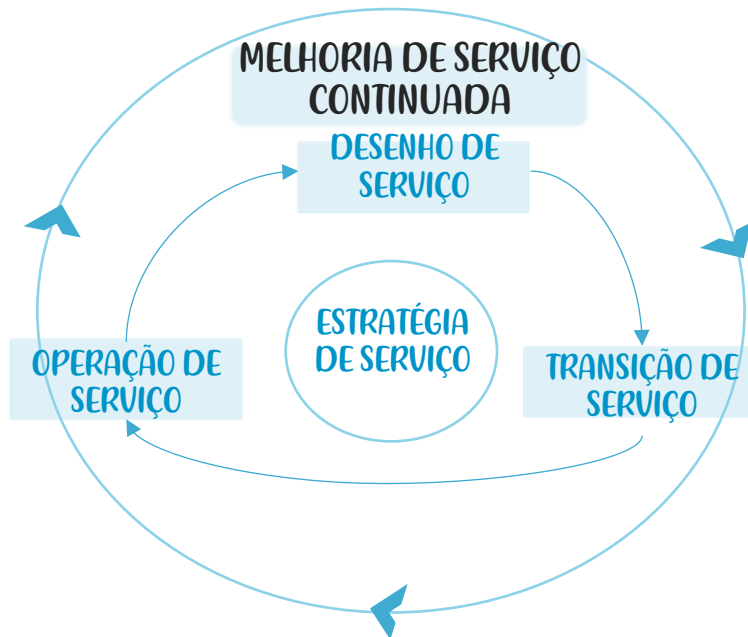


ASPECTOS GERAIS

- = **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary
- 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



ITIL 3

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

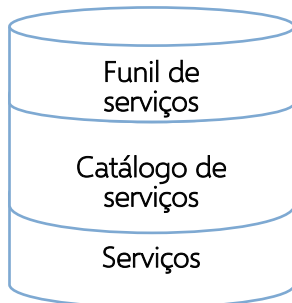
- **P**erspectiva (Visão da organização)
- **P**osição (Imagem que a organização quer passar ao cliente)
- **P**lano (Estratégia da organização)
- **P**adrão (Procedimentos da organização)

VALOR DE UM SERVIÇO = Utilidade \oplus 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

PORTFÓLIO DE SERVIÇOS



(Única parte que o cliente visualiza)

ITIL 3

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

- **P**essoas (Determina os papéis)
- **P**rocessos (Define os processos necessários à implantação)
- **P**rodutos (Quais produtos e tecnologias serão utilizados)
- **P**arceiros (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

ITIL 3

OPERAÇÃO DE SERVIÇO

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Manutenção do serviço de acordo com o S.L.A
(Níveis de serviço definidos)
- Foco = atingir os resultados esperados
(Agregar 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"> • Fisicamente próxima aos usuários • Dificuldades referentes a diferenças <ul style="list-style-type: none"> Linguísticas Políticas Culturas 	<ul style="list-style-type: none"> • A equipe encontra-se em uma estrutura centralizada • Mais eficiente e melhor custo-benefício em relação à local 	<ul style="list-style-type: none"> • Tem seu sistema centralizado, por meio da tecnologia • Equipes geograficamente distribuídas • Estrutura = Central de Serviço Follow the sun

ITIL 3



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

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