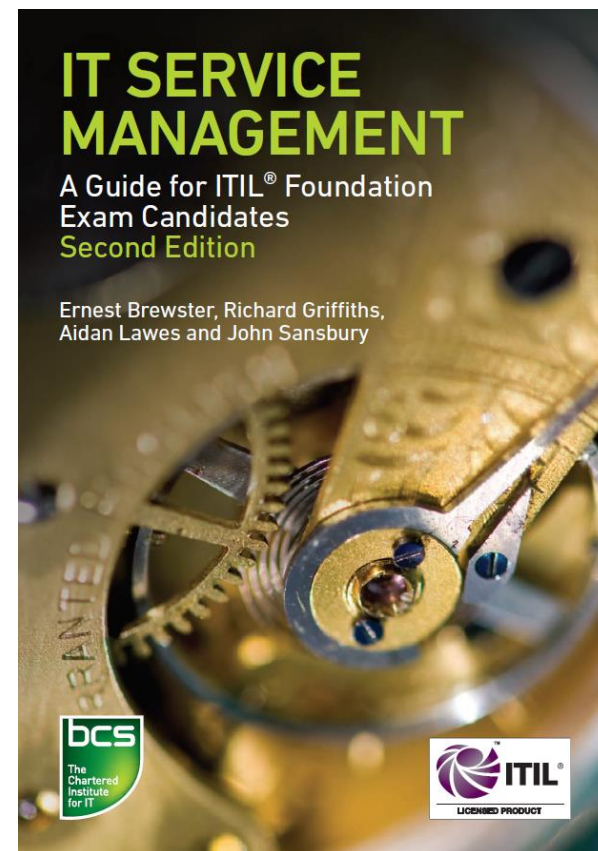
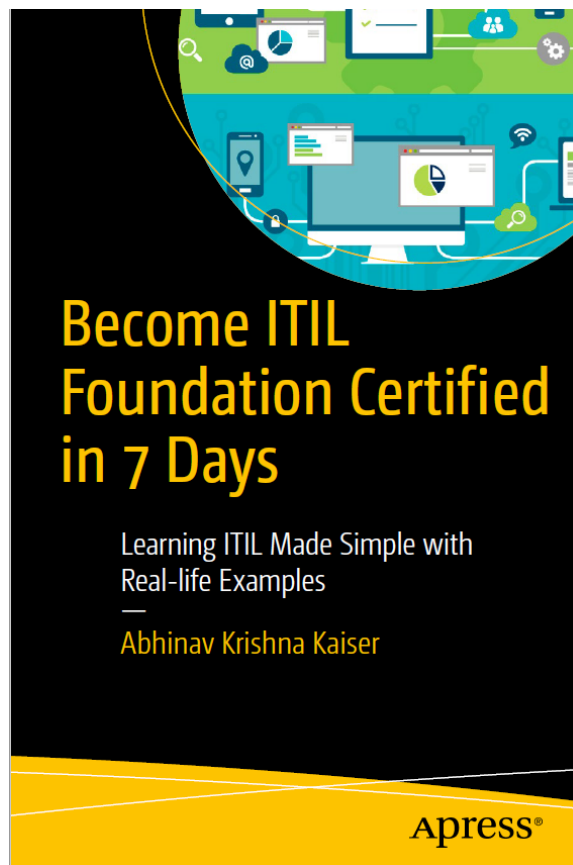
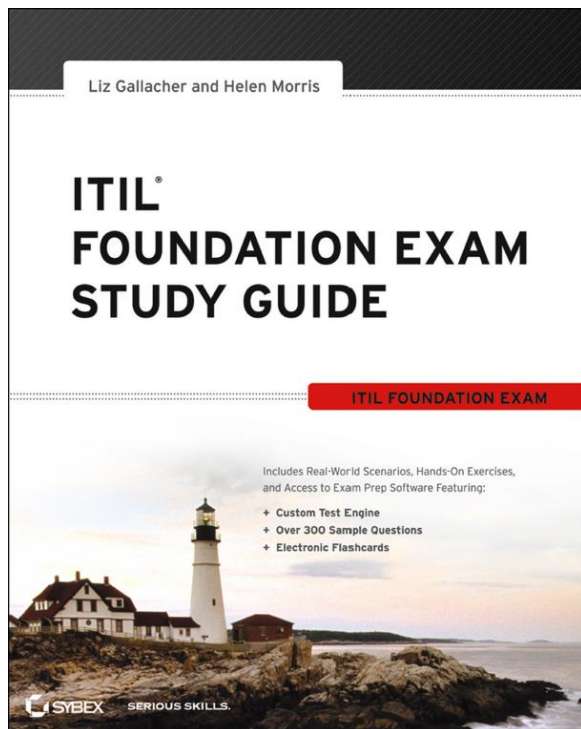


Unidade 15 – Introdução ao Ciclo de Vida do Serviço



Prof. Aparecido V. de Freitas
Doutor em Engenharia
da Computação pela EPUSP
aparecidovfreitas@gmail.com

Bibliografia



Ciclo de Vida do Serviço – Introdução



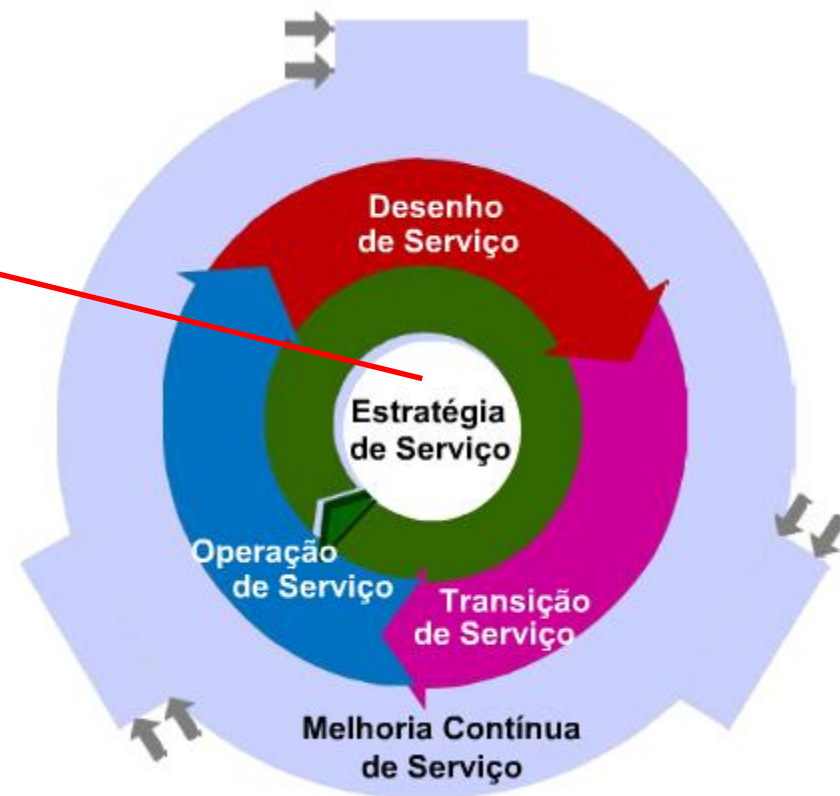
- O **ciclo de vida do serviço** é um modelo que fornece uma visão dos estágios do serviço desde a sua concepção até a sua retirada;
- É a maneira pela qual a abordagem de Gerenciamento de Serviços da ITIL está estruturada;
- Representa, portanto, uma **boa prática**;
- O ciclo de vida pode ser visto como uma **interface** entre as 5 principais publicações da ITIL.



Ciclo de Vida do Serviço – Estratégia de Serviço



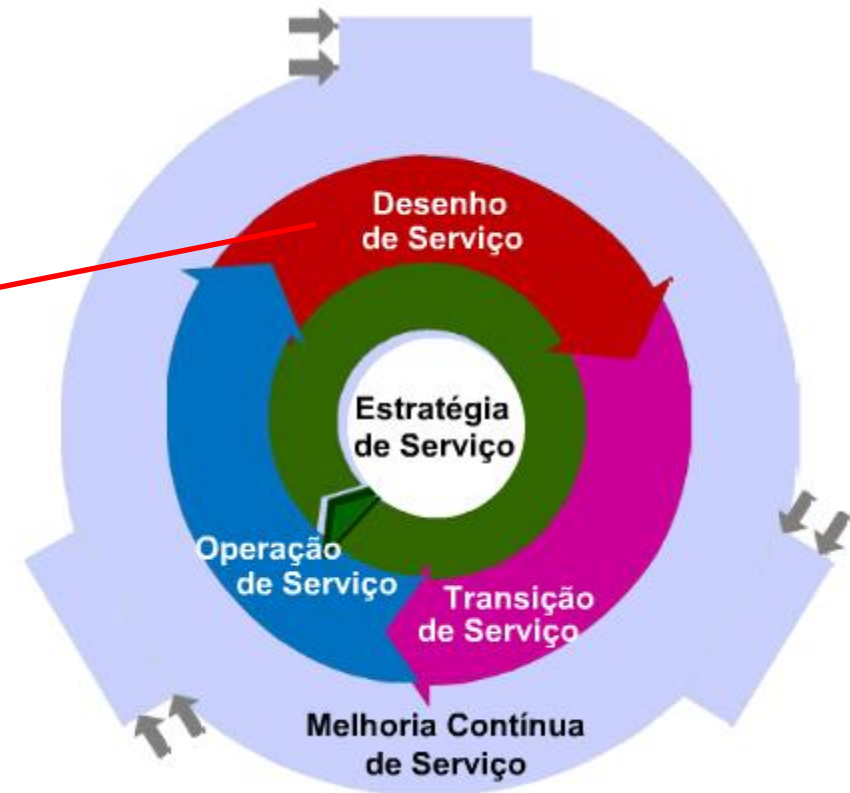
- Corresponde à uma estratégia de TI alinhada ao negócio;
- Identifica quais serviços devem ser criados para atender às necessidades e demandas de clientes / negócio.



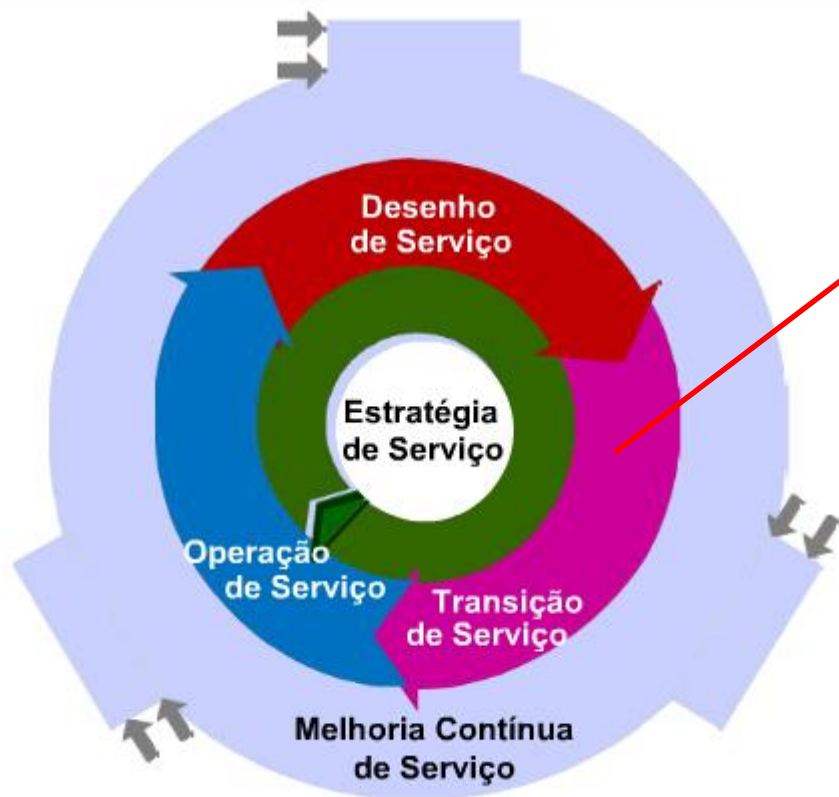
Ciclo de Vida do Serviço – Desenho de Serviço



- Projeta, desenvolve, levanta o que é necessário para oferecer o serviço (solução).



Ciclo de Vida do Serviço – Transição de Serviço

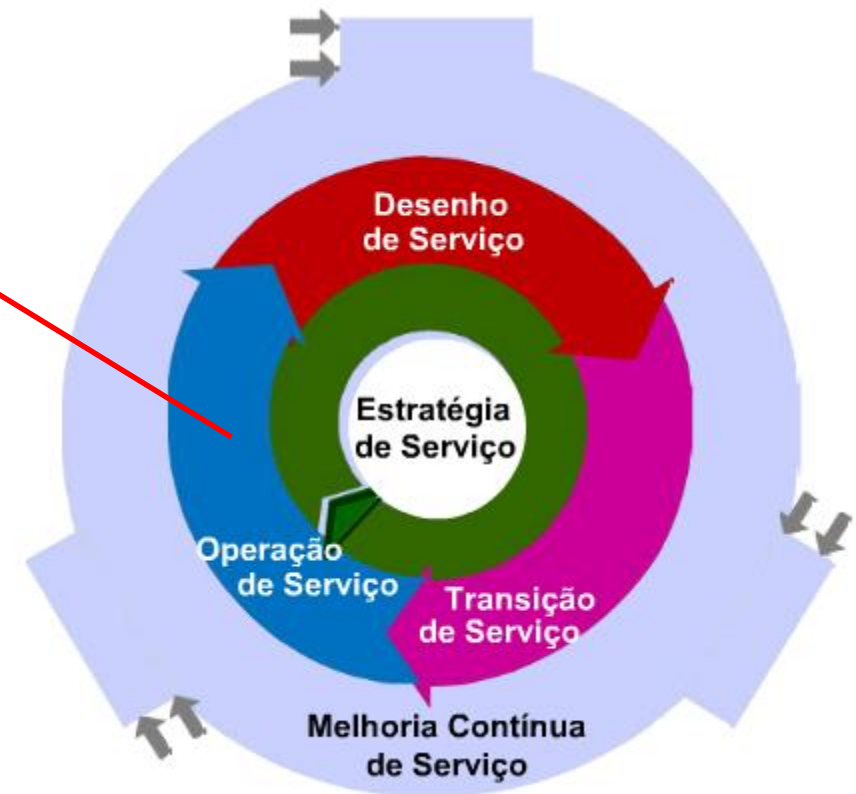


- Transfere o serviço novo ou alterado para o ambiente de produção de forma controlada.

Ciclo de Vida do Serviço – Operação de Serviço



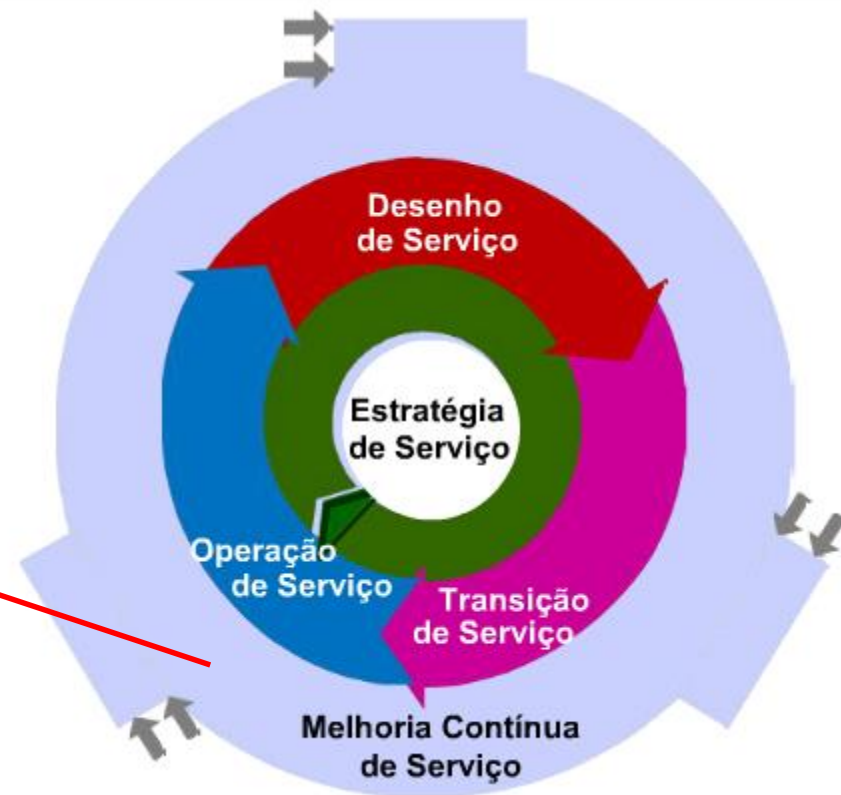
- Mantém o serviço em um bom estado operacional;
- Inclui processos e atividades de rotina.



Ciclo de Vida do Serviço – Melhoria Contínua de Serviço



- Melhora o serviço e processos para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente / negócio.





Analogia com a instalação de um hotel

Análise do mercado e estratégia

Estratégia de serviço

- Existirá demanda na região?
- Quem será o público-alvo?
- Que tipos de serviços serão oferecidos?
- Quem são os concorrentes?
- Qual o melhor local para construção?

Projeto do hotel e serviços (a solução)

Desenho de serviço

- Quantos quartos?
- Que estrutura o hotel deve ter?
- Que tipo de recursos humanos são necessários?
- Quais processos internos precisam existir?
- Com quais fornecedores trabalhar?

Operação do hotel no dia a dia

Operação de serviço

- Check-in/Check-out.
- Limpeza dos quartos.
- Gerenciamento do pessoal.
- Entrega dos serviços padrão.
- Manutenção das instalações (encanador, eletricista, etc.).

Prepara o hotel para ser inaugurado

Transição de serviço

- As instalações estão adequadas?
- Atende aos regulamentos locais?
- O pessoal foi contratado e está treinado?
- Foi feito um teste de funcionamento dos serviços?

Melhoria contínua de serviço

- Análise do desempenho dos serviços e instalações identificando oportunidades de melhoria.

Exemplo



- Você decidiu junto com um amigo montar uma sociedade para abrir um novo provedor de acesso à internet banda larga para condomínios na sua região. Quais são as principais questões/aspectos que você imagina que precisam ser considerados em cada um dos estágios do ciclo de vida do serviço?

Análise do mercado e estratégia

Projeto da solução

Estratégia de serviço
Desenho de serviço

Operação do provedor no dia a dia

Preparativos para entrar em operação

Operação de serviço
Transição de serviço
Melhoria contínua de serviço


Exemplo



- Você decidiu junto com um amigo montar uma sociedade para abrir um novo provedor de acesso à internet banda larga para condomínios na sua região. Quais são as principais questões/aspectos que você imagina que precisam ser considerados em cada um dos estágios do ciclo de vida do serviço?

Análise do mercado e estratégia

Projeto da solução

Estratégia de serviço
Desenho de serviço

Operação do provedor no dia a dia

Preparativos para entrar em operação

Operação de serviço
Transição de serviço
Melhoria contínua de serviço




Exemplo

Análise do mercado e estratégia

Estratégia de serviço

- Qual é a demanda na região?
- Quem são os concorrentes?
- Quais serão os seus diferenciais?
- Que serviços serão oferecidos além do acesso à internet?

Projeto da solução (infra, processos, software, etc.)

Desenho de serviço

- Qual o nível de serviço que será acordado?
- Quais são os equipamentos e softwares necessários?
- Quais especialidades técnicas são necessárias?
- Quais processos internos precisam existir?
- Com quais fornecedores trabalhar?



Operação do provedor no dia a dia

Operação de serviço

- Setup de novas contas de usuários.
- Suporte a usuários (dúvidas, falhas, etc.).
- Manutenção de infraestrutura.
- Monitoração dos serviços e componentes.
- Gerenciamento do pessoal.

Preparativos para entrar em operação

Transição de serviço

- As instalações/equipamentos/softwarees estão configurados e adequados?
- Há licenciamento para iniciar as operações?
- O pessoal foi contratado e está treinado?
- Foi feito um teste de funcionamento dos serviços que serão oferecidos?

Melhoria contínua de serviço

- Análise do desempenho dos serviços, processo e instalações (incluindo tecnologia) identificando oportunidades de melhoria.

Estratégia de Serviço

- É o eixo que move todo o ciclo;
- A criação de valor começa com o entendimento dos **Objetivos Estratégicos da Organização** e as **necessidades** do cliente;
- A publicação ITIL – **Estratégia de Serviço**:
 - ✓ Fornece orientações sobre como ver o gerenciamento de serviços não apenas como uma habilidade organizacional, mas também como ativo estratégico;
 - ✓ Descreve princípios a serem utilizados para desenvolver políticas, objetivos, diretrizes e processos que serão usados nos outros estágios do ciclo de vida;
 - ✓ Inclui tópicos associados à estratégia da organização;
 - ✓ Auxilia na identificação, seleção e priorização de oportunidades;

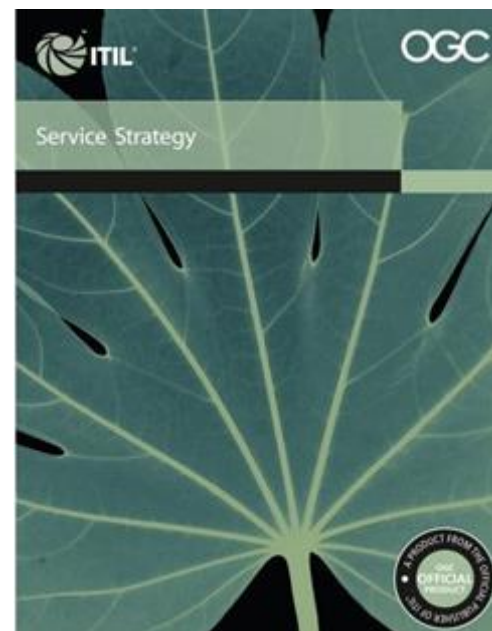


Estratégia de Serviço

■ O livro “**Estratégia de Serviços**” contempla 5 processos:

1. Gerenciamento Estratégico para serviços de TI;
2. Gerenciamento de Portfólio de Serviço; (*)
3. Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI; (*)
4. Gerenciamento da Demanda;
5. Gerenciamento de Relacionamento de Negócio (*).

(*) Cobrados na Certificação ITIL Foundation



Desenho de Serviço

- É o estágio que transforma a estratégia de serviço em um plano para realizar os objetivos do negócio;
- A publicação ITIL – **Desenho de Serviço**:
 - ✓ Fornece orientações sobre para o desenho e desenvolvimento de serviços e processos de Gerenciamento de Serviços;
 - ✓ Aborda princípios de desenho e métodos para converter os objetivos estratégicos em Portfólios de Serviços e Ativos de Serviços;
 - ✓ O escopo não é limitado a novos serviços, inclui também mudanças e melhorias nos serviços já existentes para aumentar ou manter o valor aos clientes.



Desenho de Serviço

■ O livro “**Desenho de Serviços**” contempla 8 processos:

1. Coordenação do Desenho do Serviço;
2. Gerenciamento do Nível de Serviço;
3. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
4. Gerenciamento da Disponibilidade;
5. Gerenciamento da Segurança da Informação;
6. Gerenciamento de Fornecedor;
7. Gerenciamento de Capacidade;
8. Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI



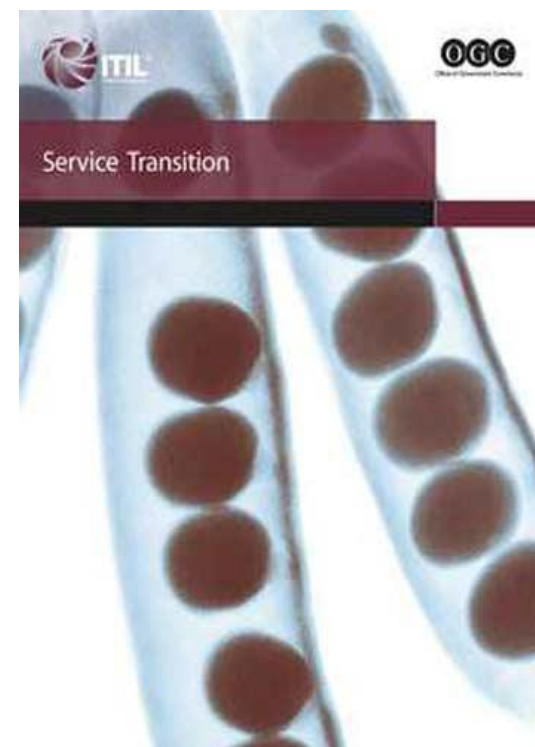
Desenho de Serviço – Observação

- ITIL não descreve processos específicos para Desenvolvimento de Software;
- Entretanto, no livro Desenho de Serviço da ITIL, no capítulo 5 há tópicos relacionados a Engenharia de Requisitos, Gerenciamento de Dados e Informação e Gerenciamento de Aplicativos.



Transição de Serviço

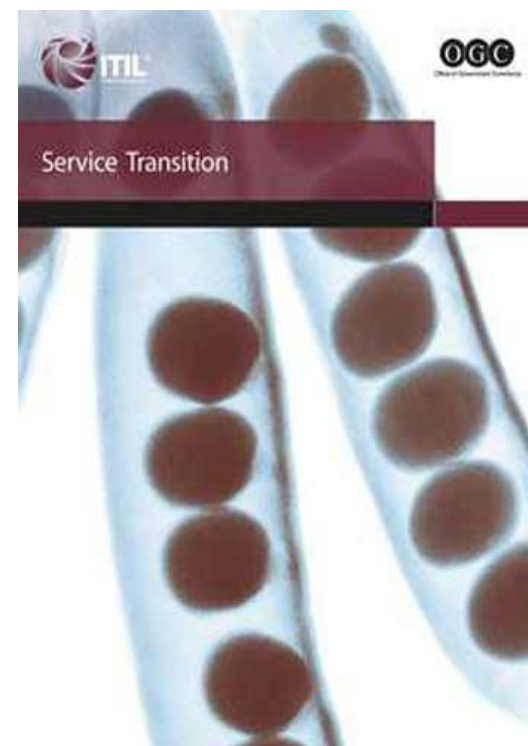
- É o estágio que constrói o pacote de liberação (release), testa, implanta um serviço ou mudança de ambiente de produção.
- A publicação ITIL – **Transição de Serviço**:
 - ✓ Fornece orientações para implantar serviços novos ou alterados no ambiente de produção;
 - ✓ Considera todos os elementos necessários para colocar (implantar) o serviço em operação, incluindo elementos técnicos e não-técnicos;
 - ✓ Ajuda a controlar riscos e suportar o conhecimento organizacional;
 - ✓ Contém orientações para assegurar que os valores identificados na estratégia de serviço e codificados no desenho são realizados na operação de serviço.



Transição de Serviço

■ O livro “Transição de Serviços” contempla 7 processos:

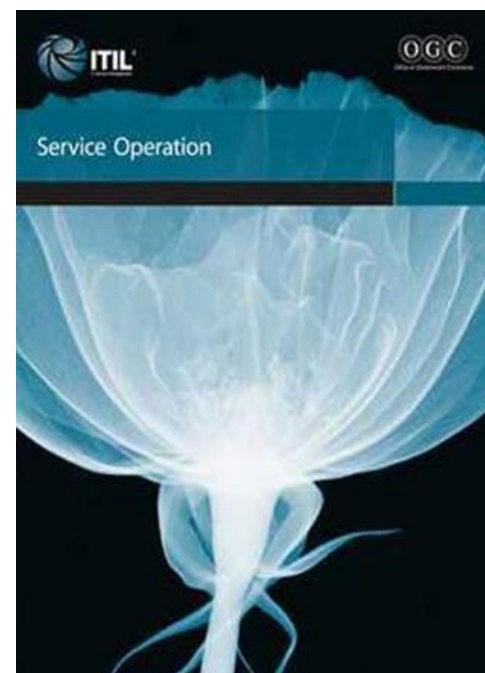
1. Planejamento e suporte da Transição;
2. Gerenciamento de Mudança;
3. Gerenciamento da Configuração e Ativo de serviço;
4. Gerenciamento de Liberação e Implantação;
5. Validação e Teste de Serviço; (*)
6. Avaliação de Mudança; (*)
7. Gerenciamento de Conhecimento.



(*) não faz parte da Certificação ITIL Foundation

Operação de Serviço

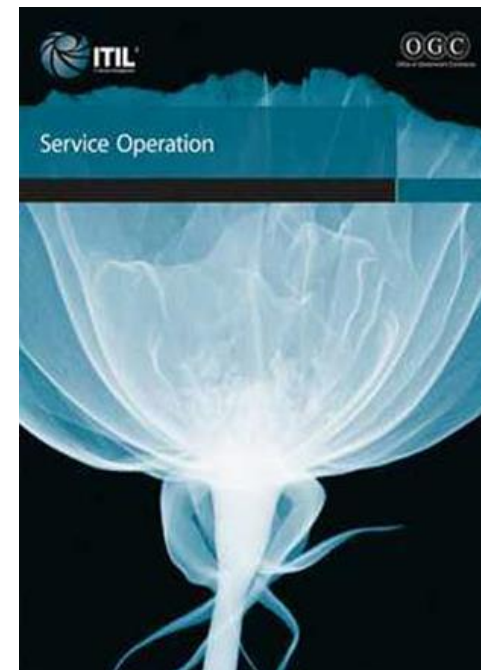
- É o estágio em que o valor do serviço é realizado e a estratégia da organização é executada de fato;
- Este estágio é importante para a melhoria Contínua do Serviço, pois é quando os serviços são monitorados e melhorias são identificadas por meio de medição e relatórios.
- A publicação ITIL – **Operação de Serviço** fornece orientações sobre:
 - ✓ Como gerenciar os serviços no Ambiente de Produção;
 - ✓ Como alcançar a eficácia e eficiência na entrega e suporte aos serviços para assegurar valor ao cliente, usuário e provedor de serviços;
 - ✓ Como manter a estabilidade na operação de serviço;
 - ✓ Como aplicar processos, métodos e ferramentas para atuar de forma reativa e proativa.



Operação de Serviço

■ São 5 processos descritos no livro :

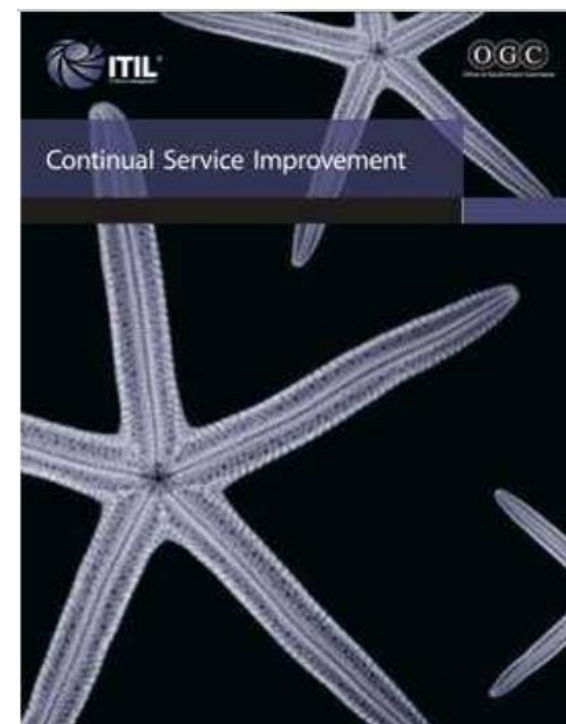
1. Gerenciamento de Evento;
2. Gerenciamento de Incidente;
3. Gerenciamento de Requisição;
4. Gerenciamento de Problema;
5. Gerenciamento de Acesso.



Melhoria Contínua de Serviço

- Não deve ser vista como um estágio final do ciclo de vida do serviço;
- A MCS deve estar integrada dentro de todos os estágios;
- A publicação ITIL – **Melhoria Contínua de Serviço** fornece orientações sobre:

- ✓ Como alcançar melhorias incrementais e de grande escala na qualidade do serviço, eficiência operacional e continuidade do negócio;
- ✓ Melhores práticas para assegurar que o portfólio de serviços continue alinhado com as necessidades de negócio;
- ✓ Princípios, práticas e métodos do Gerenciamento da Qualidade;
- ✓ Como fazer o vínculo entre os esforços de melhoria com a estratégia, desenho, transição e operação de serviço.



Melhoria de Nível de Serviço

■ Processos deste Livro:

1. Processo de Melhoria de Sete Etapas



Ciclo de Vida de Serviço – ITIL

Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenciamento estratégico para serviços de TI ★	Coordenação de desenho	Planejamento e suporte de transição	Gerenciamento de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenciamento financeiro para serviços de TI	Gerenciamento de catálogo de serviço	Gerenciamento de mudança	Gerenciamento de evento	
Gerenciamento de portfólio de serviço	Gerenciamento de nível de serviço	Gerenc. de configuração & ativo de serviço	Cumprimento de requisição	
Gerenciamento de demanda ★	Gerenciamento de capacidade	Gerenciamento de liberação e implantação	Gerenciamento de problema	
Gerenciamento de relacionamento de negócio	Gerenciamento de disponibilidade	Validação e teste de serviço ★	Gerenciamento de acesso	
	Gerenciamento de continuidade de serviço	Avaliação de mudança ★	Central de serviços	
	Gerenciamento de segurança da informação	Gerenciamento de conhecimento	Gerenciamento técnico	
	Gerenciamento de fornecedor		Gerenciamento de operações de TI	
			Gerenciamento de aplicativos	

Legenda:



Processos



Funções



Processos que não fazem parte do currículo do exame ITIL Foundation