



# ITIL 2011 (atualização)

Fernando Pedrosa – [fpedrosa@gmail.com](mailto:fpedrosa@gmail.com)

# Bibliografia

- ▶ **ITIL 2011 Summary of Updates**  
[http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_2011\\_Summary\\_of\\_Updates.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_2011_Summary_of_Updates.pdf)
- ▶ **Livros Oficiais – ITIL 2011**  
<http://www.tsoshop.co.uk>

# Motivação

- ▶ Após feedback da comunidade, oportunidades de melhoria foram identificadas no modelo ITIL 2007
  - Todas avaliadas pelo *Cabinet Office*
- ▶ A motivação era de:
  - Corrigir erros e remover inconsistências
  - Melhorar clareza e estrutura das publicações
  - Atualizar ou adicionar conceitos

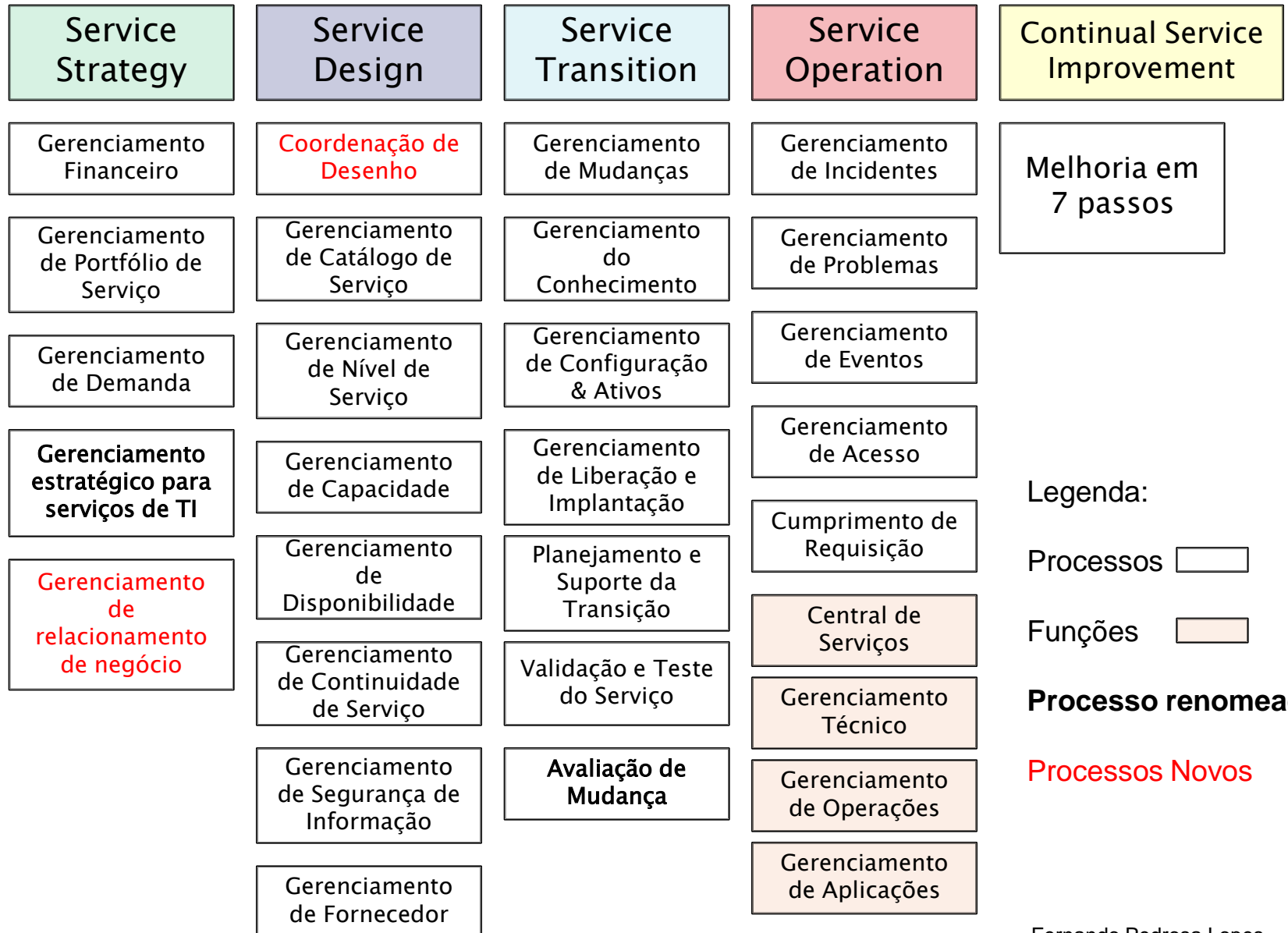
# ITIL 2011

- ▶ Publicada em Julho de 2011, revisada mundialmente
- ▶ Não é uma nova versão, é apenas uma nova edição
- ▶ ITIL não é mais um acrônimo, e sim uma marca
  - Representa muito mais do que Infraestrutura
  - O foco é na prestação de Serviços de TI, que inclui diversos aspectos

# Quanto mudou?

- ▶ A edição 2011 é quase 50% mais extensa do que a edição anterior
  - 1343 páginas (antes)
  - 1929 páginas (depois)
- ▶ Houve muitas melhorias em processos que eram pouco explicados na edição 2007
  - Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Acesso, etc.

# Processos e Funções (visão geral)



# Mudanças Globais

- ▶ As publicações agora compartilham uma estrutura padrão, para aumentar a consistência e navegabilidade
- ▶ Parte do conteúdo foi atualizado, garantindo alinhamento entre os livros
  - Incluindo explicações sobre entradas, saídas e interfaces entre os estágios do ciclo de vida do serviço
- ▶ Os termos (glossários) também foram melhorados e estão mais consistentes

# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Livros

### ▶ 1. Introdução

- Visão Geral da ITIL e dos Estágios do Ciclo de Vida do Serviço
- Contexto da publicação em relação ao Ciclo de Vida do serviço

### ▶ 2. GSI como uma prática

- Conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços de TI de acordo com a ITIL
- Princípios e sistemas de governança



# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Livros (cont.)

### ▶ 3. Princípios do Estágio do Ciclo de Vida

- Objetivos, atividades, modelos, restrições, entradas e saídas

### ▶ 4. Processos do Estágio do Ciclo de Vida

- Obs: na ITIL 2011 fica explícito o que é Processo e o que é somente Atividade

# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Livros (cont.)

- ▶ 5. Atividades comuns do estágio do ciclo de vida (varia para cada livro)
  - SS – como implementar arquitetura de governança e estratégias de serviço
  - SD – atividades relacionadas a tecnologias
  - ST – gestão de pessoas na transição
  - SO – atividades operacionais (monitoramento, redes, *storage*, etc.)
  - CSI – técnicas e métodos de melhoria

# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Livros (cont.)

### ▶ 6. Organizando-se para o estágio

- Papeis e responsabilidades necessários na organização para aquele estágio
- Matriz RACI

### ▶ 7. Tecnologias e Ferramentas

- Seleção, Aquisição e Implementação de ferramentas que podem apoiar as atividades do estágio

# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Livros (cont.)

### ▶ 8. Implementação do estágio

- Orientações sobre como implantar os processos do estágio do ciclo de vida
- Por onde começar? Como planejar? Como executar?

### ▶ 9. Desafios, Riscos e FCS

### ▶ 10. Apêndices

- Materiais de referência, artigos, templates, glossários, orientações, guias, etc.

# Mudanças Globais

## – Estrutura Padrão dos Processos

- ▶ 1. Propósito e Objetivos
- ▶ 2. Escopo
- ▶ 3. Valor para o Negócio
- ▶ 4. Política, Princípios e Conceitos Básicos
- ▶ 5. Atividades dos Processo, Métodos e Técnicas
- ▶ 6. Gatilhos, Entradas, Saídas e Relação com outros processos
- ▶ 7. Gerenciamento da Informação
- ▶ 8. Fatores Críticos de Sucesso e Indicadores de Desempenho
- ▶ 9. Desafios e Riscos

# Service Strategy



# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Estratégia de Negócio x Estratégia de TI

- ▶ A Estratégia de Negócio **define** a Estratégia de TI, e envolve aspectos sobre:
  - Visão, missão, objetivos, prioridades, análise de mercado, investimentos, etc...
- ▶ A Estratégia de TI, por sua vez, apenas **suporta** a Estratégia de Negócio (mas não a define), e envolve aspectos sobre:
  - Serviços de TI, padrões tecnológicos, arquitetura, organização e governança da TI, etc...

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Criação de Valor

- ▶ O valor de um serviço pode ser mensurado pelo grau de atendimento às expectativas de um cliente
  - Valor consiste em atingir objetivos de negócio
- ▶ O valor de um serviço é criado combinando dois elementos:
  - **Utilidade** (adequação ao propósito), e
  - **Garantia** (adequação ao uso)



# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Utilidade e Garantia (exemplos)

#### ▶ Utilidade (funcionalidades)

- O pessoal de vendas deve ser capaz de submeter pedidos para processamento durante ou imediatamente depois de uma reunião com o cliente
- O cliente e o vendedor vão receber a confirmação do pedido por email assim que o pedido for aceito

#### ▶ Garantia (características técnicas)

- O software irá operar em redes 2G, 3G e 4G de telefonia
- O serviço estará disponível das 07:00h às 19:00 horas
- O pedido será transmitido dentro de 15 segundos depois que 'Enviar' for selecionado

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Clientes x Usuários

- ▶ **Cliente** é aquele compra bens ou serviços
  - No contexto de Serviços de TI, eles definem os níveis de serviço esperados (requisitos)
- ▶ **Usuário** é aquele que utiliza um serviço diariamente
  - Um cliente pode até ser, ao mesmo tempo, um usuário, mas são conceitos diferentes
- ▶ Clientes podem ser internos ou externos

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Clientes Internos x Externos

- ▶ **Clientes Internos** são pessoas ou departamentos da própria organização
  - Por exemplo, o departamento de marketing é um cliente interno da organização de TI porque requisitam serviços de TI.
- ▶ **Clientes Externos** não são empregados da organização, são entidades jurídicas distintas
  - Normalmente adquirem serviços através de contratos

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Ativos de Cliente x Ativos de Serviço

- ▶ Ativos podem ser Habilidades ou Recursos
  - **Habilidades** (gerenciamento, organização, processos, conhecimento, pessoas)
  - **Recursos** (pessoas, informação, aplicações, infraestrutura, capital financeiro)
- ▶ **Ativo de Cliente:** qualquer recurso ou habilidade de um cliente
- ▶ **Ativo de Serviço:** qualquer recurso ou habilidade de um provedor de serviço

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Governança

- ▶ *“Garante que políticas e estratégias sejam implementadas e que os processos requeridos estão sendo corretamente seguidos”*
- ▶ Inclui:
  - Definição de papéis e responsabilidades
  - Medições e relatórios
  - Ações corretivas

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Governança (cont.)

- ▶ É expressa em três níveis
- ▶ **Estratégia**
  - Define a direção
- ▶ **Política**
  - Conjunto de regras sobre restrições, como as decisões são tomadas e como o dinheiro é gasto
- ▶ **Plano**
  - O que a organização efetivamente decide fazer

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Governança versus Gerenciamento

- ▶ **Governança** se preocupa em definir e garantir que a organização segue suas regras e políticas
  - E que os resultados esperados estão sendo alcançados através disso
- ▶ **Gerenciamento** executa as políticas, processos e operações, coordenando e monitorando o trabalho realizado

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Tipos de Implementação de GS

#### ▶ **Modo “even keel”**

- Foco na melhoria contínua do gerenciamento de serviços

#### ▶ **Modo “trouble”**

- Foco em construir soluções, ou tomar ações que resolvam os problemas imediatos





# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Tipos de Implementação de GS

#### ▶ Modo “growth”

- Foco na implementação de *frameworks* de melhores práticas

#### ▶ Modo “radical change”

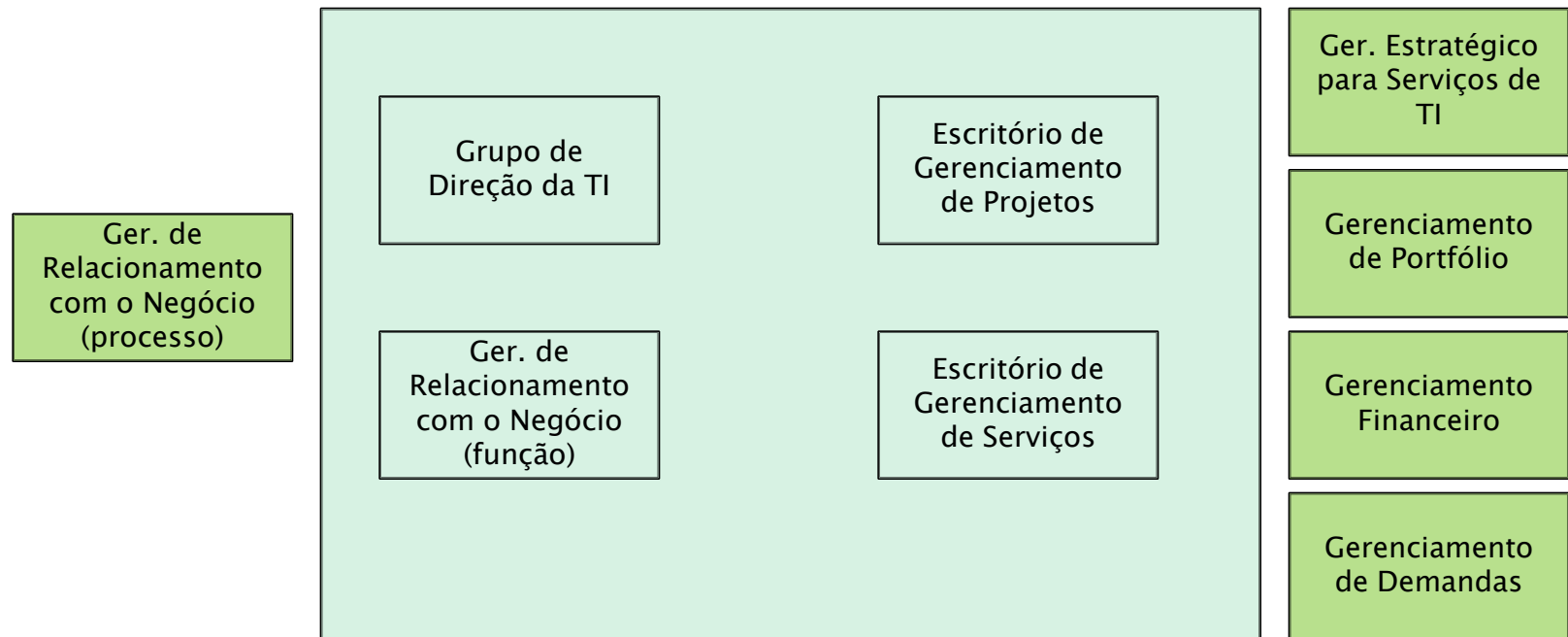
- Foco na transição da organização

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Organização

#### ► Nível Estratégico

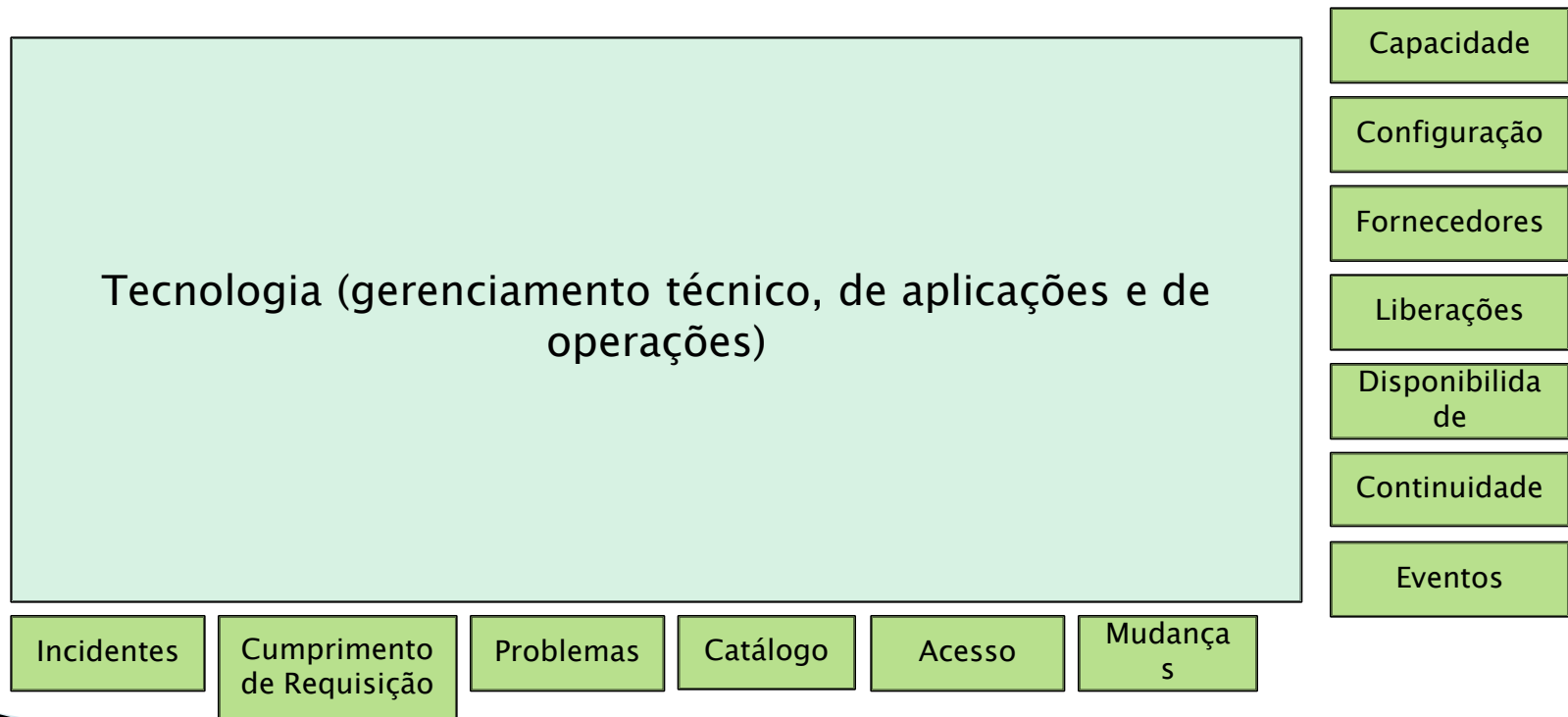


# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Organização

#### ► Nível Tático/Operacional



# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Cloud Computing

- ▶ O princípio básico é de prover Serviços de TI, na rede, sob demanda
- ▶ Clientes não se importam com a forma de entrega de um serviço, desde que ele atenda seus objetivos
- ▶ Estes serviços devem ser “elásticos” e escaláveis
  - Devem ser capazes de contrair ou expandir de acordo com a demanda

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Cloud Computing (características)

- ▶ Entrega sob demanda
- ▶ Acesso ubíquo (universal)
- ▶ Pooling de recursos
- ▶ Elasticidade
- ▶ Serviços mensuráveis

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

Cloud Computing (tipos de serviços na cloud)

- ▶ Software as a Service (SaaS)
- ▶ Platform as a Service (PaaS)
- ▶ Infrastructure as a Service (IaaS)

# Service Strategy

## – Conceitos atualizados

### Cloud Computing (tipos de cloud)

- ▶ Privada
- ▶ Comunitária
- ▶ Pública
- ▶ Híbrida

# Service Strategy

## – Processos

- ▶ Gerenciamento de Portfólio
- ▶ Gerenciamento Financeiro
- ▶ Gerenciamento de Demandas
- ▶ Gerenciamento de estratégia para serviços de TI
- ▶ Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio



# Gerenciamento de Estratégia para Serviços de TI

- ▶ Define e mantém a perspectiva, posição, planos e padrões para os serviços da organização
- ▶ Articula como um provedor de serviço habilita a organização a alcançar os seus resultados de negócio
- ▶ Garante que a estratégia está definida, mantida e alcança seu propósito.

# Gerenciamento de Estratégia para Serviços de TI

- ▶ Conceitos abordados
  - Perspectiva, posição, plano e padrão
  - Definição de mercados, análise interna e externa
  - Competitividade
  - Análise SWOT
  - Priorização de investimentos estratégicos baseada nas necessidades de clientes
  - ... dentre outros

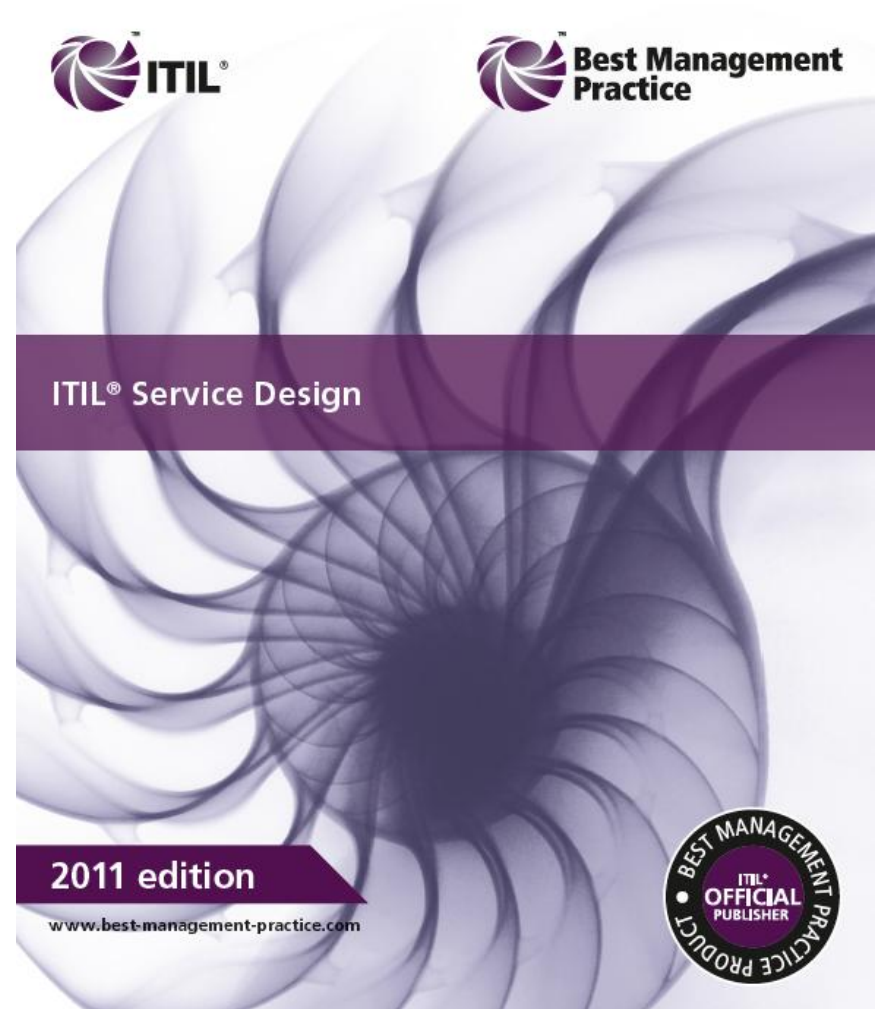
# Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

- ▶ Estabelece e mantém um relacionamento de negócio entre o provedor de serviços e clientes
- ▶ Identifica as necessidades de negócio do cliente e garante que o provedor é capaz de satisfazê-las
- ▶ Assegura que as expectativas do cliente não ultrapassem a quantia que eles estão dispostos a pagar

# Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

- ▶ Objetivos detalhados
  - Assegurar níveis altos de satisfação do cliente
  - Compreender o negócio do cliente e suas motivações
  - Identificar mudanças, tanto no ambiente de negócio como nas tecnologias
  - Mediar conflitos de prioridades entre clientes
  - ... dentre outros

# Service Design



# Service Design

## – Conceitos Atualizados

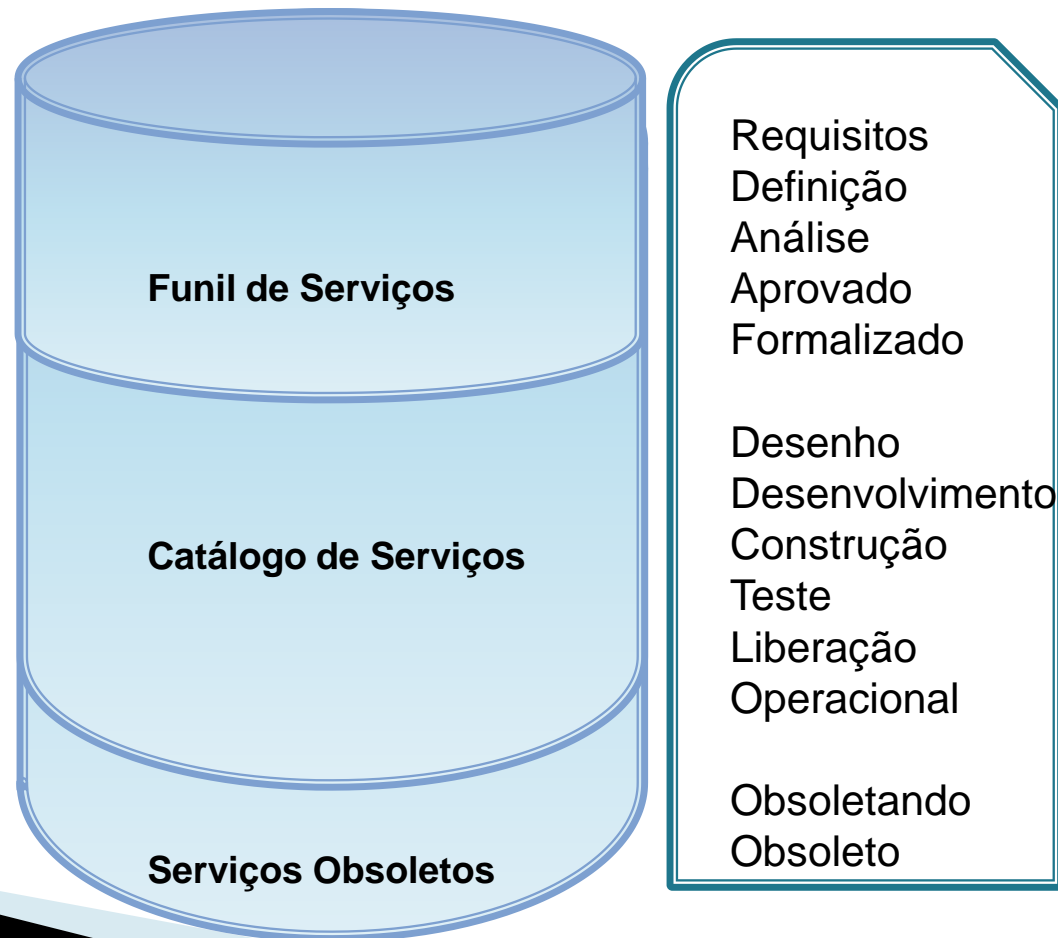
### Cinco aspectos do Service Design

- ▶ Soluções para serviços novos ou modificados
- ▶ Sistemas de informação e ferramentas de gerenciamento
- ▶ Arquiteturas tecnológicas e arquiteturas de gerenciamento
- ▶ Os processos necessários
- ▶ Métodos de medições e métricas

# Service Design

## – Conceitos Atualizados

### Transição dentro do Portfólio



# Service Design

## – Processos

- ▶ Coordenação de Desenho
- ▶ Gerenciamento do Catálogo de Serviços
- ▶ Gerenciamento do Nível de Serviço
- ▶ Gerenciamento da Capacidade
- ▶ Gerenciamento da Disponibilidade
- ▶ Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI
- ▶ Gerenciamento da Segurança de Informação
- ▶ Gerenciamento de Fornecedores



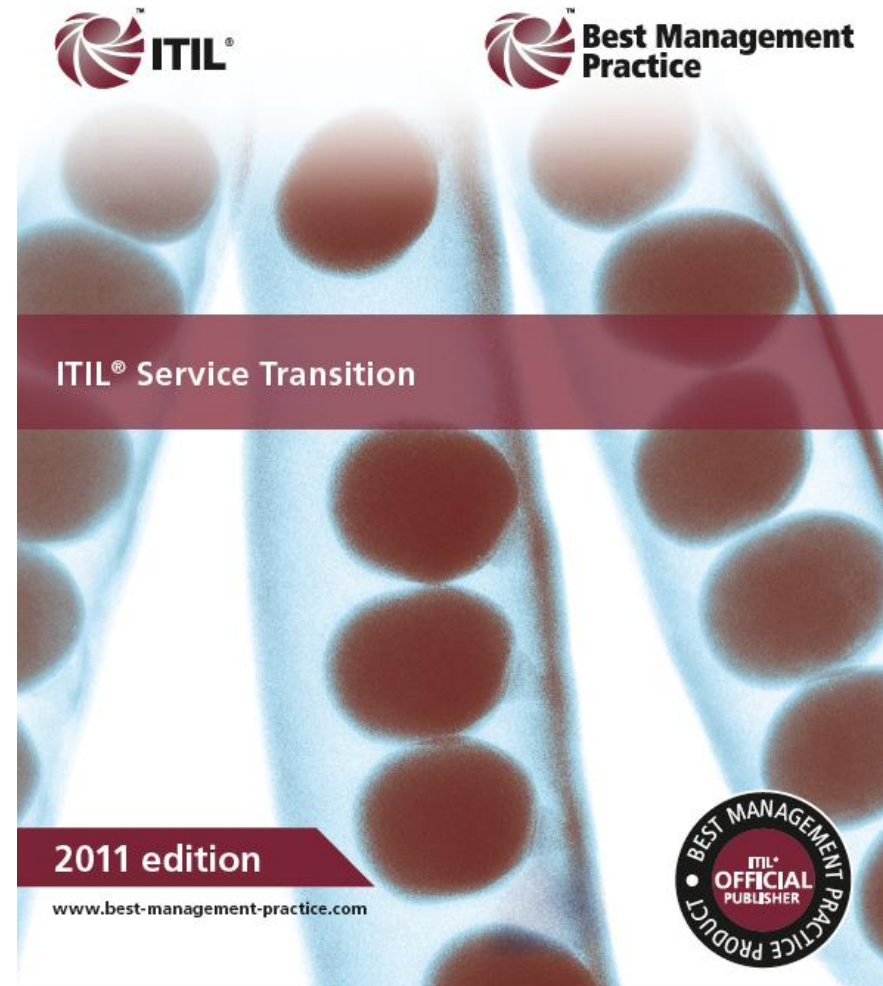
# Coordenação de Desenho

- ▶ Assegura que os objetivos do Service Design sejam alcançados
- ▶ Provê um único ponto de **coordenação e controle** para todas as atividades e processos do estágio do ciclo de vida de Service Design

# Coordenação de Desenho

- ▶ Objetivos detalhados
  - Coordenar todas as atividades de desenho entre projetos, mudanças, fornecedores e equipes de suporte
  - Planejar e coordenar os recursos e habilidades requeridas para o desenho de serviços novos ou alterados
  - Gerenciar os critérios de qualidade, requisitos e pontos de repasse entre os estágios de estratégia, desenho e transição do serviço
  - ... dentre outros

# Service Transition



# Service Transition

## – Conceitos Atualizados

- ▶ Ativos, IC's e RC's
- ▶ **Ativo:** “*qualquer recurso ou habilidade que contribua para a entrega de um serviço*”
- ▶ **Item de Configuração (IC):** “*um ativo que precisa ser gerenciado para entregar um serviço de TI*”
- ▶ **Registro de Configuração (RC):** “*conjunto de atributos e relacionamentos de um item de configuração*”

# Service Transition

## – Conceitos Atualizados

### Proposta de Mudança

- ▶ *“Um documento que inclui uma descrição de alto nível de uma potencial introdução de serviço ou mudança significativa, junto com um caso de negócio correspondente e um cronograma da implementação esperada”*
- ▶ Utilizada para mudanças maiores, que têm alto custo, risco ou impacto
- ▶ Normalmente criadas pelo Ger. de Portfólio

# Service Transition

## – Processos

- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Configuração e Ativos
- Gerenciamento do Conhecimento
- Planejamento e Suporte da Transição
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Validação e Testes de Serviço
- Avaliação de Mudança

# Avaliação de Mudança

- ▶ Avalia o desempenho de uma mudança e seus prováveis impactos nos resultados do negócio
- ▶ O desempenho real de uma mudança é comparado ao que era previsto
- ▶ Provê informações ao Gerenciamento de Mudanças para que a decisão correta seja tomada sobre a aprovação (ou não) de mudanças em serviços



# Service Operation



ITIL® Service Operation

2011 edition

[www.best-management-practice.com](http://www.best-management-practice.com)

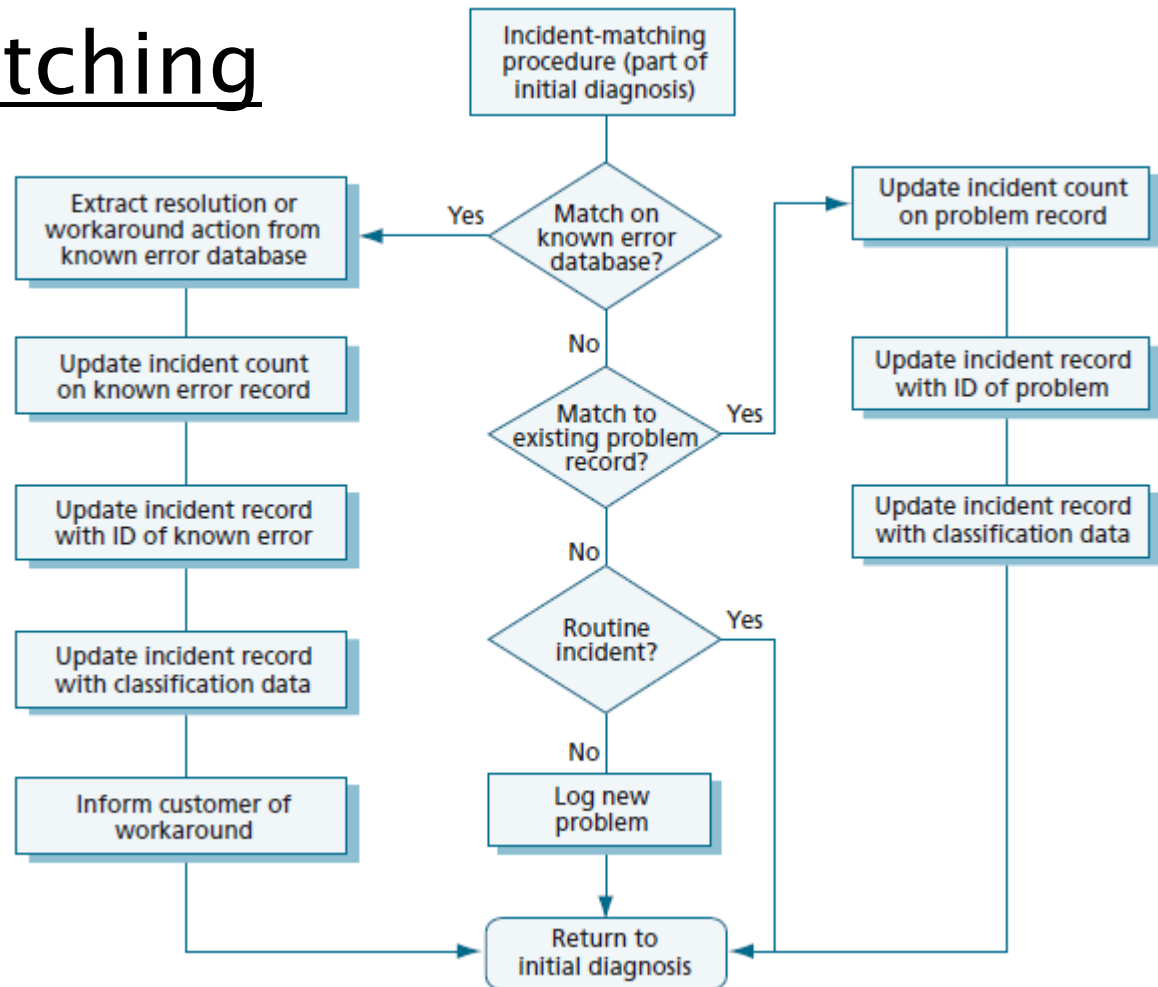




# Service Operation

## – Conceitos Atualizados

### Incident Matching



Fonte: Cabinet Office, ITIL 2011, Service Operation

# Service Operation

## – Processos e Funções

### ▶ Processos

- Gerenciamento de Eventos (Event Management)
- Gerenciamento de Incidentes (Incident Mgmt.)
- Gerenciamento de Problemas (Problem Mgmt)
- Cumprimento de Requisição (Request Fulfilment)
- Gerenciamento de Acesso (Access Mgmt)

### ▶ Funções

- Central de Serviços (Service Desk)
- Gerenciamento Técnico (Technical Management)
- Gerenciamento de Aplicações (Application Mgmt)
- Gerenciamento de Operações de TI (IT Operations Management)

# Continual Service Improvement



# Continual Service Improvement – Conceitos Atualizados

## Registro de Melhoria Contínua do Serviço

- ▶ *“Documento estruturado usado para registrar e gerenciar as oportunidades de melhoria em todo o seu ciclo de vida”*

# Continual Service Improvement – Conceitos Atualizados

## Melhoria em 7 passos x PDCA



# Continual Service Improvement

## – Processos

- ▶ Melhoria em 7 passos

# Conclusão e Resumo



# Mudanças Globais

- ▶ ITIL 2011 é uma nova edição (e não uma nova versão)
- ▶ Em torno de 50% maior
  - Mas a maioria dos conceitos básicos foi mantida
- ▶ Vinte e seis processos, quatro funções
- ▶ É um modelo mais consistente, mais padronizado e com melhor integração



# Service Strategy

- ▶ Estratégia de Negócio x Estratégia de TI
- ▶ Criação de valor (utilidade e garantia)
- ▶ Clientes x Usuários
- ▶ Ativos de Clientes e Ativos de Serviços
- ▶ Governança
- ▶ Governança x Gerenciamento
- ▶ Tipos de Implementação de GS

# Service Strategy (cont.)

- ▶ Organização
- ▶ Cloud Computing
- ▶ Processos
  - Gerenciamento de estratégia para serviços de TI
  - Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio

# Service Design

- ▶ Cinco aspectos do Service Design
- ▶ Transição dentro do portfólio
- ▶ Processo
  - Coordenação de Desenho

# Service Transition

- ▶ Ativos, CI's e RC's
- ▶ Proposta de Mudança
- ▶ Processo
  - Avaliação de Mudança

# Service Operation

- ▶ Incident Matching
- ▶ Nenhum processo novo

# Continual Service Improvement

- ▶ Registro de Melhoria Contínua do Serviço
- ▶ Melhoria em Sete Passos x PDCA
- ▶ Remoção de dois processos

# Questão (bônus!)

(ANAC – CESPE 2012)

*60. A estratégia do serviços inclui o processo de gerenciamento de estratégia para os serviços de TI, que é responsável pelo desenvolvimento e pela manutenção das estratégias de negócio e de TI.*

# FIM