

ITIL v.3

Foundation

Professora Marcia Santos

Apresentação

Marcia Alves dos Santos

- Administradora de Empresas pela ULBRA-RS
- MBA em Engenharia de Software Orientada a Serviços-SOA pela FIAP-SP
- Pós graduada em Gestão Estratégica em TI pela IBTA-SP
- Mestranda em Educação pela ULBRA-RS
- + 25 anos de experiência na área de TI
- Atualmente:
 - Orientadora na educação profissional do SENAC
 - Instrutora cursos Gestão escola Alfamidia

Apresentações

Um pouco sobre a turma

- Nome
- Idade
- Profissão
- Cidade
- Expectativas com o curso

Programa do Curso

Certificação ITIL

Introdução ao ITIL

Definição

Histórico

Conceitos Importantes

Estrutura da ITIL

Estratégia do Serviço

Objetivos / Escopo / Conceitos importantes

Processos

Desenho do Serviço

Objetivos / Escopo / Conceitos importantes

Processos

Transição do Serviço

Objetivos / Escopo / Conceitos importantes

Processos

Operação do Serviço

Objetivos / Escopo / Conceitos importantes

Processos

Funções

Melhoria Contínua do Serviço

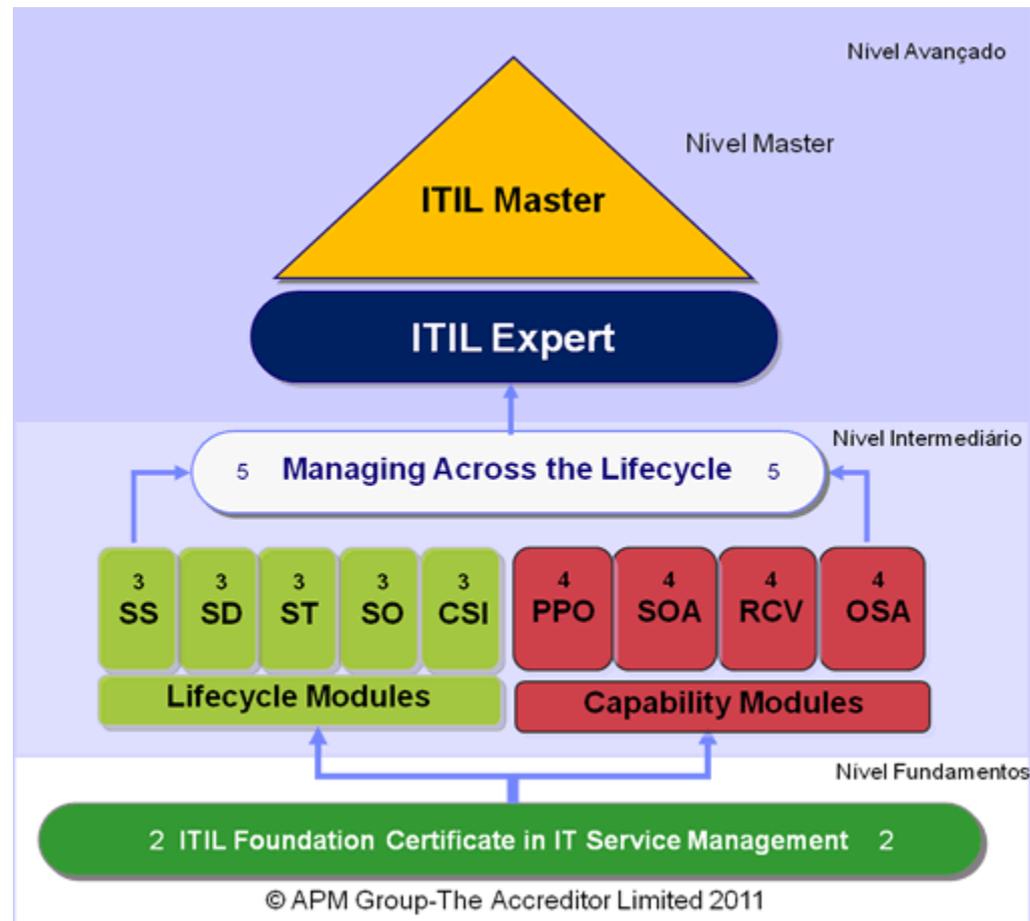
Objetivos / Escopo / Conceitos importantes

Processos

ITIL – Certificação

- Os níveis de certificações na ITIL são administrados pela Axelos. Alguns centros de Exames tem direito de distribuir estas certificações, pois são conveniadas ao Axelos.
- No Brasil, as principais são Exin e Peoplecert.
- Tutorial sobre o exame
<https://www.exin.com/BR/pt/exames/exin-anywhere-exams-online>

ITIL – Certificação



ITIL – Certificação

- **Certificação ITIL Foundation (Nível Fundamentos)**

Esta é uma prova que certifica o profissional para conhecimentos básico dos conceitos de Gestão de Serviços de TI segundo a biblioteca ITIL. A prova é teórica e contém questões com múltipla escolha.

- **Certificação ITIL Intermediate (nível intermediário)**

Este é um conjunto de 10 certificações de nível intermediário, para profissionais que desejam progredir em sua carreira dentro das práticas de gestão de serviços de TI

ITIL – Certificação

- **Certificação ITIL Expert (nível Expert)**

O profissional torna-se um ITIL Expert ao acumular 21 créditos nas certificações intermediárias.

- **Certificação ITIL Master**

Para obter aprovação - neste que é o maior nível das certificações da ITIL -, o candidato deve realizar apresentação de casos reais para uma banca que avaliará o seu conhecimento prático aprovando ou não o candidato ao nível ITIL Master.

ITIL – Certificação

Certificação ITIL Foundation

- ✓ Não é necessário fazer curso nem comprovar experiência.
- ✓ Prova online - pode ser feita em qualquer cidade que tenha um centro de testes VUE ou PROMETRIC.
- ✓ É a certificação mais acessível. Certificações Practitioner ou Manager são bem mais caras
- ✓ Custo exame Itil Foundation U\$165
- ✓ Prova composta por 40 questões de multipla escolha, das quais o candidato precisa acertar 26 para ser considerado aprovado (65%)
- ✓ Uma hora para a realizacao da prova

ITIL – Porque fazer a certificação

- É pré-requisito para grande parte das vagas em TI;
- É adequada para diferentes cargos e perfis de profissionais de TI;
- Tem um excelente custo x benefício;
- Pode ser conquistada em um curto período de tempo;
- É a base para outras certificações como ISO20000 e COBIT;
- A certificação foundation é pré-requisito para níveis mais avançados - ITIL Expert

ITIL - O que é?

Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação

- É uma biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI.
- Foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA) - agência do Governo Britânico

ITIL - O que é?

Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação

- Tornou-se padrão a partir da década de 90 e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo.
- Atualmente a ITIL[®] é mantida pelo OGC (Office Government Commerce), do Reino Unido, e seus usuários são representados pelo ITSM Fórum

A **CCTA** (Central Computer and Telecoms Agency) inicia um projeto para a criação de um framework para melhor uso da TI

O ITMF transforma-se em **ITSMF** (IT Service Management Forum)

Lançada a **ITIL V3** com 5 livros principais

Oficialmente a biblioteca ganha o nome de **ITIL**

Projeto **ITIL V3 Refresh**



1983

1986

1989

1991

1997

2000

2004

2005

2007

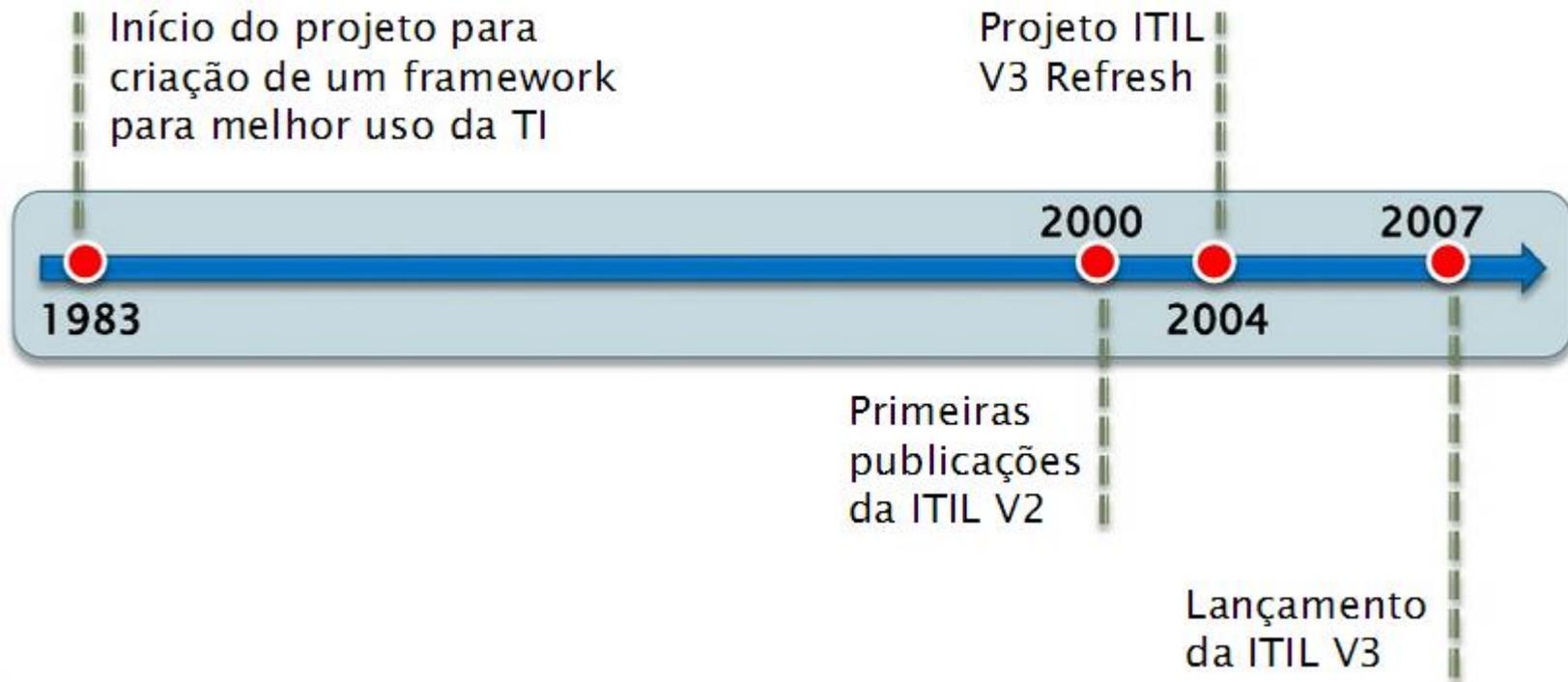
Surge o **GITIMM** (Government IT Infrastructure Management Method) com foco no suporte e entrega de serviços

Criado o ITMF
IT Infrastructure Management Forum

Publicado o primeiro livro da **ITIL V2: Service Support**

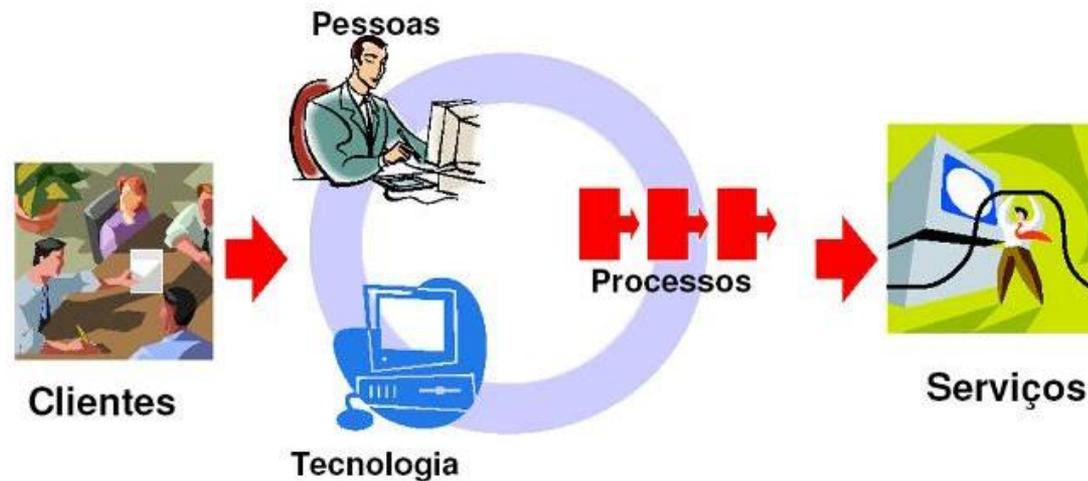
Publicada a norma **ISO/IEC 20000**

Evolução ITIL

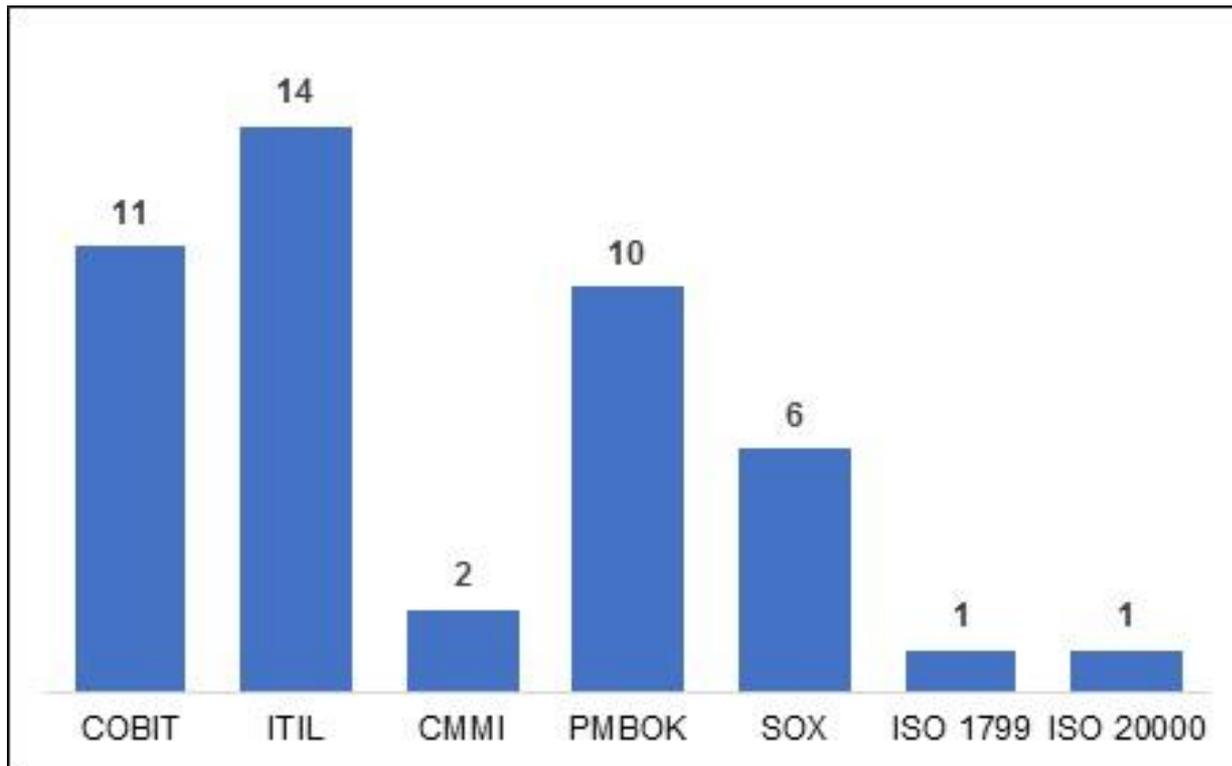


Objetivos

- ✓ Garantir que os serviços de TI estejam alinhados com as necessidades atuais e futuras do negócio de seus clientes;
- ✓ Melhorar a qualidade de serviços de TI entregues;
- ✓ Reduzir a longo prazo o custo de fornecimento de serviços;



ITIL - Alcance



Conforme *ITIL Official Site* (2013, tradução nossa), o ITIL é o modelo mais amplamente adotado para o gerenciamento de serviços em todo o mundo, pois oferece um quadro prático para identificar, planejar, entregar e suportar os serviços de TI para o negócio.

Conceitos importantes

Boa Prática:

Algo que gera valor, aumenta eficiência, eficácia, traz melhorias para a organização.

Serviço:

É um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos

Conceitos importantes

Gerenciamento de Serviços:

- É um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para fornecer valor ao cliente em forma de serviço.
- Envolve, antes de mais nada, entender as necessidades e expectativas do cliente, e buscar o meio mais apropriado de atendê-las.

Conceitos importantes

Gerenciamento de Serviços:

- A ITIL lista uma série de práticas globalmente aceitas que podem ou não ser implementadas como um todo ou apenas em parte.
- Estas práticas têm seu foco na gestão estruturada de serviços de TI através de um conjunto de funções e processos necessários para gerenciar os serviços durante todo o seu ciclo de vida

Conceitos importantes

Função:

É um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades

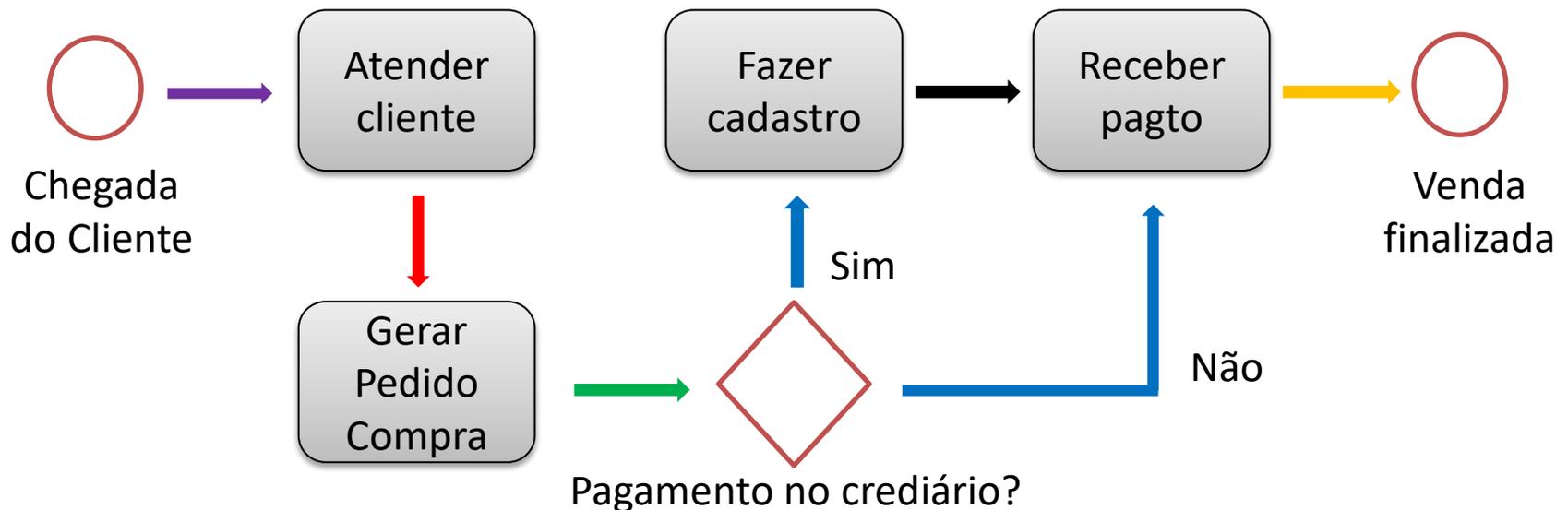
Processo:

É um conjunto de atividades coordenadas combinando e implantando recursos e habilidades com o objetivo de produzir uma saída, a qual, direta ou indiretamente, cria valor para um cliente ou parte interessada.

Conceitos importantes

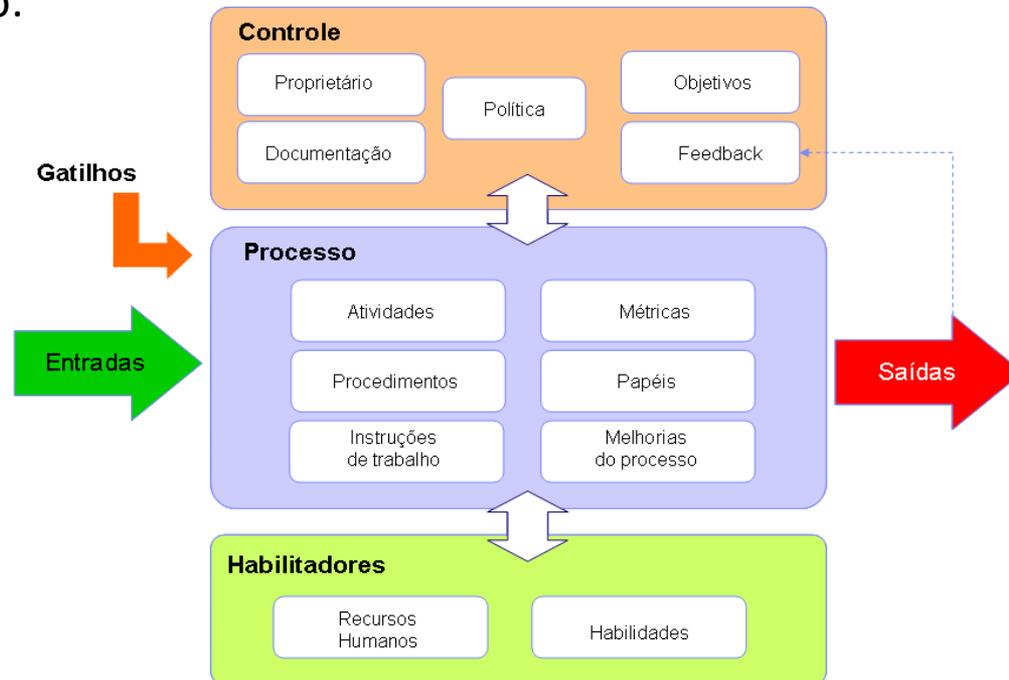
Características de um Processo:

- Resultados específicos
- Orientado ao cliente
- Mensurável
- Responde a eventos específicos



Conceitos importantes

Elementos de um processo:



Conceitos importantes

Papéis:

- É um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa ou a um grupo em determinados processos.
- Tem dois tipos principais no Gerenciamento de Serviço:
 - Proprietário de Serviço: responsável pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço
 - Proprietário de Processo: assegura que o processo seja executado conforme acordado e documentado
- Tanto o proprietário de serviço como o proprietário de processos são envolvidos na Melhoria de Serviço Continuada (MSC).

Conceitos importantes

Papéis x Matriz RACI:

- Serve para distribuir as responsabilidades e papéis envolvidos em um processo
- As atribuições são divididas em:
 - ✓ Responsible: executa a tarefa
 - ✓ Accountable: dono da tarefa - só pode ter 1 por processo
 - ✓ Consulted: deve ser consultado nas decisões
 - ✓ Informed: deve apenas ser comunicado

R	Responsible – Person working on activity
A	Accountable – Person with decision authority
C	Consult – Key stakeholder who should be included in decision or work activity
I	Inform – Needs to know of decision or action

ITIL – Qual é a importância?

- ✓ Modelo de referência mundial para processos de TI não proprietários,
- ✓ Se adequa a todas as áreas de atividade independente de tecnologia e fornecedor,
- ✓ É baseada nas melhores práticas,
- ✓ Possui Checklist testado e aprovado.

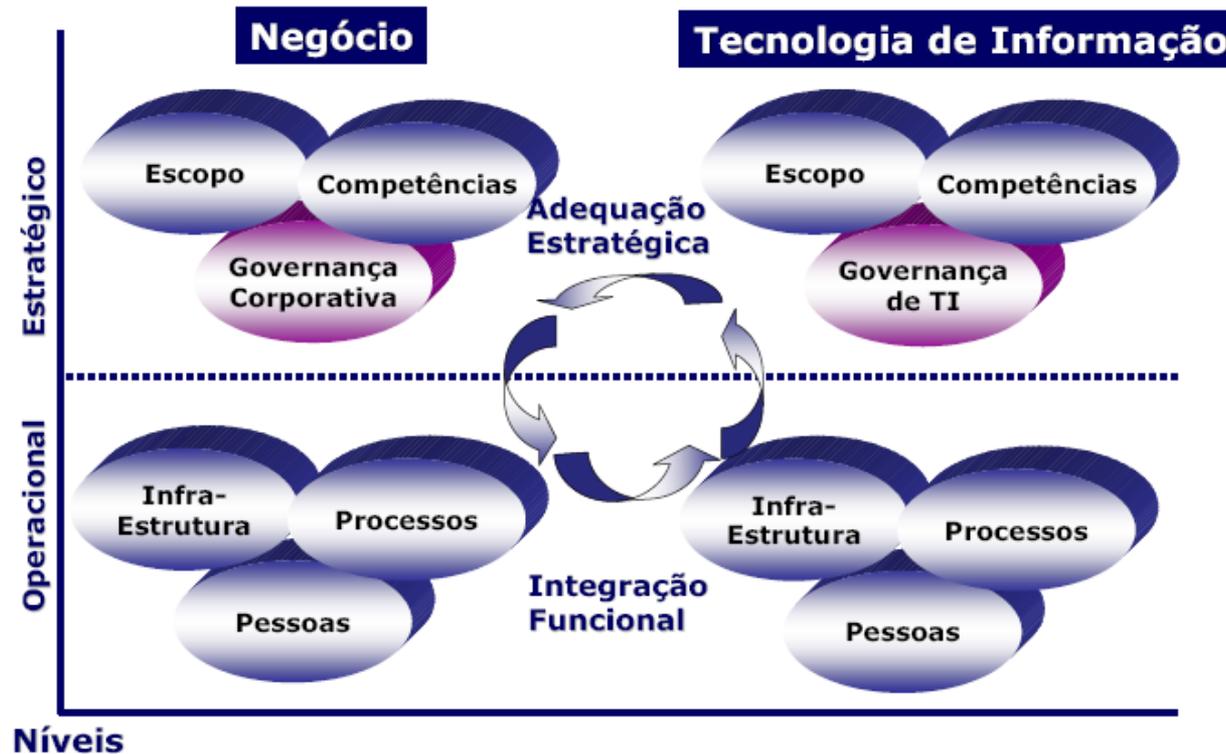
ITIL x Governança de TI



Para pensarmos em **Governança de TI**, devemos levar em consideração que a área de negócio de uma empresa, tem o respaldo de processos e aplicações de TI para o fornecimento de informações e que essas informações devem ser – sempre – confiáveis.

ITIL x Governança de TI

Modelo de Alinhamento Estratégico



ITIL x Governança de TI



Alinhamento entre GC e GTI

Modelos e padrões existentes no mercado para a práticas de governança de TI

ITIL – Desafios de TI

- Incrementar a efetividade dos serviços
- Remover gargalos
- Assegurar a aderência à evolução dos negócios
- Racionalizar a complexidade
- Estender o ciclo de vida da tecnologia

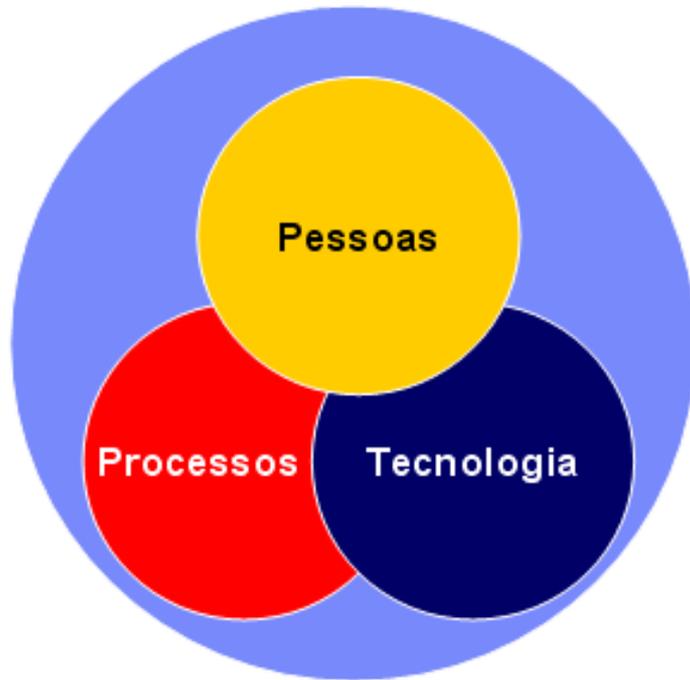
ITIL – Resultados

- Redução dos custos operacionais de TI
- Reconhecimento da capacidade de gerenciamento pelos acionistas, colaboradores e clientes
- Orientação a processos com significativa diminuição nos tempos de execução e distribuição de serviços
- Diminuição gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de tecnologia da informação, provocados por falhas no planejamento das mudanças e implantações em TI

ITIL – Resultados

- Elevação dos níveis de satisfação dos usuários internos, bem como de clientes com relação à disponibilidade e qualidade dos serviços de TI
- Redução gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de tecnologia da informação, causados por falhas no planejamento das mudanças e implantações em TI
- Elevação dos níveis de satisfação dos usuários internos e clientes com relação à disponibilidade e qualidade dos serviços de TI

ITIL – Gerenciamento de Serviços



Agrupando as atividades em processos se torna mais fácil o seu controle, possibilitando a criação de métricas para acompanhamento de performance. Os processos devem ser bem definidos para buscar a eficiência e eficácia.

Tecnologia se faz necessário para prover serviços com maior automação das atividades.

As pessoas tem tanta importância quanto os outros elementos, pois dependemos delas para a execução das atividades.

ITIL – Conteúdo

Conteúdo complementar

- [Livro de introdução ao ciclo de vida](#)
- [Guias de bolso](#)
- [Guias complementares com a aplicação da ITIL em cenários específicos.](#)



- [Guias para certificações profissionais em ITIL](#)
- [Guias para implementação](#)
- [Material baseado na web](#)

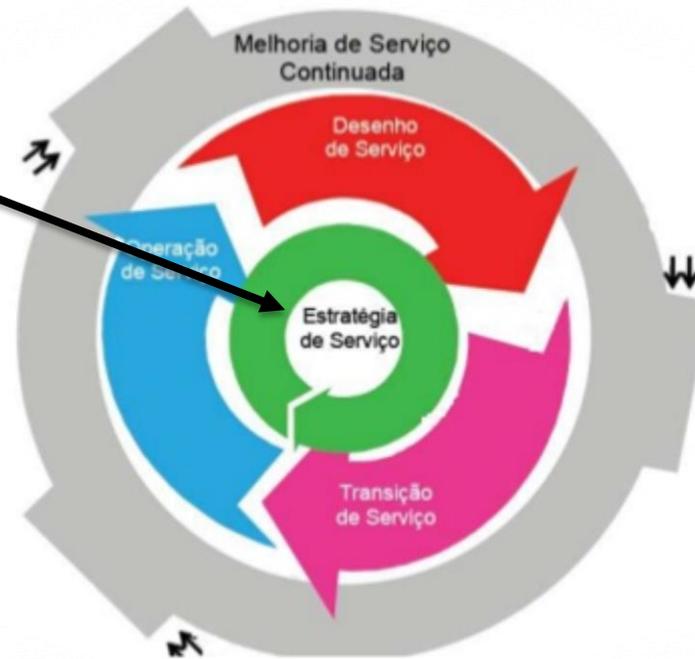
ITIL – Processos e Funções

Estratégia de Serviço	Desenho de Serviço	Transição de Serviço	Operação de Serviço
Gerenciamento Portfólio de Serviço	Gerenciamento de Nível de Serviço	Gerenciamento de Mudança	Gerenciamento de Incidentes
Gerenciamento de relacionamento com o negócio	Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço	Gerenciamento de Problemas
Gerenciamento Financeiro para serviços de TI	Gerenciamento da Disponibilidade	Gerenciamento de Liberação e Implantação	Gerenciamento de Eventos
Gerenciamento da Demanda	Gerenciamento da Capacidade	Gerenciamento do Conhecimento	Cumprimento de Requisições
Gerenciamento de Estratégia para Serviços de TI	Gerenciamento da Segurança da Informação	Planejamento e Suporte da Transição	Gerenciamento de Acessos
	Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI	Validação e Teste do Serviço	
	Gerenciamento de Fornecedor	Avaliação da Mudança	
	Coordenação do desenho		
Melhoria Contínua de Serviço			
Processo de Melhoria dos sete passos			

ITIL – Ciclo de Vida

Estratégia Serviço

- Gerenciamento Portfólio de Serviço
- Gerenciamento de relacionamento com o negócio
- Gerenciamento Financeiro para serviços de TI
- Gerenciamento da Demanda
- Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI



Não são abordados no exame de Certificação

ITIL – Estratégia do Serviço

É o eixo principal no ITIL, responsável pela integração com os demais processos e que servirá de base para a modelagem das boas práticas.

Objetivos:

- Definir a estratégia de TI com base em um plano de gerenciamento de serviços eficaz;
- Se resume em desenvolver estratégias e modelos organizacionais baseados em serviços
- Fornecer os princípios e bases para os outros estágios do ciclo de vida ITIL

ITIL – Estratégia do Serviço

A definição da estratégia do serviço deve englobar:

- ✓ Quais serviços serão oferecidos e para quais clientes;
- ✓ Como criar valor para estes clientes;
- ✓ Como fazer que percebam o valor criado;
- ✓ Como desenvolver planos de negócio de modo a obter capacidades e recursos
- ✓ Como otimizar a alocação de recursos;
- ✓ Como medir o desempenho dos serviços

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Conceitos Genéricos - Tipos de Provedores de Serviços:



ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Conceitos Genéricos - Ativos de Serviços:

O provedor cria valor em forma de bens ou de serviços usando Ativos de Serviço, que podem ser:



ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Conceitos Genéricos - Utilidade e Garantia:

Para criar valor o serviço deve ter utilidade e garantia

- Utilidade: Adequado ao propósito, ou seja, inclui funcionalidades do serviço, bom desempenho e remove restrições
- Garantia: Adequado para o uso (garante disponibilidade, capacidade, segurança, continuidade)

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Conceitos Genéricos - Risco:

Um risco pode ser definido como um resultado incerto que pode ocorrer gerando uma oportunidade de melhoria ou uma ameaça ao serviço.

Os riscos devem ser gerenciados para que seu impacto no serviço possa ser controlado.



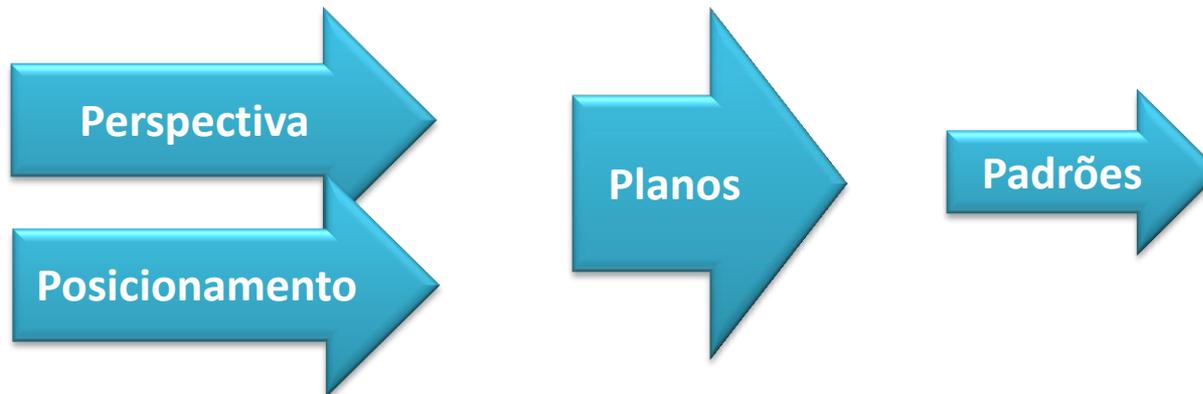
ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Princípios Chaves

- Valor do Serviço: determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio;
- Automação de Serviço: foco em automatizar atividades e procedimentos de rotina para melhorar a qualidade dos serviços, reduzir custos e riscos, aumentar a utilidade e garantia do serviço para a tomada de decisões
- Tecnologia para apoiar a estratégia: Simulações, modelos analíticos, Controles financeiros.

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Os quatro P's da Estratégia de Serviços:



Perspectiva: é a visão geral da organização, onde são definidos os seus valores e convicções. Está ligado a missão, a visão e valores da organização. Com base nessa perspectiva, o provedor de serviços irá definir os objetivos e qual a direção que deverá ser tomada.

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Os quatro P's da Estratégia de Serviços:

Posição: estabelece qual imagem a organização deseja ter perante seus clientes. A posição se baseia em quatro itens fundamentais:

- Posicionamento baseado em variedade;
- Posicionamento baseado em necessidade;
- Posicionamento baseado em acesso;
- Posicionamento baseado em demanda.

Com base no posicionamento adotado pela empresa será elaborado o Catálogo de Serviços, ou seja, a lista dos serviços que serão oferecidos para os clientes.

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Os quatro P's da Estratégia de Serviços:

Plano: nada mais é do que um plano de ação, onde a organização descreve procedimentos e se articula para se tornar competitiva, executando as estratégias que foram determinadas;

Os planos devem ser acompanhados e revisados periodicamente a fim de ser verificado aqueles que devem ser alterados/ajustados, seguidos e abandonados

ITIL – Estratégia do Serviço

❖ Os quatro P's da Estratégia de Serviços:

Padrão: são os procedimentos adotados pela organização através da análise dos resultados dos planos colocados em ação. Os padrões são essenciais para nortear todas atividades que serão executadas pela organização. São a forma como a empresa se ajusta para alcançar seus objetivos estratégicos.

Os padrões podem ser internos ou externos dependendo do seu alcance. Os padrões podem ser ajustados ou simplesmente aposentados conforme a necessidade da empresa

ITIL – Estratégia do Serviço - Atividades



ITIL – Estratégia do Serviço

Processos da Estratégia de Serviços

Gerenciamento
de Portfólio

Gerenciamento
do
Relacionament
o com o
Negócio

Gerenciamento
Financeiro

Gerenciamento
de Demanda

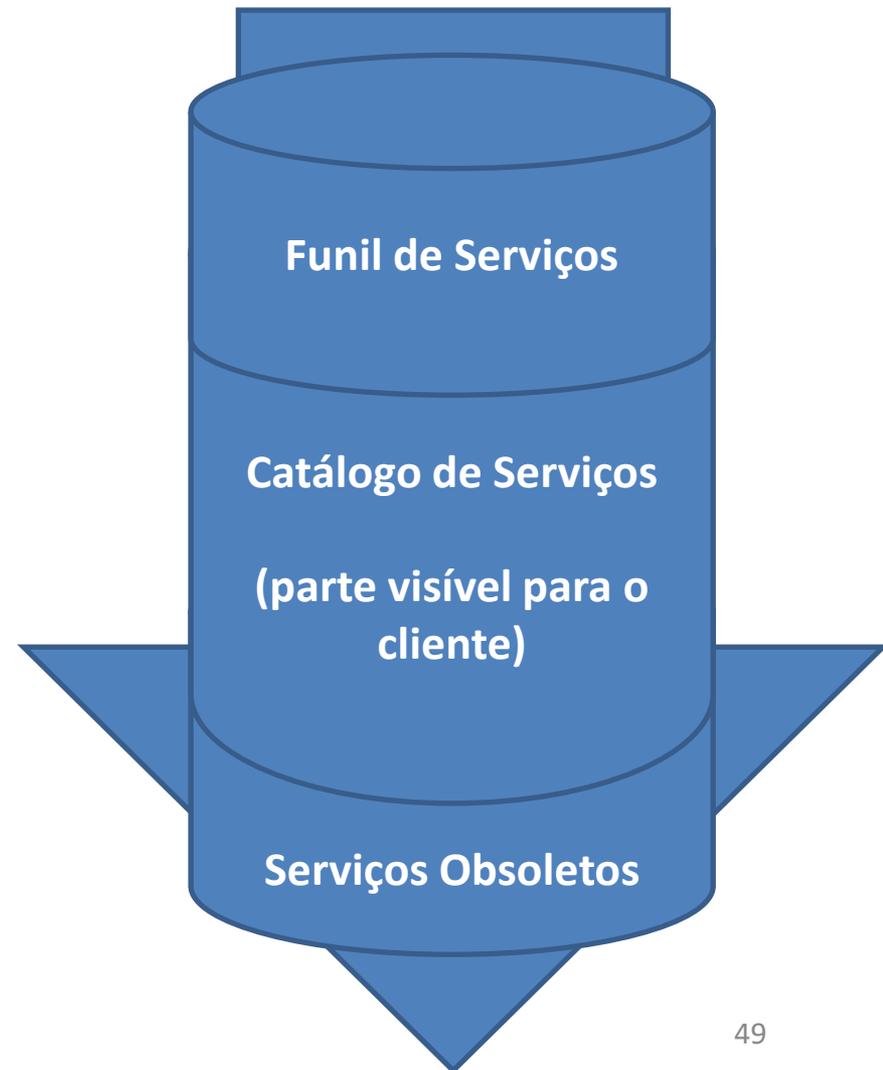
Gerenciamento
Estratégico
para Serviços
de TI

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

O Portfólio de Serviços abrange todos os serviços existentes na organização. É composto por:

- ✓ Funil de Serviços: serviços que estão na fila para serem desenvolvidos
- ✓ Catálogo de Serviços: serviços que estão em operação
- ✓ Serviços Obsoletos: serviços que foram aposentados



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

As fases do ciclo de vida de um serviço do Portfólio de Serviços abrange:

- Requisitado
- Definido
- Analisado
- Aprovado
- Formalizado
- Desenhado
- Desenvolvido
- Testado
- Liberado
- **Em operação**
- **Obsoleto**

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

O portfólio de serviços irá utilizar algumas ferramentas estratégicas para analisar a viabilidade de um serviço como ROI, Caso de Negócio, análise SWOT, entre outros.

O Portfólio de serviços se preocupa em responder algumas perguntas como:

- Porque um cliente compraria o serviço?
- Porque compraria de nós?
- Qual preço estaria disposto a pagar?

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

O Gerenciamento de Portfólio de Serviço é um processo dinâmico e continuado que deve seguir as seguintes atividades:

Definir – Com base na Estratégia do Serviço, o gerenciamento de Portfólio de Serviço deve conhecer o que se tem atualmente na empresa, deve montar os Casos de Negócio e validar os dados do portfólio.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços

Analisar – A análise representa o Funil do Portfólio e deve ser feita com o objetivo de maximizar o valor do portfólio. A análise também é responsável por alinhar, priorizar e balancear oferta e demanda.

Aprovar – Esta atividade aprova o portfólio proposto, autorizando serviços e recursos para sua implementação.

Contratar – Esta atividade significa a identificação que um Caso de Negócio saiu do Funil e deve ir para a parte de Desenho do Serviço.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços – **PDCA**:

- Também conhecido como ciclo de Deming
- Divulgado pelo Dr. Edwards Deming que o utilizou com sucesso na década de 50
- É um modelo amplamente utilizado no auxílio da administração de projetos, com foco no gerenciamento da qualidade, podendo ser aplicado em diferentes seguimentos e empresas no mercado. O modelo consiste em uma sequência de etapas, que podem ser utilizadas para organização e controle de processos.
- O ciclo PDCA se divide em quatro etapas distintas e que se completam.

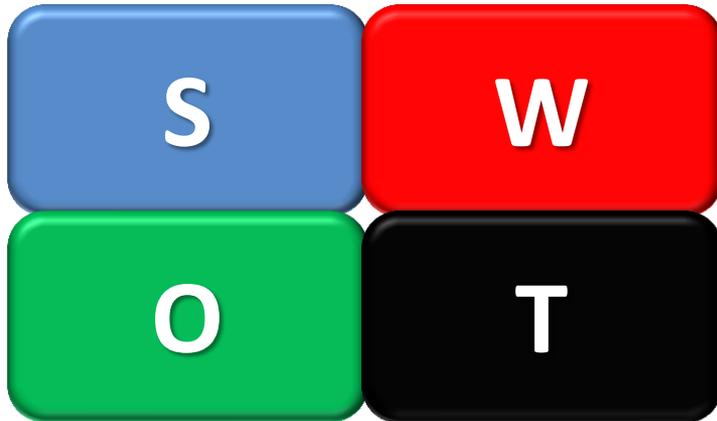
ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços:



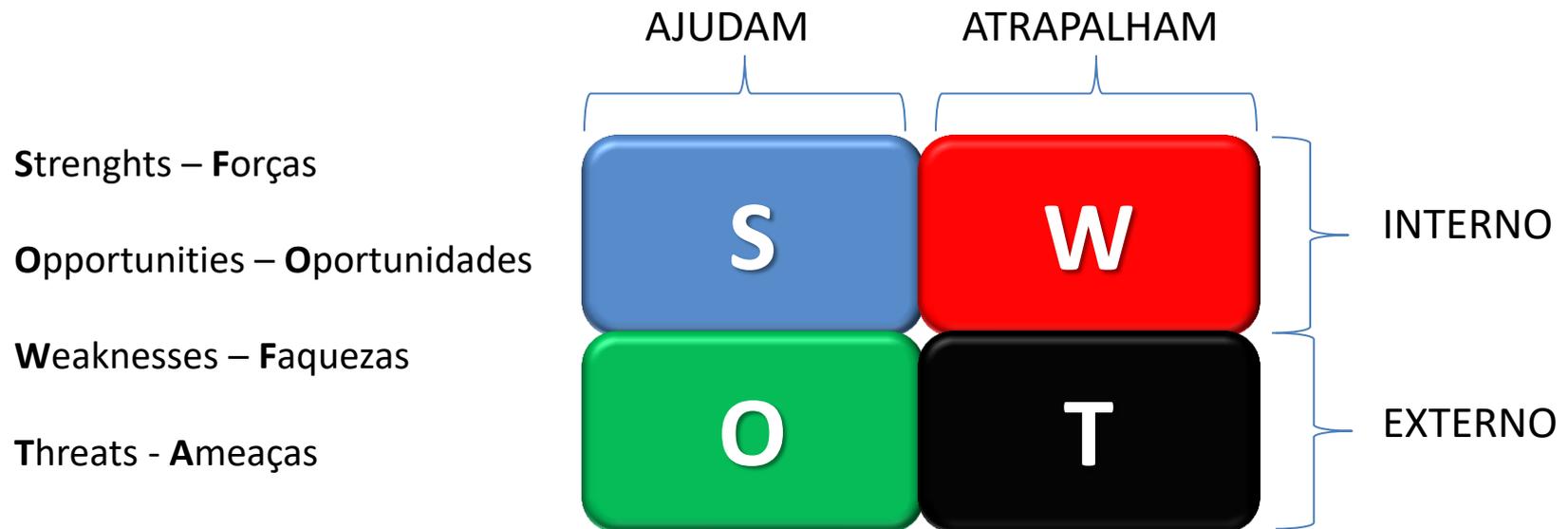
ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços:



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços:



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Strenghts – Forças:

Está relacionado as vantagens que a empresa possui.

- Quais as suas melhores atividades?
- Quais seus melhores recursos?
- Qual sua maior vantagem competitiva?
- Qual o nível de engajamento dos clientes?



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Weaknesses – Fraquezas:

Está relacionado à aquilo que prejudica ou pode prejudicar o negócio.

- A mão-de-obra é capacitada?
- Existem lacunas de treinamento?
- Por que a concorrência foi escolhida?
- Por quê meu engajamento não funciona?



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Opportunities – Oportunidades:

Está relacionado forças externas que influenciam a empresa de forma positiva

- Mudanças na política econômica do governo;
- Alteração em algum tributo;
- Investimentos externos;
- Ampliação do crédito ao consumidor



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Threats – Ameaças:

Está relacionado forças externas que são capazes de prejudicar o negócio

- Novos competidores;
- Perda de trabalhadores fundamentais;
- Mudança de Leis e parâmetros regulamentadores;
- Informatização e automatização de processos.



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Análise SWOT – quando utilizar?

- Na abertura de uma nova empresa;
- Para corrigir deficiências ou implementar melhorias;
- Para expandir os negócios;
- Pode ser aplicada em uma área específica ou na empresa como um todo;
- Pode ser utilizada para auxiliar na criação de um determinado serviço ou produto novo



Modelo SWOT.jpg

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços:



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Business Case: fornece informações necessárias, do ponto de vista de um negócio, para determinar se o projeto ou serviço justifica ou não o investimento.

Em linhas gerais, o Caso de Negócio descreve as razões e as justificativas para a execução de um projeto, implantação de um serviço ou desenvolvimento de um novo produto.

A purple rectangular box with a white border and a white shadow, containing the text "CASO DE NEGÓCIO" in white, bold, uppercase letters.

**CASO DE
NEGÓCIO**

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Ferramentas para auxiliar na definição dos serviços:



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

ROI: O retorno sobre investimento, ou ROI é uma métrica usada para medir os rendimentos obtidos a partir de uma determinada quantia de recursos investidos

O cálculo é feito da seguinte forma:

- $ROI = (\text{Ganho obtido} - \text{Investimento inicial}) / \text{Investimento inicial}$
- Por exemplo, se o ganho obtido foi de 500.000 reais e o investimento inicial foi de 100.000 reais, então:
- $(500.000 - 100.000) / 100.000 = 4$ (retorno 4x ii)



ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços - Atividades:

Definição – fazer um inventário dos serviços e validar os dados do portfólio. Cada serviço do portfólio deve ter um *business case*, que é um documento que demonstra como um serviço irá gerar valor para o negócio.

Análise – nesta fase é realizada uma análise nos objetivos e capacidades da organização de forma a responder a questões, como:

- Quais os objetivos de longo prazo da organização?
- Quais são os serviços necessários para suportar esses objetivos?
- Quais são os recursos e competências?
- Como a TI irá atingir tais objetivos?

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Portfólio de Serviços - Atividades:

Aprovação – aprovação do portfólio proposto, autorizando serviços e recursos para o futuro. Também podemos aqui decidir por eliminar um serviço.

Comunicação – comunicação plena para a organização sobre as decisões tomadas para os investimentos em serviços de TI.

ITIL – Atividade Prática

A partir do Estudo de Caso Fornecido, fazer:

- ✓ Criar a Matriz SWOT para a empresa do Sr. Castro
- ✓ Criar o Portfólio de Serviços de TI que deverão ser fornecidos e mantidos pelo provedor externo
- ✓ Criar o BIA para os serviços definidos
- ✓ Criar o BC para os serviços definidos (pelo menos um)

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

Foi incluído a partir da revisão de 2011 – antes era apenas uma atividade dentro do gerenciamento de nível de serviço

Tem o objetivo principal de manter o relacionamento entre o provedor de serviços e o cliente nos níveis estratégicos e táticos.

A ideia é assegurar que o provedor de serviços entenda continuamente quais as necessidades e requisitos do negócio, de maneira que o provedor de serviços entregue o que o negócio precisa.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

Possui os seguintes objetivos secundários:

- Manter a proximidade com o cliente
- Verificar novas oportunidades
- Resolver situações pro-ativamente
- Alinhar expectativas.
- Gerenciar reclamações
- Escalar e acompanhar a solução de incidentes junto ao service desk que não estejam sendo tratados conforme a expectativa do cliente.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

Provedor Interno:

O relacionamento acontecerá entre a gerência de TI (ou alguém por ele designado) e o responsável (gerente) de cada área de negócio;

Tem o foco de alinhar os objetivos do negócio com as atividades do provedor de serviços

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

Provedor Externo:

O relacionamento será entre um representante do fornecedor de serviços e o contato principal no cliente.

Possui o objetivo principal de maximizar o valor do contrato por meio da satisfação do cliente.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

É realizado através de reuniões periódicas onde o provedor de serviços reporta indicadores, SLAs, incidentes ocorridos, gestão de capacidade, uso dos serviços entre outras informações que apontem situações ocorridas, cumprimento de metas e pontos de atenção futuros que necessitam de uma ação.

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

Benefícios:

A tendência, com esse trabalho, é aumentar a satisfação do cliente com os serviços providos, pois a apresentação de indicadores torna o serviço mais “palpável” e traz uma racionalidade para a construção desta percepção sobre a qualidade entregue.

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro

O Gerenciamento Financeiro tem o propósito fundamental de assegurar os recursos necessários para entrega dos serviços de TI, e fornecer as informações de custo da provisão dos serviços e o preço a ser pago pela utilização.

O Gerenciamento Financeiro é estratégico para tomada de decisão sobre os investimentos em TI.

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro - Subprocessos

- Orçamento: Prediz e controla os gastos de TI através de um planejamento periódico;
- Contabilidade: identifica os custos atuais da entrega de serviços comparando com os custos previstos para os mesmos. Abrange:
 - Registro dos Serviços;
 - Tipo de custos
 - Elementos de custos: categorização intermediária. Por exemplo, custos com folha de pagamento podem ser subdivididos em benefícios, gastos com treinamentos, horas extras, etc.

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro - Subprocessos

- Unidades de custos: se refere a menor categoria em que o custo pode ser alocado. Por exemplo: horas trabalhadas, licenças de software, folhas impressas ...
- Classificação dos custos: designação dos custos, sendo:
 - Custo capital (prédio, máquinas) ou operacional (salário, insumos)
 - Custo direto (se um serviço específico) ou indireto (se rateia)
 - Custo fixo (aluguel sala) ou variável (pgto por hora)

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro - Subprocessos

- Cobrança: É o pagamento da estrutura de serviços. A cobrança é uma atividade opcional e depende da política de cobrança da organização como um todo. Normalmente a cobrança ocorre em empresas cujo negócio final é fornecer serviços de TI

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro

Um Gerenciamento Financeiro eficaz deve envolver:

- Valoração do Serviço: consenso entre Negócio e Provedor de Serviço a respeito do valor do serviço de TI;
- Modelagem da demanda: previsão dos recursos financeiros para atender as demandas;
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços: o Gerenciamento Financeiro deve auxiliar nas decisões sobre quais os serviços devem ser desenvolvidos e aposentados;
- Otimização fornecimento de serviço: avaliação dos serviços a serem melhorados a fim de se atingir um custo efetivo

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro

Um Gerenciamento Financeiro eficaz deve envolver:

- Confiança no planejamento: uma boa previsão ajudará a alcançar um orçamento mais preciso e mais eficaz para a TI;
- Análise de investimentos: usada para a elaboração dos BC;
- Conformidade: alinhamento com leis, normas e regulamentos;
- Dinâmica de custo variável: avaliação variáveis que impactam no serviço – ex.: número de usuários

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Financeiro - Papel

Gerente Financeiro:

- Assistir na identificação, documentação e acordo dos valores do serviço ao negócio
- Participar nas atividades de Modelagem da Demanda (pode incentivar ou penalizar pelo uso)
- Provisão de informação de custo para o Gerenciamento de Portfólio de Serviço
- Manter a conformidade regulatória de acordo com as questões que influenciam as finanças de TI

ITIL – Estratégia do Serviço - Processos

Gerenciamento da Demanda

O Gerenciamento da demanda tem como objetivo fundamental garantir o equilíbrio entre a produção de serviços e a demanda por esses serviços.

Dois aspectos são fundamentais no gerenciamento da Demanda:

- Prever a demanda atual e futura dos serviços
- Influenciar a utilização dos serviços

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento da Demanda

*“Uma demanda não gerenciada de forma eficiente é um grande risco, pois gera incerteza quanto a seu resultado. Capacidade em excesso agrega custos desnecessários que não geram valor; por outro lado, capacidade insuficiente causa impacto no serviço oferecido e nos limites de crescimento deste serviço.” - Traduzido do Livro *Service Strategy* (Estratégia de Serviços), ITIL, Axelos.*

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento da Demanda

O gerenciamento de demanda deve analisar, rastrear, monitorar e documentar os padrões de atividades do negócio para prever as demandas atuais e futuras por serviços.

No plano estratégico, o Gerenciamento da Demanda vai envolver a definição de padrões de atividades de negócio (**PAN**) e perfis de usuários (**PU**). No plano tático, ela poderá envolver ações de estímulo ao consumo em momentos de baixo consumo (picos).

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento da Demanda

Padrão de Atividades de Negócio (PAN): Se refere ao perfil de carga de trabalho gerado por processos de negócio. É determinado através da análise da frequência, volume, local e duração de execução das atividades.

O PAN deve servir de base para a elaboração do Plano de Capacidade do negócio.

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento da Demanda

Perfil de Usuário (PU): é o padrão de demanda de um usuário por um serviço de TI.

Cada perfil de usuário é composto por um ou mais padrões de atividade de negócio

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento da Demanda - Papel

Gerente de Demanda

- Criar e gerenciar políticas de incentivos e penalidades
- Participar na criação dos acordos de nível de serviço(SLAs)
- Monitorar toda a demanda e capacidade
- Gerenciar recursos do processo
- Responder as mudanças do PAN(Padrão de Atividade do Negócio)

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI

Explica como um provedor de serviços deve apoiar o negócio a fim de que a organização atinja seus objetivos estratégicos.

Um bom gerenciamento estratégico irá identificar as oportunidades e reconhecer as limitações, sendo:

- Oportunidades: transformar em ações que irão beneficiar toda a organização;
- Limitações: traçar planos para sua superação

ITIL – Estratégia do Serviço

Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI – características:

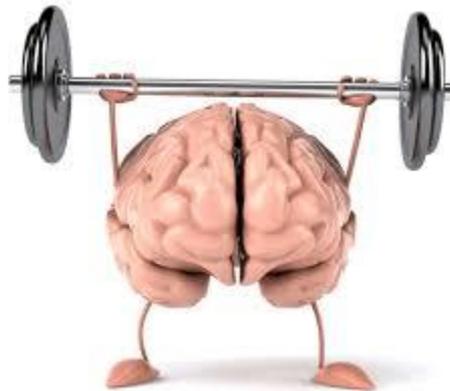
- A estratégia precisa resultar em planos claros e consistentes.
- A área de TI deve conhecer e estar alinhada com as estratégias da empresa;
- O Gerenciamento da Estratégia para Serviços deve ser realizado pela Alta Direção, que define objetivos e prioriza as atividades.
- A visão deve ser compartilhada para alcançar engajamento de todos os interessados.

ITIL – Estratégia do Serviço

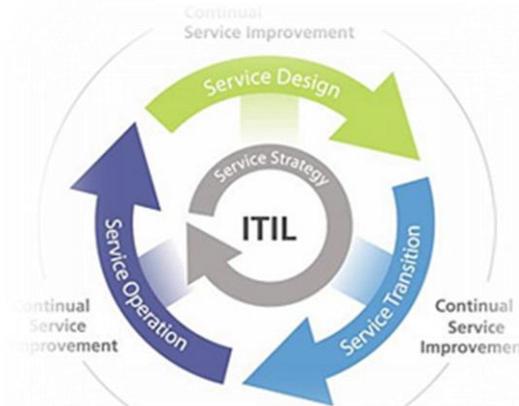
Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI

- Quando bem feito, permite que um provedor de serviços de TI use seus recursos de forma eficiente para planejar e demonstrar como as suas ações ajudam a organização a alcançar objetivos de negócios.
- Através deste processo, o negócio pode descrever suas necessidades, e a TI pode responder e recomendar atividades apropriadas para atendê-las

ITIL – Exercício Fixação



MUITO OBRIGADA!



Marcia A. Santos

malvesdossantos.esteio@gmail.com

