

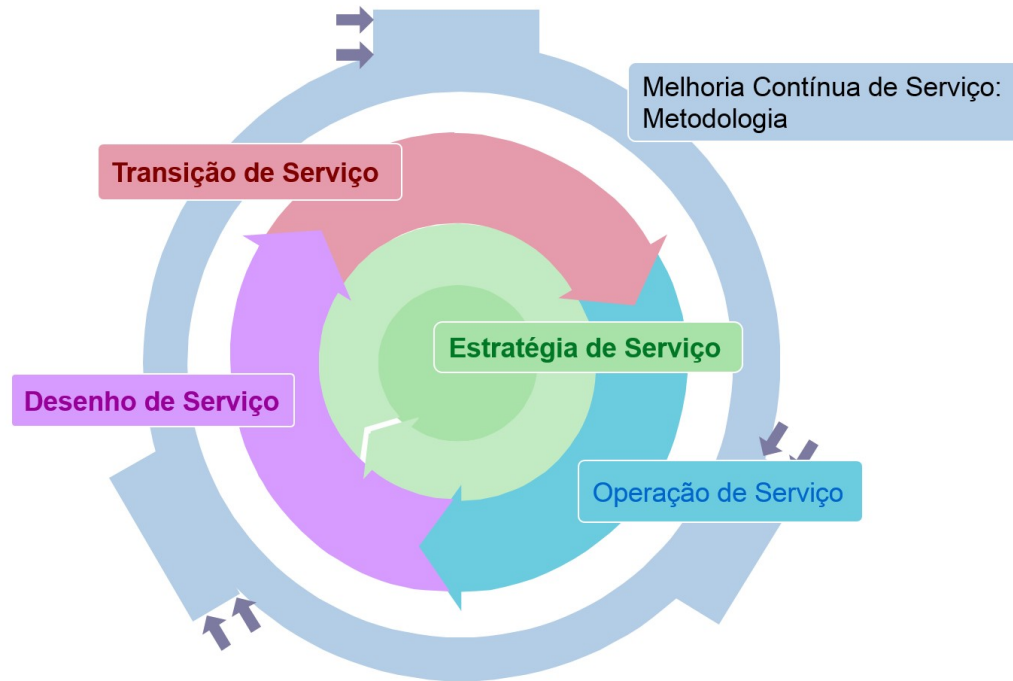
# O CICLO DE VIDA DO ITIL

Profº MSc. Henderson Matsuura Sanches

# Introdução

- Todo serviço de TI é pensado, projetado, implementado, entregue, suportado, melhorado, e um dia será finalmente aposentado.
- Para cada etapa há uma publicação da ITIL (um livro) recheado de processos, técnicas, papéis, recomendações, e *insights* em geral que servem de referência para o mercado a respeito de como gerenciar a tecnologia da informação.

# Ciclo de Vida do ITIL



# Estratégia de Serviços de TI

- Esta é a fase do ciclo de vida - documentada em um livro da ITIL (*Service Strategy*) - que contempla as boas práticas de mercado referentes a concepção do serviço novo ou alterado. Neste livro, encontramos referência de como criar valor (que desdobra-se em utilidade e garantia) através de nossos ativos de serviços (isso é, recursos e habilidades).

# Processos da Estratégia de Serviços

- Gerenciamento Estratégico para serviços de TI;
- Gerenciamento de Portfólio de serviço;
- Gerenciamento Financeiro para serviços de TI;
- Gerenciamento de Demanda;
- Gerenciamento de Relacionamento de Negócio.

# Desenho de Serviços de TI

- Esta é a fase em que o serviço de TI é desenhado para que cumpra seu objetivo durante todo o ciclo de vida.
- Para que os Serviços de TI gerem valor, é preciso que eles sejam projetados com os objetivos do negócio em mente. *Service Design* é a etapa do ciclo de vida que liga a estratégia de serviços a entrega dos objetivos do negócio.
- O desenho de serviço inclui não apenas o desenho do serviço em si, mas as práticas que o regem, procedimentos, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados.

# Processos do Desenho de Serviços:

- Coordenação de Desenho;
- Gerenciamento de Catálogo de serviço;
- Gerenciamento de Nível de serviço;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Continuidade de serviço de TI;
- Gerenciamento de Segurança de Informação;
- Gerenciamento de Fornecedor.

# Transição de Serviços de TI

- Esta é a fase que cuida das mudanças nos serviços e das novas implementações. O valor do serviço de TI é concebido na etapa Estratégia, projeto no Desenho e será finalmente percebido, avaliado pelo usuário e cliente na Operação de serviços, quando os efeitos no negócio finalmente acontecerão "pra valer".
- A transição de serviço garante que serviços novos ou modificados atendam às expectativas do negócio, isso é: conforme foi acordado e documentado nas etapas anteriores.



# Processos da Transição de Serviços:

- Planejamento e suporte da transição;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Configuração e de Ativo de serviço;
- Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Validação e Teste de serviço;
- Avaliação da Mudança ;
- Gerenciamento de Conhecimento.

# Operação de Serviços de TI

- A operação de serviço coordena e desempenha as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários de negócio e clientes.
- Esta etapa coordena e executa os processos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários e clientes.

# Processos da Operação de Serviços:

- Gerenciamento de Evento;
- Gerenciamento de Incidente;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento de Acesso.

# Funções da Operação de Serviços:

- Central de Serviço;
- Gerenciamento Técnico;
- Gerenciamento de Operações de TI;
- Gerenciamento de Aplicativo.

# Melhoria Contínua do Serviço de TI

- É uma etapa que documenta as melhores práticas requeridas para melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e serviços, bem como sua relação custo-benefício.
- O livro *Continual Service Improvement* oferece um método de implementação de um programa de melhoria contínua, para que processos e serviços possam ser definidos, implementados e melhorados continuamente.
- **Na prática, é uma ferramenta para nos ajudar a conceber, planejar, implementar, entregar e melhorar continuamente os serviços, processos e todas etapas do ciclo de vida.**