

Curso Aplicando MASP no Processo de Gerenciamento de Problemas do ITIL

Essa Ação educacional pretende apresentar como o **MASP – Metodologia de Análise e Solução de Problemas** pode atuar como um poderoso método de apoio ao Gerenciamento de Problemas do **ITIL – *Information Technology Infrastructure Library***.

Na prática do dia a dia de profissionais que atuam no Gerenciamento de Suporte e Entrega de Serviços, tem se observado a busca do estabelecimento de um método que permita explorar, classificar e categorizar os incidentes registrados no BDEC – Banco de Dados de Erros Conhecidos, extraíndo os elementos necessários ao reconhecimento da existência de um problema. Da mesma forma, procura-se um método que possa conduzir as atividades de Solução de Problemas, que permita evidenciar, pelos produtos gerados, a sequência lógica da solução, desde o reconhecimento da magnitude do problema, estratificação do problema, análise, bloqueio da causa e finalmente a solução a ser aplicada.

Nessa esteira, o MASP – Metodologia de Análise e Solução de Problemas tem despertado interesse das organizações de TI, por se tratar de um método baseado em estatística, frequência das ocorrências, custos diretos e indiretos incorridos, relevância, tratamento do problema desde a observação até a definição da solução baseada em bloqueio da causa fundamental.

Essa dificuldade no desempenho das atividades do processo de Gestão de Problemas da biblioteca ITIL tem despertado fortemente o interesse da comunidade de profissionais de tecnologia da Informação em buscar o conhecimento da aplicabilidade desse método para o processo de Gestão de Problemas, o que tem sido crítico para a contribuição da disponibilidade dos serviços ao negócio.

OBJETIVO

Ação Educacional que pretende desenvolver no aluno as habilidades e competências na aplicação da Metodologia de Análise de Solução de Problemas – MASP, em suas técnicas, no tratamento de problemas identificados e reconhecidos, originados do processo de Gerenciamento de Incidentes no contexto do Gerenciamento de Serviços de TI.

PÚBLICO ALVO

- Gerentes, Coordenadores, Analistas de Service Desk e/ou Gerencia de Problemas;
- Analistas de Infraestrutura, Analistas de Qualidade de Software, Analistas de Performance de aplicações de negócio.

BENEFÍCIOS

O aluno alcançará ao término do treinamento o domínio de um método que comprovadamente tem sido utilizado pelos profissionais de qualidade, para determinar e padronizar soluções para problemas cuja magnitude, afeta sobre maneira a produtividade e a qualidade dos resultados gerados por diversos tipos de problemas no dia a dia de qualquer empresa.

Em específico:

- Aprenderão um método para tratar incidentes recorrentes no ambiente de Tecnologia da Informação;
- Desenvolverão a percepção investigativa de um problema;
- Uso de meios eficazes para determinar os impactos sobre os processos de negócio de sua empresa quer sejam por falhas nas aplicações e sistemas de apoio, quer sejam por falhas na infraestrutura de TI;
- Aprenderão a determinar soluções que bloqueiem a causa fundamental de um problema;

Aprenderão a selecionar o problema a ser tratado pela frequência de sua manifestação, pelos custos diretos e indiretos envolvidos, pelos ganhos que se pode aferir ou pelos custos que se pode eliminar.

METODOLOGIA DE ENSINO

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos e exercícios práticos.

PRÉ-REQUISITOS

Conhecimento sobre conceitos de Gerenciamento de Serviços de TI.

MATERIAL DIDÁTICO

- Apostila do curso;
- Documentos, templates, modelos auxiliares ;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidades	Tema	Conteúdo
Unidade 1	Overview do Processo de Gerenciamento de Problemas do ITIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propósito ▪ Objetivo ▪ Considerações ▪ Processo de gerenciamento ▪ Solução de contorno X Solução definitiva ▪ Atividades do Processo ▪ Reatividade ou Pro atividade ▪ Melhoria Continua na Visão do KAIZEN ▪ Conceitos que você precisa memorizar ▪ Definição de problema pelo TQC.
Unidade 2	Fundamentos e Conceitos do MASP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PDCA ▪ Cronologia do MASP ▪ Apresentação do MASP
Unidade 3	Metodologia de Análise e Solução de Problemas - MASP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo 1 – Identificação do Problema ▪ Processo 2 – Observação ▪ Processo 3 – Análise ▪ Processo 4 - Plano de Ação ▪ Processo 5 – Ação ▪ Processo 6 – Verificação ▪ Bloqueio de causas? ▪ Processo 7 – Padronização ▪ Processo 8 - conclusão

FACILITADOR:



SÉRGIO RICHTER AYRES

Bacharel em Administração de Empresas pela FAAP e Pós-Graduado em Tecnologia da Informação Aplicada a Negócios pela FASP. Profissional com experiência superior a 27 anos em engenharia de processos, sendo 15 anos dedicados a processos de TI. Como consultor ou como colaborador em funções técnicas ou gerenciais já atuou em projetos de implantação de processos de gestão de projetos, CMM, CMMI, outsourcing, estruturação organizacional, sistemas, processos, engenharia de software, *quality assurance*, gestão de projetos, *Gap Analysis* (CobIT, IT). Atuou em organizações como C & C, C&A, Dimesion Data, EADI Aurora, AGV, TICKET, Accor, ABN, Carlson Wagonlit, CPM, Getrônicos, Consoft, Reed Exhibitions Alcantara Machado, SSP-SP, CTIS, CESP, Gerdau, Bahia Sul Celulose, Ericsson, Banco Noroeste e Banco Itaú. É palestrante convidado em cursos de Educação Continuada da FGV em qualidade de software. Tem domínio dos principais modelos de melhores práticas em TI, notadamente o CMMI (possui curso oficial de introdução ao CMMI), PMBOK, Balanced Scorecard, ISO 12207, ISO 9001:2000 e ITIL. É Auditor Líder em ISO 9000 certificado pela SGS-ICS.

Material desenvolvido para o treinamento ministrado por Sérgio Ayres. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.