

Visão Geral ITIL 4

Visão Geral ITIL 4

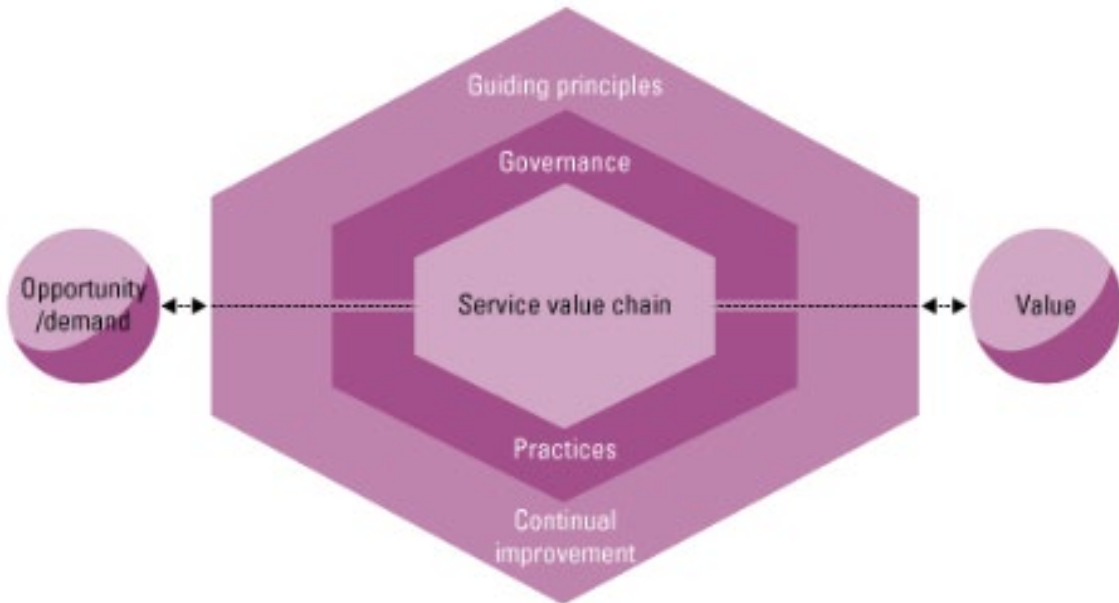
- Conceitos chaves de Gestão de serviços
- Como os 7 princípios da ITIL pode ajudar uma organização a adotar e adaptar Gestão de serviços
- As quatro dimensões do Gestão de serviços
- O propósito e os componentes da ITIL do Sistema de Valor de Serviço (SVS)
- As seis atividades da cadeia de valor do serviço e como elas se interconectam

Visão Geral ITIL 4

- Contexto histórico
 - Primeira versão no final da década de 80, constituída de uma longa lista de melhores práticas distribuídas em 12 livros
 - Início do ano 2000 foi atualizada e dividida em 2 conjuntos de livros, Entrega de Serviço e Suporte à Serviço
 - Em 2007 publicada a ITIL V3, baseada no Ciclo de Vida do Serviço, constituído de 5 fases (livros). Sofreu uma atualização em 2011, com pequenos ajustes
 - Em 2019 publicada a ITIL 4, adequando as evoluções das metodologias ágeis, DevOps, tecnologia em nuvem, entre outros

Visão Geral ITIL 4

- Framework ITIL 4
 - O componente chave é o Sistema de Valor de Serviço (Service System Value – SVS e o modelo de 4 dimensões



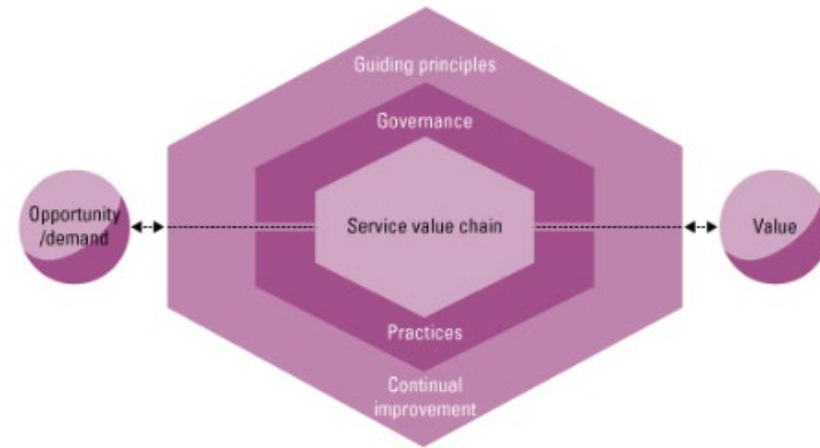
Componentes do SVS

- Cadeia de Valor de Serviço - ITIL Service Value Chain
- Práticas – ITIL Practices
- Os princípios orientadores – ITIL guiding principles
- Governança
- Melhoria contínua – Continual improvement

Visão Geral ITIL 4

Componentes do SVS

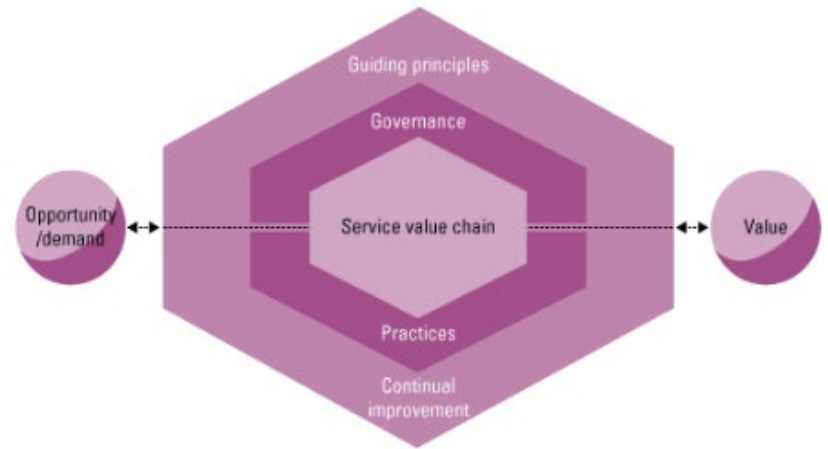
- **Cadeia de Valor de Serviço - ITIL Service Value Chain**
 - Conjunto de atividades interconectadas que em uma organização são realizadas para entregar valor a um produto ou serviço
- **Práticas – ITIL Practices**
 - Conjunto de recursos da organização desenhados para realizar trabalho com desempenho e atingir objetivos



Visão Geral ITIL 4

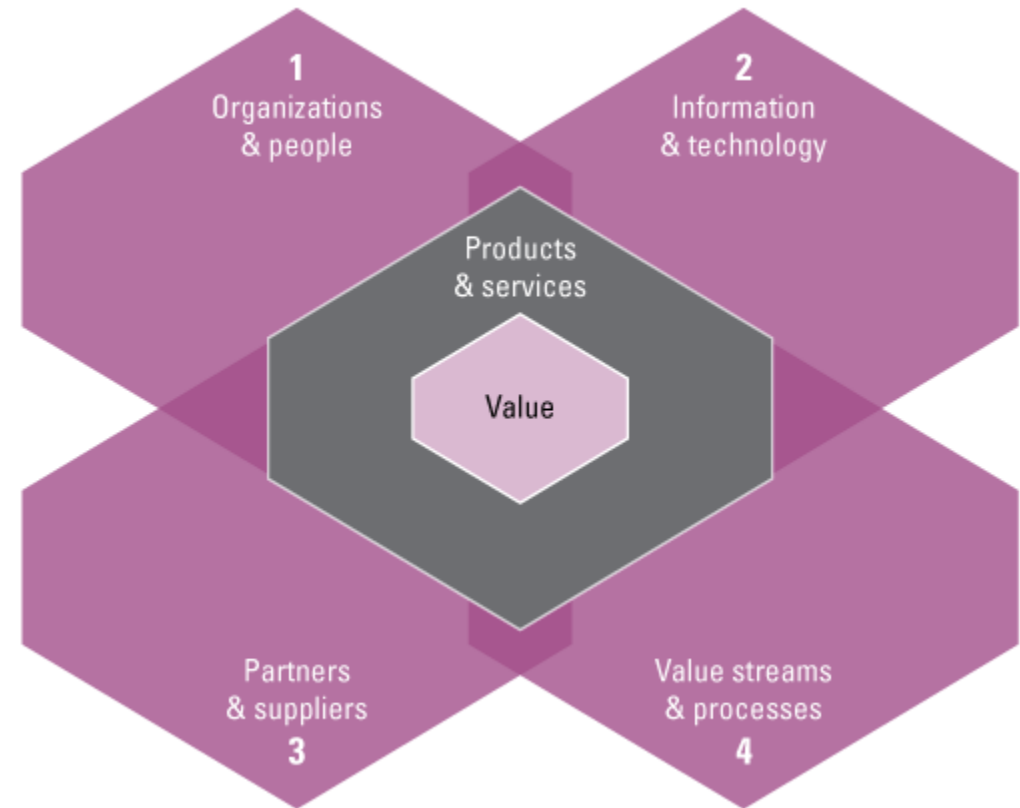
Componentes do SVS

- **Os princípios orientadores – ITIL guiding principles**
 - Recomendações que podem direcionar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças nos seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de Gestão
- **Governança**
 - A governança da organização é baseada em um conjunto consistente de princípios orientadores
- **Melhoria contínua – Continual improvement**
 - É uma atividade organizacional recorrente realizada em todos os níveis para garantir que o desempenho da organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas



Visão Geral ITIL 4

- O modelo de 4 dimensões
 - Organização e pessoas
 - Informação e tecnologia
 - Parceiros e fornecedores
 - Fluxos de valor e processos



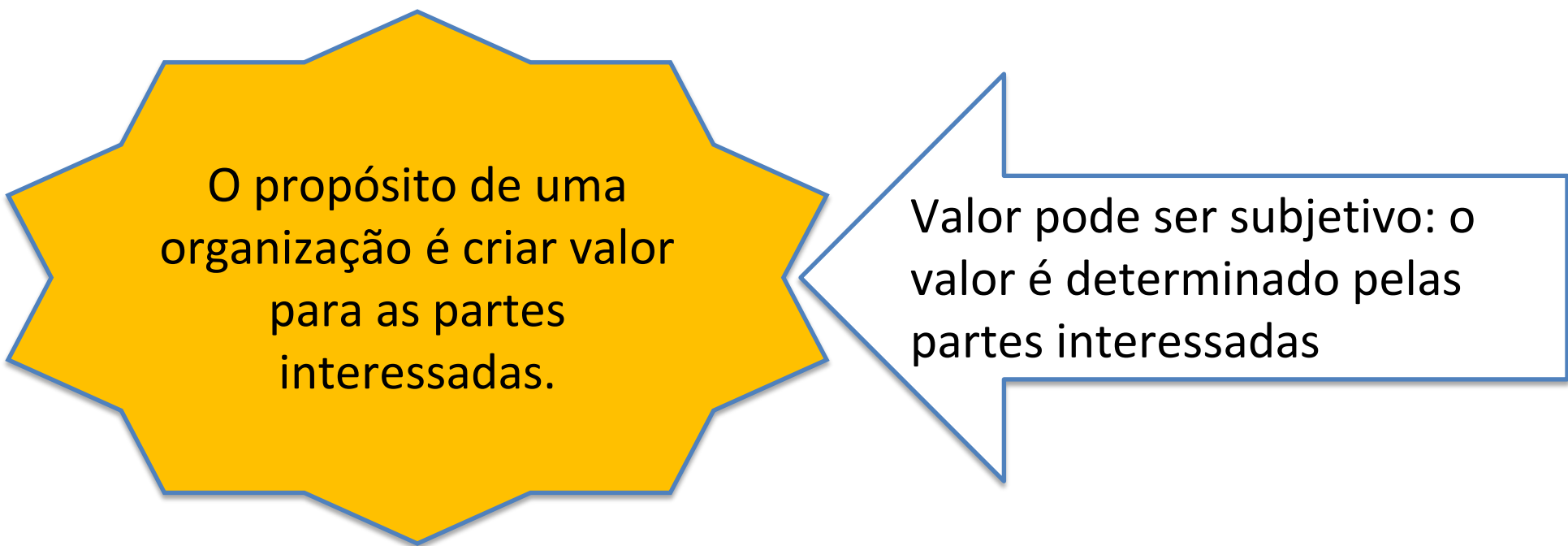
Essas 4 dimensões devem ser gerenciadas de forma integrada, balanceando suas contribuições para um efetivo SVS.

Visão Geral ITIL 4

CONCEITOS CHAVES DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Visão Geral ITIL 4

- **Gestão de serviço:** Um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para agregar **valor** aos clientes na forma de serviços
- **Valor:** os benefícios percebidos, utilidade e importância de algo



O propósito de uma organização é criar valor para as partes interessadas.

The diagram consists of two shapes. On the left is a yellow, multi-pointed star-like shape with a blue outline. On the right is a white, arrow-shaped callout box with a blue outline, pointing towards the yellow shape. The text is contained within these shapes.

Valor pode ser subjetivo: o valor é determinado pelas partes interessadas

Visão Geral ITIL 4

- Existem várias partes interessadas na cocriação de valor, como:
 - Provedores de serviços
 - Consumidores de serviços
 - Outros...

Visão Geral ITIL 4

- **Provedores de serviços**
 - É uma função desempenhada por uma organização relacionada à fornecer serviços aos consumidores
 - Pode cocriar valor com o consumidor oferecendo uma gama de serviços
 - Pode ser interno ou externo a organização
 - Um provedor de serviços precisa ter uma compreensão clara de quem são seus consumidores

Visão Geral ITIL 4

- **Consumidores de serviços**
 - Colaboram com o provedor de serviço na cocriação de valor
 - Separados em 3 papéis distintos:
 - Cliente: define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo do serviço
 - Usuário: usa os serviços
 - Patrocinador: autoriza o orçamento para consumo de serviço

Visão Geral ITIL 4

- **Outras partes interessadas**

- Interessados no sucesso da organização, frequentemente em termos de benefícios financeiros
- Empregados de provedores de serviços poder estar interessados em outro tipo de valor, podendo ser crescimento profissional, compensação financeira e senso de propósito
- A comunidade que tem relação com os serviços, em relação aos fatores ambientais, empregabilidade, impacto social etc.

Visão Geral ITIL 4

- **Serviço**

- Um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.
- Pode estar baseado em um ou mais produtos

- **Produto**

- Uma configuração dos recursos de uma organização projetada para oferecer valor para um consumidor
- Pode não ser exclusivo para grupos de consumidores, podem ser usados para diferentes propósitos e para diferentes grupos de consumidores

Visão Geral ITIL 4

- **Ofertas de serviço**

- Descrição formal de um ou mais serviços, desenvolvido para atender a necessidade de um grupo de consumidores alvos
- Pode incluir:
 - Uma grande variedade de bens (ex.: notebook), para serem fornecidos a um consumidor
 - Acesso a recursos (ex.: rede, armazenamento), concedido ou licenciado a um consumidor sob os termos e condições acordados
 - Ações de serviço (ex.: suporte ao usuário), realizadas para atender às necessidades de um consumidor

Ofertas de serviço são frequentemente divulgadas para os consumidores no formato de Catálogo de Serviços

Visão Geral ITIL 4

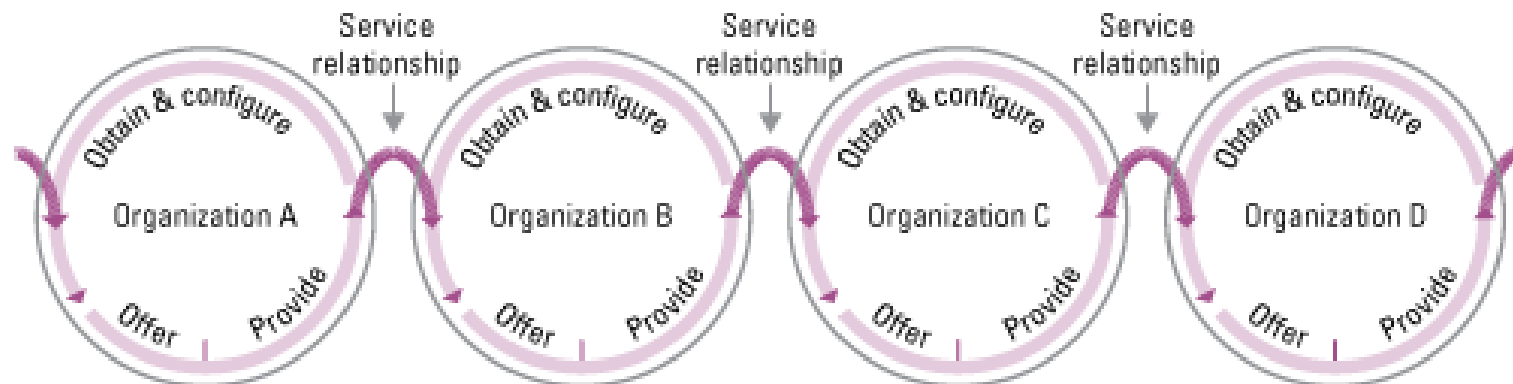
- **Prestação de serviços**
 - Atividades realizadas por uma organização para fornecer serviços
 - A prestação de serviços também pode incluir o fornecimento de bens
- **Consumo de serviço**
 - Atividades realizadas por uma organização para consumir serviços

Visão Geral ITIL 4

- **Relacionamento de serviço**
 - Uma cooperação entre um provedor de serviços e um consumidor de serviços, incluindo prestação de serviços, consumo de serviços e gestão de relacionamento de serviços
- **Gestão de relacionamento de serviço**
 - Atividades conjuntas realizadas por um provedor de serviços e um consumidor de serviço para garantir a cocriação de valor contínua com base em ofertas de serviço acordadas e disponíveis

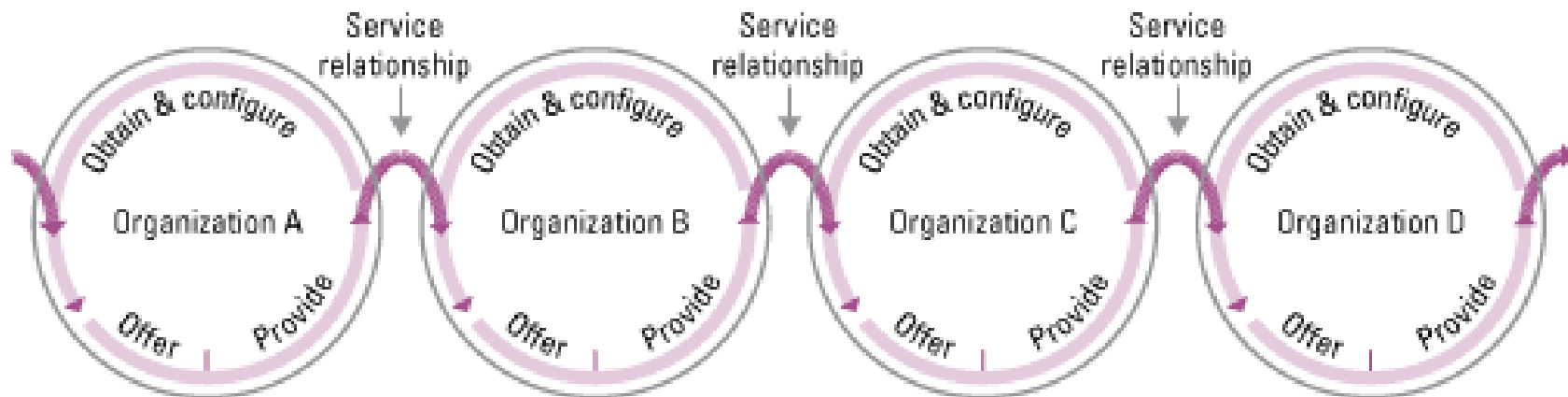
Visão Geral ITIL 4

- **Modelo de relacionamento de serviço**
 - A unidade básica de um provedor e um consumidor pode ser repetida continuamente, para criar cadeias e redes infinitas de relacionamentos provedor-consumidor.
 - Para cada unidade, o provedor cria novos recursos para o consumidor ou modifica os recursos existentes.



Visão Geral ITIL 4

- **Modelo de relacionamento de serviço**
 - Nesses ecossistemas de serviços, o termo provedor indica uma posição relativa: cada consumidor por sua vez é um provedor quando esse consumidor agrega valor aos serviços recebidos e o fornece para a próxima posição na rede da cadeia. Dessa forma, ecossistemas complexos de relações fornecedor-consumidor podem ser criados.



Visão Geral ITIL 4

- **Entregas**
 - Produto/serviço tangível ou intangível de uma atividade
- **Resultado**
 - Um resultado para uma parte interessada habilitada por uma ou mais entregas
- **Custo**
 - A quantidade de dinheiro gasto em uma atividade ou recurso específico

Visão Geral ITIL 4

- **Risco**

- Um possível evento que pode causar dano ou perda, podendo tornar mais difícil alcançar os objetivos
- Incerteza de resultado que pode ser usado no contexto da medição da probabilidade de resultados positivos, bem como resultados negativos

Visão Geral ITIL 4

- **Utilidade**

- A funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender uma necessidade específica

- **Garantia**

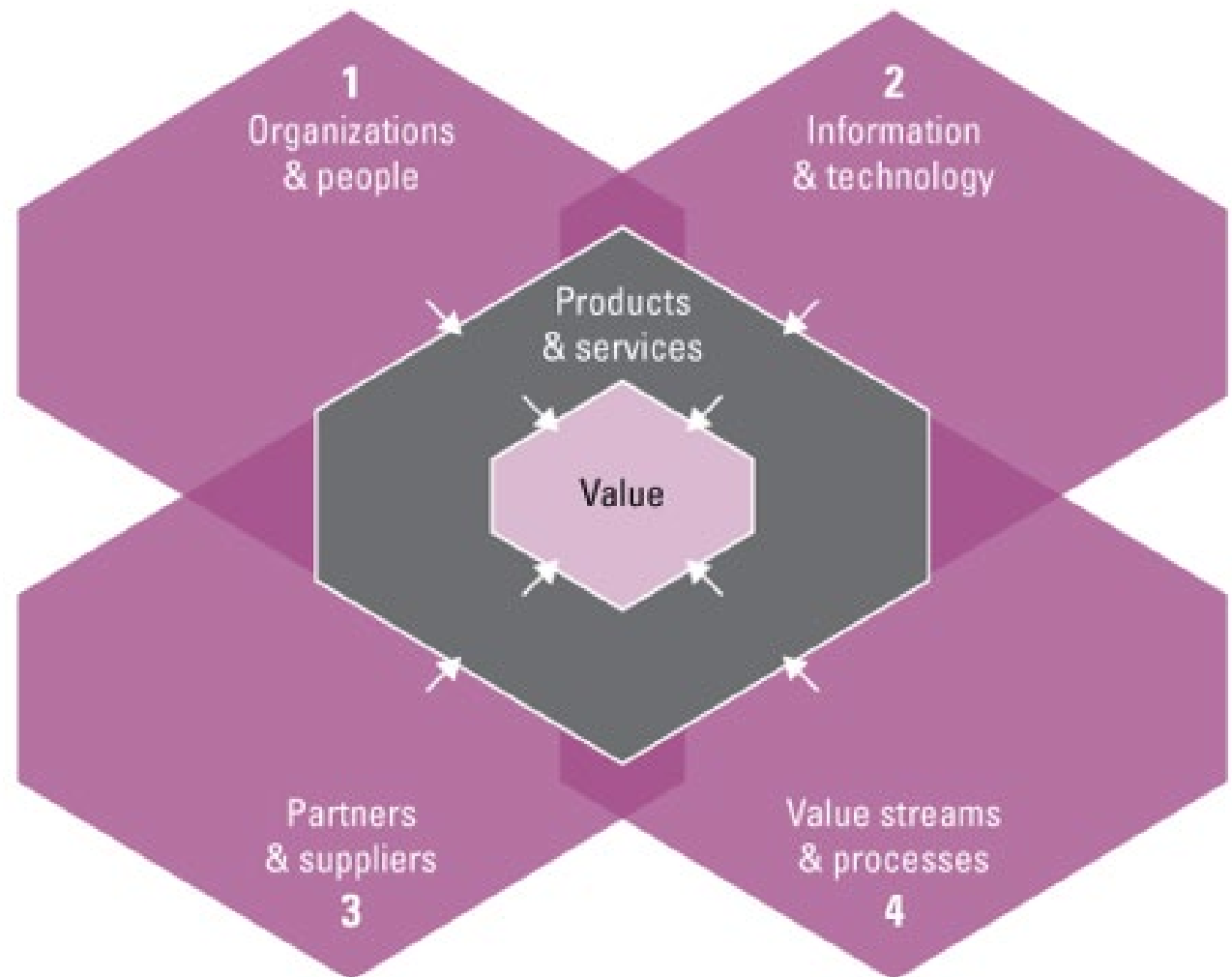
- A garantia de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados, podendo ser em termos de segurança, confiabilidade, capacidade, continuidade etc.

Visão Geral ITIL 4

AS 4 DIMENSÕES DA Gestão DE SERVIÇO

Visão Geral ITIL 4

- O modelo de 4 dimensões
 - Organização e pessoas
 - Informação e tecnologia
 - Parceiros e fornecedores
 - Fluxos de valor e processos



Visão Geral ITIL 4

- **Organização e pessoas**

- A dimensão de organização e pessoas de um serviço está relacionada a papéis e responsabilidades, estrutura organizacional, cultura, habilidades e competências das pessoas, todas as quais são necessárias para conduzir as atividades do prestador de serviços

Visão Geral ITIL 4

- **Informação e tecnologia**

- Elementos de tecnologia (ativos de TI, ativos de informação, Itens de Configuração) em um serviço, usado por um consumidor (aplicações, rede, banco de dados, computação em nuvem etc.)
- Gestão dos produtos, como ferramentas de workflow, sistemas de comunicação, bases de conhecimento, base de dados de Gestão de configuração e sistemas de inventário etc.

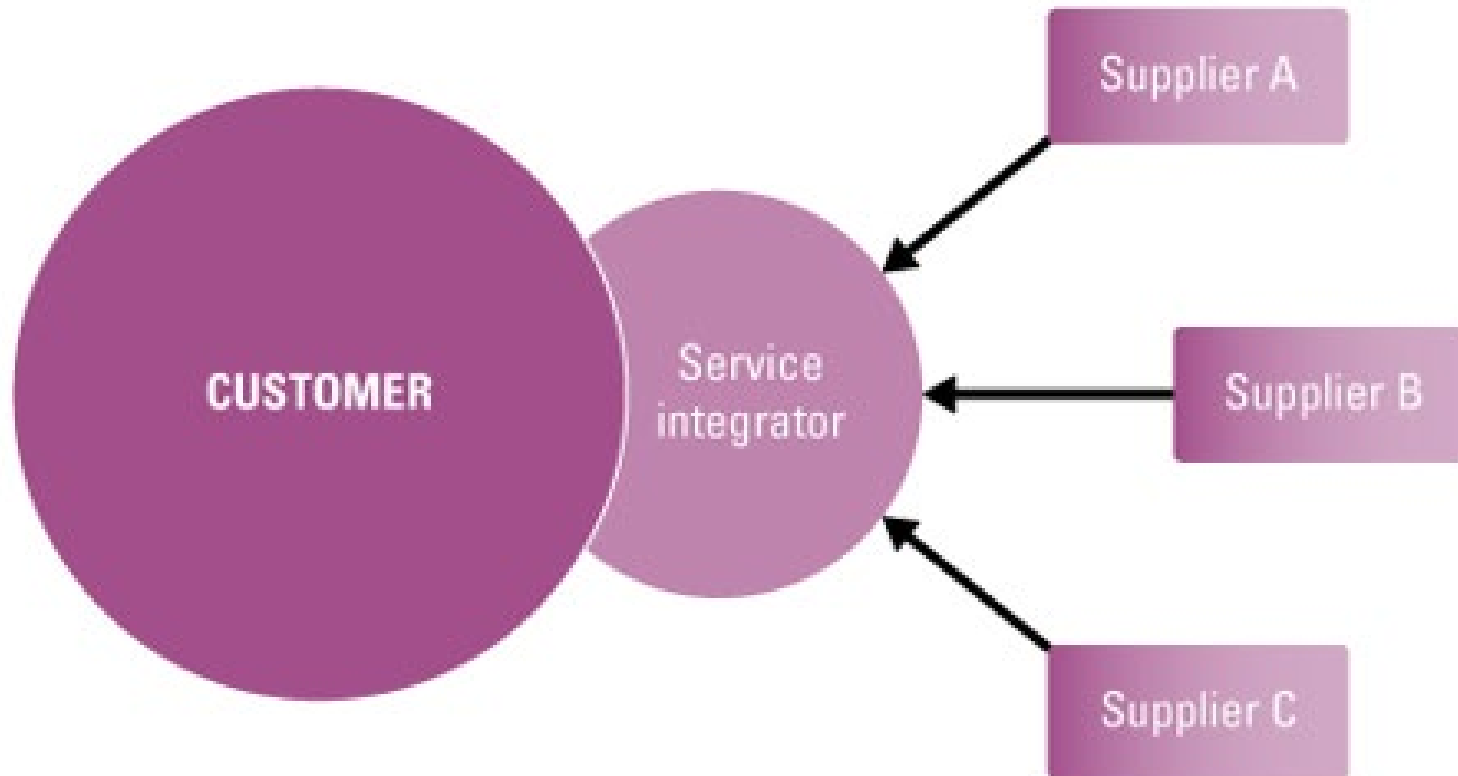
Visão Geral ITIL 4

- **Parceiros e fornecedores**

- Prestadores de serviços cooperam com parceiros e fornecedores no projeto, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e / ou melhoria contínua de serviços
- Todos os fornecedores e parceiros necessitam estar integrados, para criar um serviço bem equilibrado para o cliente/consumidor
- Requer contratos e acordos
- Requer integração e gestão de serviços

Visão Geral ITIL 4

- Integração e gestão de serviços



Visão Geral ITIL 4

- **Fluxos de valor e processos**
 - Fluxo de valor: uma série de etapas que uma organização realiza para criar e entregar produtos e serviços aos consumidores
 - Os fluxos de valor podem ser melhorados por meio de processos bem definidos, que facilitam a produtividade dentro e entre as organizações

Visão Geral ITIL 4

- **Processos**

- Um conjunto de atividades interrelacionadas ou interagindo que transformam entradas em saídas
- Ao relacionar a dimensão de fluxos de valor e processos ao SVS, deve ser considerado:
 - Definição das atividades e os fluxos de trabalhos
 - Determinar a integração e gestão do serviço
 - Habilitar a criação de valor



Visão Geral ITIL 4

- **Fatores externos**

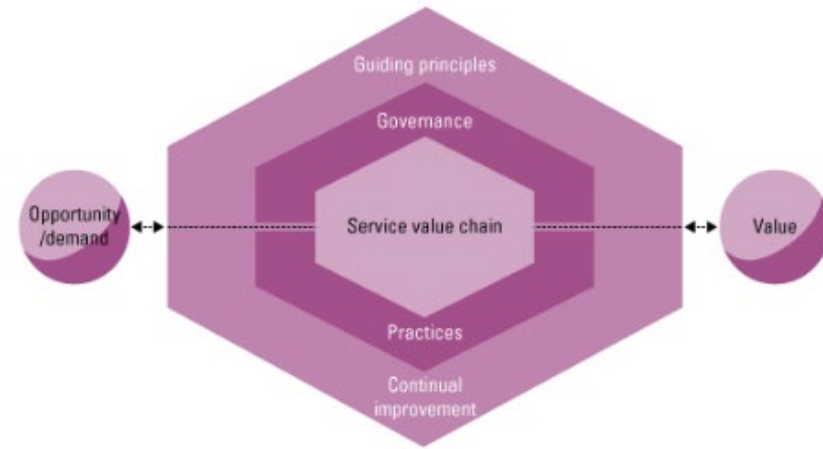
- As 4 dimensões do Gestão de serviço são influenciadas por vários fatores externos:
 - Políticos, como mudanças de leis e regulamentos, acordos comerciais ou disposições governamentais
 - Econômicos, como taxas de juros, acordos comerciais internacionais ou inflação
 - Sociais, como opinião pública, estilo de vida ou fatores demográficos
 - Tecnológicos, como inovação a direcionamento no uso de dispositivos de comunicação
 - Legal, como novas leis de privacidade
 - Ambientais, como energia ou problemas de gestão de resíduos

Visão Geral ITIL 4

Componentes do SVS

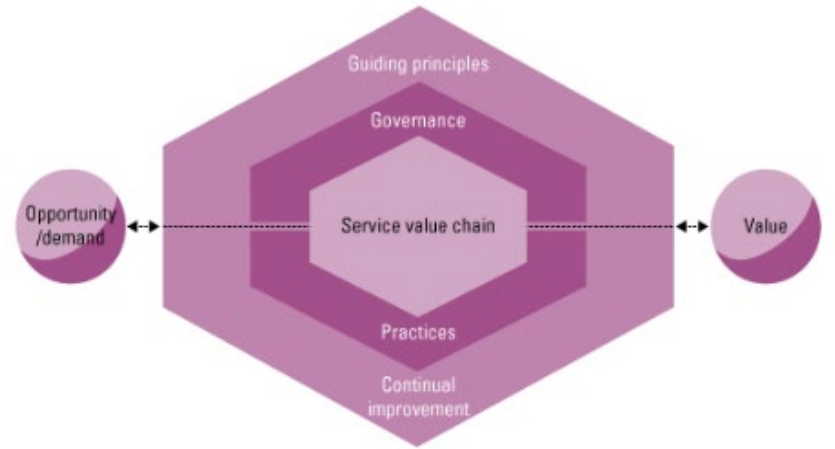
Visão Geral ITIL 4

- **Cadeia de Valor de Serviço - ITIL Service Value Chain**
 - Conjunto de atividades interconectadas que em uma organização são realizadas para entregar valor a um produto ou serviço
- **Práticas – ITIL Practices**
 - Conjunto de recursos da organização desenhados para realizar trabalho com desempenho e atingir objetivos



Visão Geral ITIL 4

- **Os princípios orientadores – ITIL guiding principles**
 - Recomendações que podem direcionar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças nos seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de Gestão
- **Governança**
 - A governança da organização é baseada em um conjunto consistente de princípios orientadores
- **Melhoria contínua – Continual improvement**
 - É uma atividade organizacional recorrente realizada em todos os níveis para garantir que o desempenho da organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas



Visão Geral ITIL 4

- **Oportunidade e demanda**

- Demanda: é a entrada para o SVS com base nas oportunidades e necessidades das partes interessadas internas e externas para produtos e serviços
- Oportunidade: representa opções ou possibilidades para adicionar valor para as partes interessadas ou melhorar a organização

Visão Geral ITIL 4

- **Princípios direcionadores**

- São recomendações, não mandatórias/prescritivas, que podem ajudar uma organização em várias circunstâncias, como mudanças nos objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou Gestão estrutural.
- Podem ser adotados ou adaptados para uma organização para suas iniciativas de melhoria contínua.

Visão Geral ITIL 4

- **Princípios direcionadores**

- As organizações não devem usar apenas um ou dois dos sete princípios, eles devem considerar a relevância de cada um deles e como se aplicam em conjunto.
- Nem todos os princípios serão críticos em todas as situações, mas todos devem ser revistos em cada ocasião para determinar o quão apropriados são

Visão Geral ITIL 4

1. Foco no valor

- Toda atividade da organização deve criar valor, direta ou indiretamente, para a organização, clientes e para toda parte interessada
- Todo pessoal deve focar no valor durante as atividades operacionais bem como durante as atividades de melhoria
- CX (Customer Experience) e UX (User Experience) desempenham um papel na compreensão do valor para o consumidor

Visão Geral ITIL 4

2. Comece onde você está

- A organização deve avaliar, medir e entender o que já está em vigor, antes de iniciar as atividades de melhoria
- O estado atual deve, portanto, ser medido o mais objetivamente possível, para determinar o que poderia ser reutilizado e o que deveria ser desenvolvido de novo

Visão Geral ITIL 4

3. Progrida iterativamente com feedback

- Melhoria deve seguir uma abordagem ágil, cronometrando pequenas etapas de uma forma iterativa, para uma resposta mais rápida às necessidades das partes interessadas
- Os feedback contínuos fazem parte da saída disponível como entrada para novas melhorias, simulando a visão da equipe em sua contribuição para a criação de valor
- Etapas menores estimulam a detecção precoce de falhas e uma melhoria geral na qualidade
- O resultado de cada iteração deve ser um produto mínimo viável (MVP): um produto com apenas recursos suficientes para satisfazer os primeiros clientes e fornecer feedback para o desenvolvimento de produtos futuros

Visão Geral ITIL 4

4. **Colabore e promova visibilidade**

- O sucesso a longo prazo é estimulado pela colaboração entre toda parte envolvida
- Cada parte interessada que contribui para a criação de valor deve ter visibilidade, então a parte interessada entende o papel de outras parte interessada
- Fluxo e progresso de trabalho, incluindo backlogs, devem ser transparentes para as partes interessadas relevantes (ex.: Kanban)
- A colaboração é mais eficaz se a comunicação, especialmente nas decisões, é visível para todas as partes interessadas relevantes
- Construir confiança e remover silos é essencial para construir colaboração entre todas as partes interessadas

Visão Geral ITIL 4

5. Pensando e trabalhando holisticamente

- Uma abordagem holística requer um entendimento do papel das 4 dimensões do Gestão de serviço no SVS, trabalhando junto em um meio integrado
- Trabalhar de forma holística requer colaboração entre as partes interessadas

Visão Geral ITIL 4

6. Mantenha-se simples e prático

- Soluções devem ser simples e praticas desde o início, somente adicionando complexidade quando existir boas razões, evite focar em exceções
- Se algum componente não provê valor ou contribui para um resultado útil, elimine
- Aplique princípios de processos, serviços, ações, atividades e métricas (indicadores)

Visão Geral ITIL 4

7. Otimizar e automatizar

- As coisas só devem ser feitas tão eficazes e eficientes quanto fizerem sentido
- Automatizar tarefas frequentes e repetitivas, mas somente após serem otimizadas
- Padronização permite automação
- Aplicar todos os princípios anteriores, ao determinar as soluções ideais

Visão Geral ITIL 4

Agile ways of working focus on delivering small, incremental improvements, delivered by small teams. It is a timeboxed, flexible, and adaptive approach that supports rapid change of IT services. Agile ways of working give development teams autonomy and allow them to self-organize. To be effective, Agile teams can apply ITIL principles and practices, just like other teams.

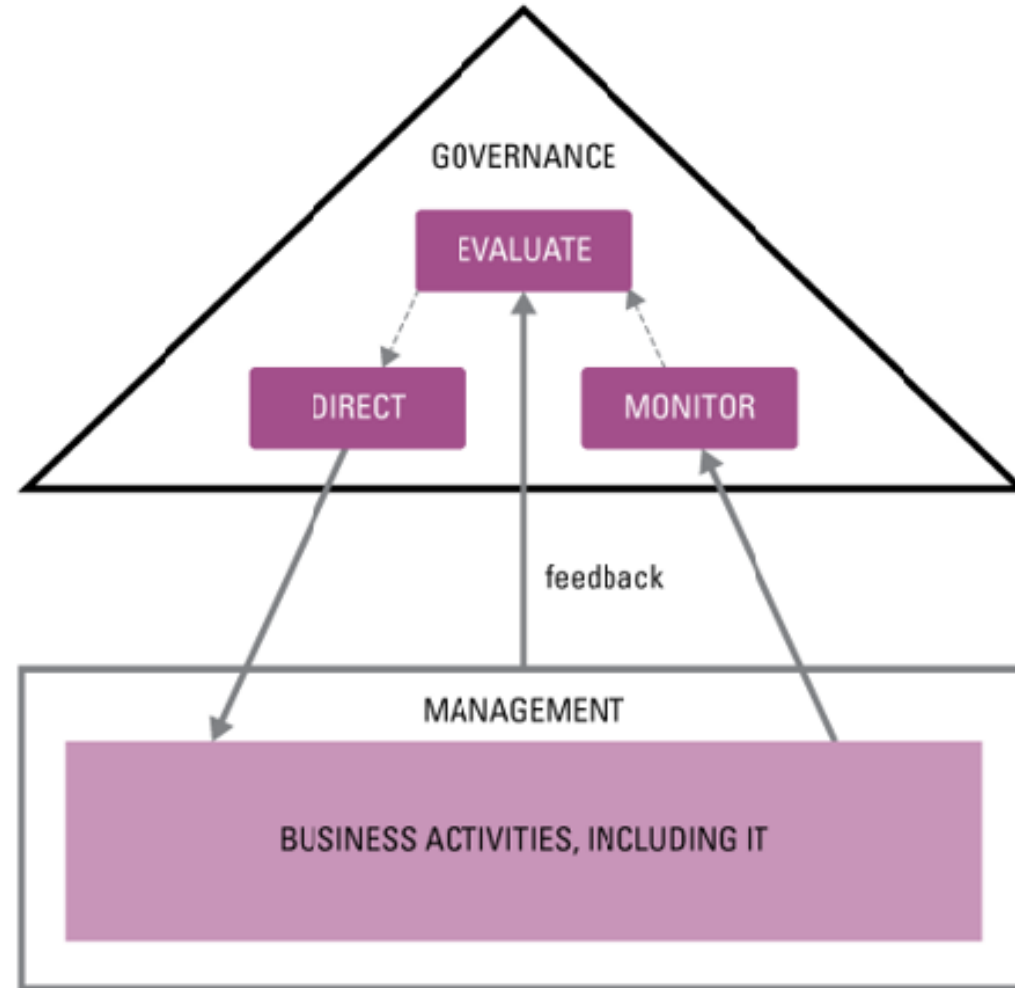
DevOps is an approach to organizing teams that deliver software to live environments, in a close relationship with representatives from the business, development and operations. It applies Agile ways of working with a focus on communication with all involved stakeholders.

ITIL, DevOps and Agile can be great allies. The ITIL guiding principles and the Agile principles can be combined in an effective and modern approach to delivering flexible IT products and services in a close relationship with involved stakeholders.

Visão Geral ITIL 4

- **Governança**

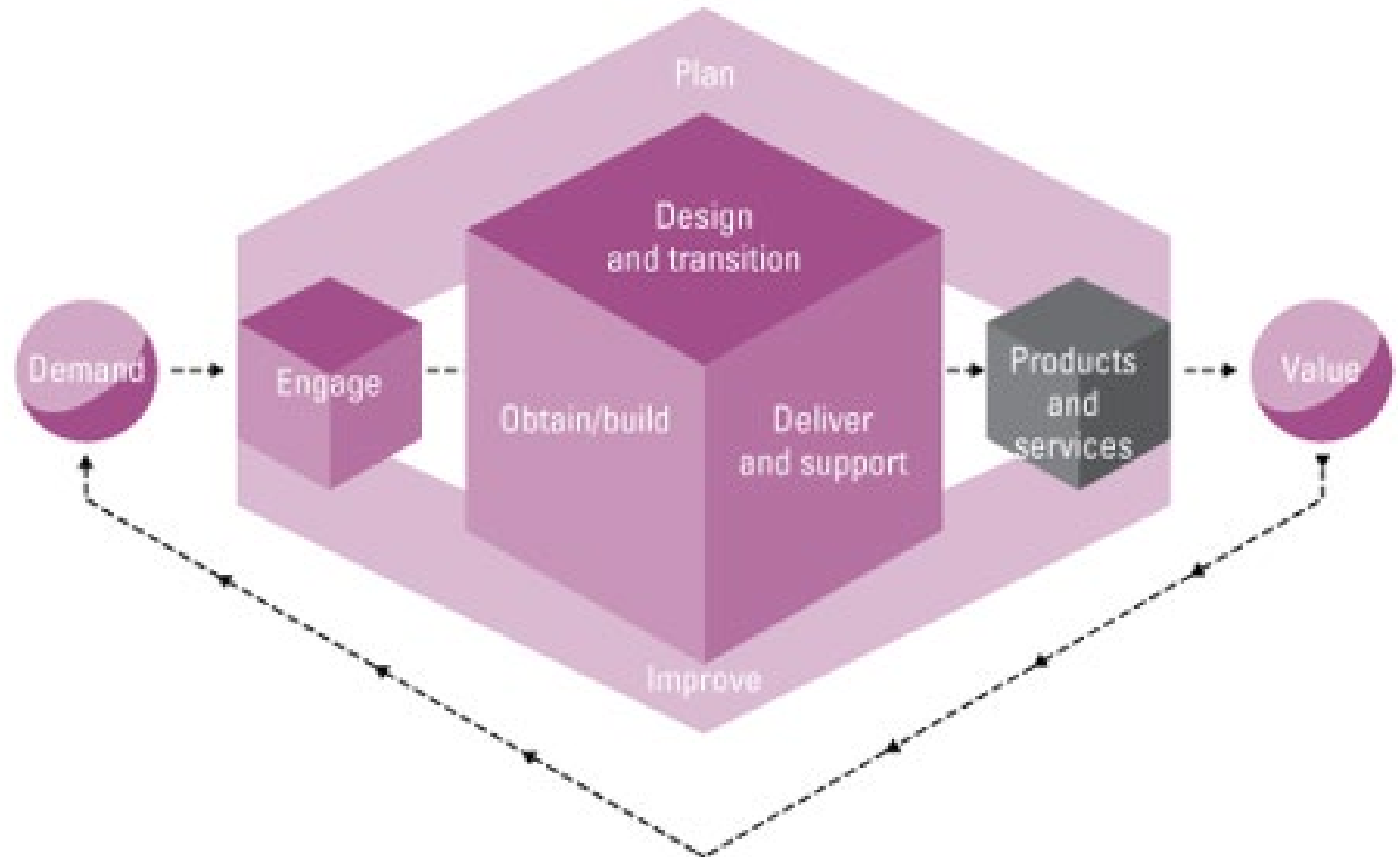
- Governança avalie, dirige e monitora todas as atividades da organização, incluindo aqueles de gestão de serviços
- 6 atividades representando os passos na organização para a criação de valor



ISO 38500

Visão Geral ITIL 4

- **Cadeia de valor de serviços**
 - É a parte central do SVS



Visão Geral ITIL 4

1. **Planejar:** para qualquer nível de serviço na cadeia de valor e para as 4 dimensões e todos os produtos e serviços da organização
2. **Melhorar:** para qualquer nível de serviço na cadeia de valor e para as 4 dimensões e todos os produtos e serviços da organização
3. **Engajar:** com envolvimento de toda parte interessada
4. **Projeto e transição:** dos produtos e serviços, garantindo que estes atendam continuamente as expectativas das partes interessadas
5. **Adquirir/construir:** garantir que os componentes do serviço estejam disponíveis quando e onde eles forem necessários, e atender conforme especificações
6. **Entregar e suportar:** dos serviços, de acordo com as especificações e expectativas das partes interessadas

Visão Geral ITIL 4

- **Melhoria contínua**

- A atividade de melhoria da cadeia de valor também se aplica a todos os níveis da cadeia de valor de serviço da organização, garantindo a melhoria contínua de produtos e serviços da organização

Visão Geral ITIL 4



Modelo
de
melhoria
contínua

Visão Geral ITIL 4

Práticas

Visão Geral ITIL 4

Práticas de gestão geral - 14

1. Gestão de arquitetura
2. Melhoria contínua
3. Gestão de segurança da informação
4. Gestão de conhecimento
5. Medição e relatório
6. Gestão de mudança organizacional
7. Gestão de portfólio

8. Gestão de projeto
9. Gestão de risco
10. Gestão de relacionamento
11. Gestão financeiro de serviço
12. Gestão estratégico
13. Gestão de fornecedores
14. Gestão de talentos e força de trabalho

Visão Geral ITIL 4

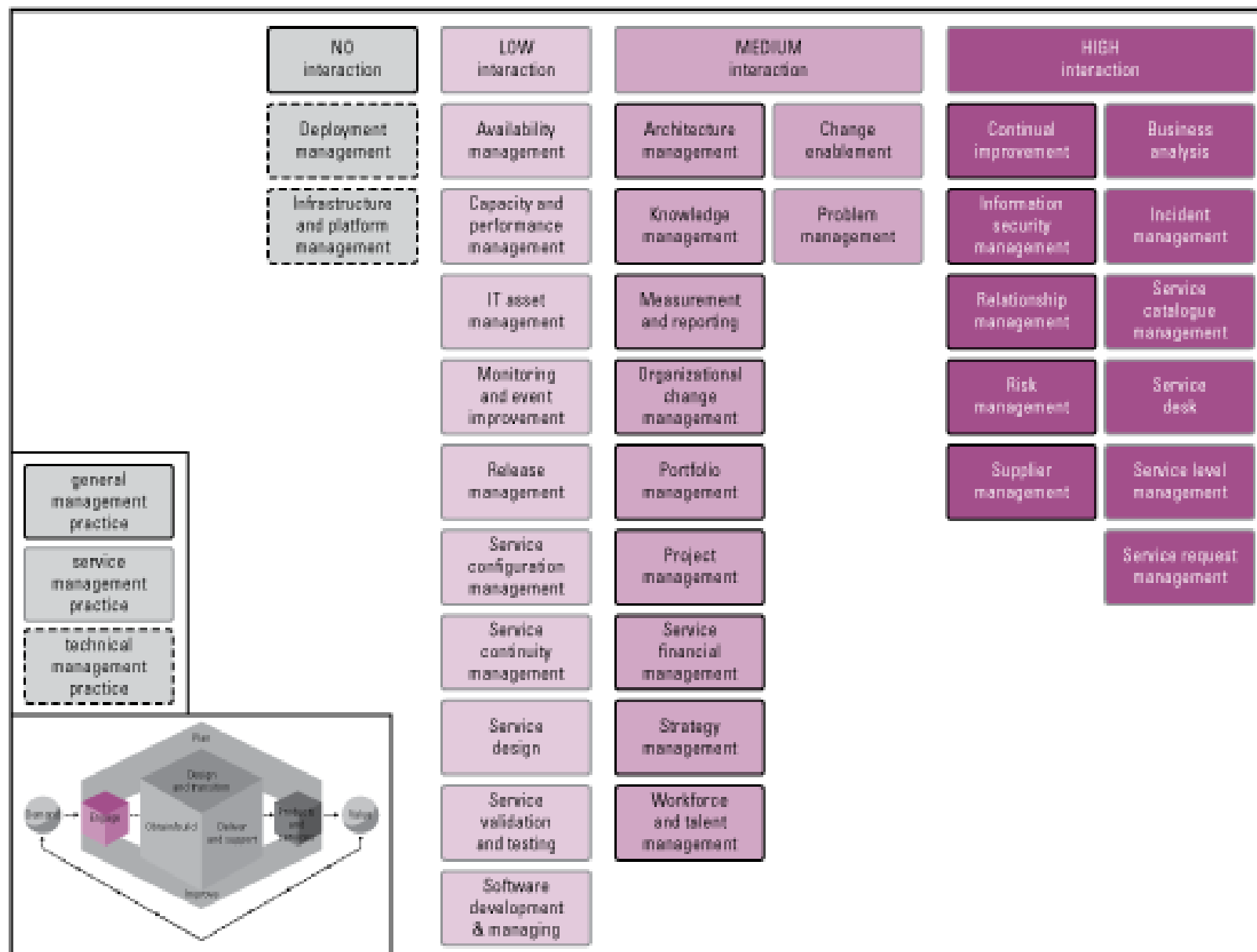
Práticas de gestão de serviços - 17

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Gestão da disponibilidade2. Análise de negócios3. Gestão de capacidade e desempenho4. Habilitação de mudança5. Gestão de incidentes6. Gestão de ativos de TI7. Gestão de eventos de monitoração8. Gestão de problemas9. Gestão de liberação | <ol style="list-style-type: none">10. Gestão de catálogo de serviço11. Gestão de configuração de serviço12. Gestão da continuidade de serviço13. Desenho de serviço14. Service desk15. Gestão de nível de serviços16. Gestão de requisição de serviço17. Teste e validação de serviço |
|--|--|

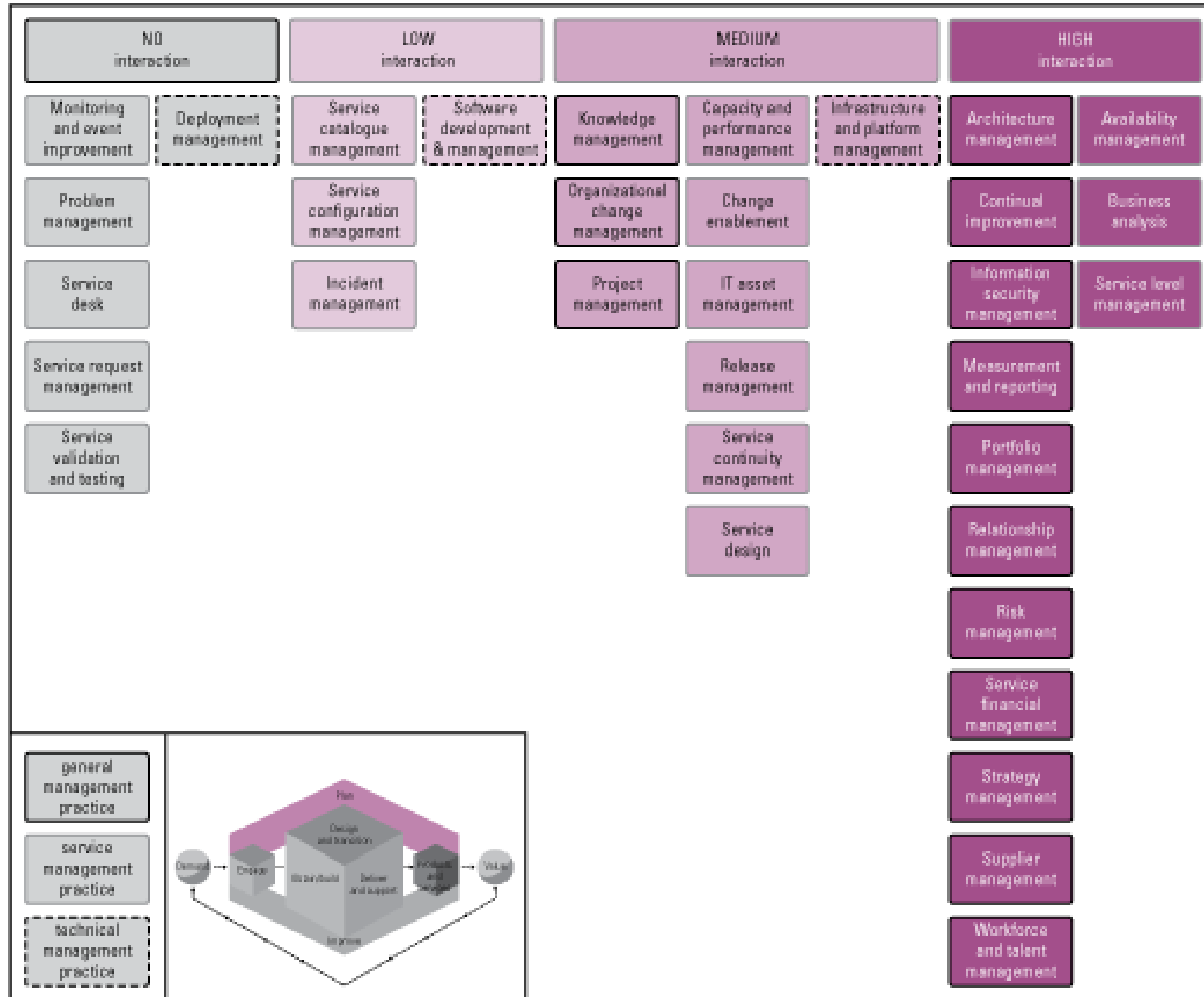
Visão Geral ITIL 4

Práticas de gestão técnica - 3

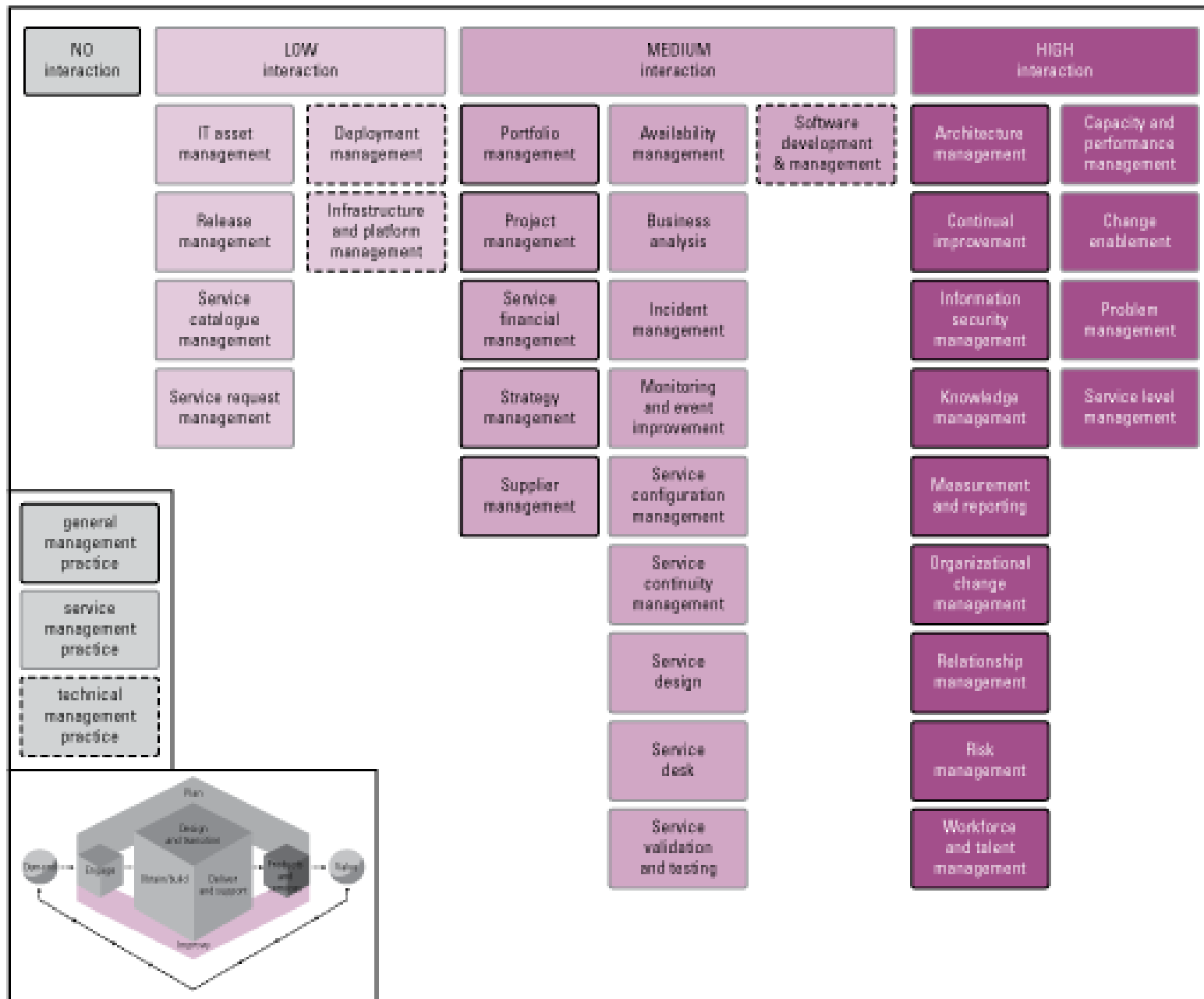
- Gestão de implantação/implementação
- Gestão de infraestrutura e plataforma
- Gestão e desenvolvimento de software



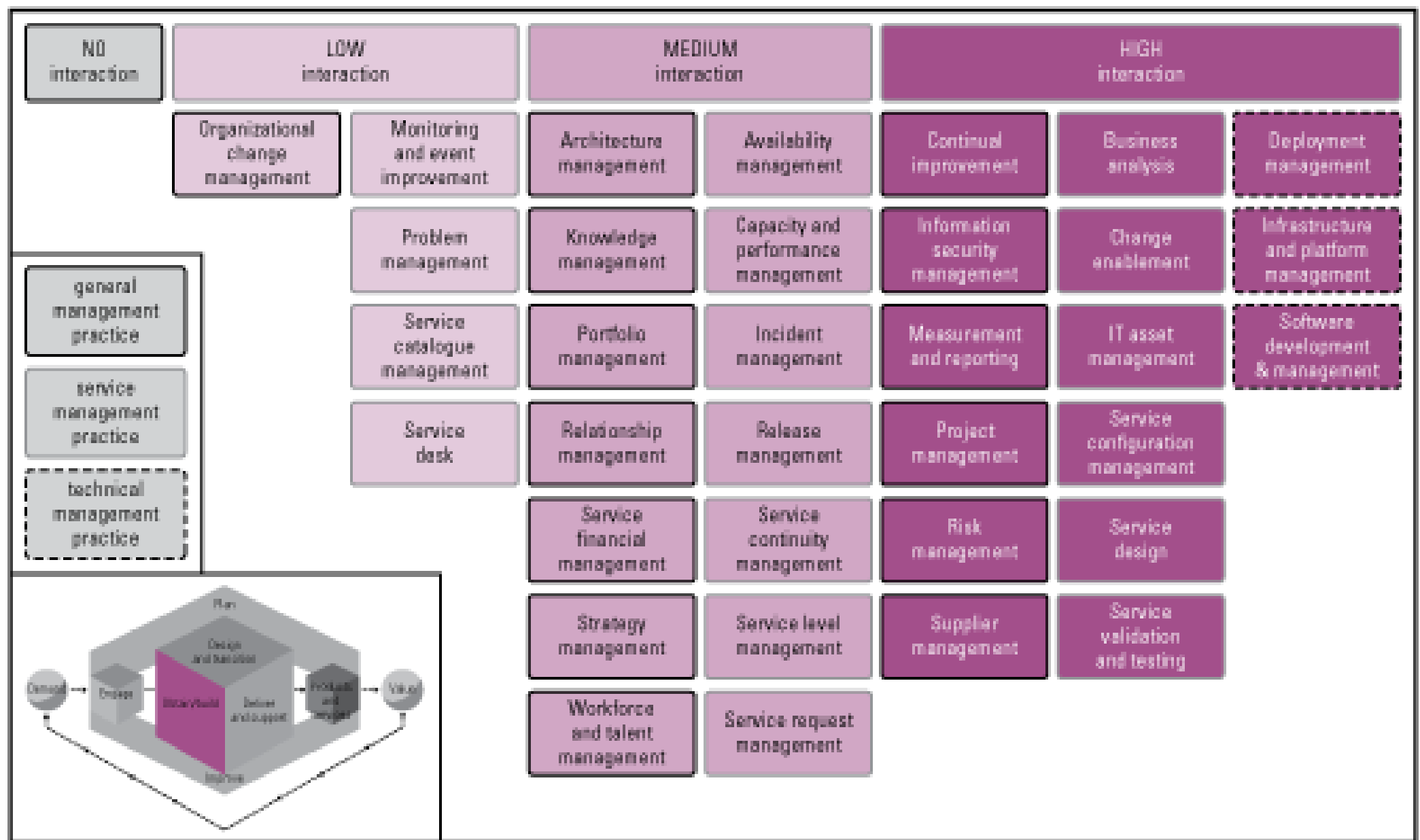
The practice heatmap of Engage



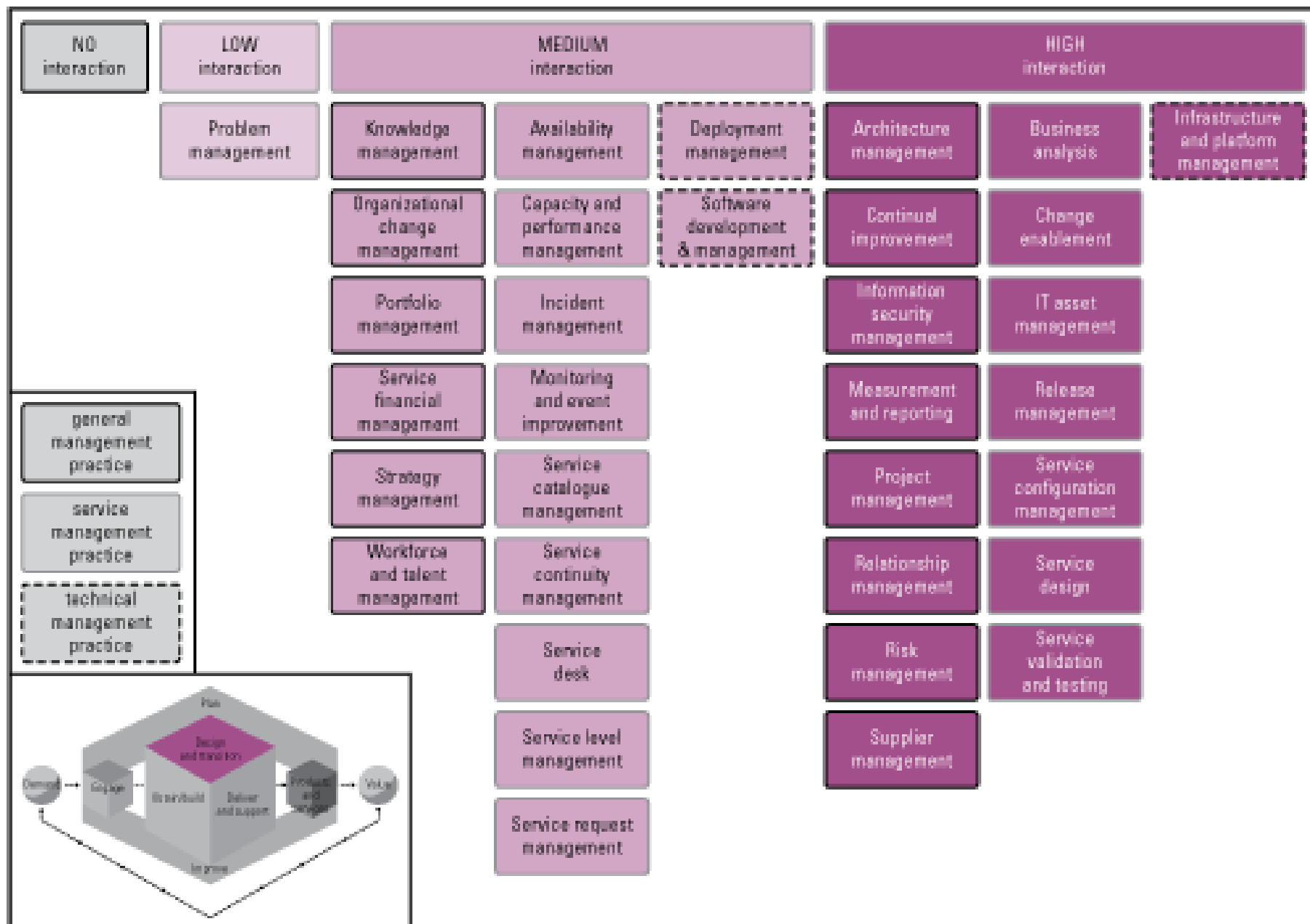
The practice heatmap of Plan



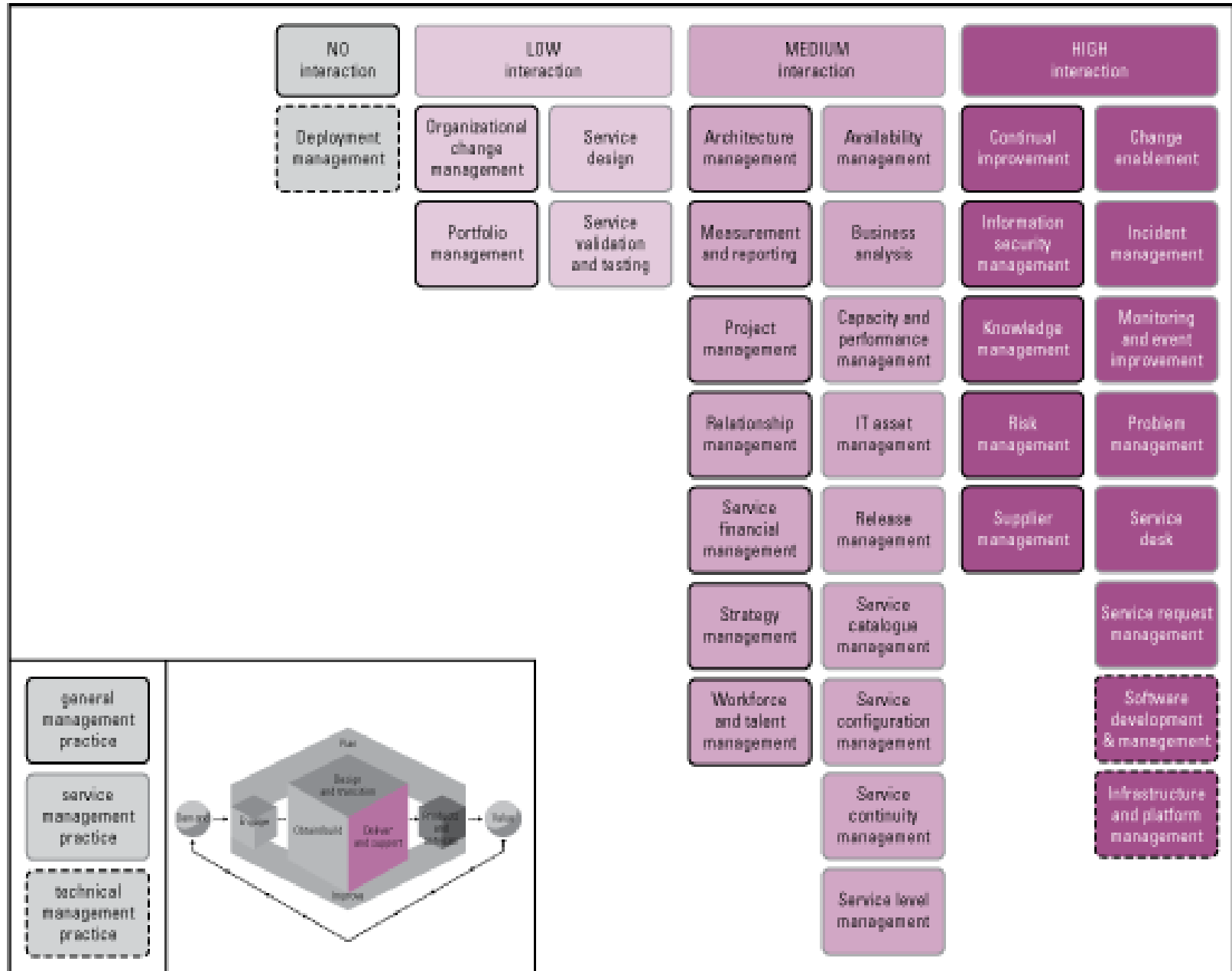
The practice heatmap of Improve



The practice heatmap of Obtain/build



The practice heatmap of Design and transition



The practice heatmap of Deliver and support