

## ASPECTOS GERAIS

= *Information Technology Infrastructure Library*

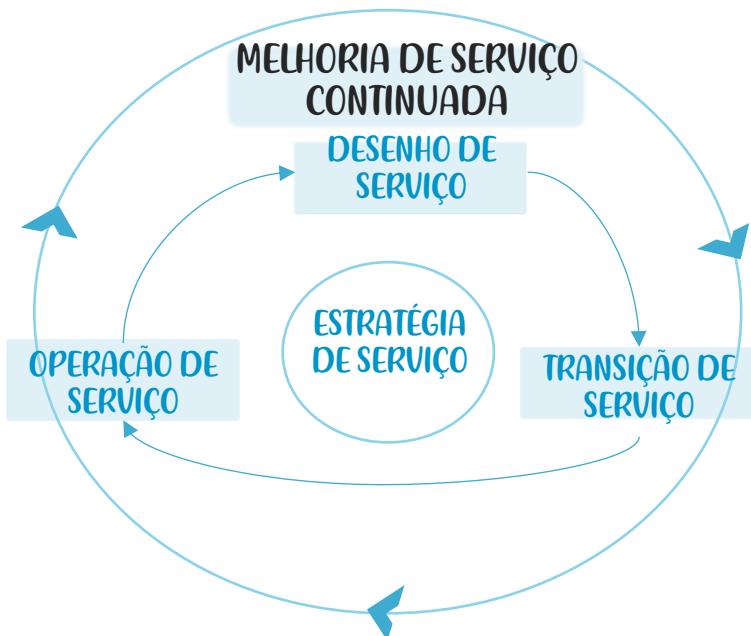
- Foco = implantar e manter os serviços de T.I.

- Livros principais da biblioteca

- Estratégia de serviço
- Desenho de serviço
- Transição de serviço
- Operação de serviço
- Melhoria de serviço continuada



## CICLO DE VIDA DE SERVIÇO



## CONCEITOS BÁSICOS

- **Serviço de T.I.:** Meio de entregar valor ao cliente, propiciando os resultados desejados sem que ele precise assumir riscos ou custos inerentes à T.I.
- **Gerenciamento de serviços de T.I.:** capacidades organizacionais que visam prover valor sob a forma de serviços.
- **Provedor de serviço de T.I.:** pode ser interno, externo ou compartilhado.
- **Função:** pessoas + recursos empregados para realizar processos/atividades  
Pode ser exercida por pessoas ou departamentos
- **Processo:** atividades coordenadas com o objetivo de produzir um resultado, criando valor.
- **Ativo:** recurso/ habilidade do provedor de serviço que possa contribuir para a entrega de um serviço.

# ESTRATÉGIA DE SERVIÇO

## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Identificação das necessidades/requisitos do negócio
- Resultados esperados definidos
- Decisões estratégicas

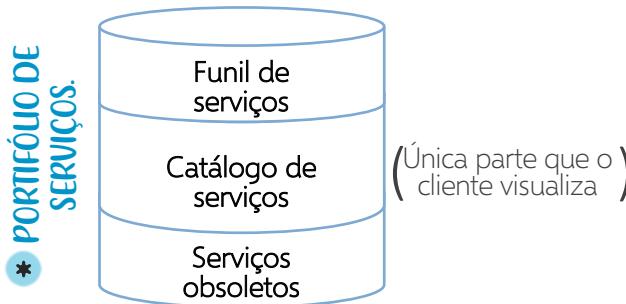
## OS 4 P'S E O VALOR DE SERVIÇO

- Perspectiva (Visão da organização)
- Posição (Imagem que a organização quer passar ao cliente)
- Plano (Estratégia da organização)
- Padrão (Procedimentos da organização)

**VALOR DE UM SERVIÇO**  $=$  Utilidade  $+$  Garantia  
O que o serviço faz Qualidade do serviço

## PROCESSOS DA ESTRATÉGIA DE SERVIÇO

- Gerenciamento da estratégia de serviço de T.I.
- Gerenciamento do portfólio de serviços \*
- Gerenciamento da demanda
- Gerenciamento financeiro
- Gerenciamento do relacionamento com o negócio



# DESENHO DE SERVIÇO

## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Serviço é desenhado (Em todos os aspectos)
- Desenvolvimento das práticas de gerenciamento de serviço

## OS 4 P'S DO DESENHO DE SERVIÇO

- Pessoas (Determina os papéis)
- Processos (Define os processos necessários à implantação)
- Produtos (Quais produtos e tecnologias serão utilizados)
- Parceiros (Estabelece parceiros e contatos com fornecedores)

## PROCESSOS DO DESENHO DE SERVIÇO

- Gerenciamento do catálogo de serviço
- Gerenciamento da disponibilidade
- Gerenciamento de fornecedor
- Gestão da segurança da informação
- Gerenciamento da continuidade de serviço
- Gerenciamento do nível de serviço
- Gerenciamento do nível da capacidade



## OPERAÇÃO DE SERVIÇO

### CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Manutenção do serviço de acordo com o S.L.A  
(Níveis de serviço definidos)
- Foco = atingir os resultados esperados  
(Aregar valor)
- Rotina

### DEFINIÇÕES IMPORTANTES DECORE!

- **Evento:** Mudança de estado significativa
- **Alerta:** aviso/advertência sobre uma meta, mudança ou falha
- **Incidente:** interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço

### Solução de contorno (Workaround)

Resolve um problema de forma temporária e paliativa

### Erro conhecido (Known Error)

É um problema com causa raiz documentada e uma solução de contorno identificada

### PROCESSOS DA OPERAÇÃO DE SERVIÇOS

- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de eventos
- Gerenciamento de requisições
- Gerenciamento de acesso
- Gerenciamento de problemas

### CENTRAL DE SERVIÇO

- Classificação:

LOCAL	CENTRALIZADA	VIRTUAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisicamente próxima aos usuários</li> <li>• Dificuldades referentes a diferenças           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguísticas</li> <li>• Políticas</li> <li>• Culturas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A equipe encontra-se em uma estrutura centralizada</li> <li>• Mais eficiente e melhor custo-benefício em relação à local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem seu sistema centralizado, por meio da tecnologia</li> <li>• Equipes geograficamente distribuídas</li> <li>• Estrutura = Central de Serviço <i>Follow the sun</i></li> </ul>



## MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA

### CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Identifica oportunidades de melhoria
- Melhoria de serviços e processos
- Está preocupada com a **manutenção de valor** para os clientes

### PROCESSOS DA MELHORIA DE SERVIÇO CONTINUADA

- Mensuração de serviços
- Tipos de métricas:
  - Métricas de tecnologia
  - Métricas de processo
  - Métricas de serviço

- Elaboração de relatórios de serviços

- Melhoria de Serviços:

### 7 PASSOS DE MELHORIA:

- 1- definir o que se deveria medir
- 2- definir o que se pode medir
- 3- coletar dados
- 4- processar os dados
- 5- analisar os dados
- 6- apresentar e usar a informação, sumário de avaliação, ações de planejamento
- 7- implementar ações corretivas

## TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

### CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Implementação do serviço
- Testes, acompanhamento e validação
- Transferência para ambiente de produção

### PROCESSOS DA TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

- Gerenciamento de mudanças
- Gerenciamento da configuração de ativo de serviço
- Gerenciamento do conhecimento
- Planejamento e suporte da transição
- Gerenciamento de liberação e implantação
- Validação de serviços e testes
- Avaliação