

COURSEWARE

VeriSM™

FOUNDATION - PORTUGUÊS (BRASIL)

VeriSM™ Foundation - Português (Brasil)

Autores: Helen Morris & Liz Gallacher

revisores: Ademar Luccio
Jeferson D'Addario
Krzysztof Politowicz
Martin Altermate
Suzanne Van Hove
Richard de Boer

Ilustração de capa: Frank van Driel, www.frankvandriel.com
Editor: Van Haren Publishing
ISBN cópia impressa: 9789401803243
ISBN ebook: 9789401803311

Copyrights: ©2018 HSI Institute.
Tradução do livro: VeriSM™ - Foundation Courseware
Copyrights ©Van haren Publishing 2017

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta documentação pode ser reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação ou transmitida através de quaisquer meios, eletrônicos, mecânicos, fotográficos ou outros, sem a autorização antecipada por escrito do proprietário dos direitos autorais.

Não se assume nenhuma responsabilidade referente a patentes, em relação ao uso das informações contidas neste documento. Uma vez que estão sendo tomadas as devidas precauções na preparação deste documento, o portador dos direitos autorais não se responsabiliza por danos causados pelo uso das informações contidas neste documento.

Avisos de marca registrada:

BiSL® is a registered trademark of ASL BiSL Foundation.

CMMI/SVC is a registered trademark of Software Engineering Institute

COBIT® is a registered trademark of ISACA.

Emotional Intelligence Appraisal® is a registered trademark of TalentSmart

ISO/IEC 20000® and ISO/IEC 27000® are a registered trademark of ISO.

ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited.

IT4IT® is a registered trademark of The Open Group.

NPS® is a registered trademark of Net Promoter Network

PMBOK® is a registered trademark of PMI Inc.

PRINCE2® is a registered trademark of AXELOS Limited.

SAFe® is a registered trademark of Scaled Agile Inc.

SIAM® is a registered trademark of EXIN.

HSI Institute.

Todos os direitos reservados, exceto se especificado em contrário.

Endereço: Avenida Paulista, 967 – 8 andar.

www.hsiinstitute.com

SUMÁRIO

MÓDULO 1: ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS	21
Contexto Organizacional	22
Termos e Definições.....	24
Foco Organizacional.....	28
Organização como Fornecedora de Serviços.....	30
Bom Fornecedor de Serviços	32
Otimizando as Interações Organizacionais	34
Comportamento Invisível (shadow)	36
Módulo 1.2 – Governança Organizacional	38
Governança Organizacional	39
Princípios de Governança	43
Fluxo de Governança	45
Princípios de Governança	47
Módulo 1.3 – Transformação Digital.....	49
Transformação Digital	50
Gerenciamento de Serviço e Transformação Digital	54
Questões	56
MÓDULO 2: CULTURA DE SERVIÇOS	58
Cultura de Serviços	59
Cultura de Serviços: E10	63
Criar uma Cultura de Serviços.....	65
Questões	67
MÓDULO 3: ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E PESSOAS	69
Gerenciamento de Relacionamento	70
Liderança e Gestão	72
Líderes e Gerentes.....	74
Competência vs Qualificação	76
Competência Emocional.....	78
Framework de Competência.....	80
Gartner EXP Competências	82
Profissional T-Shaped	84
Elementos de uma profissão	88
Gerenciamento de Serviço e Equipes	91

Desenvolvimento da Equipe	93
Construindo uma Equipe	95
Comportamentos de Equipe bem sucedidas	98
Cultura de Trabalho em Equipe.....	100
Módulo 3.2 – Desafios do Gerenciamento de Serviços	102
Gerenciamento de Relacionamento	103
Tribalismo	105
Equipes <i>versus</i> Silos	107
Como superar os Silos/Tribalismo.....	109
Gerenciamento de Equipes Virtuais	111
Gerenciamento de Consumidor.....	114
Gerenciamento do Fornecedor.....	116
Gerenciamento das Expectativas	118
Principais Elementos para Gerenciar Expectativas	120
Comunicação.....	122
Plano de Comunicação	124
Suportando o Plano de Comunicação	126
Obtendo Patrocínio na Organização	128
8 Passos para Mudanças – Kotter’s	130
Comparação dos Modelos Kotter’s.....	132
Aplicando o Modelo Kotter’s	136
Gerenciando as Partes Interessadas na Mudança Organizacional	138
Gerenciando as Partes Interessadas	140
Questões	142
MÓDULO 4 – MODELO VERISM™	144
Modelo Operacional de Serviço.....	145
Modelo VeriSM™.....	151
Governança	154
Boa Governança.....	157
Princípios do Gerenciamento de Serviço	161
VeriSM™ e o Gerenciamento de Serviço	166
Benefícios do Gerenciamento de Serviço	168
Princípios do Gerenciamento de Serviço	170
Gerenciamento de Malha	172
Construindo a Malha	178

Modelo VeriSM: Definir.....	180
Definir: Atividades.....	182
Definir: Necessidades do Consumidor	184
Definir: Coleta de Requisitos	186
Definir: Criar Solução	189
Definir: Criar Blueprint	191
Modelo VeriSM: Produzir.....	193
Produzir: Construir.....	203
Produzir: Implementar e Validar	208
Fornecer: Atividades.....	212
Marketing.....	214
Desenvolvimento da Promoção.....	218
Fornecer: Proteção.....	220
Fornecer: Manter	222
Fornecer: Melhorar	225
Modelo VeriSM: Responder.....	227
Responder.....	231
Responder: Registrar	233
Responder: Gerenciar	236
Módulo 4.2 – Adaptando o Modelo VeriSM™.....	239
Adaptando o Modelo VeriSM™	240
Como Integrar as Técnicas de Gerenciamento	244
Características de Sucesso do Modelo Operacional	246
Medindo o Modelo Operacional.....	250
Medir o Consumidor e o Fornecedor de Serviço	252
Medição do Valor.....	254
Qualidade	256
Benefícios da Medição do Serviço	258
Relatórios	260
Desenhos de Relatórios	262
Questões	265
MÓDULO 5 – PRÁTICAS PROGRESSIVAS.....	267
Práticas Progressivas.....	268
Quando aplicar as Práticas Progressivas	270
Agile	271

Valores e Princípios.....	277
“Agile” – Principais Conceitos.....	280
Mentalidade Ágil.....	282
Benefícios do Ágil.....	284
Quando aplicar o Ágil.....	286
“DevOps”.....	288
Valores do “DevOps”.....	290
“DevOps” no Modelo VeriSM™.....	292
As 3 Maneiras “DevOps”.....	294
Práticas que suportam “DevOps”.....	296
Quando aplicar DevOps.....	298
SIAM – Service Integration and Management.....	300
SIAM – Principais Conceitos.....	304
Quando Aplicar o SIAM.....	306
SIAM – Gerenciamento de Serviço.....	308
“Lean”.....	310
Princípios “Lean”.....	312
“Lean” – Principais Conceitos.....	314
Mapa do Fluxo de Valor.....	320
Quando Aplicar o “Lean”.....	322
“Lean” e Gerenciamento de Serviço.....	324
“Shift Left”.....	326
Habilidades Necessárias para “Shift Left”.....	328
Quando Aplicar “Shift Left”.....	330
CX/UX.....	332
Experiência do Cliente (CX).....	334
Experiência do Cliente (UX).....	337
NPS – Net Promoter Score.....	339
Quando Aplicar CX/UX.....	341
Entrega Contínua.....	345
Entrega Contínua – principais conceitos.....	349
Quando Aplicar a Entrega Contínua.....	351
Questões.....	353
MÓDULO 6: TECNOLOGIAS INOVADORAS.....	355
Impacto da Tecnologia.....	356

Tecnologia e VeriSM™	358
Computação em Nuvem	360
Benefícios da Computação em Nuvem	363
Virtualização	365
Benefícios da Virtualização	367
Automação	369
Benefícios da Automação.....	371
Big Data.....	373
Big Data – Gerenciamento de Serviço	375
Internet das Coisas (IoT)	377
Benefícios da Internet das Coisas (IoT)	379
Computação Móvel.....	381
Benefícios da Computação Móvel	383
BYOD – Bring Your Own Device	385
Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM).....	388
Computação sem Servidor (Serverless Computing).....	390
Inteligência Artificial.....	392
RPA – Robotic Process Automation	395
Machine Learning	398
Containers	400
Questões	404
MÓDULO 7: COMEÇANDO	406
Começando	407
Revise o Status Atual	409
Proativo vs Reativo.....	411
Tornando-se um Proativo	415
Aceite do VeriSM™	417
VeriSM™ Foundation, Essentials e Plus Guia de Preparação.....	420
VeriSM™ Foundation Exame Simulado.....	436



Bem Vindo ! Welcome ! Bienvenido !

- ❑ Muito obrigado por escolher um treinamento oficial HSI Institute!
- ❑ Temos o prazer de tê-los como alunos e transmitir toda a nossa experiência e conhecimento de maneira única e inovadora aos nossos clientes.



VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



HSI Institute

Maior instituto das Américas de desenvolvimento de conteúdos de treinamentos oficiais.

Atua em conjunto com os principais institutos de certificação profissional, como o EXIN, APMG, PEOPLECERT e CompTIA.

Fornece seus conteúdos e credenciamentos para sua rede de parceiros credenciados.



VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



Check In



**Nome e
Empresa**



**Experiência
Profissional**



Objetivo

VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



Agenda

1º. dia

Introdução

Módulo 1: Organização de Serviços
Módulo 2: Cultura de Serviços
Módulo 3: Estrutura Organizacional e Pessoas
Módulo 4: Modelo *VeriSM*™

2º. dia

Módulo 4: Modelo *VeriSM*™
Módulo 5: Práticas Progressivas
Módulo 6: Tecnologias Inovadoras
Módulo 7: Começando
Exame

VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



Público Alvo

- Gerentes** que querem entender como as novas práticas de gerenciamento podem ser integradas e usadas na organização;
- Gerentes de serviços** que querem atualizar seus conhecimentos e entender como o “gerenciamento de serviços” pode oferecer uma gestão mais eficaz;
- Executivos** que são responsáveis pela prestação de serviços;
- Especialistas** no setor de serviços e produção;
- Graduados e estudantes** que são novos para os negócios e querem entender os princípios de fornecimento de serviços e desenvolvimento de produtos;
- Todos** os funcionários de uma organização de serviços.





SOBRE ESTE CURSO

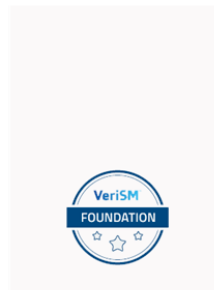
HSI
INSTITUTE

Requisitos para Certificação

Estes ícones mostram qual slide pertence a qual módulo do curso.



ROTA 1
Novos profissionais
de gerenciamento
de serviços



ROTA 2
Rota alternativa
para novos
profissionais de
gerenciamento de
serviços



ROTA 3
Certificados
existentes para
novos profissionais
de gerenciamento
de serviços

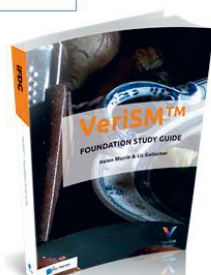
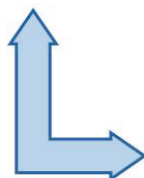


VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados

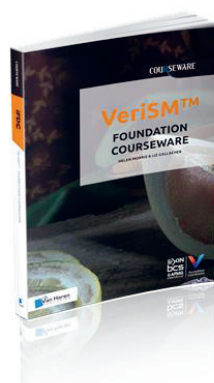
HSI
INSTITUTE

Bibliografia

No livro "Foundation Study Guide" é possível encontrar os links que contém as explicações do conteúdo de cada capítulo ou parágrafo e, possivelmente, o nome da legenda no livro.



**Guia de Estudo
Foundation**



Material didático



**Slides do Instrutor
(incluídos no material didático)**



Os números das figuras no material didático correspondem ao livro: "VeriSM™ - uma abordagem de gerenciamento de serviços para a era digital"

VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



Escopo do Curso

Esta certificação inclui os seguintes tópicos:

1. A Organização do Serviço;
2. Cultura de Serviços;
3. Estrutura Organizacional e Pessoas;
4. O Modelo VeriSM™;
5. Práticas Progressivas;
6. Tecnologias Inovadoras;
7. Como começar.



VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados





Contexto Organizacional

Contexto Organizacional

Organização:

“Uma organização é um grupo oficial de pessoas, por exemplo, um partido político, uma instituição de caridade ou um clube”.

Tipos de organização:

- Setor privado;
- Organizações do setor público;
- Setor voluntário ou organizações de caridade;
- Organização sem fins lucrativos;
- Terceiro setor.



VeriSM® Foundation - © HSI Institute. Todos os direitos reservados



Contexto Organizacional

Existem muitos termos diferentes onde as pessoas usam para uma organização, tais como sociedade ou negócios e muito mais.

Vamos começar com uma definição:

“Uma **organização** é um grupo oficial de pessoas, por exemplo, um partido político, um negócio, uma instituição de caridade ou um clube”.

Esta é uma definição bastante ampla, abrangendo vários tipos de organização:

O setor privado refere-se à instituições que não são de propriedade ou operadas de forma governamental e que visam obter lucros com suas atividades;

Organizações do setor público fornecem serviços governamentais, com abrangência nacional ou local;

O setor voluntário ou organizações de caridade se concentram em servir o interesse público ou a uma causa de caridade;

Uma organização sem fins lucrativos usa qualquer lucro gerado para apoiar seus objetivos, e não paga dividendos a proprietários ou acionistas. Muitas instituições de caridade e organizações voluntárias são organizações sem fins lucrativos.

Terceiro setor é um termo coletivo usado para se referir à organizações ou associações não governamentais e sem fins lucrativos.

Termos e Definições

No *VeriSM*™, toda organização é um fornecedor de serviços ou possui elementos de prestação de serviços.

Mesmo as organizações que se concentram na venda de produtos tangíveis precisam fornecer serviços de suporte para que esses produtos sejam bem-sucedidos.

O papel de uma organização prestadora de serviços é oferecer produtos e serviços a um consumidor.

Nós definimos um consumidor como:

Um consumidor é uma pessoa que compra coisas ou usa serviços.

Os consumidores podem pagar diretamente pelos produtos ou serviços, como a compra de um produto através de um site, ou indiretamente, ao receber um serviço como coleta de lixo, através do pagamento de impostos.

No gerenciamento de serviços, ouvimos vários termos "cliente, comprador, usuário ou consumidor".

As organizações geralmente diferenciam clientes, pagam e definem serviços e usuários que recebem, mas têm pouca influência sobre o serviço prestado.

O cliente também pode ser usado como um descritor para o próprio cliente ou usuários.

Mas a relação entre pagamento e entrega pode não ser tão clara. Um consumidor recebe um serviço pelo qual paga, mas não tem influência direta sobre a entrega.

Na publicação *VeriSM*™, o termo "consumidor" é usado para se referir a clientes, compradores e usuários.