

ASPECTOS GERAIS

- = *Information Technology Infrastructure Library*
- é um guia de melhores práticas para gerenciamento de serviços de T.I.
- ⚠ **ATENÇÃO!** o ITIL não é uma metodologia!
- houve muitas alterações do ITIL 3 para o 4.
(o *framework* foi totalmente reestruturado!)

CONCEITOS IMPORTANTES

- Gerenciamento de serviços → conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços.
- Serviços → meio que permite a criação de valor ao facilitar a obtenção de resultados que o cliente deseja, sem que ele precise gerenciar custos e riscos específicos

UTILIDADE

- = é a funcionalidade do serviço (o que ele faz)
- determina se ele está adequado à finalidade.

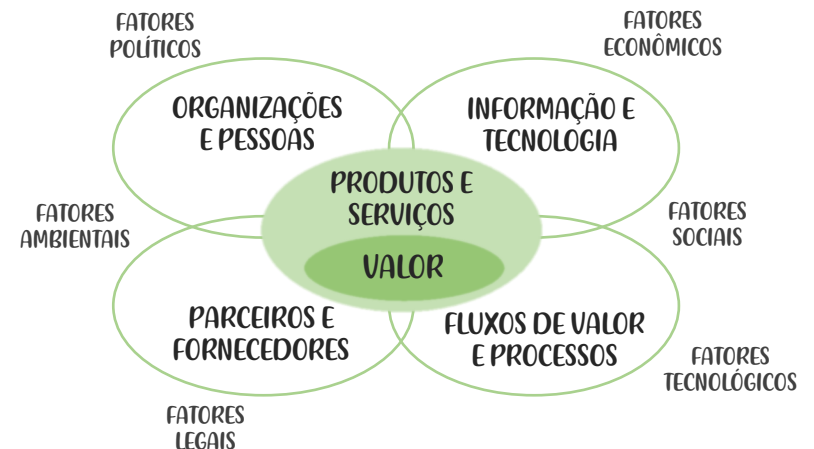
GARANTIA

- = confirmação de que o serviço atenderá aos requisitos acordados
- é o modo como o serviço funciona
- determina se ele está adequado ao uso.

ITIL 4

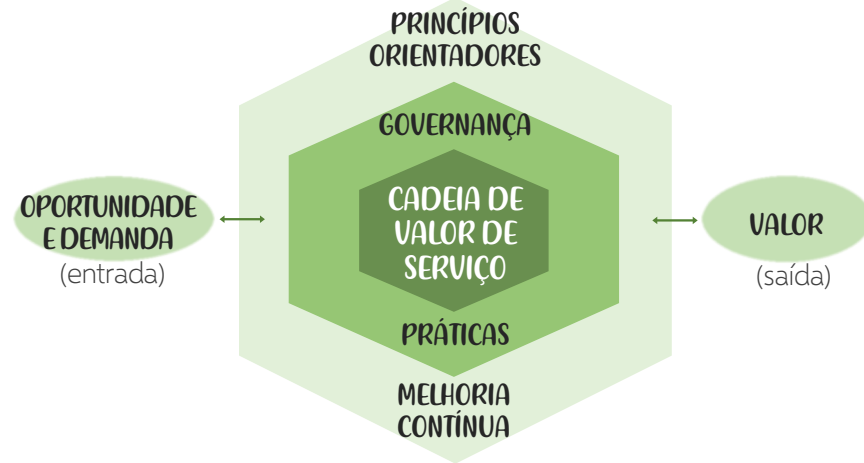
MODELO DE QUATRO DIMENSÕES

- = quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor através de serviços e produtos.
- para suportar uma abordagem holística.



SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇOS

- = modelo que representa o modo como componentes e atividades de uma organização funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.



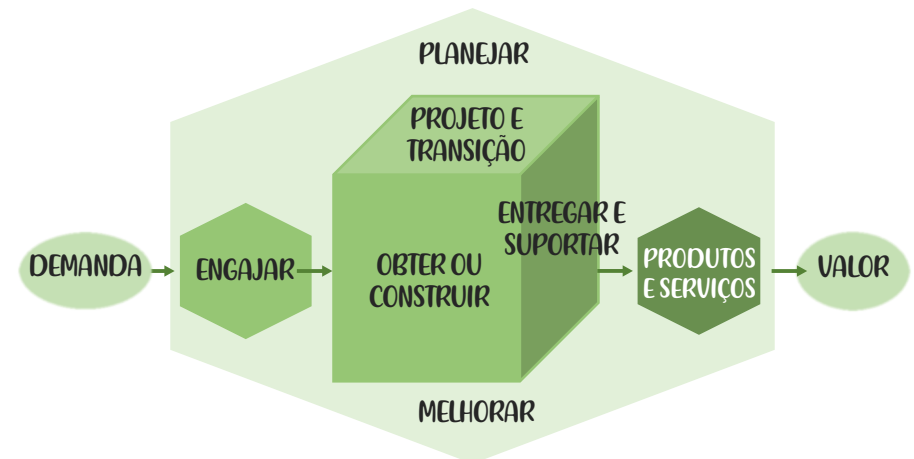
PRINCÍPIOS ORIENTADORES

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO
FOQUE NO VALOR	- a organização deve criar valor para as partes - engloba várias perspectivas
COMECE ONDE ESTÁ	- não é necessário começar do zero
PROGRIDA ITERATIVAMENTE COM FEEDBACK	- não faça tudo ao mesmo tempo - guie-se pelo feedback de cada etapa
COLABORE E PROMOVA VISIBILIDADE	- parcerias são ótimas (melhores resultados) - o trabalho deve ser transparente
PENSE E TRABALHE DE FORMA HOLÍSTICA	- considere o serviço como um todo - integre pessoas, tecnologias, informações...
MANTENHA A SIMPLICIDADE E PRATICIDADE	- se um processo não produz valor, elimine-o - use o menor número possível de passos
OTIMIZE E AUTMATIZE	- use os recursos da melhor forma possível - elimine desperdícios e use a tecnologia

← itil 4

CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO (CVS)

- = elemento central do sistema de valor de serviços.
- mostra as atividades-chave necessárias para atender à demanda e criar valor → podem ser combinadas de várias formas, formando diferentes fluxos de valor
 - é flexível → se adapta a várias abordagens e permite que a organização reaja bem a mudanças nas demandas



ITIL 4

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO

- = são 34 práticas divididas em 3 grupos {
 - geral
 - de serviços
 - técnico



DECORE!

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO GERAL

- = 14 práticas que se aplicam a toda a administração
- Gerenciamento da arquitetura
(para entender os elementos que compõe a organização e sua interação)
- Melhoria contínua
(melhoria dos elementos envolvidos no gerenciamento de produtos e serviços conforme as necessidades de negócio)
- Gerenciamento da segurança da informação
(proteção da organização e gerenciamento de riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações)
- Gerenciamento do conhecimento
(mantém e aprimora o bom uso de informações e conhecimento)
- Medição e relatórios
(para respaldo de boas decisões e melhoria contínua, reduzindo as incertezas)

- Gerenciamento da mudança organizacional
(para que as mudanças sejam implementadas de forma contínua e bem sucedida)
- Gerenciamento de portfólio
(para obter a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços, obedecendo as restrições orçamentárias e de recursos)
- Gerenciamento de projetos
(para garantir que os projetos sejam entregues com sucesso por meio de planejamento, delegação, monitoramento e controle)
- Gerenciamento de relacionamentos
(estabelece e reforça vínculos da organização e as demais partes interessadas, em níveis estratégicos e táticos)
- Gerenciamento de riscos
(para compreensão e tratamento eficaz dos riscos)
- Gerenciamento financeiro de serviços
(visa apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços, para o uso eficaz dos recursos financeiros)
- Gerenciamento da estratégia
(formulação de metas, adoção dos cursos de ação e alocação dos recursos necessários → direcionamento e prioridades da organização)
- Gerenciamento de fornecedor
(gerencia relacionamentos e o desempenho dos fornecedores)
- Gerenciamento de talentos e força de trabalho
(para que a organização tenha as pessoas certas, com habilidades e conhecimentos adequados)

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

= 17 práticas específicas (relacionadas à gestão de serviços propriamente dita)

- **Gerenciamento da disponibilidade**
(garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados com o cliente)
- **Análise de negócio**
(analisa as necessidades do negócio e recomenda soluções aos problemas identificados)
- **Gerenciamento do desempenho e da capacidade**
(garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordado, atendendo a demanda atual e futura)
- **Controle de mudanças**
(avalia os riscos e autoriza o prosseguimento das mudanças, gerenciando o calendário)
- **Gerenciamento de incidentes**
(para minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal de serviços)
- **Gerenciamento de ativos de TI**
(planeja e gerencia o ciclo de vida completo dos ativos de TI)
- **Gerenciamento de eventos e monitoramento**
(observação sistemática de serviços e componentes, e registro de mudanças de estado identificadas como eventos)
- **Gerenciamento de problemas**
(reduz o impacto dos incidentes através da identificação de suas causas reais e potenciais e gerenciamento de soluções de contorno)
- **Gerenciamento de liberações**
(disponibilização de serviços novos ou modificados para uso)
- **Gerenciamento de catálogo de serviços**
(propicia uma única fonte de informação consistente sobre os serviços e ofertas disponíveis e garante sua disponibilidade ao público-alvo)
- **Gerenciamento de configuração de serviços**
(garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços estejam disponíveis quando necessário)

ITIL 4



- **Gerenciamento de continuidade de serviço**
(garante que os níveis de disponibilidade e desempenho acordados sejam suficientes em caso de desastre)
- **Desenho de serviço (ou Projeto de Serviço)**
(projetar produtos e serviços adequados ao propósito e ao uso, e que possam ser fornecidos pela organização e seu ecossistema)
- **Central de serviço**
(captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviços)
- **Gerenciamento de nível de serviço**
(define metas para o desempenho do serviço → a entrega é devidamente avaliada, monitorada e gerenciada)
- **Gerenciamento de requisição de serviço**
(suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas)
- **Teste e validação de serviço**
(garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos)

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO

= 3 práticas (relacionadas à área de soluções de tecnologia)

- **Gerenciamento da implantação**
(gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos...)
- **Gerenciamento de plataforma e infraestrutura**
(supervisiona a infraestrutura e plataformas utilizadas (inclusive de terceiros))
- **Gerenciamento e desenvolvimento de software**
(garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes → funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade)