



1

Estratégia e Projetos de Serviço

Segurança e Auditoria de Sistemas



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Estratégia de serviço da ITIL e Processos da ITIL?

Você gosta de resolver problemas, né? E se dissessem para você parar de se concentrar nos problemas de TI da empresa e, em vez disso, pensar em um conjunto de serviços que abrangeria todos os problemas de TI? Ainda bem que esse experimento mental não precisa ficar só no pensamento. No final dos anos 80, um grupo de profissionais de TI decidiu se concentrar menos nos problemas que chegavam e mais em combinar um conjunto fixo de serviços que o departamento poderia disponibilizar aos clientes. Essa transição foi documentada e o sucesso foi tanto que decidiram compartilhar o processo com o resto do mundo.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Qual é a estratégia de serviço da ITIL?

A estratégia de serviço da ITIL é identificar quais serviços a empresa de TI deve oferecer a quais clientes. Graças ao trabalho iniciado lá nos anos 80, a estratégia de serviços da ITIL é a estrutura completa que ajuda as empresas a alinhar os serviços de TI aos objetivos de negócios e às necessidades dos clientes. Essa estrutura ajuda as empresas a projetar, desenvolver, entregar e gerenciar serviços com eficiência e rentabilidade. A criação da estratégia de serviço é a primeira fase do ciclo de vida de serviços da ITIL, composta por cinco processos



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento de estratégia

Quando foi a última vez que você fez pesquisas? Ainda que não seja algo que você tenha feito nos últimos tempos, a pesquisa é a primeira etapa no processo de gerenciamento estratégico. Comece avaliando suas ofertas atuais enquanto empresa de TI e também suas capacidades únicas. Pesquisas rápidas de mercado podem ajudar a identificar oportunidades em um cenário competitivo mais amplo. Dentro da empresa, você também pode aprender quais são as necessidades e restrições para oferecer serviços que correspondam às metas organizacionais. Esse alinhamento dos serviços de TI ao mercado e empresa é chamado de gerenciamento estratégico.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento de estratégia

Há dois resultados no gerenciamento estratégico para serviços de TI. O primeiro é o conjunto de serviços que a empresa de TI vai se comprometer a entregar. Esse conjunto de serviços junta as necessidades corporativas, as oportunidades de mercado e as habilidades particulares da equipe de TI. O segundo resultado do gerenciamento estratégico é o plano de implementação. Para cada serviço que você planeja oferecer, a estratégia deve ser transparente quanto aos profissionais, recursos e processos necessários para dar conta do recado.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento de portfólio de serviços

Digamos que uma empresa de TI se comprometa a oferecer serviços de configuração de notebook, provisionamento de dispositivos móveis, gerenciamento de infraestrutura de rede e segurança na nuvem. Depois do gerenciamento do portfólio, é provável que houvesse uma central de atendimento configurada com quatro opções que os clientes poderiam escolher. Para cada um dos quatro serviços, o fluxo de trabalho seria documentado, os SLAs seriam definidos e o desempenho de cada solicitação de serviço seria monitorado. Caso alguma oferta sobrecarregasse a equipe e outra nunca fosse usada, o gerenciamento de portfólio incentivaria o ajuste de ofertas e recursos para melhor atender às necessidades corporativas.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento financeiro de TI

Depois que você já souber o que está oferecendo e como vai medir o sucesso, você pode avançar para o gerenciamento financeiro de TI. Nesse estágio, você determina o valor de cada serviço e cria o apoio financeiro necessário para entregar com sustentabilidade. Esse processo inclui orçamento, contabilidade e cobrança para que a empresa cubra os custos e gere lucro.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento financeiro de TI

Essa etapa se beneficia da colaboração entre as equipes financeiras e contábeis. Um contador qualificado pode ajudar você a realizar uma análise de custo-benefício para cada serviço e também a calcular os gastos totais por serviço. Quando você tiver a imagem precisa dos gastos, você pode identificar oportunidades de redução de custos. O orçamento aloca fundos para manter os serviços funcionando e apoiar a estratégia geral de serviço. A cobrança é o processo de faturamento dos clientes pelos serviços que eles usaram.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gestão de demanda

A análise do uso do serviço funciona melhor com o auxílio dos tickets da central de atendimento. Informações adicionais, como uso da rede e do dispositivo, também podem ser usadas. O objetivo na etapa de análise é entender o uso corrente dos serviços. Ao progredir para o estágio de antecipação, você passa a focar na previsão de necessidades, identificação de tendências e discussões sobre o uso futuro. Uma das maneiras mais simples de antecipar necessidades é conversar com líderes de negócios de toda a empresa. Influenciar a demanda pelos serviços é outra ferramenta poderosa para limitar riscos e despesas. Muitas equipes de TI influenciam a demanda com a comunicação eficiente sobre quais serviços vão ser oferecidos e quais não.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento de relacionamento comercial

Uma das partes mais interessantes da estratégia de serviços da ITIL é o gerenciamento do relacionamento comercial. É nele que você se afasta do foco nos serviços e se concentra de novo em manter relacionamentos positivos com equipes internas, funcionários e qualquer outro cliente. A maneira mais simples de manter o foco no gerenciamento de relacionamentos são os dados de satisfação do cliente. Muitas equipes estão usando funções de votação automatizada no software de central de atendimento para manter esses dados em mente. Estabelecer metas em torno do gerenciamento de relacionamentos pode ajudar a alinhar a equipe na busca por resultados positivos.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Cinco processos de estratégia de serviços da ITIL

Gerenciamento de relacionamento comercial

Outra estratégia para o gerenciamento de relacionamentos comerciais é retornar às necessidades e aos objetivos de negócios que inspiraram a estratégia de serviço lá no começo. Ao conversar com líderes de equipe e de negócios, você pode se aprofundar sobre suas necessidades e identificar os ajustes que você poderia fazer para melhor atender a elas. Embora o resultado dessas conversas seja útil por si só, vários líderes de TI acreditam que essas conversas fortalecem os relacionamentos até mais do que a resolução de problemas.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Ciclo de vida de serviço da ITIL

Uma forma útil de aprender mais sobre a estratégia de serviço é entender como ela se encaixa no ciclo de vida de serviços da ITIL. A ITIL oferece diretrizes e melhores práticas para implementar o ciclo de vida de serviços de TI em cinco fases: estratégia de serviço, design, transição, operações e melhoria contínua. O investimento em uma boa estratégia de serviço dá uma base sólida para as quatro fases restantes. A imagem mostra as cinco fases do ciclo de vida da ITIL. A maioria dos concorrentes apresenta isso com uma representação de roda, para mostrar que a melhoria contínua do serviço é um processo em andamento. Exemplos:





Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Ciclo de vida de serviço da ITIL

Estratégia de serviço

Estratégia de serviço é a identificação de quais serviços a empresa de TI deve oferecer a quais clientes. Nessa fase fundamental, você traça estratégias para o desenvolvimento, a entrega e o gerenciamento desses serviços com eficiência e rentabilidade. A estratégia de serviço é executada em cinco processos: gerenciamento estratégico, gerenciamento de portfólio de serviços, gerenciamento financeiro de TI, gerenciamento de demandas e gerenciamento de relacionamento comercial.





Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Ciclo de vida de serviço da ITIL

Design de serviços

Design de serviços é o processo de criação e melhoria dos serviços. É um processo muito bem documentado que vai te incentivar a pensar nos quatro componentes fundamentais do serviço saudável: pessoas, produtos, parceiros e processos. Ao usar os quatro P's e os onze processos de design de serviços, você consegue projetar os serviços da estratégia com eficácia.





Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Ciclo de vida de serviço da ITIL

Transição de serviço

A transição de serviços é o processo de geração e implementação de serviços. É onde a estratégia e design de serviços ganham vida. O processo de criar as ferramentas e os sistemas necessários para executar cada serviço é empolgante. Boas equipes de transição usam oito processos da ITIL para criar o panorama atual dos serviços e também estabelecem as bases para possíveis alterações no futuro. A transição de serviços deve ser revisitada conforme você aprende, cresce e se adapta às mudanças nas necessidades corporativas.





Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Ciclo de vida de serviço da ITIL

Operação de serviços

O objetivo da operação de serviços da ITIL é garantir que os serviços de TI sejam entregues com eficácia e eficiência. As equipes que implementaram com sucesso um ciclo de vida de serviços da ITIL passam a maior parte do tempo nas operações. É aqui que os solucionadores de problemas resolvem os problemas! A operação de serviços lida com tickets, solicitações de usuários, resolução de falhas de serviço e trabalho operacional de rotina. Entrar de cabeça na operação de serviços é uma alegria pela qual você pode ansiar graças ao ciclo de vida de serviços da ITIL.



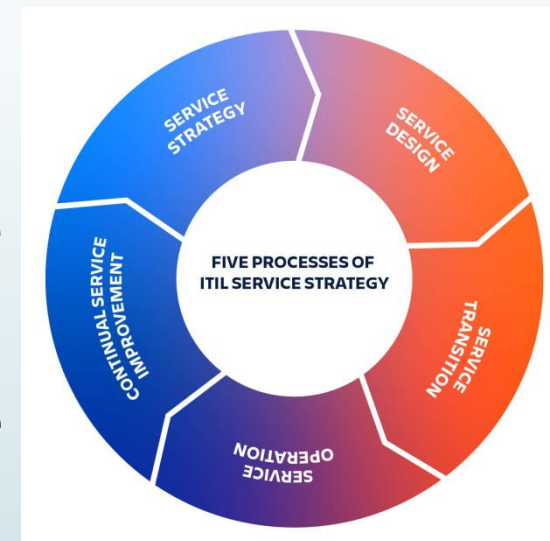


Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Ciclo de vida de serviço da ITIL

Melhoria contínua do serviço

O objetivo da melhoria contínua do serviço é este mesmo que você imagina. Aqui você aprende com os sucessos e fracassos do passado. Quatro processos da ITIL vão facilitar a melhoria contínua da eficácia e da eficiência dos serviços. Começando com uma análise do serviço, você avalia os processos atuais, define iniciativas de melhoria e se compromete a fazer o monitoramento delas. Com esse processo, a equipe pode introduzir melhorias quando necessário.





Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Gerenciamento de processos de estratégia de serviços da ITIL com o Jira Service Management

Gerenciamento de problemas e incidentes

Quando as coisas não funcionam como deveriam, uma ferramenta pode unir as equipes de desenvolvimento e operações de TI para que, com rapidez, possam responder, resolver e sempre aprender com os incidentes. No **Jira Service Management**, você agrupa os incidentes aos problemas, acelera a análise de causa raiz e registra soluções alternativas para minimizar o impacto dos incidentes. A ITIL tem o foco em serviços, e um dos serviços mais comuns oferecidos é o gerenciamento de incidentes. Ferramentas para ajudar na resolução de problemas vão fazer a estratégia de serviço brilhar.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Gerenciamento de processos de estratégia de serviços da ITIL com o Jira Service Management

Gerenciamento de alterações

O **Jira Service Management** trabalha para capacitar as equipes de operações de TI com informações contextuais mais ricas sobre mudanças para que elas possam tomar melhores decisões. Mais do que apenas uma solicitação de mudança, uma boa ferramenta vai configurar fluxos de trabalho de aprovação, avaliação de riscos e monitoramento de implementação. A gente aprendeu que a implementação de serviços consiste em criar e alterar serviços, e é assim que se gerencia essas mudanças.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço Gerenciamento de processos de estratégia de serviços da ITIL com o Jira Service Management

Gerenciamento de configurações

Parte da estratégia de serviços é o plano de implementação. Uma ferramenta como o Jira Service Management vai ajudar você a obter visibilidade sobre a infraestrutura que oferece suporte a aplicativos e serviços essenciais. Compreender essas dependências de serviços vai ajudar você a minimizar os riscos. Ao serem capazes de antecipar o impacto posterior das mudanças, as equipes podem resolver os incidentes com rapidez quando eles ocorrem.



Segurança e Auditoria de Sistemas

Estratégia e Projetos de Serviço

Gerenciamento de processos de estratégia de serviços da ITIL com o Jira Service Management

Gerenciamento de solicitações

Uma ferramenta de gerenciamento de serviços pode gerenciar o trabalho entre as equipes com uma plataforma em que funcionários e clientes conseguem receber ajuda com rapidez. Você pode personalizar os formulários de solicitação para atender aos requisitos exclusivos de cada equipe e reunir solicitações de e-mail, ferramentas de bate-papo, central de atendimento e outros canais. SLAs, uma base de conhecimento e ferramentas de feedback de clientes vão ajudar você a ficar em dia com o gerenciamento de relacionamentos comerciais e a se concentrar no que a equipe faz de melhor.



Referências

<https://www.atlassian.com/br/itsm/itil/service-strategy>