

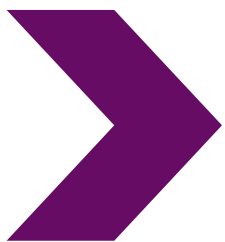
Governança de TI em Ação:

Maximizando a eficiência na transição do serviço



Elisangela Macedo





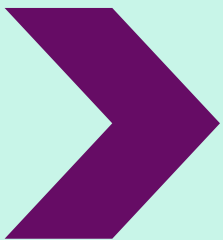
Ciclo de vida do Serviço

Introdução ao ITIL e o Ciclo de Vida do Serviço.

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços de TI, focando na entrega de valor ao cliente através de um serviço de qualidade. O ciclo de vida do serviço no ITIL é composto por cinco etapas: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.

Cada uma dessas fases desempenha um papel crucial na gestão e fornecimento de serviços de TI. Vamos explorar cada uma delas de forma simples e com exemplos práticos, com um foco especial na fase de Transição de Serviço.





01

Estratégia do serviço

Definindo a Visão e os Objetivos



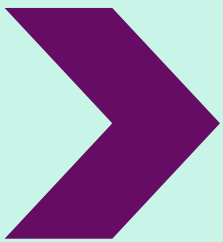
Estratégia de serviços

A Estratégia de Serviço define como a organização de TI atenderá às necessidades de negócios de maneira eficaz. Envolve entender as demandas dos clientes, as capacidades da organização e como competir no mercado.

Exemplo Prático

Imagine uma empresa de e-commerce que decide lançar um novo serviço de suporte ao cliente via chat online. Na fase de Estratégia de Serviço, ela avalia a demanda dos clientes por um suporte mais rápido e eficiente, analisa suas capacidades tecnológicas e define um plano para implementar esse serviço.

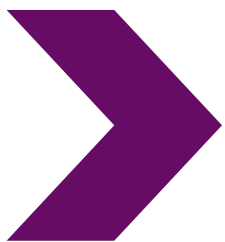




02

Desenho do serviço

Projeção dos serviços, processos, políticas e métricas necessárias para atender aos objetivos.



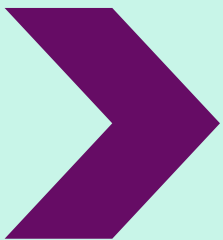
Desenho do serviço

O Desenho de Serviço se concentra em criar novos serviços ou modificar os existentes para garantir que eles sejam eficazes e eficientes. Isso inclui a arquitetura do serviço, os processos de suporte e a documentação.

Exemplo Prático

Seguindo o exemplo do e-commerce, na fase de Desenho de Serviço, a empresa especifica como o chat online será integrado ao site, quais ferramentas serão usadas, como os operadores de chat serão treinados e quais métricas serão monitoradas para avaliar o desempenho do serviço

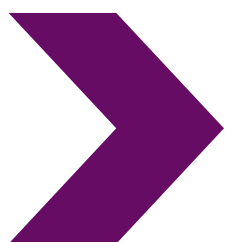




03

Transição do Serviço

Implementação e implantação dos novos serviços ou mudanças nos serviços existentes.



Transição do serviço

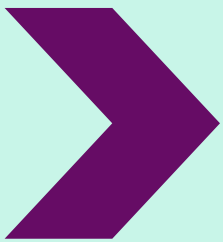
A Transição de Serviço trata da construção e implantação dos serviços. Esta fase assegura que novos serviços ou mudanças em serviços existentes sejam entregues de maneira controlada e bem-sucedida.

Exemplo Prático

Ainda com o exemplo do e-commerce, na Transição de Serviço, a empresa configura o software de chat, realiza testes para garantir que tudo funcione corretamente e treina os funcionários para usar a nova ferramenta.

Também envolve

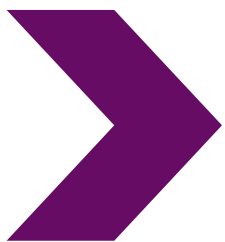




04

Operação do Serviço

A Operação de Serviço é a fase em que os serviços são entregues aos usuários finais. Envolve a gestão diária dos serviços de TI para garantir que eles funcionem conforme esperado.



Operação do serviço

Gerenciamento de Incidentes: Restaurar o serviço o mais rápido possível em caso de interrupções.

Gerenciamento de Problemas: Identificar e resolver as causas raiz de problemas recorrentes.

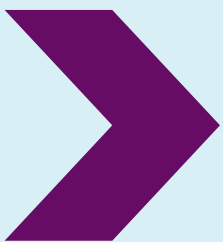
Gerenciamento de Eventos: Monitorar e reagir a eventos que possam afetar a entrega de serviços.

Gerenciamento de Acesso: Conceder e gerenciar o acesso dos usuários aos serviços de TI.

Exemplo Prático

Na Operação de Serviço, o e-commerce monitora o chat online em tempo real, resolve problemas que surgem e coleta feedback dos clientes para identificar áreas de melhoria.

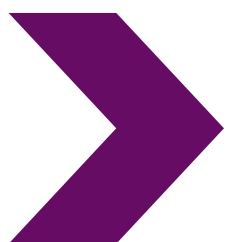




05

Melhoria Contínua do Serviço

A Melhoria Contínua de Serviço busca identificar e implementar melhorias nos serviços de TI de maneira contínua. Envolve análise de desempenho, feedback de usuários e revisão de processos.



Melhoria Contínua do Serviço

Métricas: Monitorar e analisar dados para identificar oportunidades de melhoria.

Processos: Revisar e otimizar os processos para aumentar a eficiência.

Inovação: Buscar constantemente novas formas de melhorar os serviços de TI.

Exemplo Prático

Depois de alguns meses de operação do chat online, o e-commerce analisa os dados de uso, ouve o feedback dos clientes e implementa melhorias, como a adição de uma base de conhecimento para perguntas frequentes, visando reduzir o tempo de resposta e aumentar a satisfação do cliente.

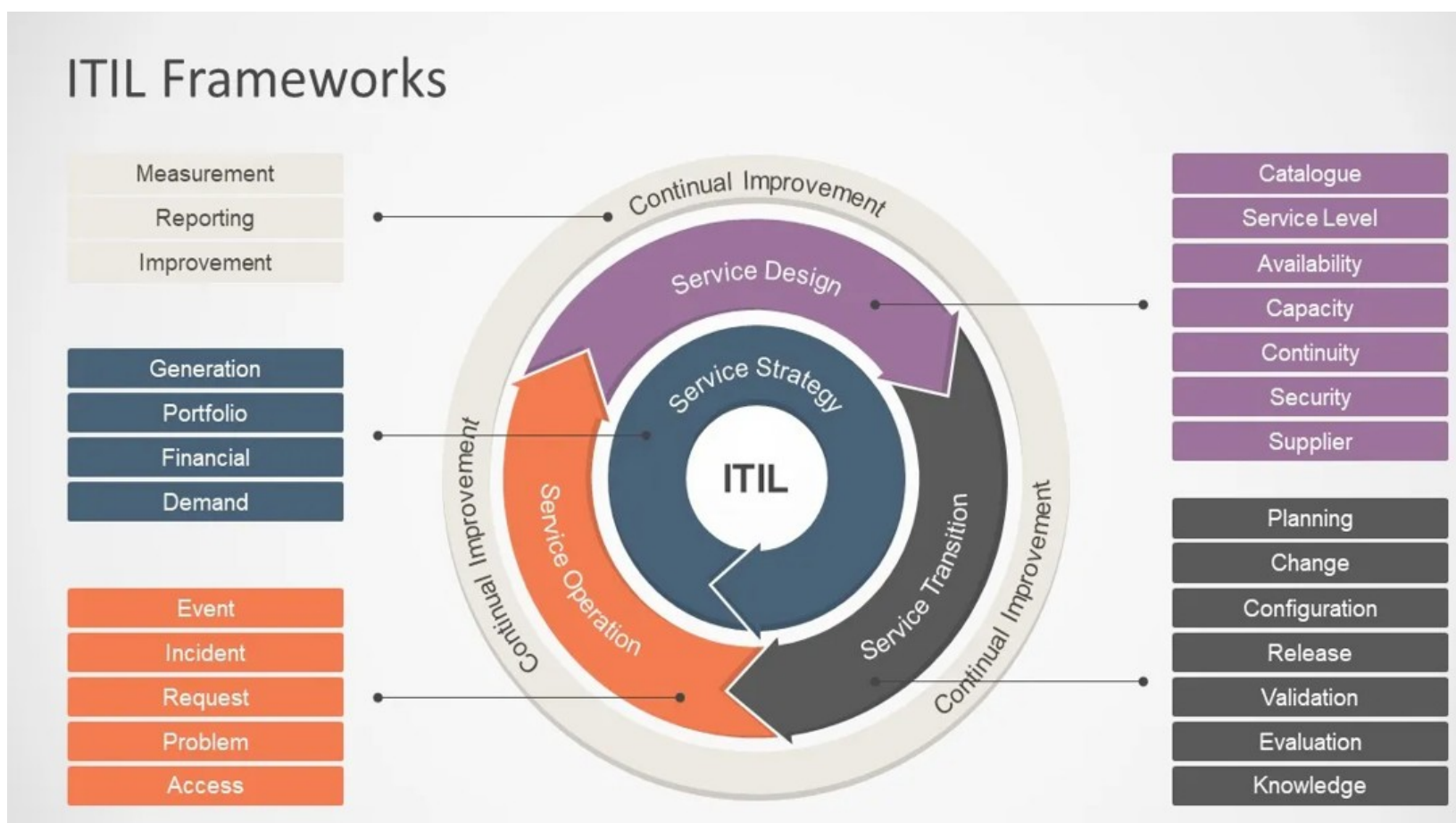




Conclusão

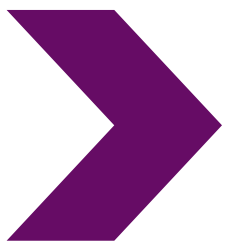
O ITIL é uma framework abrangente para a gestão de serviços de TI, cobrindo todo o ciclo de vida desde a estratégia até a melhoria contínua. Implementar as melhores práticas do ITIL pode ajudar as organizações a entregar serviços de TI de alta qualidade, alinhados às necessidades do negócio.

Cada fase tem seu papel e importância, e o foco na Transição de Serviço garante que novos serviços ou mudanças sejam introduzidos de forma controlada e eficaz. Com uma abordagem estruturada e exemplos práticos, as empresas podem implementar e gerenciar seus serviços de TI com sucesso.



Agradecimentos





Obrigado por ler até aqui

Esse Ebook foi gerado por IA, e diagramado por humano.

O passo a passo se encontra no meu Github
Esse ebook foi construído a partir dos insights aprendidos no Bootcamp do Santander.
Meu obrigada em especial ao Instrutor Felipe Aguiar



<https://github.com/MacedoElis/Ebook-IA>