prevista para o início de 2006.

Esta nova norma baseia-se na norma britânica BS 15000 e está estreitamente alinhada com a IT Infrastructure Library (ITIL®). ISO 20000 é um código que fornece um critério de medição e validação do sucesso de uma organização na implementação das melhores práticas, conforme definidas pela ITIL.

As organizações que obtiveram ou procuram obter a certificação BS 15000 e as organizações que estão a implementar a ITIL estarão já no caminho certo para a obtenção da ISO 20000, tendo conseqüentemente a capacidade de aumentar a sua credibilidade como organizações.

A ISO 20000, que irá substituir a BS 15000, proporciona uma forma normalizada de verificar se uma organização adoptou com sucesso as melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, conforme definido na ITIL, que tem sido uma norma comum para a gestão de serviços há quase 20 anos. A BS 15000 — uma norma britânica emitida pela primeira vez no ano 2000 com o intuito de fomentar a adopção de uma abordagem de processo integrada para um fornecimento eficaz de serviços de SI — baseia-se na ITIL. E a ISO 20000 foi criada a partir da BS 15000. Outras normas, práticas e modelos poderão ser também relevantes para a ISO 20000. No entanto, o presente documento debruça-se sobre a relevância dos mais importantes — ITIL, COBIT, e BS 15000.

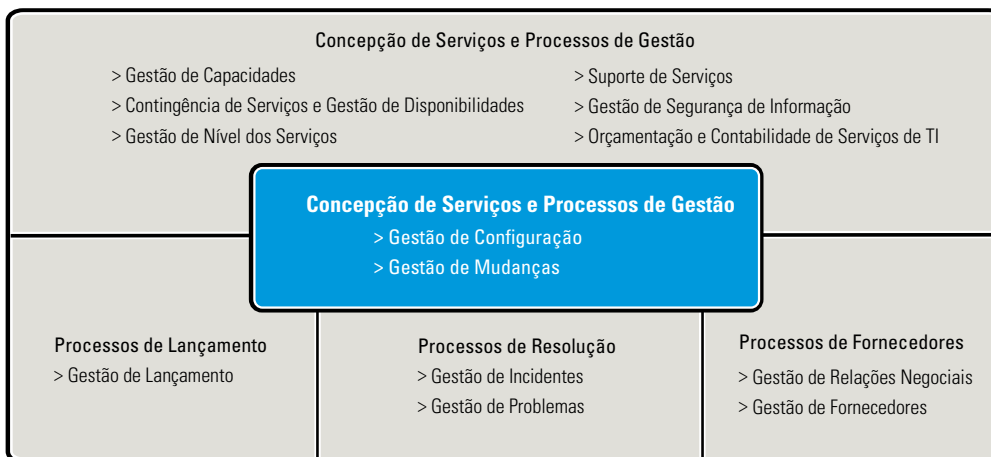


Figura 1. Processos de Gestão de Serviços ISO 20000

ITIL

A ITIL consiste num conjunto coerente e integrado de sete livros, cada um deles definindo as linhas directrizes para as melhores práticas numa área específica de gestão de serviços de TI. As linhas directrizes destinam-se a ser adaptadas por cada organização, de forma a satisfazerem as diferentes necessidades de cada uma. A ITIL é propriedade do OGC – UK Office of Government and Commerce (Gabinete de Comércio do Governo Britânico) e mantida pelo mesmo.

A figura 2 ilustra as áreas do processo de TI definidas nas linhas directrizes da ITIL, e o interrelacionamento das mesmas.

COBIT

Os controlos de TI estão a tornar-se um factor necessário nos processos negociais em praticamente todas as indústrias, sendo essenciais para a implementação da ITIL e, conseqüentemente, para obter a conformidade com a ISO 20000. O Instituto dos Revisores Oficiais de Contas de Inglaterra e do País de Gales (Institute of Chartered Accountants in England and Wales), por exemplo, publicou o seu guia final para a implementação dos requisitos de controlo interno do Código Combinado do Governo das Sociedades. Este guia, designado por “Controlo Interno: Guia para Directores relativamente ao Código Combinado,” tem o apoio e aval da Bolsa de Valores de Londres (London Stock Exchange) que afirmou, “O sistema de controlo interno de uma empresa desempenha um papel chave na gestão de riscos que são significativos para o cumprimento dos seus objectivos de negócio.” Além disso, o Conselho de Supervisão da Contabilidade das Empresas Públicas (PCAOB – Public Company Accounting Oversight Board) dos EUA, estabelecido pela lei Sarbanes-Oxley de 2002 com o intuito de supervisionar as auditorias das empresas públicas, menciona de forma específica a importância dos sistemas de TI e dos controlos gerais de TI nas suas directrizes de auditoria datadas de 9 de Março de 2004.

O ITGI (IT Governance Institute) construiu uma estrutura de controlo para TI denominada Objectivos de Controlo para Informação e Tecnologia Relacionada (COBIT – Control Objectives for Information and related Technology) que proporciona linhas directrizes específicas para a governança da TI, com vista a auxiliar a implementação dos controlos por parte das empresas. O COBIT estabelece um conjunto de 34 objectivos de controlo de TI de alto nível, 13 dos quais directamente relacionados com o ITIL. Os objectivos são apresentados na tabela 1 e estão categorizados por domínio.

BS 15000

A BS 15000, estreitamente associada à ITIL, define um conjunto de requisitos mínimos relativamente aos quais uma empresa poderá ser avaliada para determinar a eficácia dos processos de gestão de serviços de TI. Proporciona um nível de qualidade para as actividades que podem submetidas a auditoria. A BS 15000 compreende cinco grupos de processo chave: processos de prestação de serviços, processos de relacionamento, processos de resolução, processos de lançamento e processos de controlo, a maioria dos quais estão definidos em pormenor na própria ITIL.

Uma Visão Mais Detalhada da ISO 20000

Em Maio de 2005, membros da ISO e da Comissão Electrotécnica Internacional (IEC) votaram no sentido de eleger a BS 15000 como a base da ISO 20000. Isto conduziu o fundamento da BS 15000 para o nível seguinte, estabelecendo assim o enquadramento para uma norma internacional. A natureza da relação negocial entre o fornecedor de serviços e a empresa determinará a forma como os requisitos da Parte 1 da ISO 20000 deverão ser implementados, de modo a satisfazer os objectivos globais. O fornecedor de serviços poderá ser interno ou externo à empresa. A ISO 20000 tem como objectivo fundamental:

- > A redução da exposição operacional a riscos
- > O cumprimento dos requisitos contratuais
- > A demonstração da qualidade dos serviços

A ISO prevê que as primeiras certificações sejam alcançadas em 2006. É de esperar que as organizações que detêm a certificação BS 15000 sejam as primeiras a procurar obter a certificação ISO 20000. (Todas essas organizações estão estabelecidas fora dos EUA). Prevê-se ainda que outras organizações a nível internacional, incluindo nos EUA, sigam esta tendência, muito provavelmente lideradas por empresas de sectores industriais em que a TI desempenha um papel crítico.

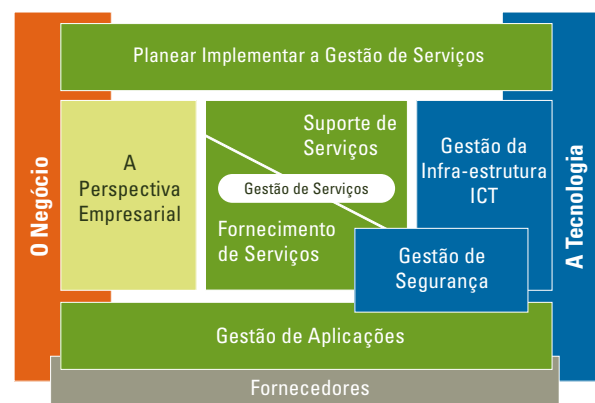


Figura 2. Áreas de Processos de TI

ID	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO (PO)	ID	FORNECIMENTO E SUPORTE (DS)
P01	Definir um plano estratégico de TI	DS1	Definir e gerir níveis de serviços
P02	Definir a arquitectura de informação	DS2	Gerir serviços de terceiros
P03	Determinar a direcção tecnológica	DS3	Gerir performance e capacidade
P04	Definir a organização e relacionamentos da TI	DS4	Garantir continuidade dos serviços
P05	Gerir o investimento em TI	DS5	Garantir segurança dos sistemas
P06	Comunicar metas e directivas de gestão	DS6	Identificar e atribuir custos
P07	Gerir recursos humanos	DS7	Educar e formar utilizadores
P08	Garantir cumprimento de exigências externas	DS8	Auxiliar e aconselhar clientes
P09	Avaliar riscos	DS9	Gerir a configuração
P010	Gerir projectos	DS10	Gerir problemas e incidentes
P011	Gerir qualidade	DS11	Gerir dados
ID	AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO (AI)	DS12	Gerir instalações
AI1	Identificar soluções de automatização	DS13	Gerir operações
AI2	Adquirir e manter software aplicacional	ID	MONITORIZAÇÃO (M)
AI3	Adquirir e manter infra-estrutura tecnológica	M1	Monitorizar processos
AI4	Desenvolver e manter procedimentos de TI	M2	Avaliar a adequação do controlo interno
AI5	Instalar e certificar sistemas	M3	Obter certificação independente
AI6	Gerir mudanças	M4	Providenciar auditoria independente

Tabela 1. COBIT IT Control Objectives

O conteúdo da ISO 20000 é baseado nos seguintes documentos da BS 15000:

- > Parte Um – Inclui um conjunto de requisitos mínimos e fomenta a adopção de uma abordagem de processos integrada para um fornecimento eficaz dos serviços geridos de forma a satisfazer os requisitos empresariais e dos clientes.
- > Parte Dois – Abrange um “Código de Práticas para Gestão de Serviços,” que expõe os elementos chave das melhores práticas ITIL. Este documento pretende auxiliar as organizações no sentido de estabelecerem processos para alcançarem os objectivos da Parte 1.

O Impacto da ISO 20000

O que necessita uma organização de fazer relativamente à ISO 20000? Deverá procurar obter a certificação ISO 20000? Se não pretende obter certificação, como deverá uma organização actuar, se é que deverá actuar, com base nesta nova norma? Este capítulo deverá ajudar a responder a estas questões.

Deverá uma Organização Procurar Obter Certificação?

Conforme referido anteriormente, a certificação ISO 20000 permite verificar se uma organização emprega as melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, conforme demonstrado por uma avaliação independente externa com base numa norma oficial, realizada por uma organização de

auditoria autorizada. Este nível de validação pode auxiliar a empresa a manter uma maior competitividade.

Ao determinar se deve ser obtida a certificação ISO 20000, a organização deverá ter em consideração o seguinte:

- > A ISO 20000 é particularmente importante para organizações de sectores industriais em que a qualidade dos serviços de TI é essencial para o sucesso empresarial, tais como — mas não só — os sectores industriais de serviços financeiros, serviços de utilidade pública e serviços de saúde. A certificação permite a estas organizações demonstrarem aos seus accionistas e clientes que possuem ambientes de TI bem geridos.
- > A ISO 20000 é relevante para organizações que fornecem serviços geridos e subcontratação de serviços de TI. A certificação permite às organizações de serviços geridos garantirem aos seus clientes que os seus ambientes de TI serão bem geridos, possibilitando às organizações de outsourcing garantirem aos clientes que receberão serviços de TI de elevada qualidade. Estes fornecedores de serviços têm que provar que documentaram as cinco áreas chave da ISO 20000 e que estão a ser cumpridos os requisitos da norma. A documentação deverá incluir as políticas e planos de Gestão de Serviços, Acordos de Nível de Serviços, processos e procedimentos exigidos pela ISO 20000 e quaisquer registos exigidos pela norma.
- > As organizações deverão ter em consideração as implicações de uma certificação no respeitante à conformidade regulamentar. Presentemente, as

organizações necessitam de demonstrar a conformidade com um número crescente de regulamentos governamentais. Muitos destes regulamentos, tal como as leis Sarbanes-Oxley e HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996 nos EUA, estão especificamente relacionados com serviços de TI e Gestão de Serviços de TI (ITSM). Actualmente, os auditores não exigem certificação de standards como prova de conformidade, mas no futuro esta situação poderá mudar. Por a ISO 20000 estar especificamente relacionada com a qualidade da ITSM, esta poderia proporcionar um standard internacional utilizado pelos auditores com vista a determinar a conformidade.

utilizado pelas organizações que adoptaram a ITIL e estão a implementar ou planeiam implementar processos de ITSM baseados nas directrizes ITIL. Proporciona uma forma normalizada para estas organizações medirem os seus progressos "ITIL-izando" a ITSM. Por outro lado, ao se esforçarem por cumprir os requisitos ISO 20000, estas organizações também serão capazes de tirar vantagens estratégicas dos seus esforços e investimentos se decidirem procurar obter a certificação ISO 20000 mais tarde, ou se desejarem apenas garantir que implementaram um serviço do mais elevado nível.

A certificação ISO 20000 será concedida apenas a organizações com operação de ITSM e certificará apenas a operação de ITSM nessas organizações. A certificação não será concedida para produtos ou para serviços de aconselhamento de melhores práticas oferecidos por organizações de consultoria. A certificação poderá tornar-se um requisito para realizar negócios com determinadas organizações, tais como agências governamentais ou outsourcers.

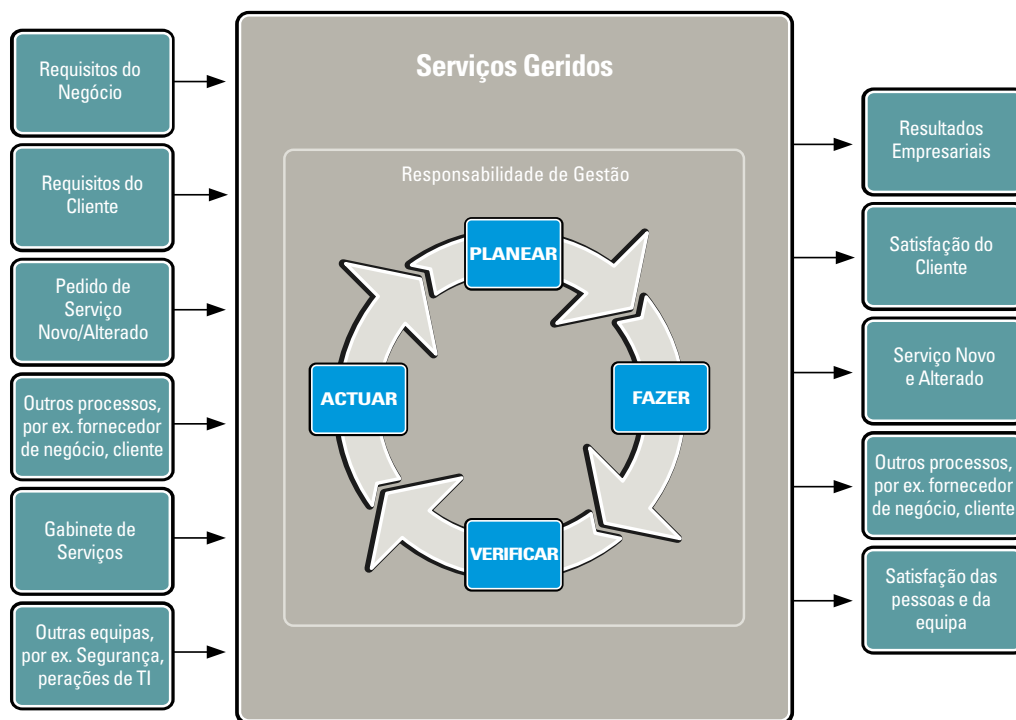
A Importância de um Melhoramento Contínuo

Todas as organizações deverão ter presente que, um aspecto chave da ITIL e, conseqüentemente, da ISO 20000 é a validação do melhoramento contínuo da qualidade da ITSM. O modelo de melhoramento contínuo da qualidade é baseado no conceito de Plan-Do-Check-Act (Planear-Fazer-Verificar-Actuar) de W. Edwards Deming, inicialmente estabelecido na indústria de transformação. (Vide figura 3.)

Para Organizações Que Não Procuram Certificação – Utilização da ISO 20000 como Guia

Mesmo que, inicialmente, uma organização não deseje obter certificação, a documentação ISO 20000 proporciona um recurso de valor (e de baixo custo), que pode ser

Um factor importante na procura da obtenção de um melhoramento contínuo é a realização de controlos regulares da qualidade da ITSM. A ISO 20000 proporciona uma forma de verificar até que ponto uma organização está a ser bem sucedida na sua busca de um melhoramento contínuo da ITSM. A organização pode utilizar a ISO 20000 (e os COBIT) para definir e medir a conquista de cada novo nível de melhoramento à medida que vai ganhando maturidade de serviços.



Provided by the Institute of IT Service Management

Figura 3. Melhoramento contínuo de qualidade

A Importância da Automatização para a ISO 20000

As organizações de TI actuais são obrigadas a gerir a complexidade, tanto a nível das suas infra-estruturas de TI, como a nível dos processos de ITSM necessários para gerir as infra-estruturas. A já de si elevada complexidade das infra-estruturas de TI continua a crescer à medida que as organizações implementam arquitecturas MultiTier, arquitecturas orientadas para serviços e tecnologias de virtualização. A Internet veio aumentar ainda mais essa complexidade, acrescentando muito mais utilizadores, tanto a nível interno como externo da empresa. Estes incluem empregados, clientes e parceiros de negócio.

Para gerir estas infra-estruturas, muitas organizações estão a adoptar as directrizes ITIL para estabelecerem os processos das melhores práticas de ITSM. A ITIL requer o estabelecimento de processos em múltiplas disciplinas de ITSM e a integração destes processos nas várias disciplinas. Isto é uma tarefa intimidante. Mais ainda, a prática de um melhoramento contínuo — fundamental para a ITIL e ISO 20000 — não é de forma alguma um empreendimento trivial.

Neste ambiente de TI extremamente complexo os processos manuais não são viáveis. As organizações necessitam de implementar ferramentas e soluções de automatização baseadas em sistemas, para as auxiliarem a gerir ambientes complexos.

As Vantagens da Automatização

A automatização proporciona uma série de vantagens importantes:

- > **Contribui para garantir a integração de processos.** Enquanto os processos manuais tendem a demarcar processos permitindo preservar o “território organizacional”, a automatização fomenta a integração de processos.
- > **Assegura a coerência e repetibilidade dos processos.** Existe uma tendência para, com o tempo, “adaptar” processos manuais que satisfaçam as necessidades individuais, resultando em incoerências. A automatização, por seu turno, permite o estabelecimento de processos coerentes e repetíveis, impelindo a sua utilização.
- > **Permite uma implementação mais rápida da ITIL e uma certificação ISO20000 potencialmente mais rápida.** As soluções de automatização baseadas na ITIL podem auxiliar uma organização a implementar rapidamente as melhores práticas, acelerando o período de tempo para a obtenção da certificação ISO 20000.
- > **Contribui para a redução de custos.** A automatização pode auxiliar na redução de custos de pessoal, desempenhando funções de rotina repetitivas que, de outra forma, absorveriam uma grande parte do tempo dos empregados, e reduzindo as interrupções dos serviços.
- > **Facilita a conformidade regulamentar.** A automatização auxilia as organizações no estabelecimento e cumprimento das melhores práticas requeridas, e proporciona uma pista de auditoria que permite às organizações alcançarem e demonstrarem conformidade.

A Selecção da Solução de Automatização Adequada

Dada a importância da automatização para a obtenção da certificação ISO 20000, as organizações deverão dedicar grande atenção à selecção de uma solução de automatização. Este capítulo apresenta algumas linhas de orientação com vista a auxiliar essa escolha.

Compatibilidade ITIL

Por a ITIL ser fundamental para a ISO 20000, é importante seleccionar uma solução de automatização compatível com os processos ITIL. A solução deverá suportar processos que abranjam todas as disciplinas de gestão de serviços de TI — gestão dos activos, gestão de mudanças e configuração, gestão de incidentes e problemas, gestão de lançamento, gestão de capacidades, gestão de disponibilidades, gestão de financeira e gestão de níveis de serviços. As “suites” são mais adequadas do ponto de vista financeiro, do que as aplicações “best-of-breed”, que requerem um trabalho de integração considerável.

Além disso, um dos principais requisitos da ITIL é a integração de processos entre as diferentes disciplinas. Deve ser procurada uma solução que integre totalmente os vários processos ITIL, tanto do ponto de vista dos processos, como dos dados, em vez que proporcionar meramente um mapeamento campo-a-campo.

Manutenção de uma CMDB

Outro aspecto importante a ter em consideração é o de procurar uma solução que forneça uma única “fonte de referência” em todas as áreas de TI. Isto requer uma solução que utilize uma base de dados de gestão de configuração (CMDB-Configuration Management Database) para manutenção da informação no ambiente TI.

A CMDB contém informações detalhadas sobre todos os itens de configuração ITIL (CIs-Configuration Items) da infra-estrutura, incluindo a localização e configuração de cada item e interrelacionamentos físicos e lógicos com outros itens. A CMDB assegura que todos os processos são realizados a partir de dados coerentes e exactos. Devido à complexidade e fluidez da infra-estrutura de TI, deve ser procurada uma solução que alimente automaticamente a CMDB e que actualize a mesma quando são efectuadas alterações.

Gerir TI numa Perspectiva de Negócio

Uma das três principais metas da ISO 20000 é o melhoramento do alinhamento dos serviços de TI com a actividade empresarial. Para alcançar esta meta, o pessoal de TI precisa de gerir os serviços de TI numa perspectiva de negócio; ou seja, realizar uma Gestão de Serviços de Negócio (BSM-Business Service Management).

Consequentemente, é importante procurar uma solução de automatização que suporte BSM. Um dos requisitos chave gerados pela BSM é que a solução permita ao pessoal de TI compreender as relações entre as componentes da infra-

estrutura e os serviços de negócio que suportam. Deverá indicar também o impacto comercial de eventos como abrandamentos de performance ou falhas de componentes que ocorram na infra-estrutura de TI. Somente desta forma será possível ao pessoal tomar decisões com base no impacto sobre os processos de negócio e as prioridades de negócio.

O que Fazer a Seguir

É importante compreender que a ISO 20000 não é um destino, mas antes uma viagem, em que a TI se empenha por alcançar uma gestão de serviços de negócio genuína e desenvolver-se continuamente no sentido de uma maturidade de ITSM. Em resultado, quer uma organização procure ou não obter a certificação ISO 20000, deverá estabelecer uma cultura de melhoria contínua da ITSM e procurar implementar todos os processos ITIL pertinentes ao negócio. Este capítulo apresenta algumas directrizes que poderão contribuir para facilitar o progresso.

Familiarização com a Documentação Concernente

O primeiro passo a tomar por parte do pessoal de TI deverá ser no sentido de uma compreensão da ISO 20000 e, caso este não tenha sido ainda dado, o pessoal de TI deverá familiarizar-se também com a ITIL e COBIT. A documentação descrita anteriormente neste documento poderá ser utilizada como fonte de informação.

Avaliação da Situação Actual

Em seguida, o pessoal deverá proceder a uma avaliação da situação actual e determinar até que ponto a organização cumpre os requisitos da ISO 20000. Isto permitirá ficar com uma boa noção do sucesso da organização relativamente à implementação da ITIL. A ISO 20000, Parte 1 e Parte 2, pode ser utilizada para obter uma compreensão daquilo que é exigido.

Iniciação de um Programa de Melhoramento

O pessoal de TI poderá utilizar a avaliação inicial da ISO 20000 como um mecanismo de controlo de eficácia para dar início a um programa de melhoramento. O pessoal deverá determinar quais os passos a dar em seguida no sentido de melhorar a situação actual, utilizando a informação obtida na avaliação para identificar as áreas que apresentam o maior potencial de melhoramento. As organizações que já iniciaram o processo de implementação da ITIL podem aproveitar o seu investimento na ITIL para acelerar o progresso.

Estabelecimento de uma Cultura de Melhoramento Contínuo

É importante lembrar que a jornada ISO 20000 é um processo iterativo de melhoramento contínuo, que não pode ser completado num único passo gigante. Consequentemente, uma vez completados os primeiros passos com êxito, o pessoal poderá reexaminar a informação da avaliação inicial a fim de determinar as próximas áreas mais promissoras a abordar. O pessoal deverá proceder de uma forma iterativa, crescendo em maturidade e medindo o progresso ao longo do caminho, utilizando a norma ISO 20000, a ITIL e os objectivos de controlo de TI COBIT.

Conclusão

Apesar de a documentação ISO 20000 apenas ter sido recentemente publicada e de a certificação ISO 20000 não ter sido ainda iniciada, é importante que as organizações comecem desde já a avaliar o potencial impacto da norma, e a determinar se devem procurar obter a certificação. Qualquer que seja o caso, as organizações que estão a implementar ou que planeiam implementar a ITIL para melhorar a qualidade da sua prestação de serviços de TI poderão utilizar a ISO 20000 como guia e barómetro do seu progresso.

O que é mais importante compreender acerca da ISO 20000 e da ITIL é que ambas necessitam de um melhoramento contínuo, factor este que permitirá aumentar a credibilidade e competitividade de uma empresa.

Referências Recomendadas

ITIL: www.itil.co.uk/

COBIT: www.isaca.org/Template.cfm?Section=COBIT_Online&TEemplate=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=15633

BS ISO/IEC 20000-1:2005 and BS ISO/IEC 20000-2:2005: www.bsi-global.com/ICT/Service/bs15000-1.xalter

The Differences between BS 15000 and BS ISO/IEC 20000: www.bsi-global.com/ICT/Service/bip0039.xalter

ISO 20000 Part 1: www.bsi-global.com/ICT/Service/bs15000-1.xalter

ISO 20000 Part 2: www.bsi-global.com/ICT/Service/bs15000-2.xalter



ACTIVATE BUSINESS WITH THE POWER OF I.T.™

Acerca do Software BMC

O Software BMC auxilia as organizações de TI a fomentar e expandir o valor dos seus negócios através de uma melhor gestão da tecnologia. As nossas soluções líderes de mercado para Gestão de Serviços de Negócio asseguram que, a tudo o que a TI faz é atribuída uma prioridade de acordo com o impacto do negócio, de forma a que a TI possa abordar de modo pró-activo os requisitos negociais no sentido de reduzir os custos, aumentar o rendimento e mitigar os riscos. As soluções BMC partilham tecnologias BMC Atrium™ para permitir à TI uma gestão através da complexidade dos diversos sistemas e processos — desde processador central a distribuição, bases de dados, aplicações, serviços e segurança. Fundada em 1980, a BMC Software tem escritórios em todo o mundo e os seus resultados financeiros para 2005 atingiram um valor superior a \$1.46 mil milhões. BMC Software. Active o seu negócio com o poder da TI. Para mais informações, visite www.bmc.com.

Acerca do Autor

Ken Turbitt, director de melhores práticas da BMC, detém uma vasta experiência nas áreas de gestão de melhores práticas, TI e consultoria; durante mais de dez anos ocupou a posição de Director ISEB ITIL/Curso de Mestrado; consultor de TCO qualificado pela Gartner

