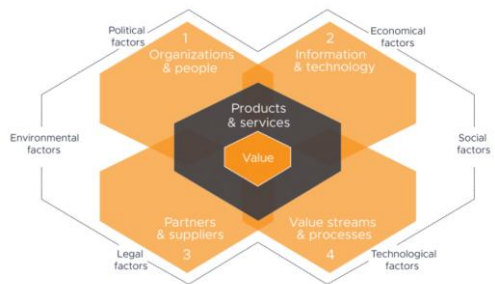
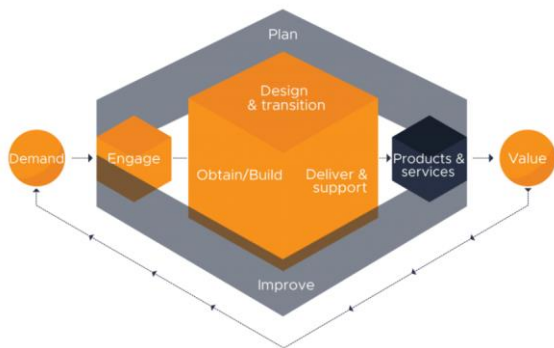
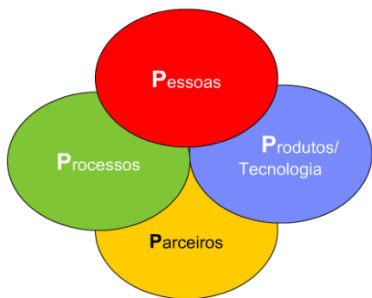


# ITIL 4 Sistema de Valor do Serviço

Prof. Luis Claudio, M.Sc., PMP®



ITIL v3	ITIL 4
<p><b>26 Processos</b></p> <p>Organizados de acordo com as 05 etapas do ciclo de vida do serviço.</p>	<p><b>34 Práticas</b></p> <p>Organizadas em 03 categorias (General Management., Service M. e Technical M.)</p>
<p><b>ITIL Service Management Lifecycle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Service Strategy</i></li> <li>• <i>Service Design</i></li> <li>• <i>Service Transition</i></li> <li>• <i>Service Operation</i></li> <li>• <i>Continual Service Improvement</i></li> </ul>	<p><b>Service Value Chain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plan</i></li> <li>• <i>Improve</i></li> <li>• <i>Engage</i></li> <li>• <i>Design and Transition</i></li> <li>• <i>Obtain/Build</i></li> <li>• <i>Deliver and Support</i></li> </ul>
<p><b>4 Ps do Service Design</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pessoas (People)</i></li> <li>• <i>Processos (Processes)</i></li> <li>• <i>Parceiros (Partners)</i></li> <li>• <i>Produtos (Products)</i></li> </ul>	<p><b>04 Dimensões do SM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organização e Pessoas</i></li> <li>• <i>Fluxo de valor e Processos</i></li> <li>• <i>Parceiros e Fornecedores</i></li> <li>• <i>Informação e Tecnologia</i></li> </ul>



# Service Value System

# Sistema de Valor do Serviço

---

**O Service Value System (SVS)** descreve como os vários componentes e atividades de uma organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor habilitando serviços de TI.

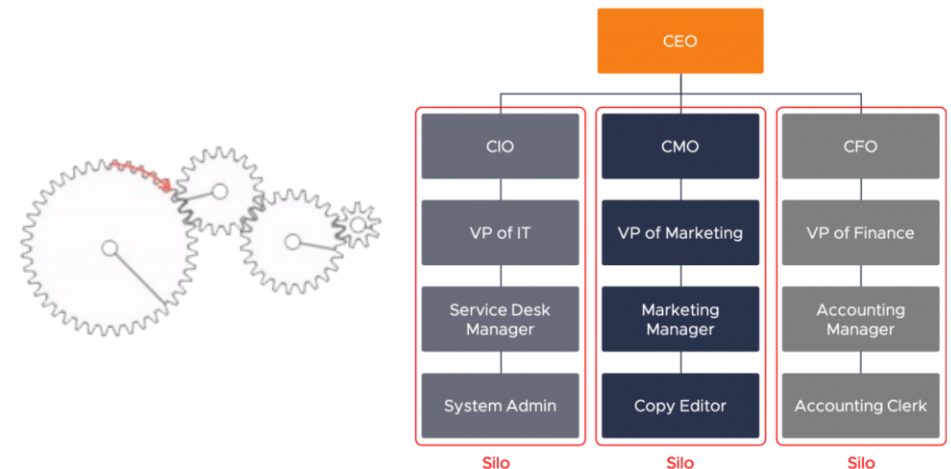
“ITIL SVS represents how the various components and activities of the organization work together to facilitate value creation through IT-enabled services.”

# Sistema de Valor do Serviço (SVS)

- O gerenciamento de serviço só funciona quando opera como um **sistema**.
- Quando duas organizações interagem seus **SVS** se interconectam.
- O SVS é composto por **05 componentes** e tem como entrada uma **oportunidade** ou **demanda** e, como saída, o **valor**.

## Sistema:

1. é um conjunto de elementos interdependentes de modo a formar um todo organizado.
2. conjunto de elementos, concretos ou abstratos, intelectualmente organizados.
3. conjunto das instituições econômicas, morais, políticas de uma sociedade, a que os indivíduos se subordinam.



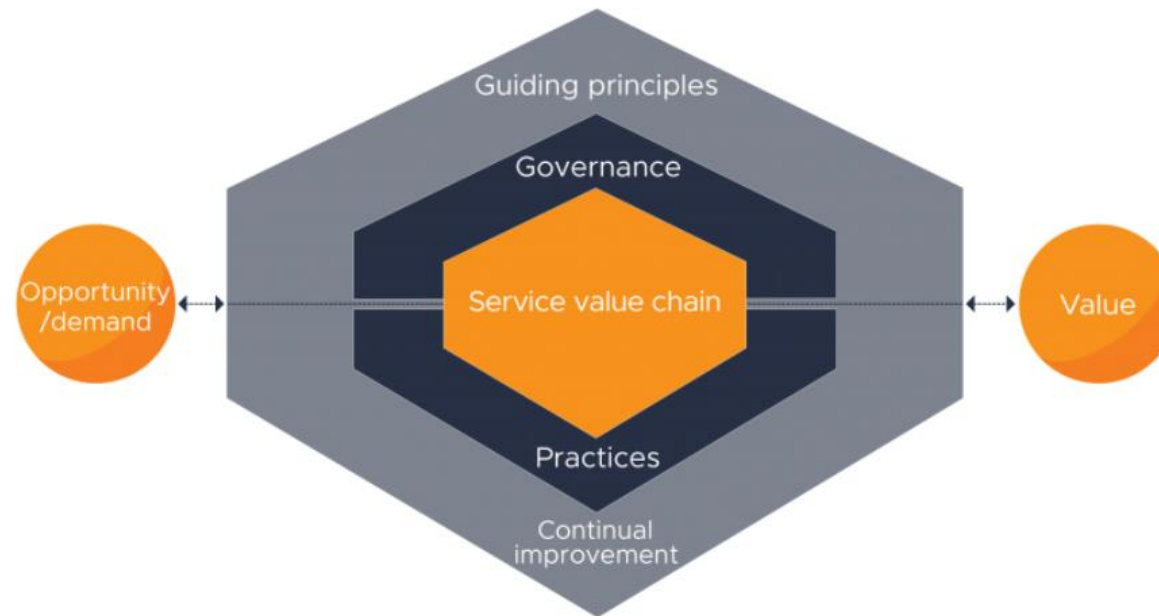
# Componentes do SVS

## Oportunidades/Demandas

Oportunidades são escolhas ou possibilidades para gerar valor. Demandas são necessidades ou desejos gerados pelos clientes.

## Valor

É a principal saída do SVS.

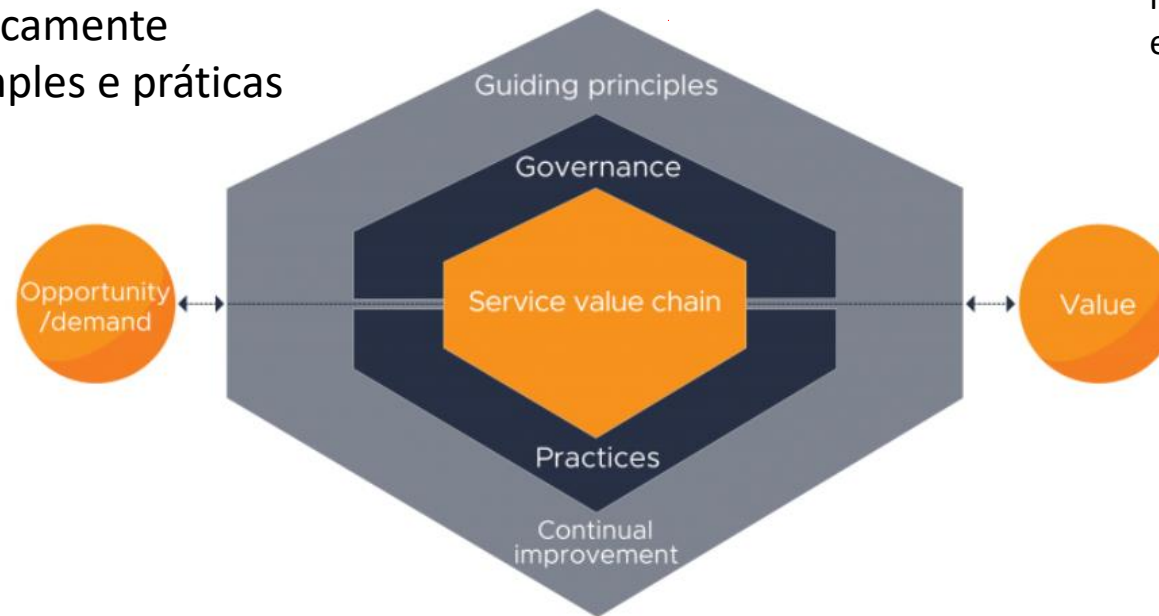


# Princípios Orientadores

- Foco no valor
- Comece de onde você está
- Progrida iterativamente com feedback
- Colabore e promova visibilidade
- Pense e trabalhe holisticamente
- Mantenha as coisas simples e práticas
- Otimize e automatize

## Princípios Orientadores

Recomendações para a guiar a organização em qualquer circunstância, a despeito de mudanças em suas metas, estratégias, estrutura etc.

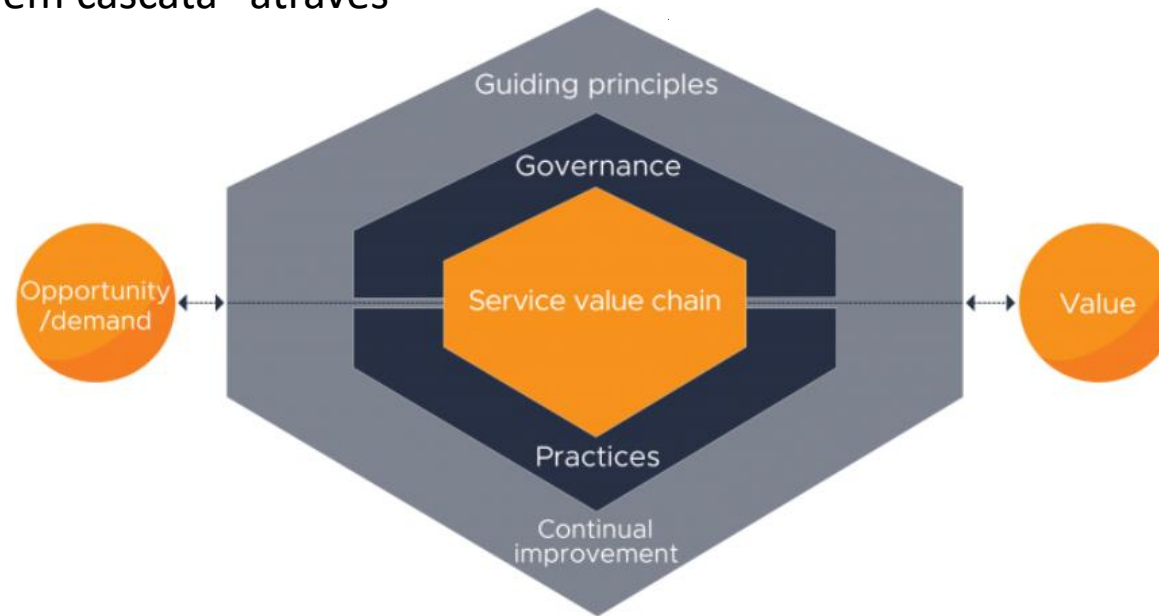


# Governança

- Envolve duas forças que devem se “equilibrar”: direção e controle.
- Governança é definida pela alta gestão e suas diretrizes devem “descer em cascata” através da organização.

## Governança

Fornece **direção** e **controle** para a organização.





# Práticas

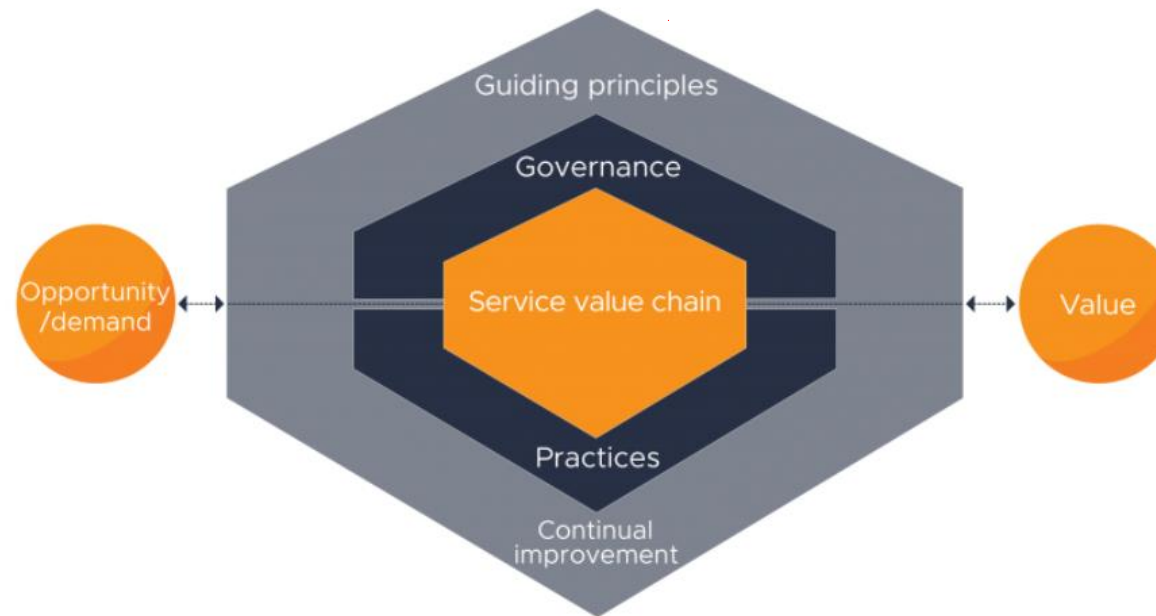
**Process** is “a set of activities that transform inputs into outputs.”

**Practice** is “a set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.”

**Resources** are “grouped into the four dimensions of SM.”

## Práticas

Conjunto de **recursos da organização** (pessoas, informação, tecnologias, parceiros, **processos** etc.) combinados para realizar trabalho e atingir objetivos.



# 34 Práticas

## General Management

1. Architecture management
2. Continual improvement
3. Information security management
4. Knowledge management
5. Measurement and reporting
6. Organizational change management
7. Portfolio management
8. Project management
9. Relationship management
10. Risk management
11. Service financial management
12. Strategy management
13. Supplier management
14. Workforce and talent management

## Service Management

1. Availability management
2. Business analysis
3. Capacity and performance management
4. Change control
5. Incident management
6. IT asset management
7. Monitoring and event management
8. Problem management
9. Release management
10. Service catalogue management
11. Service configuration management
12. Service continuity management
13. Service design
14. Service desk
15. Service level management
16. Service request management
17. Service validation and testing

## Technical Management

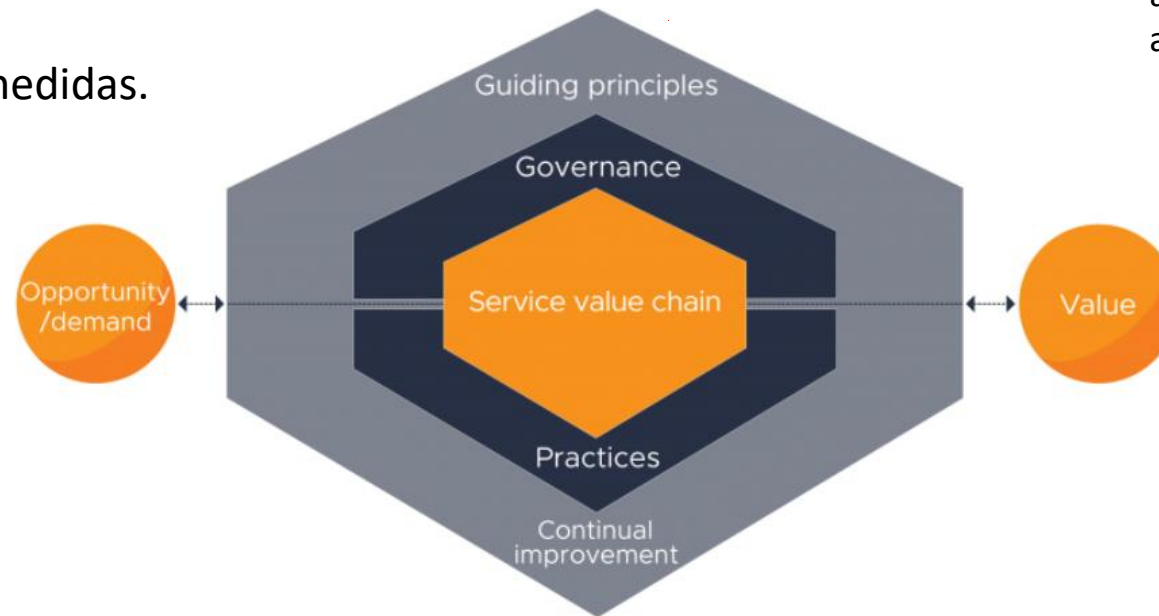
1. Deployment management
2. Infrastructure and platform management
3. Software development and management

# Melhoria Contínua

- Trata-se de uma preocupação necessária em qualquer organização.
- Precisa ser inserida na cultura e deve envolver todos.
- Depende de métricas e medidas.

## Melhoria Contínua

Filosofia permanente de trabalho que mantém a organização em constante busca de aperfeiçoamento para alcançar as expectativas dos Stakeholders.



# Service Value Chain



# Cadeia de Valor do Serviço

---

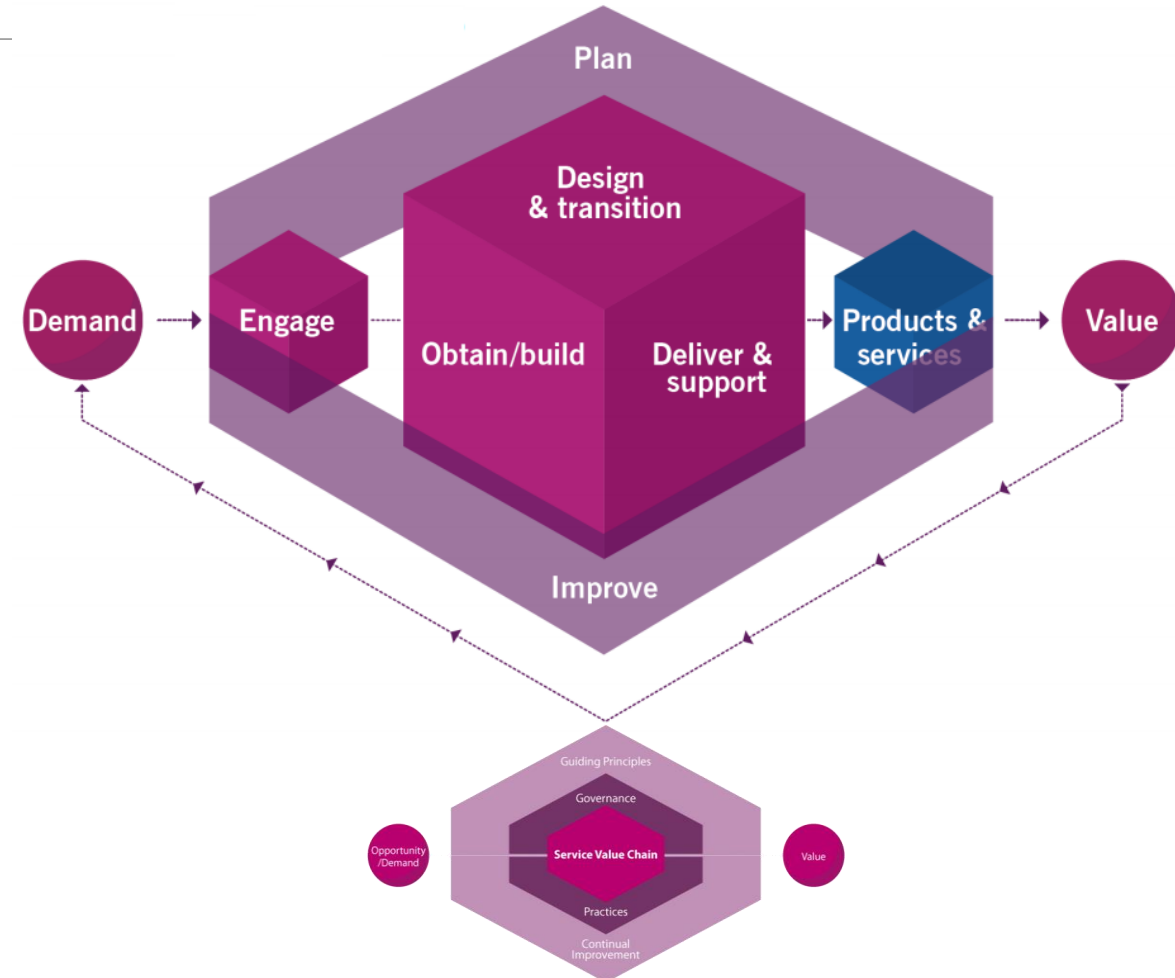
**A Service Value Chain (SVC)** é um modelo operacional que define as atividades chave necessárias para responder à demanda e facilitar a realização de valor através da criação e do gerenciamento de produtos e serviços.

“ITIL SVC is an operating model which outlines the key activities required to respond to demand and facilitate value realization through the creation and management of products and services.”

# Cadeia de Valor do Serviço

“Is a series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to customers.”

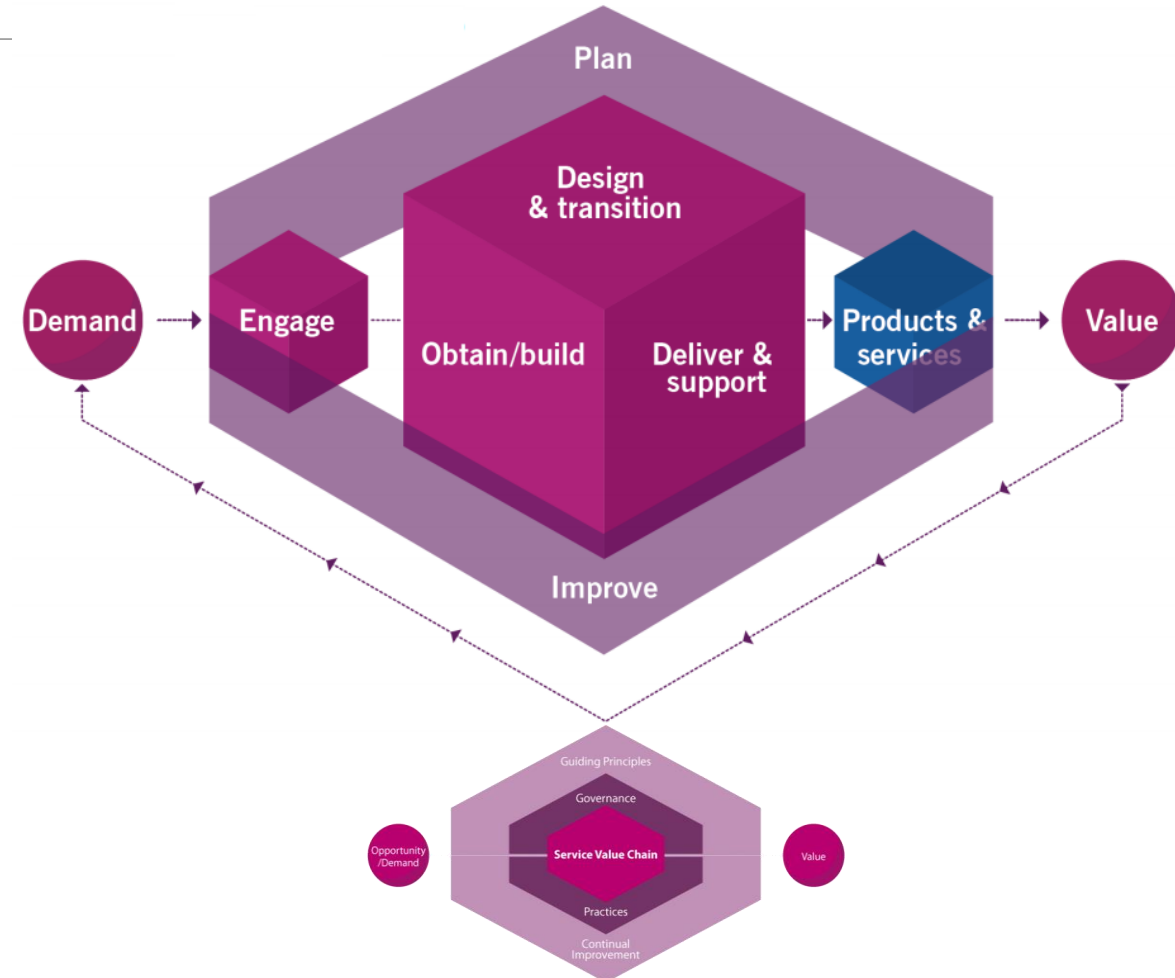
- A SVC possui **06 atividades** que servem para responder às demandas e entregar produtos e serviços.
- Dentro da SVC, existe o conceito de *Value Stream* (Fluxo de Valor) que são “padrões lineares em que as atividades são executadas” dentro da SVC.

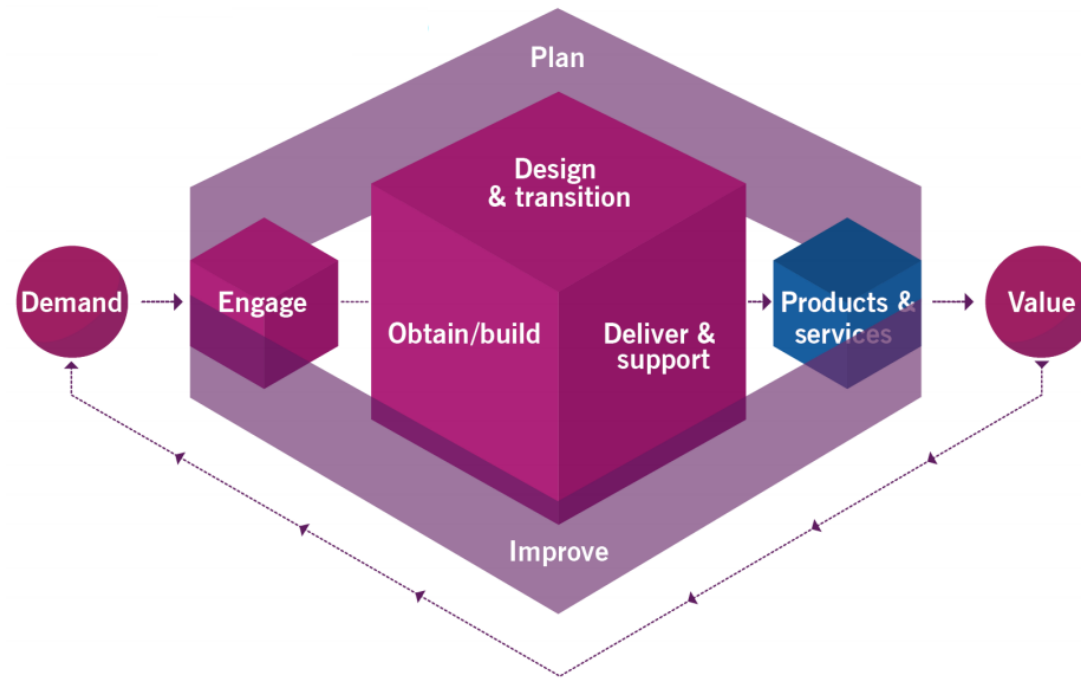
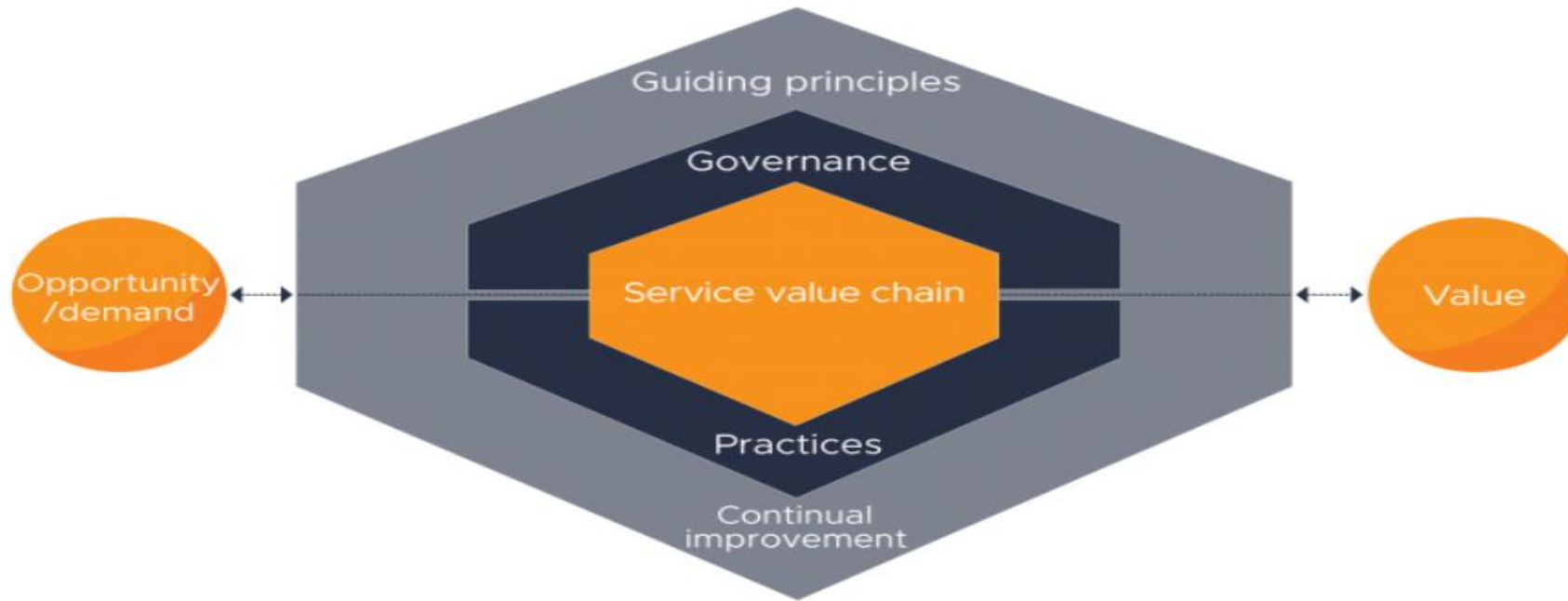


# Cadeia de Valor do Serviço

"Is a series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to customers."

- As atividades da SVC interagem entre si e, também, com componentes de **fora da cadeia**.
- Para converter as entradas em saídas, as atividades realizam **práticas**.
- As entradas podem vir de outras atividades ou externamente, assim como as saídas.







# Planejar (Plan)

“To ensure a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across the organization. This includes planning at all levels of an organization.”

“Assegurar o entendimento compartilhado da visão, estado atual e direção da melhoria para todas as quatro dimensões e para todos os produtos e serviços da organização.”

## Input

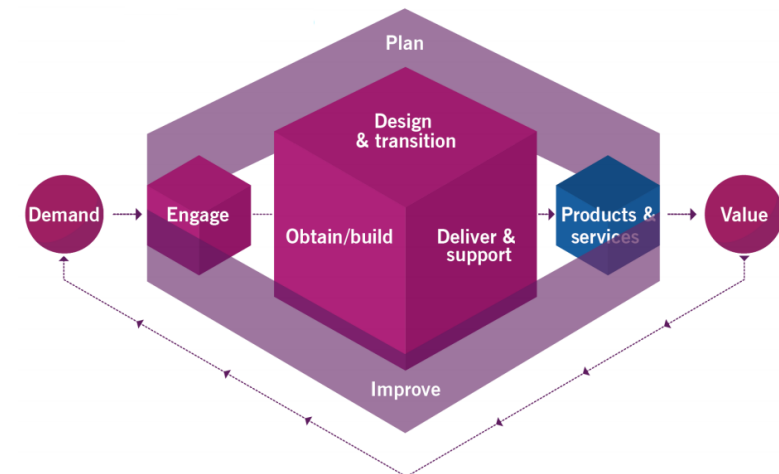
Políticas, requisitos e restrições fornecidas pela governança  
Demandas consolidadas fornecidas pelo **engage**

...

## Output

Planos estratégicos, táticos e operacionais para a organização  
Decisões de portfólio para o **design and transition**

...



# Melhorar (Improve)

“To ensure continual improvement of products, services, and practices across all the value chain activities and the four dimensions of Service Management. All improvements at all levels are initiated and managed here.”

“Assegurar a melhoria contínua de produtos, serviços e práticas ao longo das atividades da cadeia de valor e das quatro dimensões do gerenciamento de serviço.”

## Input

Informações de desempenho de produtos e serviços do ***deliver and support***

Feedback dos stakeholders fornecidos do ***engage***

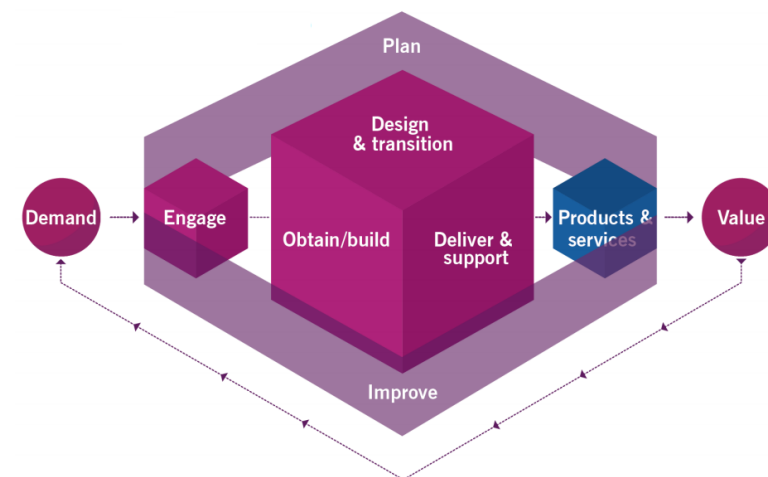
...

## Output

Informação de desempenho para o ***design and transition***

Requisitos acordados e contratos para o ***engage***

...



# Engajar (Engage)

“To provide a good understanding of stakeholder needs, ensure transparency, and maintain continual engagement and good relationships with stakeholders. All incoming and outgoing interactions are performed here.”

“Prover um bom entendimento das necessidades das partes interessadas, assegurar transparência e manter um engajamento contínuo e o bom relacionamento com as partes interessadas.”

## Input

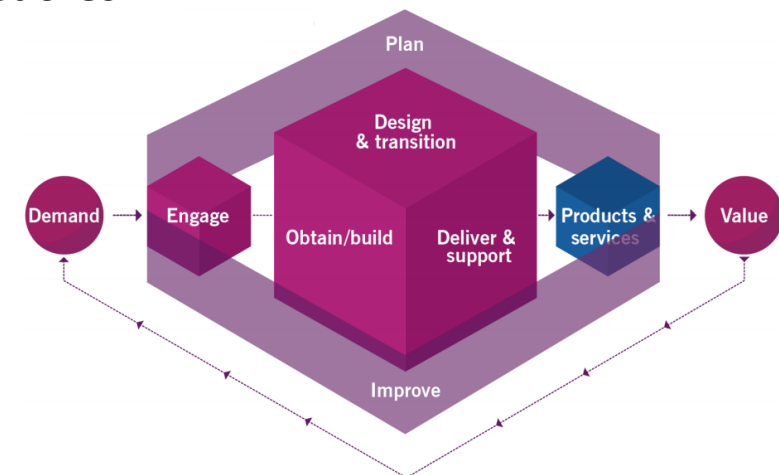
Informações sobre encerramento de tarefas de suporte do **deliver and support**  
Oportunidades de cooperação e feedback fornecidas por parceiros e fornecedores

...

## Output

Relatórios de desempenho de serviço para os consumidores  
Demandas consolidadas para o **plan**

...



# Obter/Construir (Obtain/Build)

“To ensure that service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications. All new resources are obtained here.”

“Assegurar que os componentes do serviço estão disponíveis quando e onde eles são necessários e que atendem às especificações acordadas.”

## Input

Requisitos e especificações fornecidos pelo **design and transition**

Requisições de mudança e de início de projetos fornecidas pelo **engage**

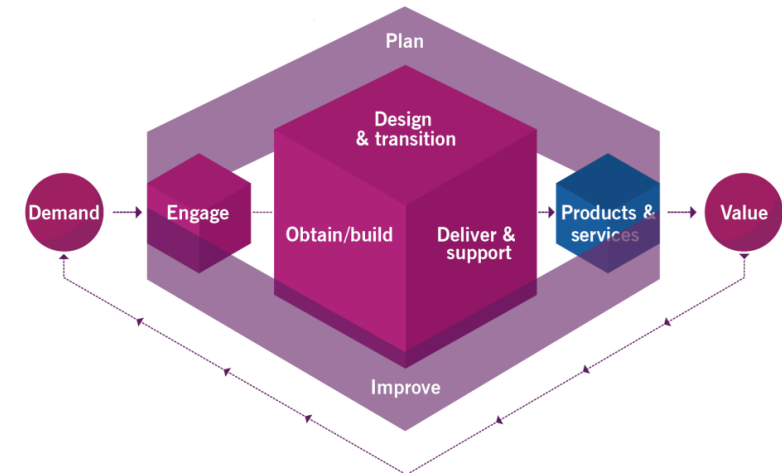
...

## Output

Componentes de serviço para o **deliver and support**

Componentes de serviço para o **design and transition**

...





# Desenhar & Transitar (Design & Transition)

“To ensure that services and products continually meet stakeholder expectations for quality, cost, and time-to-market.”

“Assegurar que os serviços e produtos atendem continuamente às expectativas das partes interessadas, considerando qualidade, custo e *time-to-market*.”

## Input

Decisões de portfólio fornecidas pelo **plan**

Iniciativas de melhoria fornecidas pelo **improve**

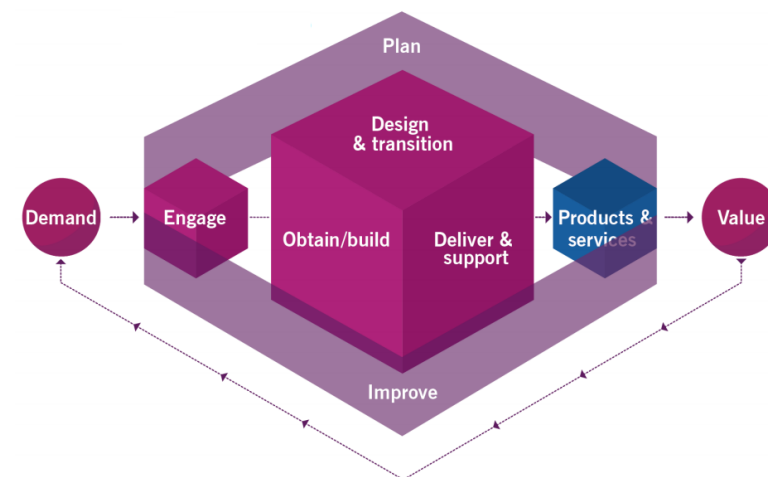
...

## Output

Requisitos e especificações para o **obtain/build**

Produtos e serviços novos ou alterados para o **deliver and support**

...



# Entregar & Suportar (Deliver & Support)

“To ensure that services are delivered and supported according to agreed specifications and the stakeholders’ expectations. This is where customers see value.”

“Assegurar que os serviços são entregues e suportados de acordo com as especificações e expectativas das partes interessadas.”

## Input

Produtos e serviços novos fornecidos pelo **design and transition**

Tarefas de suporte ao usuário fornecidas pelo **engage**

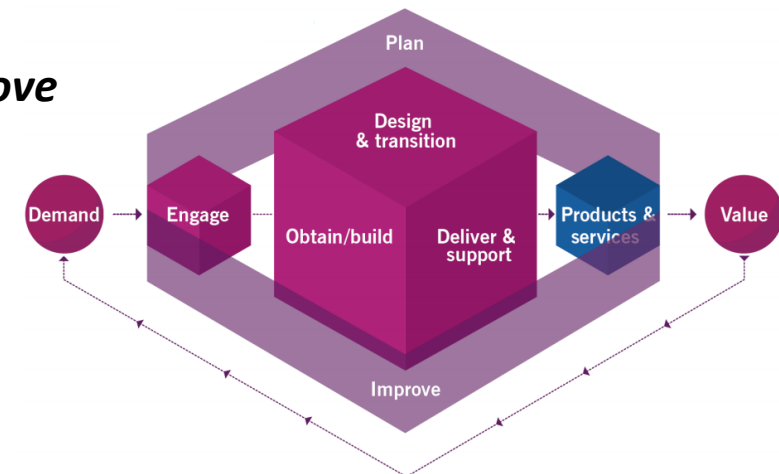
...

## Output

Informação de desempenho de produtos e serviços para o **engage** e o **improve**

Requisições de mudança para o **obtain/build**

...



## Questão 01 – Provas de TI 2020

---

**Qual conceito da ITIL 4 descreve as práticas?**

- a) Os princípios orientadores
- b) O sistema de valor do serviço
- c) A cadeia de valor do serviço
- d) As dimensões do gerenciamento de serviço

## Questão 02 – Provas de TI 2020

---

**Qual item abaixo NÃO é uma atividade dentro da cadeia de valor do serviço?**

- a) Planejar
- b) Engajar
- c) Entregar e Suportar
- d) Praticar



### Questão 03 – Provas de TI 2020

---

**Sua empresa adquiriu recentemente 03 roteadores de borda a fim de aumentar a capacidade da rede para 01 Gbps. A instalação será em três meses. Sua equipe está configurando dispositivos de interconexão e preparando a infraestrutura para receber os novos roteadores conforme os requisitos do serviço. Qual atividade da cadeia de valor do serviço está mais diretamente relacionada às ações de preparação e configuração do cenário?**

- a) Desenhar e “Transitar”
- b) Engajar
- c) Obter ou Construir
- d) Entregar e Suportar

## Questão 04 – Provas de TI 2020

---

**Você está trabalhando como gerente de uma central de serviço. Um analista criou uma solução de contorno para um problema que estava causando transtornos para os usuários durante as últimas horas. A fim de assegurar que todos os usuários serão notificados sobre a solução de contorno criada, você postou a solução na página onde os chamados são abertos na sua intranet. Durante qual atividade da cadeia de valor de serviço isso ocorreu?**

- a) Planejar (Plan)
- b) Melhorar (Improve)
- c) Engajar (Engage)
- d) Obter/Construir (Obtain/build)

## Questão 05 – Provas de TI 2020

---

**Qual atividade da cadeia de valor do serviço assegura a melhoria contínua de produtos, serviços e práticas ao longo das atividades da cadeia de valor e das quatro dimensões do gerenciamento de serviço?**

- a) Melhorar (Improve)
- b) Planejar (Plan)
- c) Entregar e Suportar (Deliver and support)
- d) Obter ou Construir (Obtain/build)

## Questão 06 – Provas de TI 2020

---

**Qual dos seguintes itens NÃO é uma atividade da cadeia de valor do serviço?**

- a) Melhorar
- b) Entregar e Suportar
- c) Obter ou Construir
- d) Otimizar e automatizar

## Questão 07 – Provas de TI 2020

---

**Qual atividade da cadeia de valor do serviço assegura que produtos e serviços atendam continuamente às expectativas das partes interessadas considerando qualidade, custos e *time to market*?**

- a) Entregar e Suportar (Deliver and support)
- b) Obter ou Construir (Obtain/build)
- c) Desenhar e “Transitar” (Design and transition)
- d) Planejar (Plan)



## Questão 08 – Provas de TI 2020

---

**Qual atividade da cadeia de valor recebe entradas relacionadas a frequência e severidade de incidentes a fim de analisar pontos de melhoria do serviço?**

- a) Engajar (Engage)
- b) Melhorar (Improve)
- c) Desenhar e “Transitar” (Design and transition)
- d) Entregar e Suportar (Deliver and support)

## Questão 09 – Provas de TI 2020

---

**Qual atividade da cadeia de valor assegura que os componentes do serviço estão disponíveis quando e onde são necessários a fim de atender às especificações?**

- a) Melhorar (Improve)
- b) Entregar e Suportar (Deliver and support)
- c) Obter ou Construir (Obtain/build)
- d) Desenhar e “Transitar” (Design and transition)

## Questão 10 – Provas de TI 2020

---

**Qual item é um exemplo de ação que um funcionário envolvido com o gerenciamento de requisições de serviço deve executar como parte da atividade de engajamento?**

- a) Fornecer informações sobre tendência, qualidade e feedback de requisições
- b) Iniciar e cumprir mudanças normais e urgentes
- c) Comunicar-se com os consumidores a fim de entender as necessidades
- d) Adquirir ou construir componentes de serviço quando necessário

## Questão 11 – Provas de TI 2020

---

**Qual modelo operacional define atividades chave necessárias para responder à demanda e facilitar a realização de valor através da criação e gerenciamento de produtos e serviços?**

- a) Melhorias contínua
- b) Cadeia de valor do serviço
- c) Práticas
- d) Princípios orientadores

## Questão 12 – Provas de TI 2020

---

**Qual atividade da cadeia de valor do serviço gera como saída decisões de portfolio para a atividade de desenho e transição?**

- a) Engajar (Engage)
- b) Melhorar (Improve)
- c) Planejar (Plan)
- d) Entregar e Suportar (Deliver and support)

## GABARITO

---

01) Alternativa B  
02) Alternativa D  
03) Alternativa C  
04) Alternativa C  
05) Alternativa A  
06) Alternativa D

07) Alternativa C  
08) Alternativa B  
09) Alternativa C  
10) Alternativa C  
11) Alternativa B  
12) Alternativa C