

Resumo

Nos últimos anos, os serviços, nomeadamente os de TI, têm assumido um papel preponderante em todas as economias desenvolvidas do mundo. Neste sentido, tem vindo a crescer a preocupação de direcionar esforços para uma melhor compreensão dos sistemas de serviços de TI.

A Gestão de Serviços de TI tornou-se uma área central para as organizações, que nunca estiveram tão dependentes da informatização dos seus processos de negócio. É então eminente para as organizações, a necessidade de organizar os processos de administração da infra-estrutura tecnológica, de forma a garantir a eficiência e eficácia na gestão de serviços de TI. Seguir práticas capazes de assegurar esse objectivo é fundamental.

O ITIL surge como uma biblioteca das melhores práticas a aplicar na gestão de serviços de TI. Estas práticas abrangem diferentes processos das organizações, suportando todo o ciclo de vida dos serviços de TI.

No decorrer deste trabalho será desenvolvido um modelo de aplicação da Gestão da Capacidade, que pretende facilitar a implementação deste processo de ITIL v3. É ainda apresentada a aplicação deste modelo num contexto de negócios concreto de uma empresa de Telecomunicações, com vista a evidenciar as mais-valias que este aporta.

Palavras-chave

ITIL v3, serviços de TI, Gestão de serviços de TI, Concepção do Serviço, Gestão da Capacidade.

Abstract

In recent years, the services, including IT, have taken a lead role in all economies in the world. Thus, it has been growing concern to direct efforts towards a better understanding of IT services systems.

The IT Service Management has become a central area for organizations that have never been so dependent on the computerization of business processes. It is then eminent for organizations, the need to organize the management processes of technological infrastructure, to ensure the efficiency and effectiveness in managing IT services. Follow practices to ensure this objective is essential.

ITIL comes as a library of best practices to apply in the management of IT services. These practices include different processes of all organizations, supporting the entire lifecycle of IT services.

Throughout this work will be developed a model application of the Capacity Management, which aims to facilitate the implementation of this ITIL v3 process. It is also provided the application of this model in a business context of a Telecommunications company in order to highlight the added value that the application of this can bring.

Keywords

ITIL v3, IT services, IT Service Management, Service Design, Capacity Management.