

PRÁTICAS DA CADEIA DE VALOR

Material de Estudo Oficial - ITIL 4 Foundation

A Cadeia de Valor de Serviço (Service Value Chain)

É o modelo operacional central do Sistema de Valor de Serviço da ITIL. Ela descreve as seis atividades essenciais necessárias para responder à demanda e facilitar a realização de valor através da criação e gestão de produtos e serviços.

As 6 Atividades da Cadeia de Valor:

1. Planejar (Plan)
2. Melhorar (Improve)
3. Engajar (Engage)
4. Desenho e Transição (Design and Transition)
5. Obter/Construir (Obtain/Build)
6. Entregar e Suportar (Deliver and Support)

Práticas de Gerenciamento ITIL 4

As práticas são conjuntos de recursos organizacionais projetados para realizar trabalho ou atingir um objetivo. Abaixo, destacamos algumas das práticas mais cobradas no exame Foundation:

1. Central de Serviços (Service Desk)

Propósito: Capturar a demanda por incidentes e solicitações de serviço. É o ponto único de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre o provedor de serviços e todos os seus usuários.

2. Gerenciamento de Incidentes

Propósito: Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

- *Incidente:* Uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.

- Deve haver foco na rápida restauração através de soluções de contorno (workarounds) se necessário.

3. Gerenciamento de Problemas

Propósito: Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes, identificando causas reais e potenciais de incidentes, e gerenciando soluções de contorno (workarounds) e erros conhecidos (known errors).

- *Problema:* Uma causa, ou potencial causa, de um ou mais incidentes.
- *Erro Conhecido:* Um problema que foi analisado e não foi resolvido, mas possui uma solução de contorno ou documentação adequada.

4. Habilitação de Mudança (Change Enablement)

Propósito: Maximizar o número de mudanças bem-sucedidas em TI. Avalia riscos, autoriza e gerencia um cronograma de mudanças.

- **Mudanças Padrão (Standard):** Baixo risco, pré-autorizadas, documentadas (ex: troca de cartucho de impressora).
- **Mudanças Normais (Normal):** Precisam de agendamento e autorização de um CAB (Comitê Consultivo de Mudanças) baseada no risco.
- **Mudanças Emergenciais (Emergency):** Devem ser implementadas o mais rápido possível para resolver um incidente grave, geralmente com um comitê de autorização reduzido (ECAB).