

itSMF organizou mais um “It’s Time To Talk About” sobre USM - Unified Service Management para a gestão de serviços



A 16 de junho, o itSMF Portugal realizou mais uma edição do “It’s Time To Talk About”, subordinada ao tema “USM – Unified Service Management para a gestão de serviços”.

O orador convidado da sessão IT2TA, José Ruivo, é ITSM and BPM Trainer and Consultant, USM Coach, ITIL 4 MP, ITIL V3 Expert, Accredited Trainer for FitSM, ITIL, ISO20k and Lean IT na Qualius.

Antes de mais, é importante simplificar que o USM fornece um sistema de gestão standardizado para uma organização de serviços fazer a gestão das suas pessoas, da sua tecnologia e dos seus processos e que tem vindo a ser usado quer na banca quer na saúde, em organismos públicos e privados, gerido por uma fundação sem fins lucrativos.

Qualquer organização que preste serviços pode conseguir ter o controlo da gestão de serviços num modelo que inclui cinco processos e oito *workflow*, que implicam uma arquitetura de gestão de serviços e um sistema de gestão de serviços.

O USM propõe o estabelecer de uma relação entre cliente e fornecedor – que tem pessoas, tecnologia e processos – e vai identificar rotinas de serviço e a sua respetiva política de apoio. Neste processo vamos encontrar referenciais e standards que usam referências, formas de abordar boas práticas e standards de ITIL. E, por outro lado, há princípios – algo em que acreditamos, que tem alguma constância ao longo do tempo e que deviam ser a base para a construção das práticas.

O USM, com base nesses princípios, defende um método para a gestão de serviços e construção de rotinas e determina que se especifique um sistema de gestão de serviços que permita combinações de standards e de referenciais, além da conformidade com qualquer standard.

Para os prestadores de serviços é importante distinguir o que é a arquitetura de gestão de serviços: um conjunto de regras e diretrizes para configurar e gerir uma organização de serviços que permite uma tomada de decisão consistente no futuro; e um sistema de gestão

de serviço que é o conjunto coerente de recursos de que a organização dispõe para atingir seus objetivos de entrega de serviço de forma eficaz e eficiente.

Para esses *service providers*, o USM apresenta-se como um sistema de gestão simples, mas bem conseguido. Tem uma formação sólida, é gratuito, é simples e pode ser usado em qualquer tipo de organismo e disciplinas, tem continuidade no tempo (não muda a cada quatro anos), é pensado para ser não redundante, portanto evita a duplicação de trabalho na organização e fomenta a partilha de práticas e ideias – é aberto.

Na Holanda, o USM é utilizado em empresas de TI, mas também em hospitais, departamentos governamentais, gestão de frotas e é ensinado em escolas técnicas.

O que o utilizador valoriza em qualquer uma destas áreas é o acesso à utilização de recursos do fornecedor para ações e suporte até mesmo nas situações em que existe uma falha. Um serviço é uma facilidade suportada; um conjunto de meios e ações que tem suporte por parte do *service provider*.

As rotinas devem assentar num modelo de processos ou sequência de atividades possíveis de controlar. Um processo descreve o que deve acontecer consecutivamente, não quem ou como, não depende de condições práticas e tem um objetivo único e relevante para o cliente.

Um processo pode ser dividido em subprocessos e, num modelo de processo integrado, cada atividade ocorre apenas uma vez. Finalmente, as atividades são supervisionadas pelo controlo dos processos para garantir que são executados como estava previamente definido.

Modelo de processos USM

O modelo de processos passa por diferentes fases. São elas:

Acordo: gerir contratos de serviço com clientes / fornecedores externos / equipas de solução interna.

Mudança: fazer mudanças controladas na infraestrutura gerida pelos sistemas de serviço por forma a identificar os processos necessários para uma rotina que crie os resultados que se pretende.

Recuperação: restaurar segundo os acordos de serviços (saber quem executa as atividades para também dar resposta a falhas iminentes). É necessária uma frequente atualização dos registos.

Operação: planear todas as ações operacionais e monitorizar o desempenho dos sistemas de atendimento. Esta fase tem de ter uma camada de controlo para garantir que, o que o processo define é, efetivamente, feito.

Melhoramentos: promover melhorias estruturais nos serviços convencionados e prevenir efeitos que lhes sejam prejudiciais. Os riscos são oportunidades e ameaças. Esta é uma fase auto-acionada com o foco na satisfação do cliente que é, em última instância, a reposição do serviço nos seus parâmetros normais.

Um modelo de processos integral, inclui todas as atividades necessárias para gerir serviços.

“Esta sequência de fluxos, leva-nos a obter *workflows* internos, de melhoramento, ou reativos, de resolução de incidentes e pedidos de serviço; ações operacionais que se incluem no acordo estabelecido com determinado cliente”, explica José Ruivo.

As práticas no caso do ITIL - Information Technology Infrastructure Library - podem ser implementadas recorrendo a este modelo de processos.

Este modelo de gestão de serviços também funciona para estruturas em cadeia ou em rede que têm de recorrer a parceiros e fornecedores que as apoiam na prestação dos serviços.

“Podemos usar USM para standardizar processos, definir ferramentas e configurá-las, testarmos um ISO, oferecer melhores serviços, facilidades e infraestruturas para satisfação do cliente”, acrescenta.

Q & A

Na fase de perguntas e respostas, moderada por António Bento, Board Member do itSMF Portugal, uma das questões mais pertinentes teve a ver com este conjunto de princípios, sendo aplicáveis qualquer setor, **será que há setores que o utilizam mais que outros?**

O USM está, neste momento, em processo de divulgação em toda a Europa e na Índia onde tem conquistado muitos adeptos. “As empresas de IT e as da área da saúde serão, talvez, as que mais utilizam esta aproximação, mas estão a ser feitos concursos para dar resposta a propostas do Estado holandês. Também as escolas têm manifestado intenção de aderir a este programa”, sublinha José Ruivo.

Sobre as práticas já existentes e fortemente implementadas, será que podem ser integradas no USM?

Esta nova abordagem não substitui as práticas mais populares já existentes. Permite, isso sim, uma implementação das práticas de uma forma simples e fácil de controlar. “Para a maioria das organizações, a aproximação ao USM vai facilitar-lhes a vida”, resume.

O próximo evento do itSMF é o HOT – Hands On Talk com João Pires sobre “Privacidade: como ganhar a confiança do consumidor”, no dia 30 de junho.