



Gerenciamento de Serviços IBM: Visibilidade. Controle. Automação.

Prestação de serviços mais inteligentes para um planeta mais inteligente.

A cada dia que passa, o mundo fica mais instrumentado, interconectado e inteligente. Infraestruturas e ativos de todo o mundo são digitalizados rapidamente, transformando ativos físicos em ativos inteligentes que permitem que pessoas, sistemas e objetos se comuniquem e interajam entre si de maneira totalmente nova. Este “planeta mais inteligente” está criando oportunidades para novos serviços e produtos, mais inteligentes e diferenciados. As organizações que conseguirem se adaptar e reinventar com rapidez para atender ou até ultrapassar as expectativas dos clientes em termos de serviços e produtos terão condições de acelerar o crescimento e manter-se à frente da concorrência.

Um mundo mais digitalizado exige que mudemos nossa maneira de pensar, conceber, oferecer e gerenciar serviços e produtos empresariais. Os ativos empresariais, ativos de TI e sistemas terão de trabalhar juntos e de modo imperceptível. As equipes de linha de negócio, TI, instalações, produção e gerenciamento do cliente, bem como os processos, ferramentas e informações que utilizam, precisam se organizar em torno de um conjunto de objetivos comuns para então manter a qualidade dos serviços, controlar os custos e gerenciar efetivamente os riscos.

Isso exigirá uma abordagem de gerenciamento de serviços mais integrada – uma abordagem que vá além da TI e consiga alavancar e melhorar a visibilidade, o controle e a automação dos ativos, pessoas e processos empresariais e de TI.

Gerenciamento integrado de serviços:

- Oferece serviços mais inteligentes que, além de diferenciados, agregam mais valores aos clientes
- Fornece visibilidade, controle e automação para gerenciar os serviços empresariais além dos limites operacionais
- Aborda todos os aspectos do ciclo de vida dos serviços – estratégia, concepção, transição, operação e melhoria dos serviços.
- Interconecta ativos inteligentes e ativos de TI tradicionais por meio de arquiteturas orientadas a serviços mais flexíveis e escaláveis

Conceba, forneça e gerencie efetivamente seus serviços empresariais

O Gerenciamento de Serviços IBM oferece a mistura ideal de visibilidade, controle e automação que você precisa para conceber, fornecer e gerenciar serviços empresariais, integrar fluxos de trabalho processuais e alavancar ativos empresariais e de TI além dos limites operacionais.

O Gerenciamento de Serviços IBM oferece:

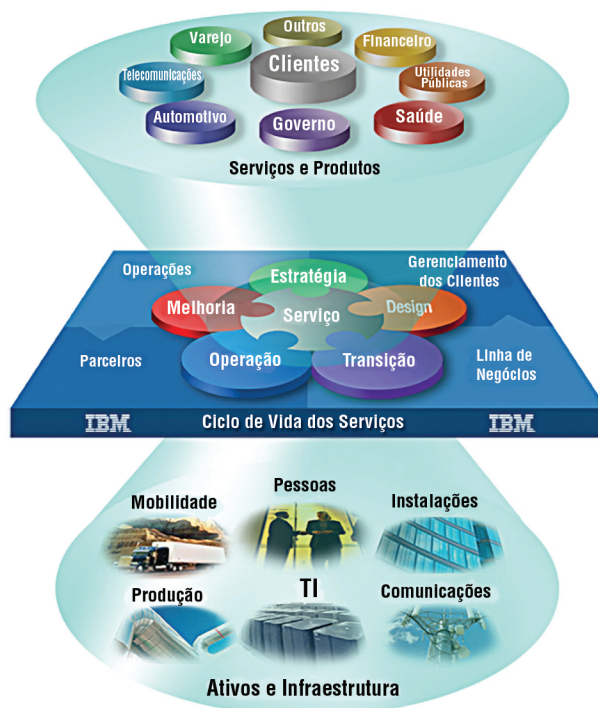
- **Visibilidade:** visualize seus serviços empresariais. Estabeleça uma estratégia de serviços empresariais e de TI clara e obtenha informações acionáveis e em tempo real acerca da saúde e do desempenho de seus serviços empresariais, processos e infraestrutura, além dos indicadores chave de desempenho (key performance indicators ou KPI) necessários para se alcançar metas bem definidas.
- **Controle:** gerencie e proteja seus investimentos. Implante políticas e procedimentos de mudança, proteja informações e ativos vitais e melhore seus relatórios e acompanhamentos de conformidade em todo o ciclo de vida do serviço de modo a diminuir os riscos operacionais.
- **Automação:** agilize suas operações. Melhore a integração e a automação do fluxo de trabalho, ferramentas, tecnologias, informações e processos; reduza o time-to-market e também os custos operacionais.

Transformando ativos em valor empresarial

O Gerenciamento de Serviços IBM reúne software, hardware e serviços de ponta para oferecer soluções que abordem os desafios únicos do seu negócio. Você deseja conceber uma infraestrutura mais flexível, criar serviços e produtos novos e diferenciados ou melhorar a qualidade dos serviços e produtos existentes? Não importa. O Gerenciamento de Serviços IBM pode ajudar você a alavancar e transformar seus ativos para agregar valor ao seu negócio.

O Gerenciamento de Serviços IBM:

- Oferece a **visibilidade, o controle e a automação** necessários para transformar seus ativos, pessoas e processos empresariais e de TI em uma infraestrutura dinâmica que se adapte às exigências mutáveis dos serviços, produtos e negócios.
- Oferece **soluções modulares** para todos os estágios do ciclo de vida dos serviços de modo a ajudar você a integrar a oferta dos serviços **além dos limites da organização**, melhorar o time-to-market e diminuir os custos e riscos.
- Traz o **conhecimento industrial aprofundado** necessário para ajudar você a oferecer serviços e produtos diferenciados de modo a aumentar a satisfação e a retenção dos clientes.



O Gerenciamento de Serviços IBM transforma ativos empresariais e de TI em serviços diferenciados que oferecem um valor empresarial único.

Gerenciamento do ciclo de vida dos serviços em closed-loop

O Gerenciamento de Serviços IBM oferece soluções modulares para todo o ciclo de vida dos serviços, proporcionando software, sistemas e serviços de ponta feitos sob medida para atender às necessidades específicas do seu negócio.

Com a abordagem modular da IBM, você pode abordar:

- **Estratégia do serviço** – planeje estratégias efetivas para oferecer serviços empresariais novos e diferenciados, incluindo preços, canais, processos empresariais, tecnologia e outras considerações que englobam negócios e TI.
- **Concepção do serviço** – planeje e construa aplicativos compostos de próxima geração em uma infraestrutura dinâmica; utilize *cloud-computing* e modelos de sourcing e de oferta para obter serviços escaláveis, flexíveis e econômicos.
- **Transição do serviço** – implemente e integre o fluxo de trabalho, assegure o controle efetivo da implantação dos serviços e melhore a agilidade operacional nas equipes de linha de negócio, tecnologia, instalações, parceiros e outras da organização.
- **Operação do serviço** – assegure a disponibilidade e o desempenho dos serviços e infraestrutura empresarial, aprimore a experiência do cliente e automatize os processos operacionais para melhorar a produtividade.
- **Melhoria do serviço** – assegure a melhoria contínua dos serviços e produtos por meio de uma maior visibilidade, integração de ferramentas e processos, e gerenciamento em *closed-loop* nas equipes operacionais e no ciclo de vida dos serviços.

Soluções do Gerenciamento de Serviços IBM feitas sob medida para a sua indústria

A IBM oferece soluções feitas sob medida para sua indústria para ajudar você a criar e gerenciar sua infraestrutura, serviços e produtos empresariais e de TI. Com suporte de profissionais talentosos com anos de experiência em melhores práticas, metodologias e serviços de diferentes indústrias, as soluções da IBM ajudam a oferecer serviços diferenciados e melhorar a satisfação do cliente. As soluções industriais da IBM incluem:

Gerenciamento de Serviços IBM para Serviços Bancários – ajuda a impedir fraudes, melhorar o fluxo de pagamentos, controlar o acesso a sistemas de pagamento integrados e monitorar os processos de pagamento.

Gerenciamento de Serviços IBM para Indústria Química e Petroquímica – ajuda a gerenciar operações completas com mais eficiência, preservar os investimentos na infraestrutura existente, proteger o conhecimento e a especialização, e gerenciar os riscos e a conformidade.

Gerenciamento de Serviços IBM para Provedores de Serviços de Comunicação – melhora a oferta de conteúdo e serviços baseados em aplicativos de próxima geração, e, ao mesmo tempo, diminui os riscos associados às redes mais abertas de hoje.

Gerenciamento de Serviços IBM para a Indústria Eletrônica – ajuda a melhorar o gerenciamento das infraestruturas usadas para simular componentes eletrônicos, ativos e consumo de energia, incluindo produtos com capacidades embutidas de autogerenciamento.

Gerenciamento de Serviços IBM para Varejo – ajuda a proteger e otimizar os sistemas varejistas, incluindo quiosques, dispositivos de ponto de venda, scanners portáteis e aplicativos da loja, aumentando a visibilidade das infraestruturas de serviço e melhorando a experiência do cliente.

Gerenciamento de Serviços IBM para Serviços Públicos – ajuda a estabelecer uma “rede inteligente” com plataforma de gerenciamento comum para gerenciamento avançado de medidores de consumo, automação do dispositivo de transmissão e distribuição, análise e gerenciamento de ativos.

Gerenciamento de Serviços IBM para Gerenciamento de Ciclo de Vida de Produto (Manufatura) – fornece uma abordagem integrada para ajudar as organizações a oferecer produtos de alta qualidade, produtos inteligentes e serviços eficientes.

Conectando todos os elementos de uma infraestrutura dinâmica

O Gerenciamento de Serviços IBM oferece as soluções e o conhecimento que você precisa para conceber, construir e gerenciar uma infraestrutura dinâmica – ajudando você a priorizar quais elementos trarão mais retorno e a criar soluções sob medida que abordem os objetivos de serviço exclusivos do seu negócio.

O Gerenciamento de Serviços IBM faz parte das seguintes iniciativas que facilitam uma infraestrutura dinâmica:

- **Gerenciamento de ativos** – maximiza o valor dos ativos críticos empresariais e de TI por meio de uma abordagem completa de gerenciamento do ciclo de vida dos ativos feita sob medida para sua indústria.
- **Virtualização** – diminui os custos, melhora a utilização dos ativos de TI e acelera a oferta de novos serviços por meio de excelentes soluções em virtualização e consolidação.

- **Consumo eficiente de energia** – aborda desafios e oportunidades de energia, meio-ambiente e sustentabilidade em toda a infraestrutura.
- **Flexibilidade do negócio** – oferece governança customizada, gerenciamento de riscos e soluções de conformidade para abordar as exigências de flexibilidade do seu negócio.
- **Segurança** – protege e dá continuidade às operações empresariais e de TI e, ao mesmo tempo, adapta, gerencia e responde pró-ativa e rapidamente aos riscos e oportunidades.
- **Infraestrutura da informação** – permite que seu negócio alcance suas metas de conformidade, disponibilidade, retenção e segurança da informação.



O Gerenciamento de Serviços IBM ajuda a tirar partido de uma infraestrutura dinâmica, fornecendo visibilidade, controle e automação para todos os elementos.

Conectando a arquitetura, o desenvolvimento e as operações

O software de Gerenciamento de Serviços IBM foi criado para facilitar o alinhamento das informações, processos e fluxo de trabalho nas equipes de arquitetura, desenvolvimento e operações. Por meio da integração avançada, o software de Gerenciamento de Serviços IBM permite que você enfrente muitos desafios comuns, incluindo:

- Garantir que as informações sejam compartilhadas e sincronizadas nos ativos, o que resulta em detalhes de arquitetura orientada a serviços (SOA), aplicativos e produção atuais e consistentes em diferentes audiências e ferramentas.
- Alavancar um conjunto comum de ferramentas de segurança para diminuir os riscos de segurança e melhorar os relatórios de conformidade.
- Integrar ferramentas de implantação para garantir a provisão precisa de recursos nos ambientes de teste e produção.
- Testar o desempenho dos aplicativos em laboratórios e ambientes de produção, testando a causa-raiz para acelerar as correções e reduzir o tempo médio de conserto.
- Garantir a sincronia dos sistemas de suporte a serviços e acompanhamento de correções em todas as operações e no desenvolvimento.

Integrando o gerenciamento de plataforma e serviços para melhorar a eficiência operacional

A IBM oferece uma abordagem integrada para gerenciar sistemas heterogêneos e plataformas de armazenamento, desde a configuração e o monitoramento de ambientes virtualizados até

gerenciamento de energia, relatório e faturamento de uso, e automação do sistema. As informações da plataforma nativa dos sistemas IBM é alavancada e integrada ao software de gerenciamento IBM Tivoli® para promover uma maior eficiência e responsabilidade. Com o gerenciamento integrado de plataforma e serviços, você pode:

- Adquirir visibilidade, desde os serviços empresariais até os ambientes virtualizados.
- Controlar e relatar o uso e os custos da energia por tipo de serviço, cliente ou hardware.
- Gerenciar a implantação de hardware e software em múltiplos ambientes.
- Melhorar a visibilidade nos hot spots dos centros de dados e priorizar o gerenciamento de acordo com os objetivos de nível de serviço.
- Alavancar a análise e as tendências preditivas para identificar as questões antes que essas impactem os serviços.

Gerenciando serviços mais inteligentes além das fronteiras empresariais e operacionais

A prestação de serviços mais inteligentes requer uma infraestrutura mais dinâmica que alavanche tanto ativos inteligentes quanto ativos de TI tradicionais. O Gerenciamento de Serviços IBM permite o gerenciamento unificado dos ativos além das fronteiras empresariais e do ciclo de vida dos ativos, fornecendo um conjunto de ferramentas comuns para adquirir, implantar e gerenciar ativos inteligentes, outros ativos físicos e ativos de TI, bem como um conjunto de capacidades comuns de pedidos de serviço, catálogos de serviço, service desk e suporte.

A prestação de serviços mais inteligentes requer uma infraestrutura mais dinâmica que alavanque tanto ativos inteligentes quanto ativos de TI tradicionais. O Gerenciamento de Serviços IBM permite o gerenciamento unificado dos ativos além das fronteiras empresariais e do ciclo de vida dos ativos, fornecendo um conjunto de ferramentas comuns para adquirir, implantar e gerenciar ativos inteligentes, outros ativos físicos e ativos de TI, bem como um conjunto de capacidades comuns de pedidos de serviço, catálogos de serviço, service desk e suporte.

Investimentos da IBM no gerenciamento de serviços

A IBM investiu bilhões de dólares para promover o gerenciamento dos serviços, incluindo investimentos em pessoal, tecnologia, melhores práticas, treinamento e educação. A IBM também foi fundamental para promover uma grande variedade de melhores práticas e padrões, incluindo IT Infrastructure Library® (ITIL®), Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT), Val IT e Telecom Operations Map (e-TOM) avançado, entre outros.

Próximos passos

Para entender exatamente onde e como sua organização pode se beneficiar com o Gerenciamento de Serviços IBM, a IBM oferece uma grande variedade de opções e ferramentas de avaliação que ajudarão você a começar. Com a Estratégia e o Planejamento de Gerenciamento de Serviços IBM, você pode alinhar seus objetivos empresariais e de TI. A Autoavaliação do Gerenciamento de Serviços IBM é uma ferramenta on-line gratuita que permite avaliar a maturidade de seu processo de gerenciamento de serviços. Peça ao seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM para preparar uma demonstração em tempo real das Soluções de Gerenciamento de Serviços IBM.

Para saber mais

A IBM sabe que você precisa de soluções de gerenciamento de serviços que possam se adaptar às diferentes exigências do seu negócio. Para saber mais sobre como o Gerenciamento de Serviços IBM pode ajudar você a obter a visibilidade, o controle e a automação necessários para implementar e manter uma prestação de serviços e uma vantagem competitiva mais inteligentes, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou acesse ibm.com/software/tivoli/governance/servicemanagement.



© Copyright IBM Corporation 2009
IBM Corporation Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produzido nos Estados Unidos da América
Junho de 2009

Todos os Direitos Reservados

IBM, logotipo da IBM e ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, outros países ou em ambos. Se esses e outros termos registrados da IBM apresentarem os símbolos de marca registrada (® ou ™) ao aparecerem pela primeira vez neste instrumento, estarão indicando marcas registradas ou de direito comum nos Estados Unidos e pertencentes à IBM no momento da publicação. Essas marcas registradas também podem ser registradas ou de direito comum em outros países. Para uma listagem atualizada das marcas registradas da IBM, acesse "Copyright and trademark information" (Informações sobre direitos autorais e marca registrada), em ibm.com/legal/copytrade.shtml

IT Infrastructure Library é uma marca registrada da Central Computer and Telecommunications Agency, que agora faz parte do Office of Government Commerce.

ITIL é uma marca comunitária do Office of Government Commerce e está registrada no U. S. Patent and Trademark Office.

Os demais nomes de empresa, produto e serviço podem ser marcas registradas ou marcas de serviço de terceiros.

As referências feitas aos produtos e serviços IBM na presente publicação não significam que a IBM pretende disponibilizá-los em todos os países onde opera.

É proibida a reprodução ou transmissão de qualquer trecho do presente documento sem autorização escrita da IBM Corporation.

As informações acerca dos produtos foram revisadas na data da publicação inicial. Essas informações estão sujeitas a alterações não notificadas. Todas as declarações referentes às futuras direções e intenções da IBM estão sujeitas à alteração ou exclusão não notificada, pois representam somente metas e objetivos.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO DISTRIBUÍDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM QUAISQUER GARANTIAS, SEJAM EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS. A IBM NÃO OFERECE NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZABILIDADE, APTIDÃO PARA FIM ESPECÍFICO OU NÃO-INFRAÇÃO. Os produtos da IBM têm garantias de acordo com os termos e condições dos contratos (ex., Contrato do Cliente IBM, Declaração de Garantia Limitada, Contrato de Licença de Programa Internacional, etc.) sob os quais foram fornecidos.

O cliente é responsável por cumprir com as exigências legais. O cliente é o único responsável por aconselhar-se com as autoridades legais competentes quanto à identificação e à interpretação de quaisquer leis ou exigências regulatórias relevantes que possam afetar seu negócio, bem como quaisquer medidas que talvez tenha de adotar para cumprir com as referidas leis. A IBM não fornece orientação legal nem declara ou garante que seus serviços ou produtos assegurarão que o cliente está cumprindo com qualquer lei ou regulamentação.



Recyclable, please recycle

TIB14007-USEN-00