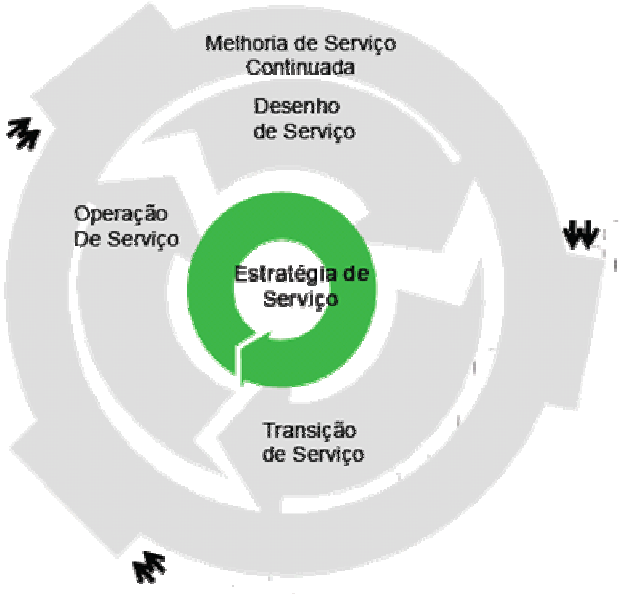
Pedro F. Carvalho
Analista de Sistemas
contato@pedrofcarvalho.com.br

ESTRATÉGIA DE SERVIÇO –ITIL FOUNDATION V3

Conteúdo deste resumo deve ser contemplado com a leitura do livro ITIL – Service Strategies



É a integração de Negócio/Estratégia com a área de Tecnologia da Informação. Principal e eixo das atividades de ITIL, pois é nela que tudo se inicializa e interfere em todas as outras etapas. Sendo assim o pessoal de TI tem que estar estremamente alinhado com a alta cupula de administração.

È nesta etapa que levantamos os requisitos do cliente em relação ao serviço.

O que é estratégia ?

- Guia a organização para que ela identifique o que precisar fazer para chegar a um determinado lugar, diverenciar de concorentes, satisfazer o cliente e demais envoldidos.

4 Ps da Estratégia (Juntos formam a estratégia)

- Perspectiva
  - Visão da Organização onde se define seus valores e convicções. Direção no qual provedor de serviço vai alcançar seus objetivos
- Posição
  - Define qual é a imagen que a organização vai ter para seus clientes. Serviços que serão oferecidos.
- Plano
  - Tornar-se competitiva, no plano descreve como ela vai executar a estratégia
- Padrão
  - Representa os procedimentos da organização, como resultado da perspectiva, posição e plano surgem os padrões. Ex se uma empresa decidiu que vai

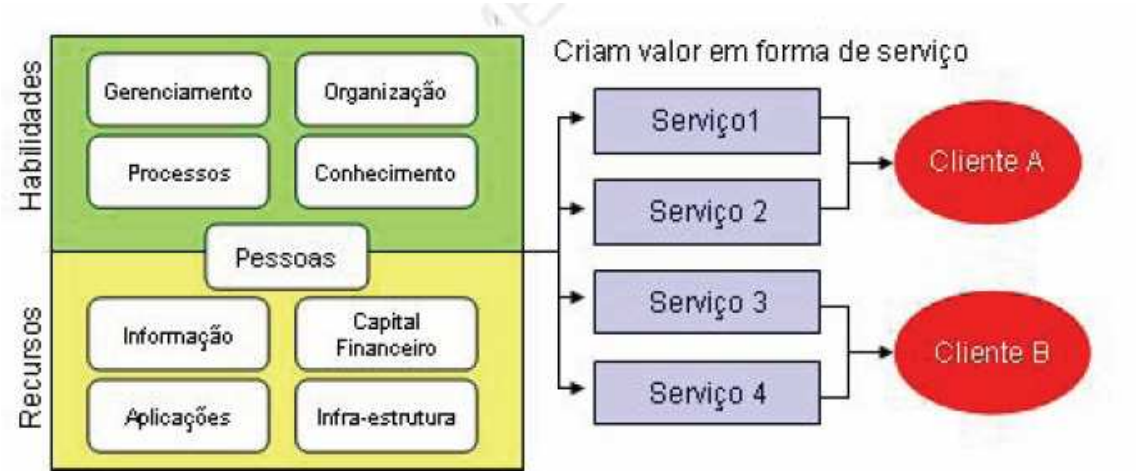
oferecer serviços baratos, não faz sentido desenvolver um serviço de alta qualidade que custará mais do que seus clientes possam pagar.

Ativos, Recursos e Habilidades

Recurso : Infra estrutura, pessoas, dinheiro ou qualquer coisa que seja necessária para entregar o serviço

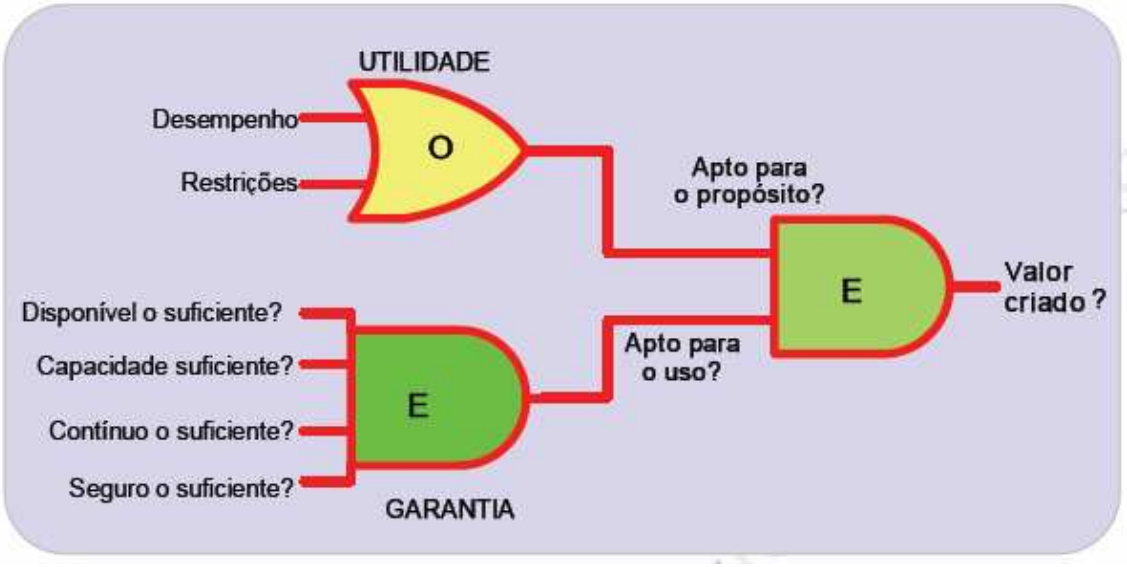
Habilidade : Habilidade de uma organização, pessoa, processo, aplicação, item de configuração ou serviço de TI para executar uma atividade

Ativo : Qualquer recurso ou habilidade. Ativos de um provedor incluem qualquer coisa que possa contribuir para a entrega do serviço



Valor

Utilidade é o que o cliente recebe
Garantia é a sustentação ao que esta sendo entregue
A soma dos dois gera-se um **valor**



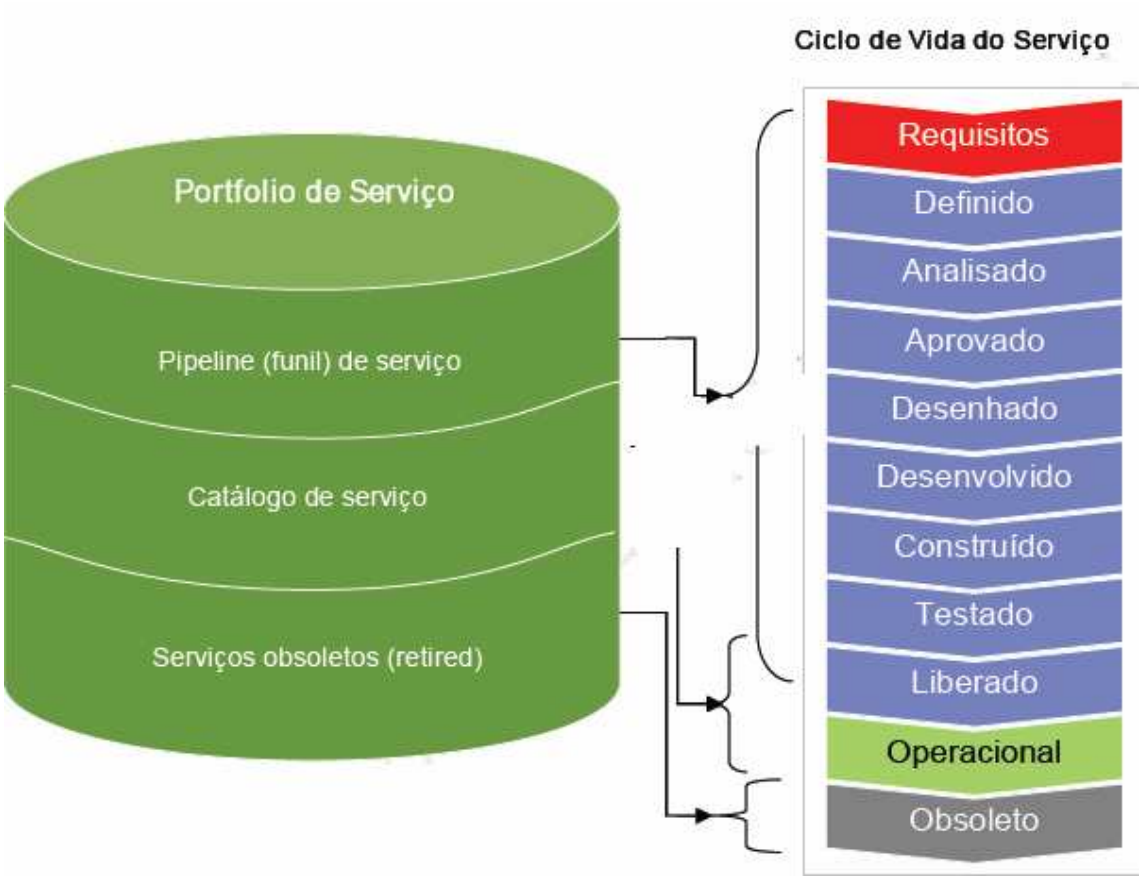
Portifólio de Serviços

É um repositório de documentos, onde se obeterá todas as informações dos serviços e seus status no ciclo de vida

- PIPELINE (FUNIL DE SERVIÇOS)
  - Contém todos os serviços futuros e os que estão propostos ou estão em desenvolvimento. Todas as demandas são jogadas dentro dele, mas somente algumas vão sair para se transformar em um serviço. Priorização do que a TI vai fazer.
- CATALOGO DE SERVIÇOS
  - Contém todos os serviços que a TI ofereçe aos seus clientes e serviços que já foram liberados e vão entrar em operação.
  - Exemplo menu de restaurante.
  - Catalogo de Serviço de Negócio
    - O cliente pode ver
    - Detalhes de todos os serviços de TI entregues a clientes
    - Inclui relacionamentos com as unidades de negócio e processos de negócio que são baseados nestes serviços
    - Facilita o desenvolvimento do processo de gerenciamento de nível de serviço, pois se saberá quais são os clientes do serviço e suas necessidades
  - Catalogo de Serviço Técnico
    - Não faz parte da visão do cliente
    - Contém detalhes de todos os serviços entregues ao cliente

- Inclui relacionamentos para os serviços de suporte, compartilhados, componentes e itens de configuração necessários para suportar a provisão de serviços ao negócio
- Serve como apoio para a construção de relacionamento entre os serviços, contratos e componentes. Serve para identificar a tecnologia necessária para suportar um serviço e os grupos de suporte que suportam os componentes.

- SERVIÇOS OBSOLETOS
  - Serviços que já estiveram em operação mas foram aposentados.



Bussines Case – Caso se Negócio

- Permite que os gerentes entendam melhor os requisitos de qualidade e cutsos de entrea relacionado a um serviço de TI
- Descreve a necessidade da construção de um novo serviço de TI.

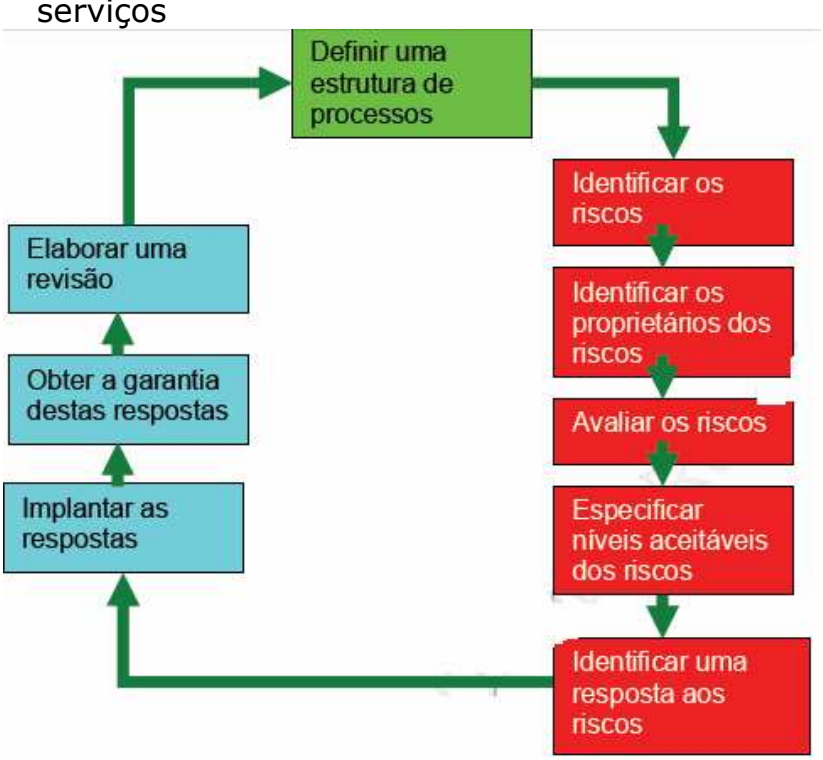
- Deverão ser justificado os custos envolvidos, benefícios para o negócio, modelo de serviço que será adotado, análises financeiras e impacto tecnologico
- Geralmente elaborado pelo pessoal da área de negócio, mas o pessoal de TI tem habilidade para realizar.

Riscos

- Deve ser visivel, repetitivel e consistentemente aplicado para suportar as tomadas de decisões
- Deve fazer uso de algum framework de gestão de riscos com passos pré definidos
- O OGC desenvolve um framework especifico para isto: Management of Risks (MOR)

Gerenciamento de Riscos

- Análise de Riscos
  - Coletar informações sobre a exposição do risco.
- Gerenciamento de Riscos
  - Ter processos instalados para monitorar os rscos e acessar as informações atualizadas sobre os riscos
  - Ter um Balanceamento correto de controle para lidar com esses riscos
  - Ter processos de tomada de decisão suportada por uma estrutura de análise de riscos e avaliação
  - Tem uma abordagem maior na parte de estratégia de serviços



Razões para se ter um Gerenciamento de Riscos

- Ao adotar uma nova tecnologia que não se conhece é preciso obter o máximo de benefícios pelo uso desta tecnologia
- Adaptar-se as mudanças do mercado para atender as necessidades dos clientes
- Manter a continuidade dos serviços de TI, mesmo que aconteça alguma adversidade como por exemplo a falência de um fornecedor, falhas de segurança ou desastre natural
- Gerenciar mudanças externas, como cultura e politicas. Um serviço pode ser desenvolvido e não ser utilizado pela organização – isto é risco
- Minimizar impactos que a organização possa ter no mercado devido a alguma falha no serviço
- Demonstrar conformidade com leis e requisitos regulatórios: SOX, ISSO 27001 dentre outros.

Modelo de Serviço

Jeito de que o provedor de serviço pretende entregar o serviço ao cliente, descrevem como os ativos de serviços interagem com os ativos do cliente e criam valor a partir de um portifolio de contratos de serviços. Esta interação se dá a partir do momento em que a demanda conecta-se como a capacidade do provedor para servi-la.
Acordos de serviço especificam os termos e condições nas quais esta interação ocorre com o comprometimento e expectativa de cada lado.
Os resuldados definem os calores a serem criados para o cliente. Lembre-se que para o serviço gerar valor ao cliente ele ter que ter utilidade e garantia

Processos e atividades na Estratégia de Serviço

- **Atividades da Estratégia de Serviço**
  - Definir Mercado
  - Desenvolver Ofertas
  - Desenvolver ativos estratégicos
  - Preparar para execução
- **Processos**
  - Gerenciamento do Portifolio de Serviço
  - Gerenciamento Financeiro
  - Gerenciamento da Demanda

Atividades da Estratégia de Serviços

Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI

- Precisamos saber quanto custa desenvolver e manter um serviço
- Mudanças rapidas, se tivermos informações em mãos, somos mais ágeis na tomada de decisão
- Gerenciar o portifolio de serviços. Precisamos saber se o serviço gera fato valor ao negócio, e quais serviços que estão no funil devem ser priorizados
- Precisamos justificar o tempo todo onde a TI está gastando o seu dinheiro.
- Obter controle operacional
- Gerar Valor

Sub-Processos do Financeiro

- **Orçamento**
  - Prediz e controla os gastos de TI. Normalmente a organização de TI tem que estabelecer anualmente ou semestralmente quanto dinheiro ela vai precisar para que mantenha as operações do dia a dia
- **Contabilidade de TI**
  - Identificar os cursos atuais de entrega de serviços de TI, comparando estes cursos com os cursos que foram orçados e gerenciado a variação do orçamento
    - Registro de Serviços : tudo o que entra de custo precisa ser registrado e alocado ao serviço pertence

- Tipo de custos : os custos precisam ser categorizados por : Hardware, Software, Salários, Administração, entre outros.
- Elementos de Custos : é uma categorização intermediária. Custos de pessoal podem ser subdivididos em : filha de pagamento, benefícios, gastos treinamento, hora extra e etc.
- Unidades de custo : é a menor categoria em que o custo pode ser alocado. São coisas que pode ser contabeis(exemplo : horas trabalhadas, licenças de software, folhas impressas
- Classificação de custos : Os custos ainda podem ser designados como sendo :
    - Custo Capital ou Operacional
    - Custo Direto ou Indireto
    - Custo Fixo ou Variável

- Cobrança
    - É o pagamento da estrutura de serviços. A cobrança é uma atividade opcional e depende da politica de cobrança da organização como um todo. Normalmente a cobrança ocorre em empresas cujo negocio final e fornecer serviços de TI

Papel : Gerente Financeiro

- Assistir na identificação, documentação e acordo dos valores do serviço ao negócio
- Participar nas atividades de Modeagem da Demanda(pode incentivar ou penalizar pelo uso)
- Provisão de informação de custo para o Gerenciamento de Porfifólio de Serviço
- Manter a conformidade regulatória de acordo com as questões que influênciam as financas de TI

Gereciamento de Demanda

Aconselha-se atividades baeadas no Gerenciamento da Demanda e no relacionamento de padrões de demanda para assegurar que os planos de negócio do cliente estejam sincronizados com os planos de negócio do provedor de serviço.

O processo de gerenciamento de demanda analisa, rastreia, monitora e documenta os padroes de atividade do negócio (PAN – Patterns of Business Activity – PBA) para prever as demandas atuais e futuras por serviços. Os padrões de atividade vão dizer como o cliente usa os serviços e quais são os períodos de pico. Por exemplo

: o sistema de faturamento é mais usado no final do mês para fechamendo financeiro da organização.

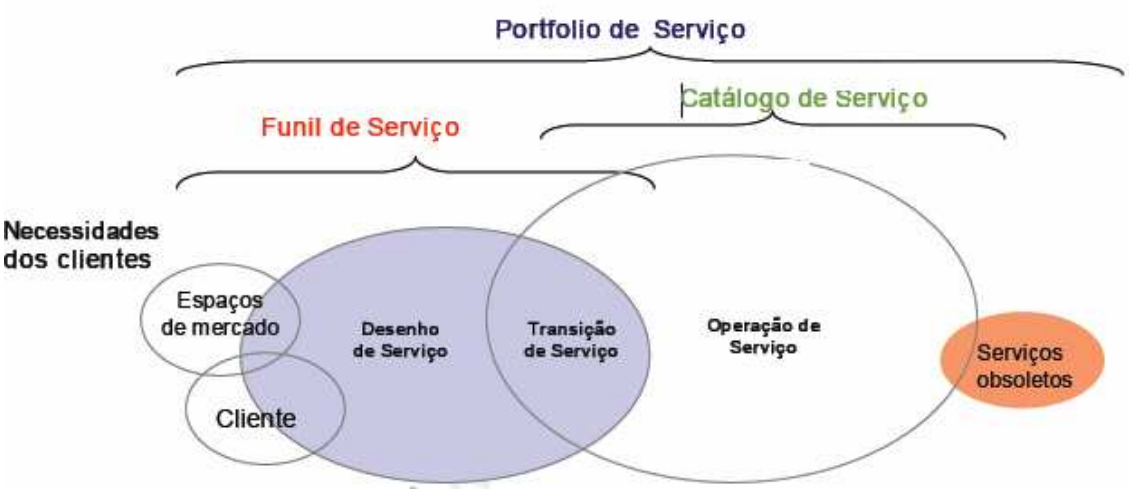
Papel : Gerente de Demanda

- Criar r gerenciar politicas de incentivos e penalidades
- Participar na criação dos acordos de nível de serviço(ANSs ou SLAs)
- Monitorar toda a demanda e capacidade
- Gerenciar recursos do processo
- Responde as mudanças do PAN(Padrão de Atividade do Negócio)

Gerenciamento de Portfolio de Serviços

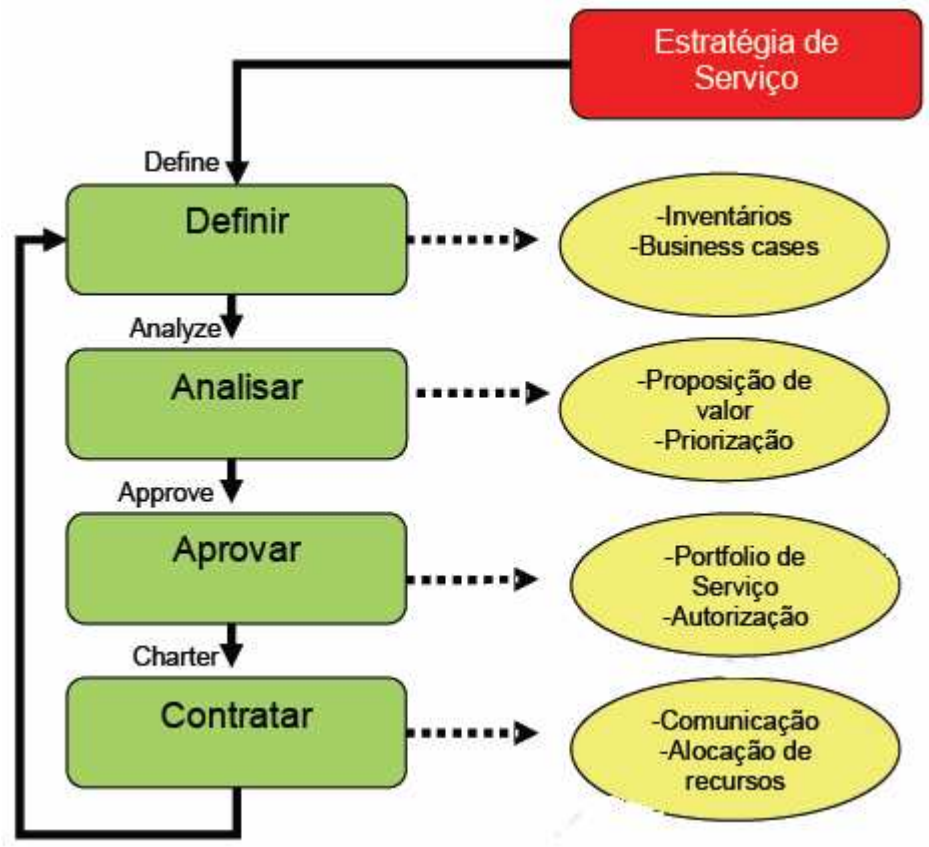
Descreve os serviços de um provedor em termos de valor para o negócio. Ele define as necessidades do negócio e as soluções do procedor para estas necessidades. Este processo tem a habilidade de comparar os serviços do provesor com base na sua descrição e no seu valor com os serviços fornecidos por um outro provedor. Esta é uma forma de analisar a competitividade de serviços entre vários provesores, verificar pontos fracos e fortes.

Fornece informações sobre todos os serviços atraves do ciclo de vida. Saberemos o eu esta na fila para desenvolver(funil), o que está em operação (catalogo de serviço), o que deve ser aposentado ou já foi retirado do portifólio



O Gerenciamento de Portifólio apenas gerencia os serviços e seus status e não entra em detalhes na documentação de funcionalidades do serviço dentro do catalogo de serviço

Gerenciamento de Portifólio de Serviço contém :



Papel : Gerente de Produto

- Gerenciar serviços como se fosse um produto no ciclo de vida
- Trabalhar muito próximo com os Gerentes de Relacionamento de Negócio
- Ser reconhecido com um especialista nas linhas de serviço
- Avaliar novas oportunidades de mercado, modelos de operação, tecnologias e necessidades emergentes dos clientes