

Gestão de Serviços para TI

Aula 05

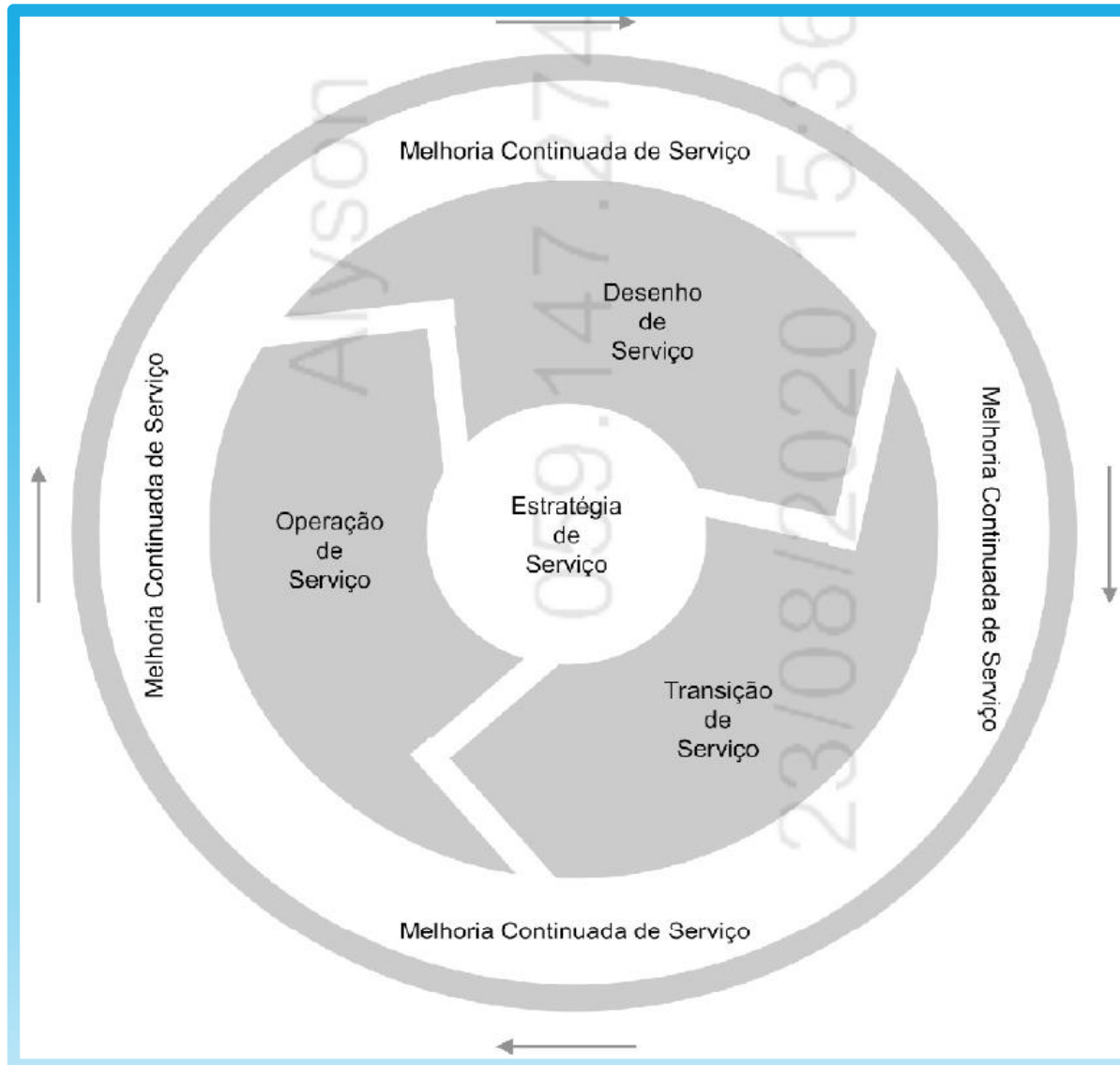
PROFESSOR: ALYSON OLIVEIRA

ALYSON.OLIVEIRA@ESTACIO.BR

ITIL e Estratégia de Serviços

Mais alguns detalhes sobre ITIL e o primeiro ciclo de vida

ITIL V3 – Relacionamento entre Ciclos



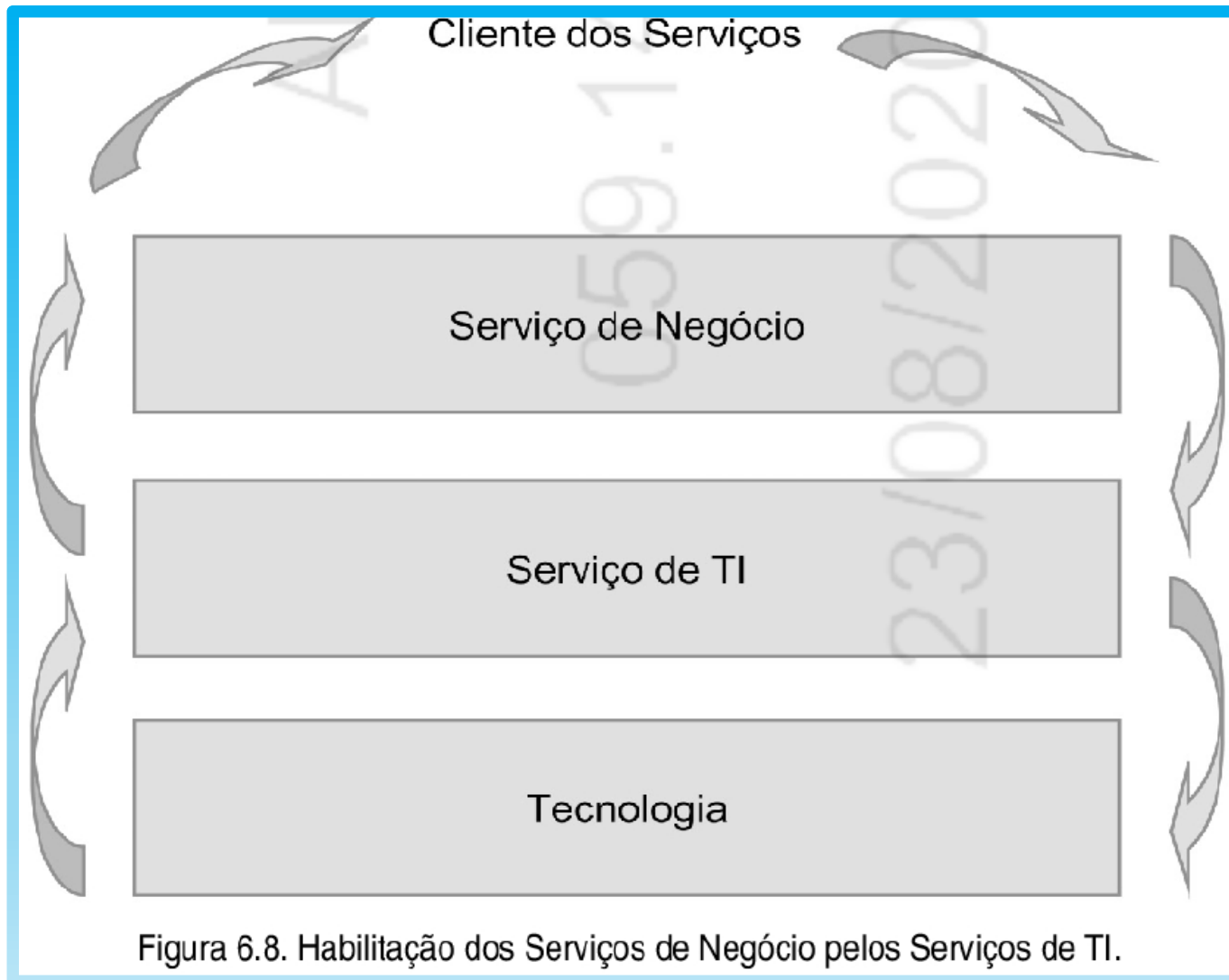
ITIL V3 – Conceitos

- **Processo** -> Um conjunto estruturado de atividades. Utiliza uma ou mais entradas e as transforma em saídas definidas. Alcançar um objetivo
- **Função** -> Uma equipe ou um grupo de pessoas e ferramentas utilizadas para conduzir um ou mais processos ou atividades
- **Serviços** -> Meio de fornecer algo que o cliente perceba que tem certo valor, sem que eles tenham que arcar com determinados custos e riscos

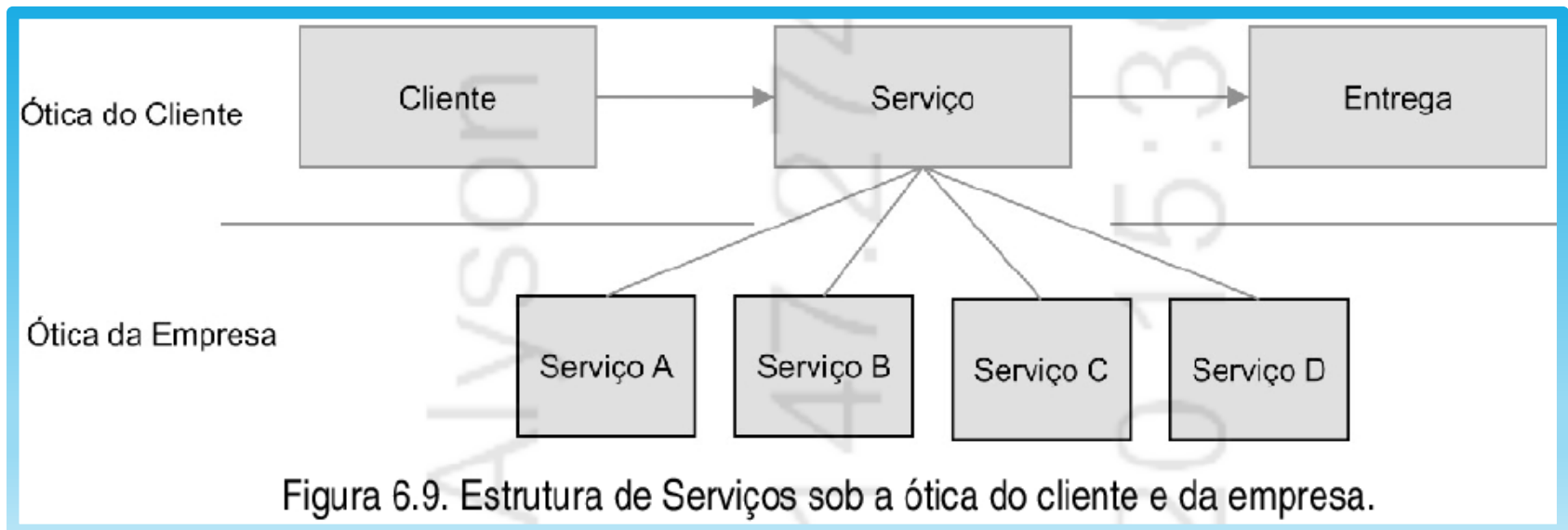
Para melhor entendermos este novo conceito de serviço, vamos analisar separadamente os três principais elementos do serviço segundo o ITIL®:

- ◆ Meios para entregar resultados que os clientes desejam.
- ◆ Propriedade de custos e riscos.
- ◆ Valor para o cliente.

Meios para entregar resultados que os clientes desejam



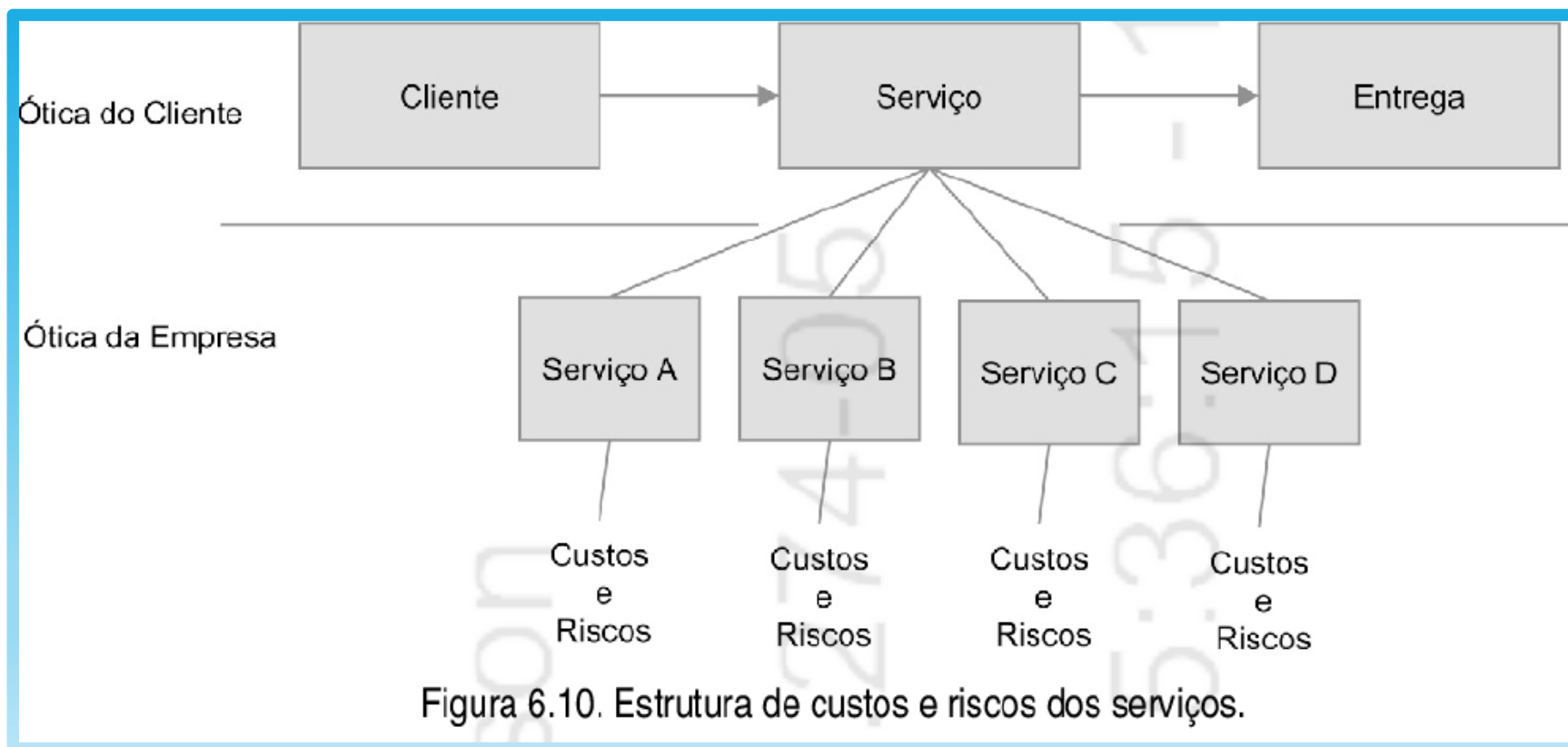
Meios para entregar resultados que os clientes desejam



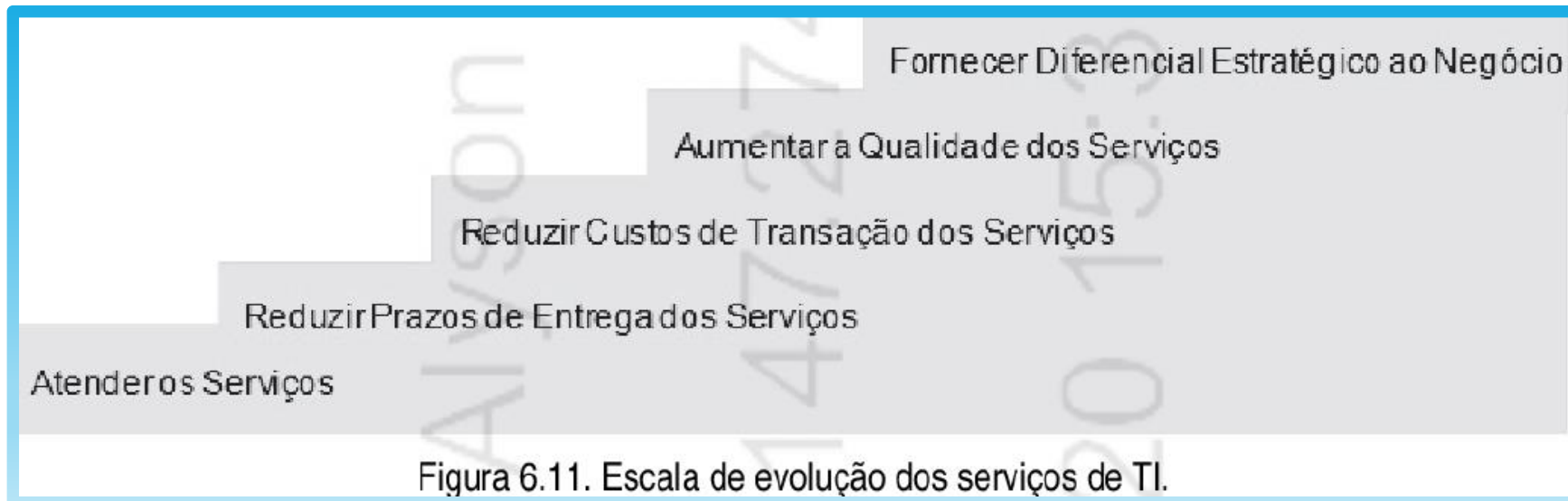
Propriedades de custos e riscos

- Determinados custos e riscos não devem ser de responsabilidade do cliente. ITIL também se preocupa com isso. Do ponto de vista de TI, então, podemos questionar:
 - **Fazer e manter internamente?**
 - **Contratar serviços de terceiros?**
 - **Estratégia Híbrida**
- Contratar serviços de terceiros (*outsourcing*) é o processo de terceirização, que tem acontecido muito em TI nos últimos anos. Alguns erros têm acontecido e precisam ter maior atenção:
 - Falha na identificação e avaliação prévia de todos os custos e riscos de transação envolvidos nos serviços
 - Contratos não contemplam os níveis de serviços que devem ser exigidos do fornecedor

Propriedades de custos e riscos

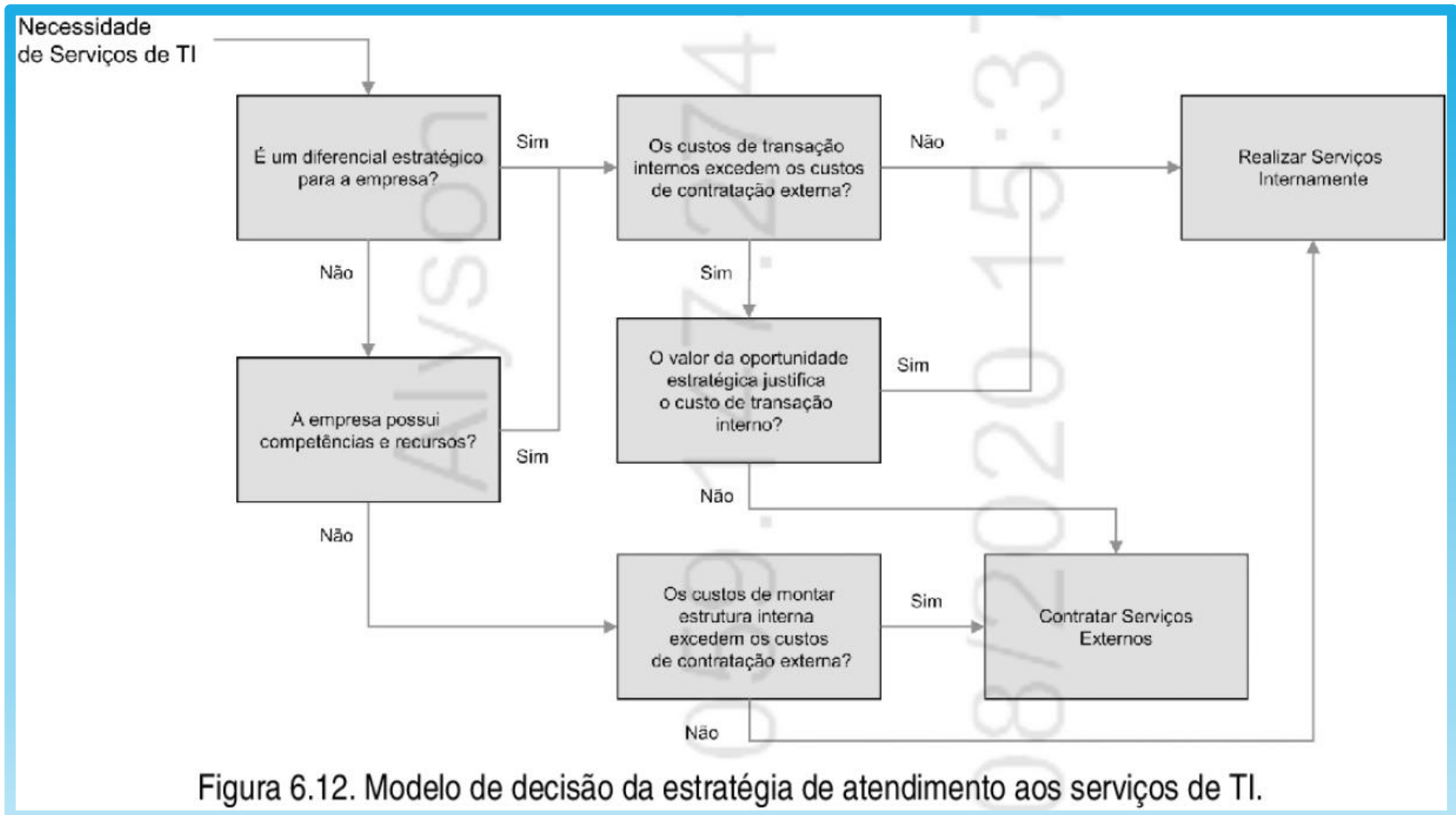


Valor para o cliente



Caso Real
Página 82 do livro

Modelo de decisão estratégica

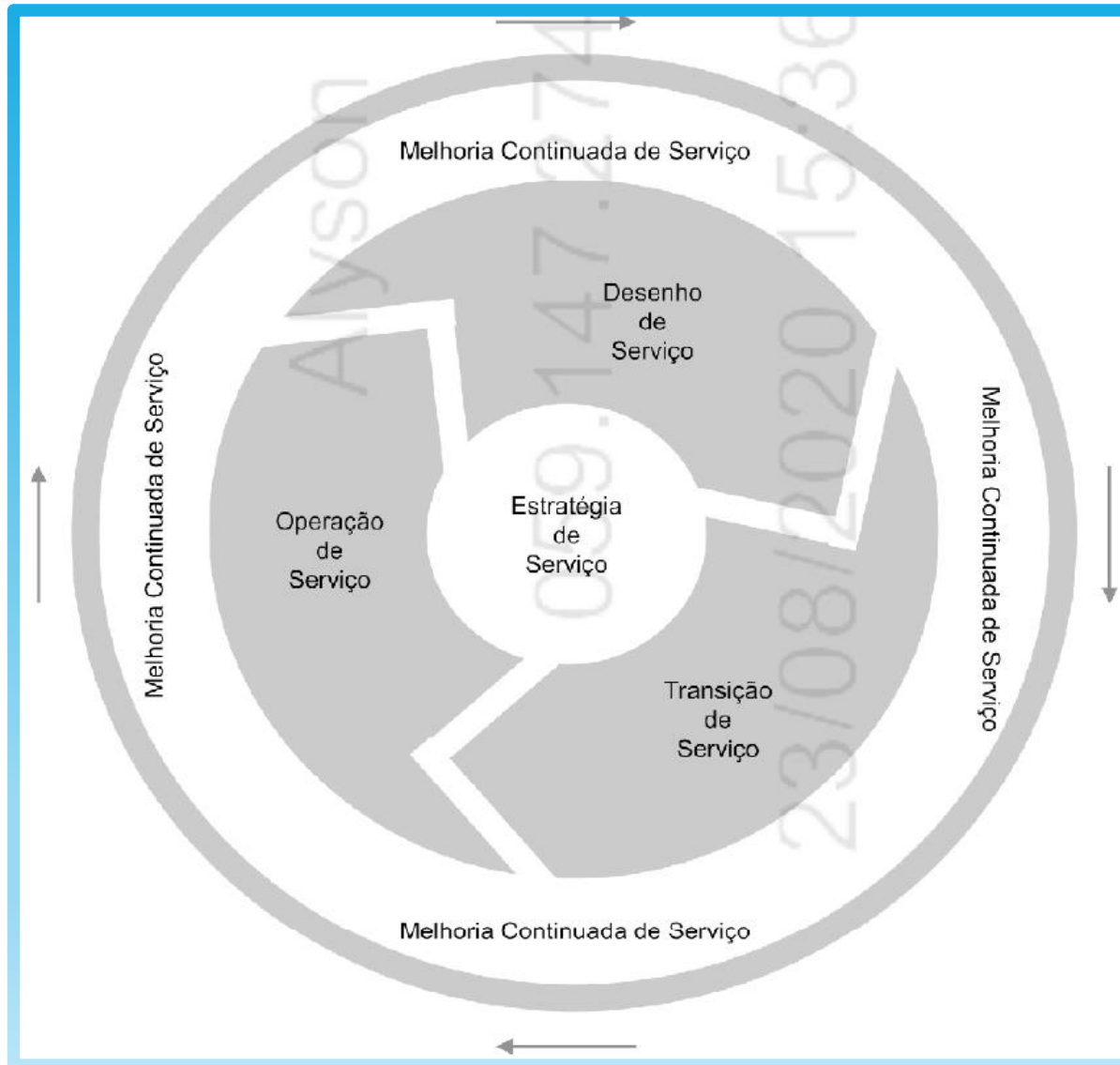


ITIL V3 – Papéis e responsabilidades

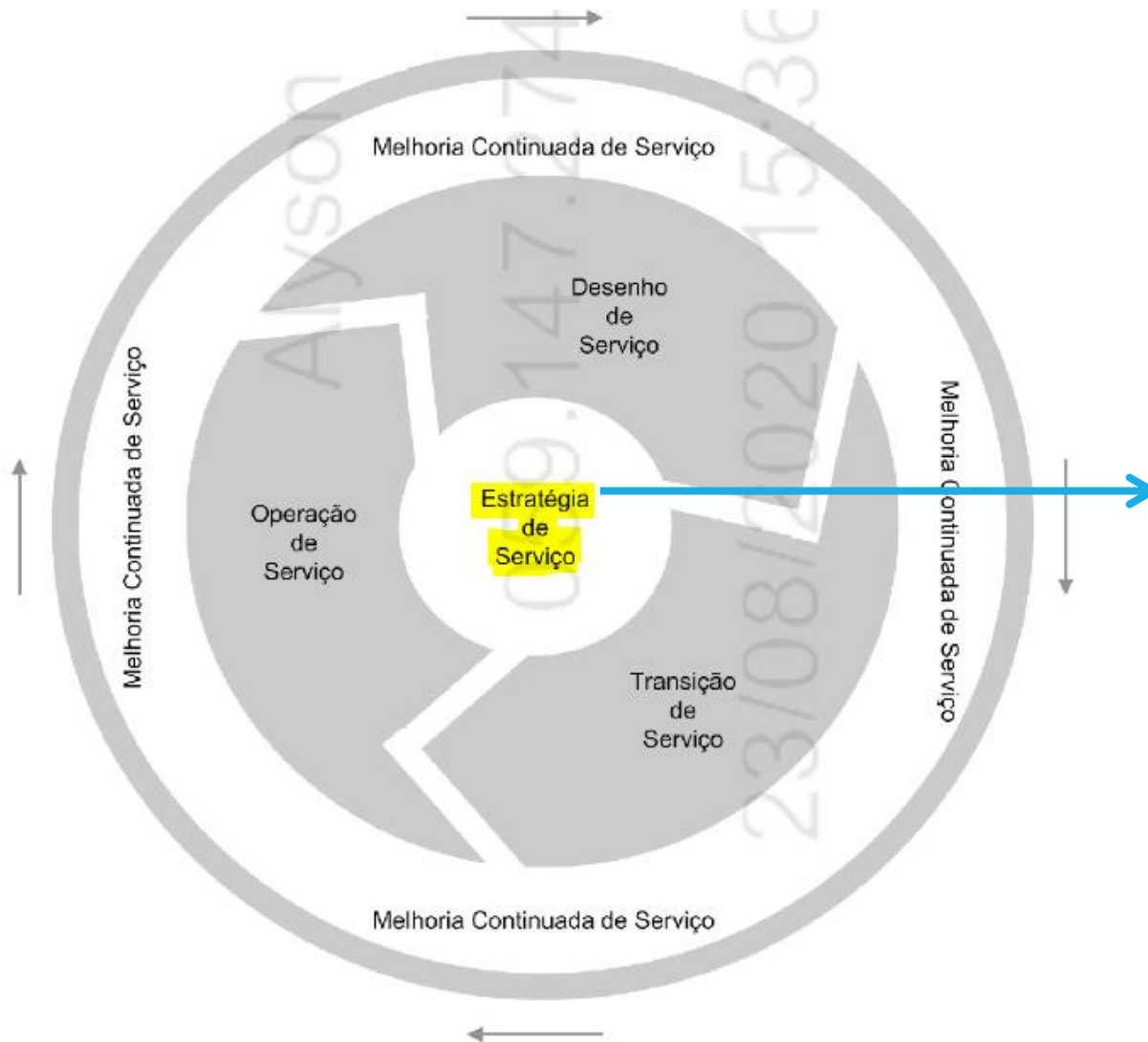


- ITIL V3 utiliza uma técnica denominada **Matriz RACI**
 - **R = Responsible** (Responsável)
 - **A = Accountable ou Approver** (Prestador de Contas ou Aprovador)
 - **C = Consulted** (Consultado)
 - **I = Informed** (Informado)
- Além disso, ainda podemos ver em ITIL os conceitos dos seguinte papéis:
 - **Dono do Processo** – garante que um processo é adequado para o seu propósito. Inclui patrocínio, desenho e melhorias no processo
 - **Gerente do Processo** – gerenciamento operacional do processo. Inclui planejamento, coordenação, execução e monitoramento do processo
 - **Dono do Serviço** – toma as decisões sobre aprovação, rejeição ou solicitação de melhorias no serviço

ITIL V3 – Relacionamento entre Ciclos

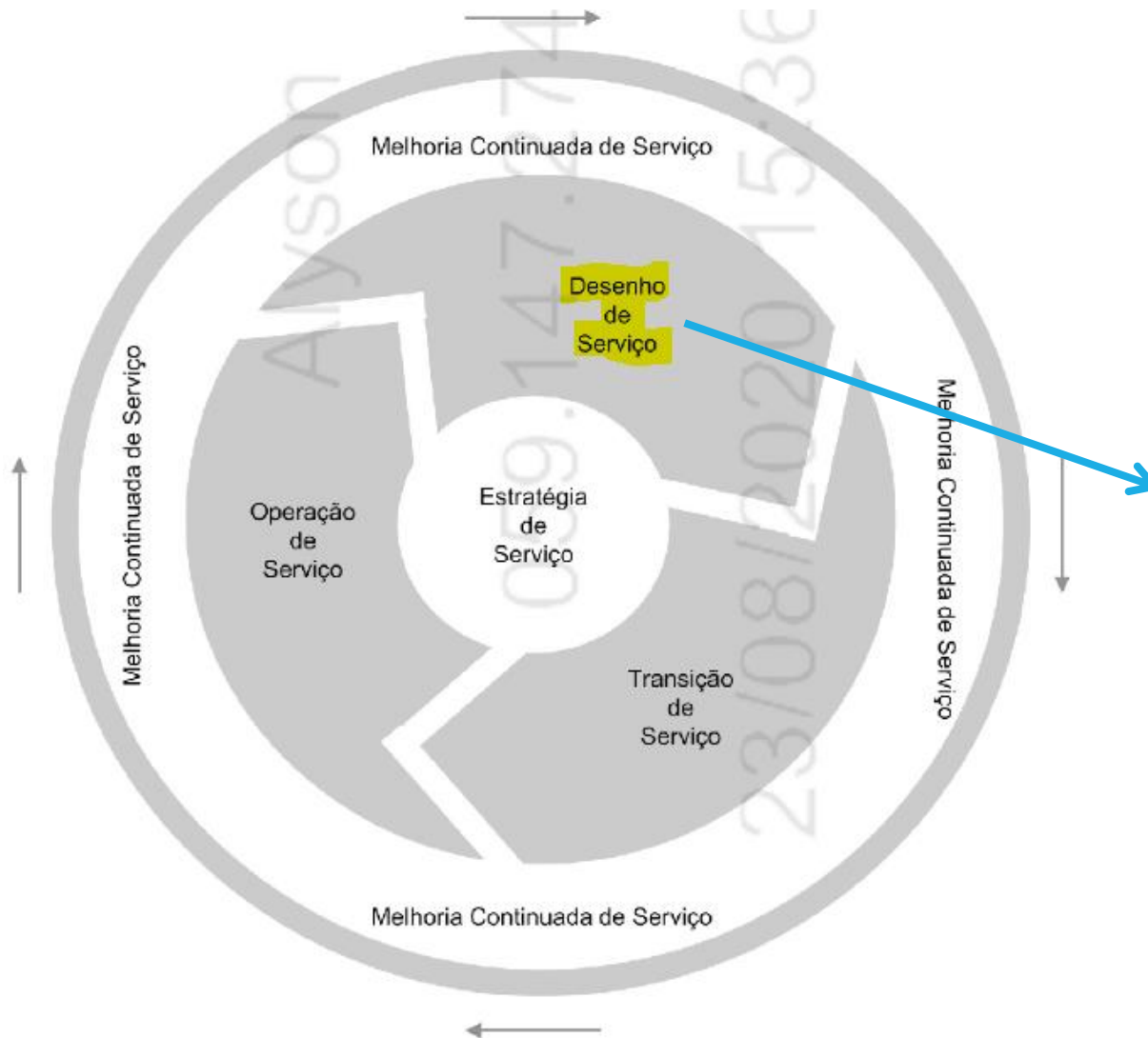


ITIL V3 – Ciclos de vida e objetivos



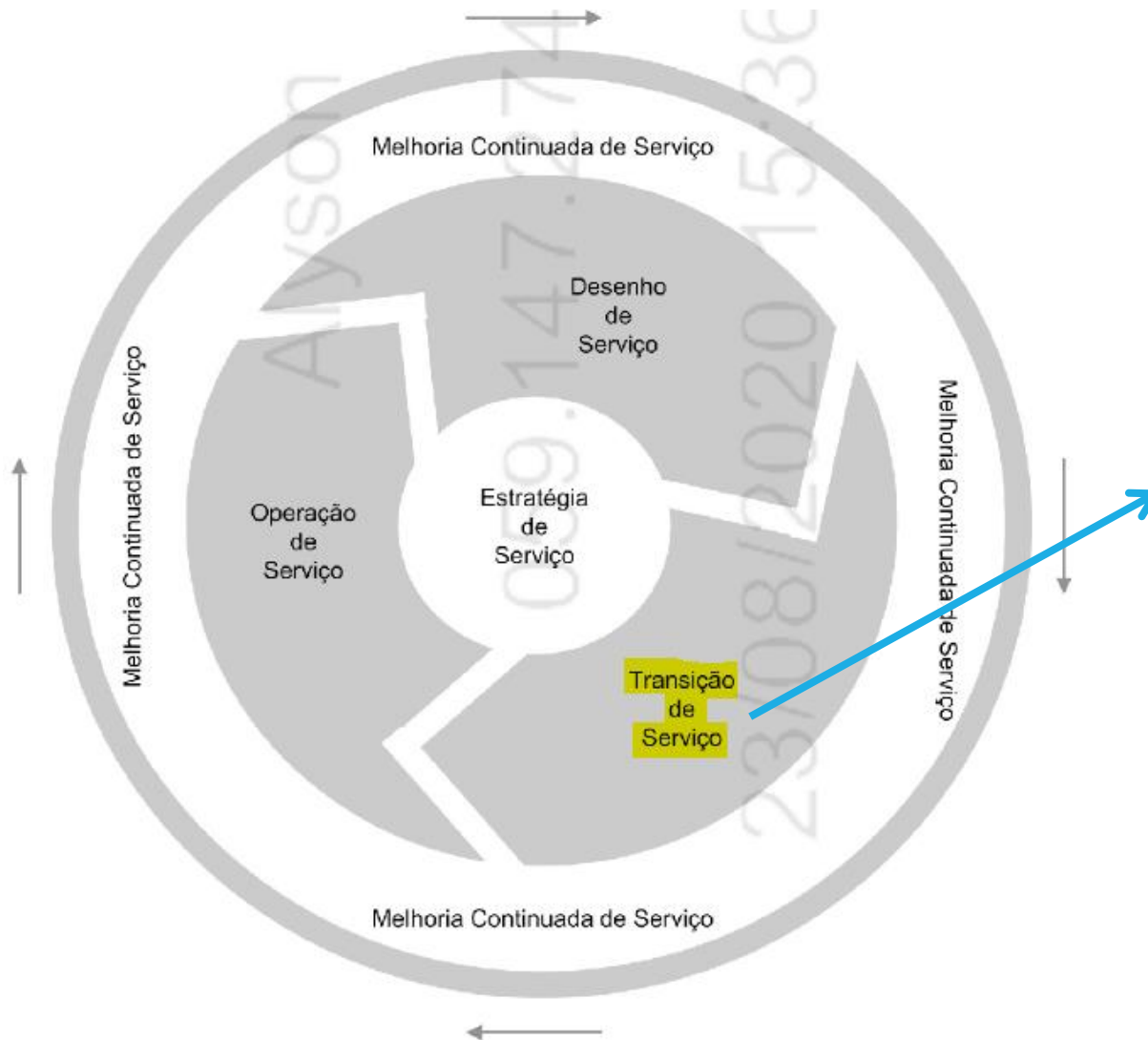
Transformar o Gerenciamento de Serviços em Ativos Estratégicos para atender aos objetivos estratégicos da empresa

ITIL V3 – Ciclos de vida e objetivos



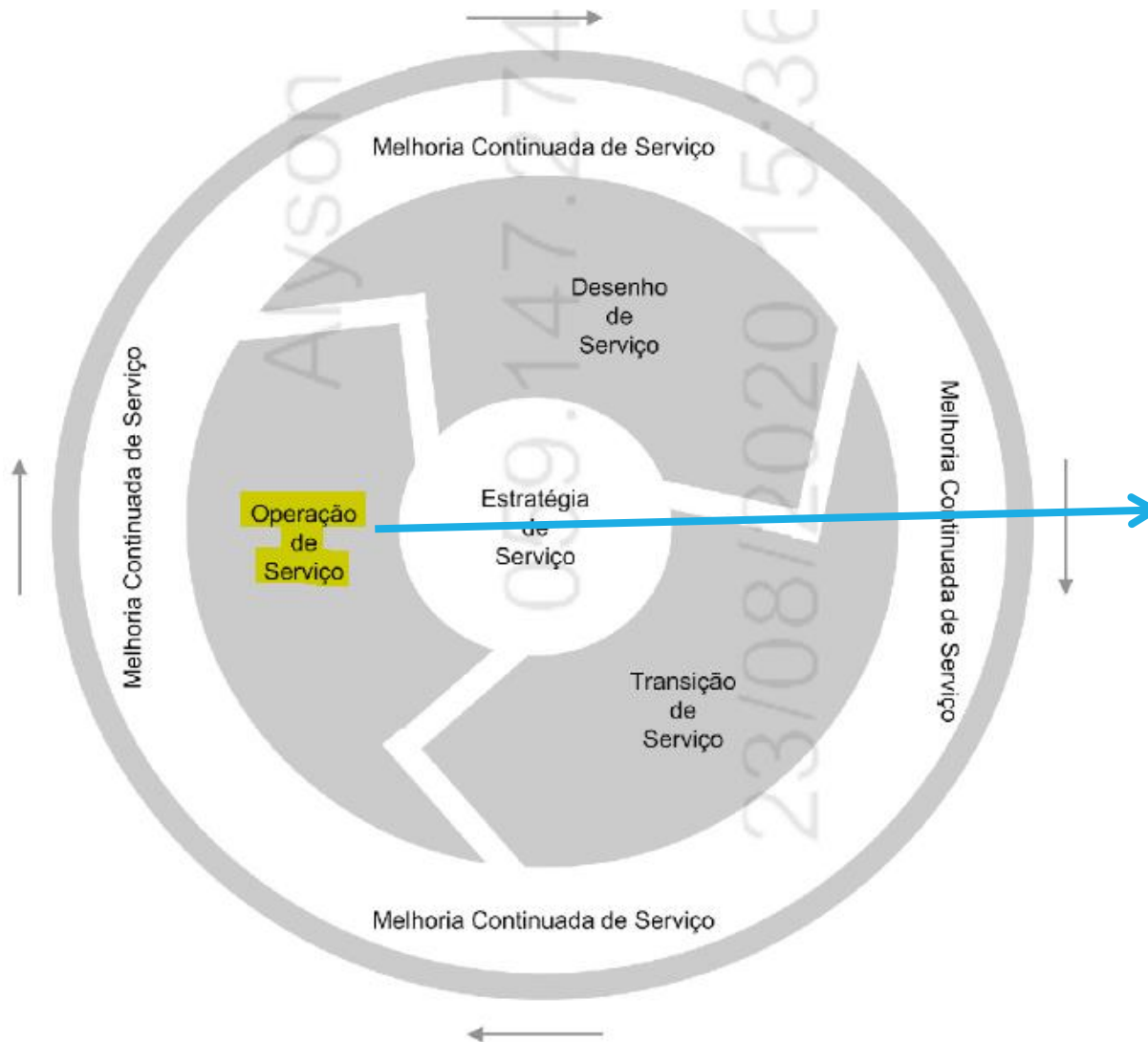
Orientar a concepção dos Serviços de TI para garantir a qualidade do serviços, a satisfação do cliente e a relação custo e benefício na prestação de serviços

ITIL V3 – Ciclos de vida e objetivos



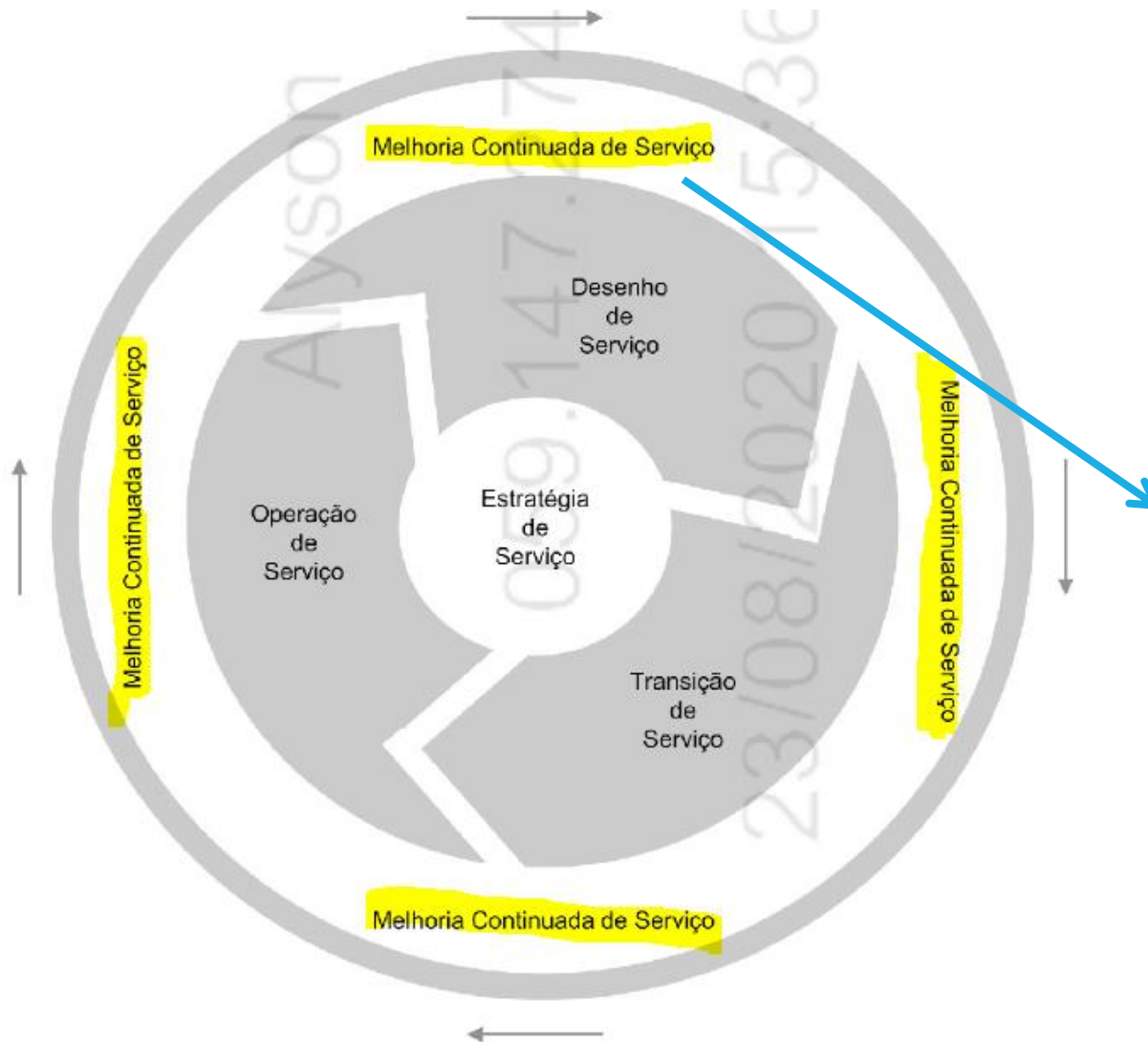
Orientar o desenvolvimento de recursos para a implementação de serviços novos ou modificados na operação de TI e garantir que os objetivos definidos pela Estratégia de Serviço e planejados no Desenho de Serviço estão sendo efetivamente realizados

ITIL V3 – Ciclos de vida e objetivos



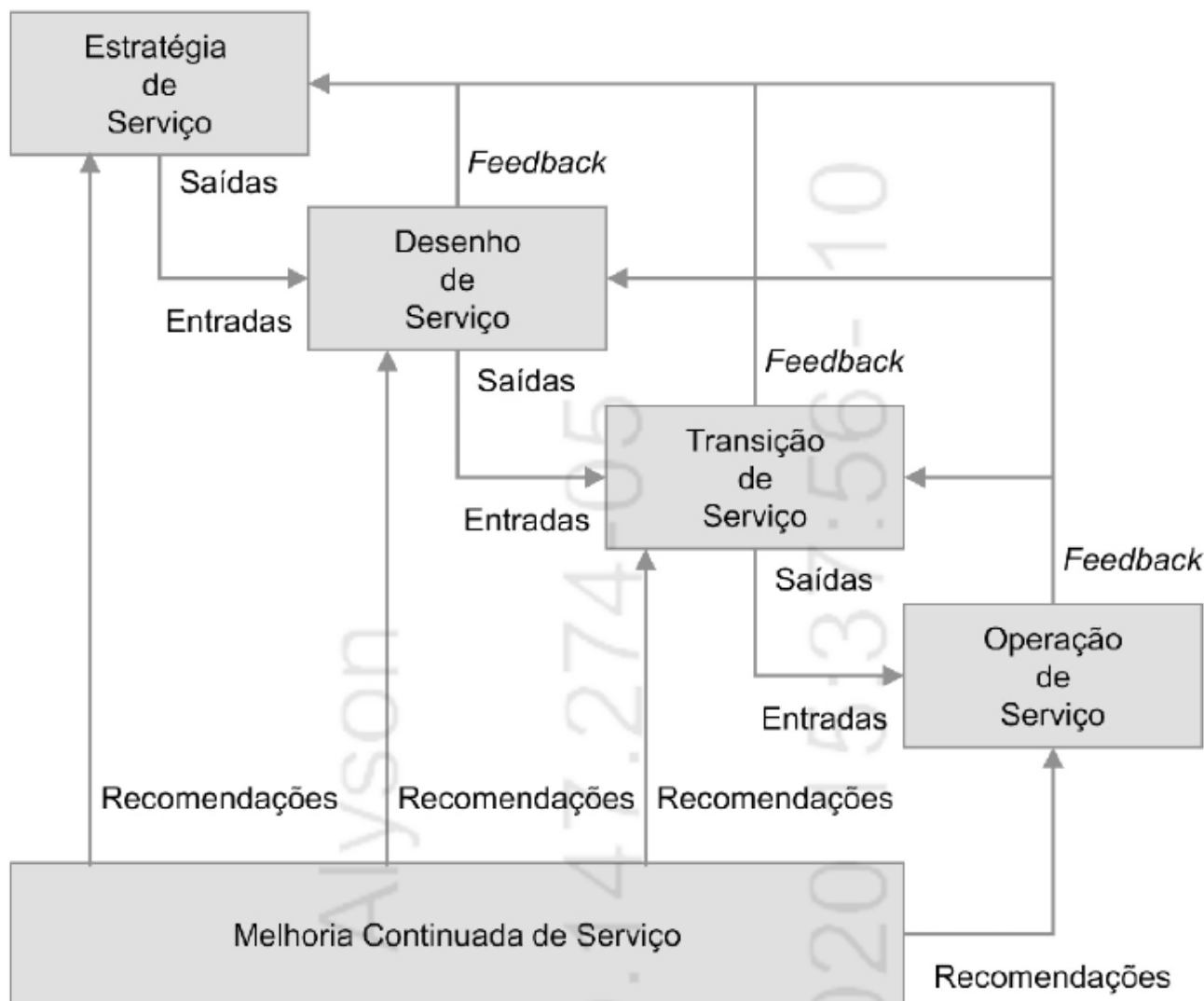
Orientar sobre como alcançar a eficácia e eficiência na entrega e no suporte dos serviços, para garantir o valor esperado pelo cliente e o atendimento dos objetivos estratégicos da empresa

ITIL V3 – Ciclos de vida e objetivos



Identificar resultados e orientar sobre a melhoria dos serviços unindo esforços com os ciclos de Estratégia, Desenho, Transição e Operação de Serviços para criar ou manter o valor dos serviços

ITIL V3 – Estrutura de Feedback



ITIL V3 – Funções e Processos

♦ Estratégia de Serviço

- Processo Gerenciamento da Estratégia para os Serviços de TI.
- Processo Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
- Processo Gerenciamento Financeiro para os Serviços de TI.
- Processo Gerenciamento da Demanda.
- Processo Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio.

ITIL V3 – Funções e Processos

♦ Desenho de Serviço

- Processo Coordenação do Desenho.
- Processo Gerenciamento de Nível de Serviço.
- Processo Gerenciamento de Catálogo de Serviço.
- Processo Gerenciamento da Capacidade.
- Processo Gerenciamento da Disponibilidade.
- Processo Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI.
- Processo Gerenciamento de Segurança da Informação.
- Processo Gerenciamento de Fornecedores.

ITIL V3 – Funções e Processos

- ◆ Transição de Serviço
 - Processo Planejamento e Suporte da Transição
 - Processo Gerenciamento de Mudanças.
 - Processo Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço.
 - Processo Gerenciamento de Liberação e Implantação.
 - Processo Validação e Teste de Serviço.
 - Processo Avaliação da Mudança.
 - Processo Gerenciamento do Conhecimento.

- ◆ Operação do Serviço
 - Processo Gerenciamento de Eventos.
 - Processo Gerenciamento de Incidentes.
 - Processo Cumprimento de Requisição.
 - Processo Gerenciamento de Problemas.
 - Processo Gerenciamento de Acesso.
 - Função Central de Serviços.
 - Função Gerenciamento Técnico.
 - Função Gerenciamento da Operação de TI.
 - Função Gerenciamento de Aplicações

- ◆ Melhoria Continuada do Serviço
 - Sete Passos para o Processo de Melhoria.