



**Primavera
Academy**

ISO20000

Abordagem de Implementação

THIS DOCUMENT CONTAINS PROPRIETARY INFORMATION, WHICH IS PROTECTED BY COPYRIGHT. ALL RIGHTS RESERVED. NO PART OF THIS DOCUMENT MAY BE PHOTOCOPIED, REPRODUCED OR TRANSLATED TO ANOTHER LANGUAGE WITHOUT THE PRIOR CONSENT OF QUINT WELLINGTON REDWOOD, AMSTERDAM.
© Copyright 2007 Quint Wellington Redwood

www.quintgroup.com

Dare to challenge

Agenda

- A PRIMAVERA Academy
- A Quint
- Introdução ISO20000
- Implementação

Dare to challenge

Primavera
Academy



PRIMAVERA Academy

- Unidade de Negócio da PRIMAVERA BSS responsável por toda a oferta formativa sobre as Soluções de Gestão;
- Disponibiliza uma oferta formativa de excelência em áreas de gestão relacionadas com as Tecnologias de Informação, contribuindo para o aumento de produtividade das organizações;
- Aposta na formação de excelência com os melhores especialistas nacionais e internacionais de vários níveis.



Dare to challenge

Primavera
Academy


Quint
Wellington Redwood

Oferta Formativa PRIMAVERA

- Formação em PRIMAVERA
 - ◆ Certificação de Técnicos e Consultores
 - ◆ Especialização progressiva em vários níveis
 - ◆ Criação de carreira Técnico de Software de Gestão
- Formação para Executivos
 - ◆ *Executive Seminars*
 - ◆ *Business Intensive Program* em Gestão
- Formação Especializada
 - ◆ ITIL, ISO 20 000, Crystal Reports, BPM e SOA
- PRIMAVERA Education
 - ◆ Soluções de Gestão para Ensino
 - ◆ Iniciativas académicas diversas:
 - ◆ Study Visits, Management Tools Classes, e-Learning

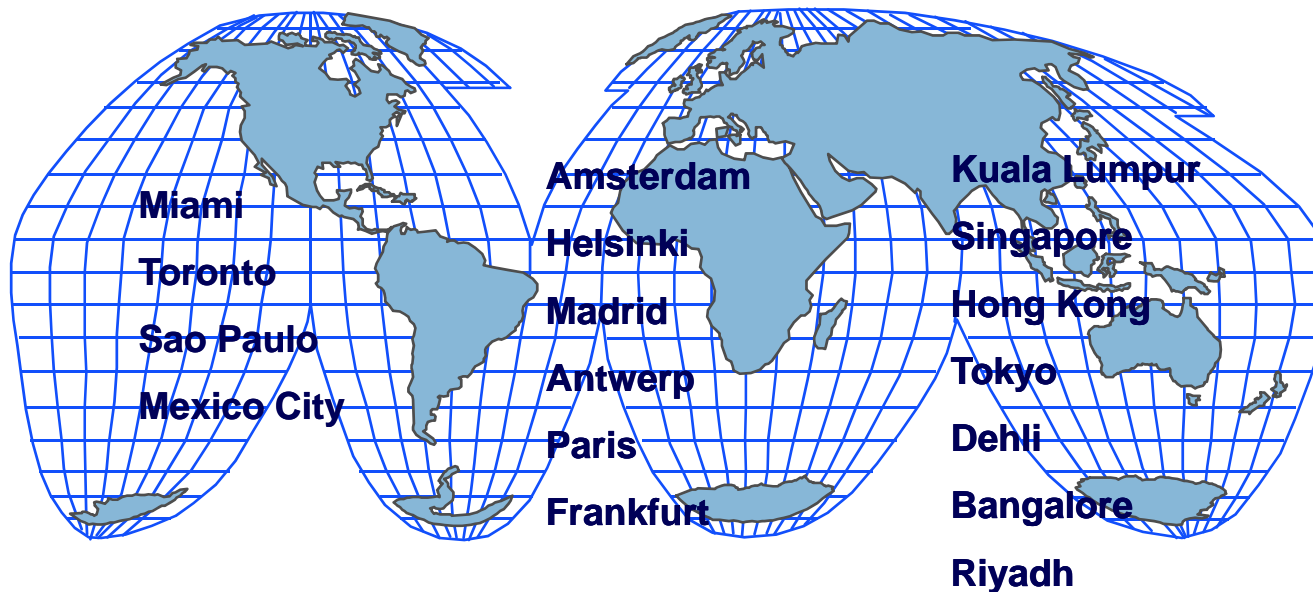
Dare to challenge

Primavera
Academy



Quint Wellington Redwood

- Grupo de consultoria de gestão independente;
- Fundada em 1992, pioneira na área gestão de serviços conta com presença global, operando em cerca de 20 países;
- 300 colaboradores;
- Especializada em desafios de gestão relacionados com as TIs;
- Áreas de especialização: Estratégia e Governo, Sourcing e Serviços Partilhados, Gestão de Serviços e Formação;



Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood

Serviços Quint

Consultoria, Formação e Análise de Desempenho

Primavera
Academy

- Consultoria
 - ◆ Estratégia e Governo
 - ◆ Gestão de Serviços de TI
 - ◆ *Sourcing* e Serviços Partilhados
- Formação
 - ◆ Gestão de Serviços de TI
 - ◆ Governo
 - ◆ *Sourcing*
 - ◆ Gestão de Mudança
 - ◆ Gestão de Projecto
- Análise de Desempenho
 - ◆ Avaliação e Análise da organização de TI



Dare to challenge

Quint
Wellington Redwood

Quint Wellington Redwood

Uma selecção dos Nossos Conceitos e Métodos

- IPW (Implementation of Process-oriented Workflow) Stadia model™: modelo proprietário da Quint para avaliar, quantificar e melhorar a maturidade das organizações de TI. Em 1997 a Gartner Group indicou o modelo IPW como um dos mais utilizados pelas organizações de TI e cuja utilização gerava maior retorno de investimento;
- The Sourcing Governance Framework™: modelo desenvolvido pela Quint para a gestão e controle dos fornecedores das organizações de TI;
- The Sourcing Phases Model™: modelo da Quint para a execução das várias fases de um processo de *(out)sourcing*, desde a própria estratégia de *sourcing* até à operacionalização dos serviços externos;
- Modelo AURRA: abordagem da Quint à gestão da mudança organizacional através da execução de várias fases e iterações - *Analyze* (Analisar), *Unfreeze* (Descongelar), *Reconfigure* (Reconfigurar), *Refreeze* (Congelar) e *Analyze* (Analisar) novamente.

Dare to challenge

IPWTM

Implementation of Process-Oriented Workflow



**IMPLEMENTATION
OF PROCESS ORIENTED
WORKFLOW**

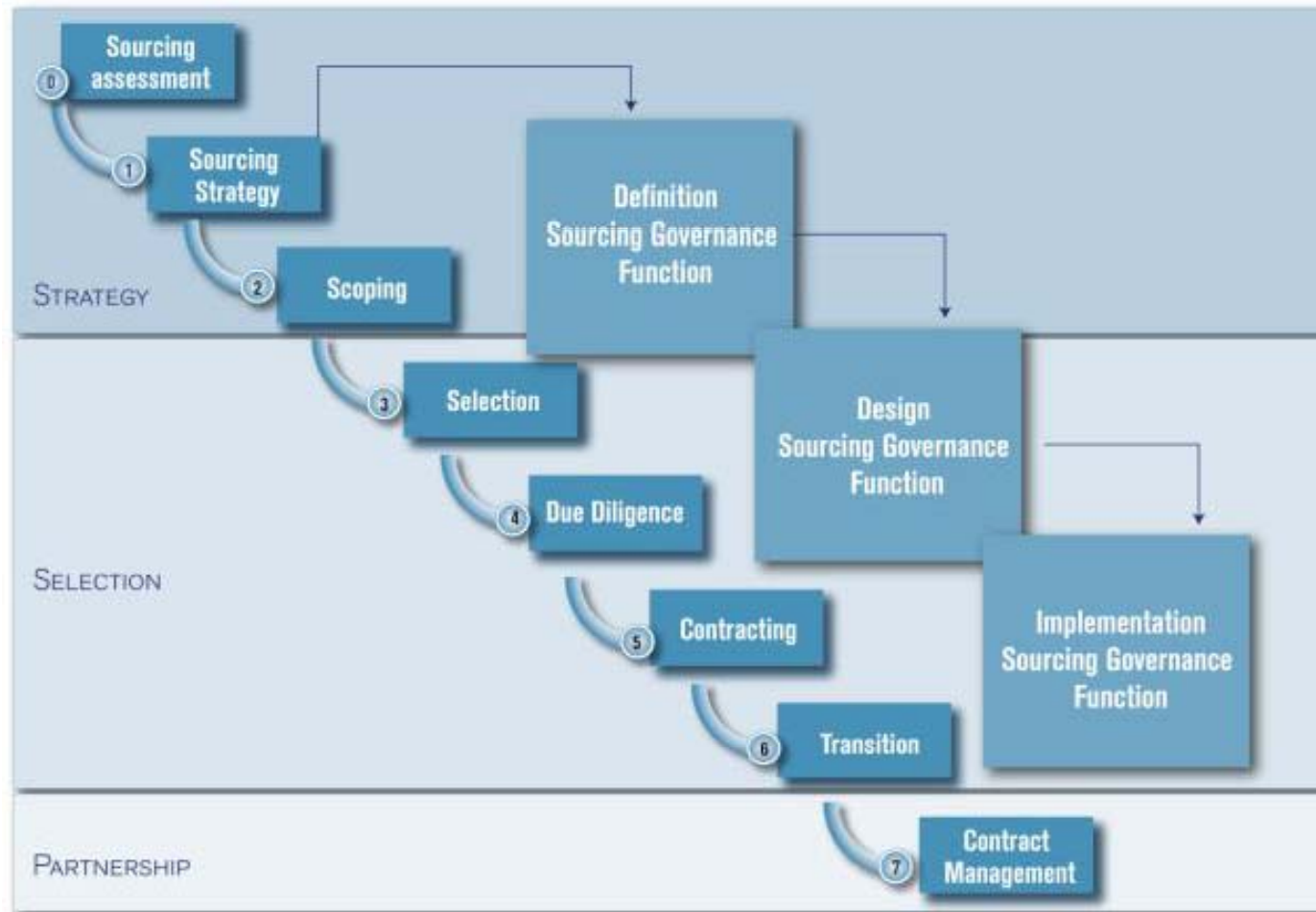
Dare to challenge

Primavera
Academy


Quint
Wellington Redwood

Fases do Modelo de Governo para Sourcing

The Sourcing Phases Model™



SOURCE QUINT WELLINGTON REDWOOD

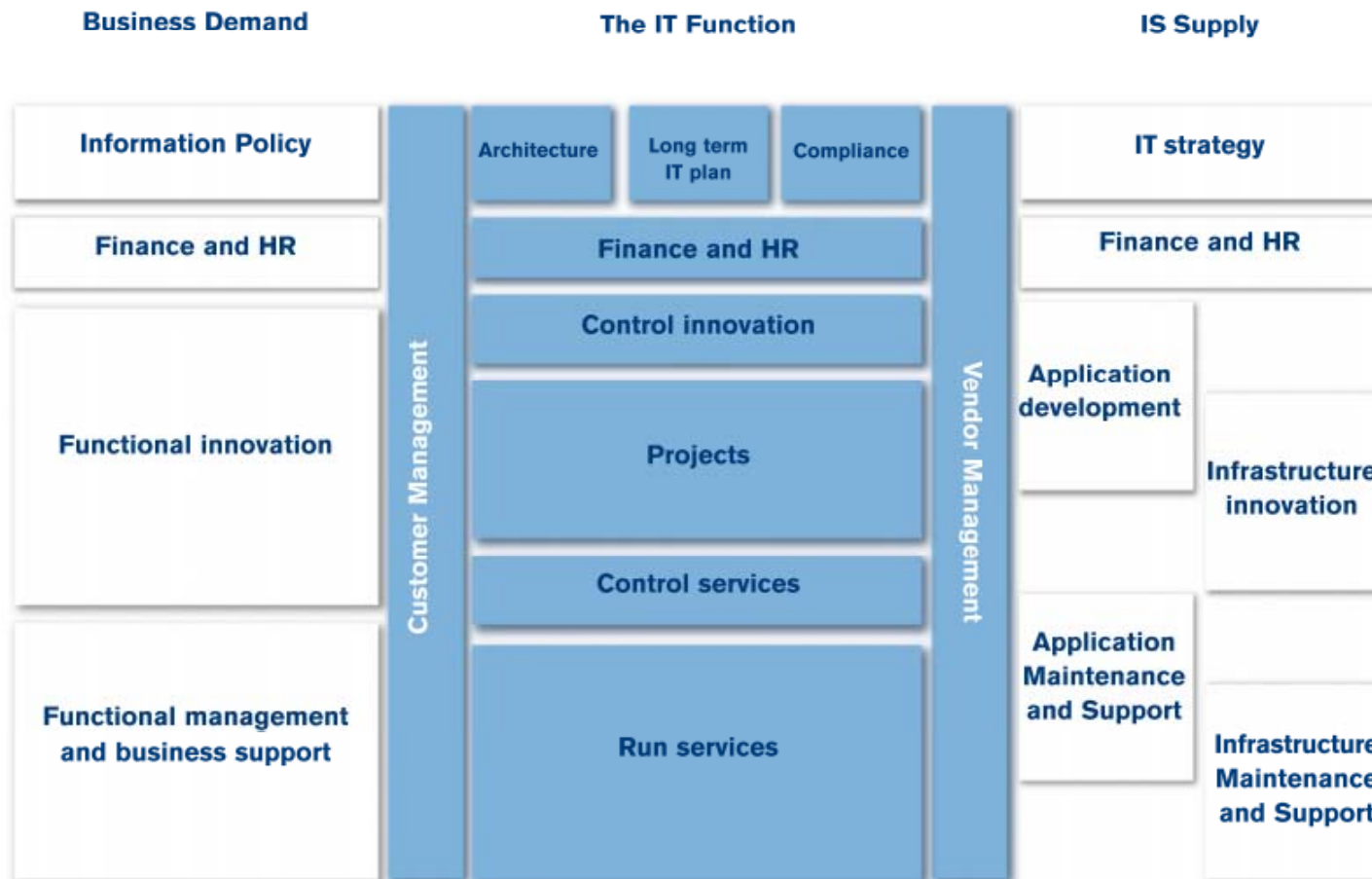
Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood

Modelo de Governo para Sourcing

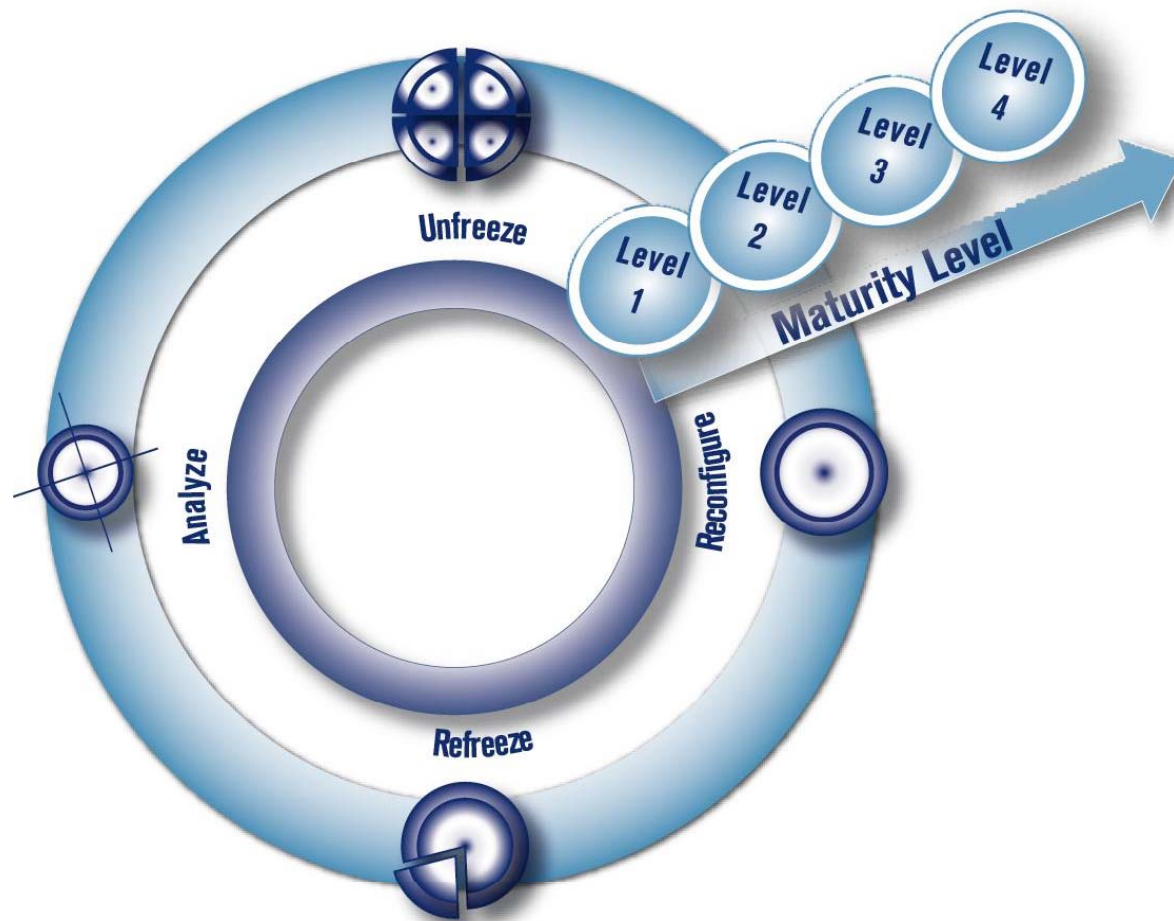
The Sourcing Governance Framework™



Dare to challenge

AURRA

Gestão de Mudança Organizacional



Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood



Primavera
Academy

Introdução ISO20000

Dare to challenge

ISO20000 (I)

■ Visão Geral

Este standard promove a adaptação de um conjunto integrado de processos que visam a entrega eficaz de serviços de TI de acordo com os requisitos de negócio e dos seus clientes.

■ Âmbito

Definição dos requisitos necessários para uma organização fornecer serviços de TI com um nível de qualidade aceitável para os seus clientes.

ISO20000 (II)

- Reconhece a necessidade de uma acreditação independente;
- Combina e realça o valor associado ao ITIL e à norma ISO9001;
- Complementar às metodologias de Gestão de Qualidade;
- É já um standard para as qualidade da TIs;
- Procura a melhoria continua da qualidade (PDCA).

Publicações

Parte 1: *Specification* (“O quê”)

ISO20000-1:2005 é a Especificação formal e define os requisitos necessários para uma organização fornecer serviços com um nível de qualidade aceitável para os seus clientes.

Parte 2: *Code of Practice* (“Como”)

ISO20000-2:2005 é o Código de Prática e descreve as melhores práticas para os processos de Gestão de Serviços no âmbito da norma ISO20000-1.

O Código de Prática será de particular utilidade para as organizações que se preparam para serem auditadas.

Guia Prático de Implementação ISO20000
Implementing ISO/IEC20000 The Roadmap

Dados Históricos

- Guia inicial em 1995
 - ◆ PD0005, Um Código de Prática para a Gestão de Serviços.
- Originalmente lançada em 2000
 - ◆ BS15000-1:2000, Especificação para a Gestão de Serviços;
 - ◆ PD0015:2000, Guia prático de auto-avaliação da Gestão de Serviços de TI.
- Re-issued in 2002, 2003 and 2004
 - ◆ BS15000-1:2002, Part 1: Especificação para a Gestão de Serviços;
 - ◆ BS15000-2:2003, Part 2: Código de Prática para a Gestão de Serviços;
 - ◆ BIP 005:2004, Guia do Gestor para a Gestão de Serviços;
 - ◆ PD0015:2002, Guia prático de auto-avaliação da Gestão de Serviços de TI.
- Proposta à ISO/IEC como um standard internacional em 2005 (ISO20000).
- Lançada em 15 de Dezembro 2005.

Dare to challenge

Primavera
Academy



Porquê a Certificação?

“BS15000 (*now ISO 20000*) certification should be much more indicative of quality and performance in IT Services Management than ISO 9001. This is because it will be much tougher to obtain certification and therefore would be more valued because of its direct relevance”

Gartner, July 2003

Dare to challenge

Primavera
Academy



Certificação ISO20000

- A *International Organization for Standardization* (ISO) é responsável pelo desenvolvimento do standard de Gestão de Serviços ISO20000;
- O itSMF desenvolve e gere o esquema de certificação baseado no standard ISO20000;
- Os *Accredited Course Providers* (ACPs) disponibilizam formação permitindo certificações a título pessoal;
- Finalmente, as organizações são acreditadas pelos *Registered Certification Bodies* (RCBs).

Valor Acrescentado (I)

- Standardização de processos
 - ◆ Um processo para todas as linhas funcionais e fornecedores;
 - ◆ Maior disponibilidade para “casos especiais”.

- Maior nível de transparência e portanto de controle
 - ◆ Melhor percepção dos pontos fortes e a melhorar das partes envolvidas;
 - ◆ Melhor percepção dos pontos a melhorar nas actividades de ligação entre as partes envolvidas;
 - ◆ Permite a gestão global dos serviços.

Valor Acrescentado (II)

- Vantagem competitiva (curto prazo);
- Os clientes finais começam a pedir a certificação da indústria;
- Desenvolvida de acordo com a família ISO9000;
- “Continuar em jogo” (40% das organizações de TI procurarão a certificação em 2008, Gartner).

Valor Acrescentado (III)

- Foco nos fornecedores de serviços baseados em contratos de manutenção com forte componente financeira
- Conformidade ISO20000:
 - ◆ Elevado nível de control das TIs;
 - ◆ Garantir a implementação e maturidade de processos chave como a Gestão de Alterações, Configurações, Segurança e Incidentes;
 - ◆ Geração de documentação auditável;
 - ◆ Auditorias regulares à organização de TI.

ISO20000 e ITIL

- Todos os processos de ITIL estão incluídos na norma ISO20000;
- Todos os processos são abordados na Formação de Fundamentos de ITIL;
- De forma mais detalhada podemos observar algumas variações
 - ◆ Agrupamento de processos;
 - ◆ Pelo menos mais três processos;
 - ◆ Não existe a actividade de “charging”/cobrança no processo de gestão financeira

Dare to challenge

Primavera
Academy



ISO20000 e ITIL



ISO20000 e ISO9000 (I)

- A ISO20000 incorpora a estrutura base genérica da gestão da qualidade tal como documentado na ISO9000.
- Objectivos da ISO 900x (0, 1 e 4):
 - ◆ Demonstrar o nível de qualidade;
 - ◆ Tornar a qualidade previsível;
 - ◆ Garantir uma melhoria constante da qualidade.
- No entanto não inclui:
 - ◆ A qualidade do produto final;
 - ◆ Eficiência dos processos;
 - ◆ Motivação do pessoal;
 - ◆ Mapeamento com o domínio da Gestão de Serviços.

Nem a ISO20000, o que é um factor a ter em conta...

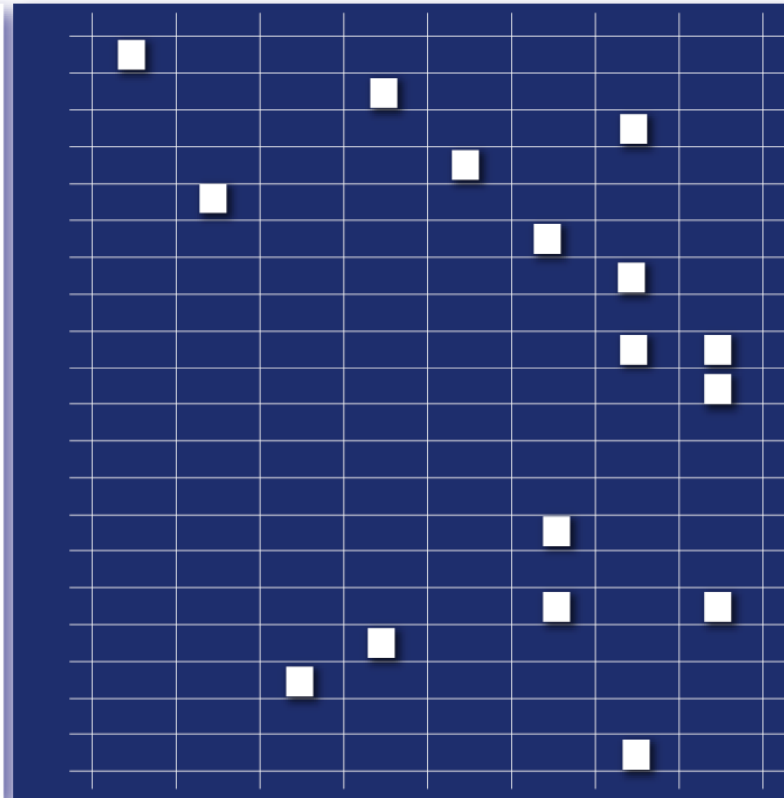
Dare to challenge

ISO20000 e ISO9000 (II)

Service reporting
Business relationship mgt.
Supplier management
New or changd services
Planning and implementing
Competencies, awareness
Documentation req..
Mgt responsibility

Primavera
Academy

- 4.1 Responsibility of senior management
- 4.2 Quality system
- 4.3 Assessing the contract
- 4.4 Design management
- 4.5 Documentation management
- 4.6 Purchase
- 4.7 Products to be provided to customer
- 4.8 Identification and traceability of products
- 4.9 Process management
- 4.10 Inspection and testing
- 4.11 Inspection, measurement and testing means
- 4.12 Inspection and testing stages
- 4.13 Management of products with shortcomings
- 4.14 Corrective measurements
- 4.15 Handling, storage and delivery
- 4.16 Quality registration
- 4.17 Internal quality audit
- 4.18 Training
- 4.19 Aftercare
- 4.20 Application of statistical techniques



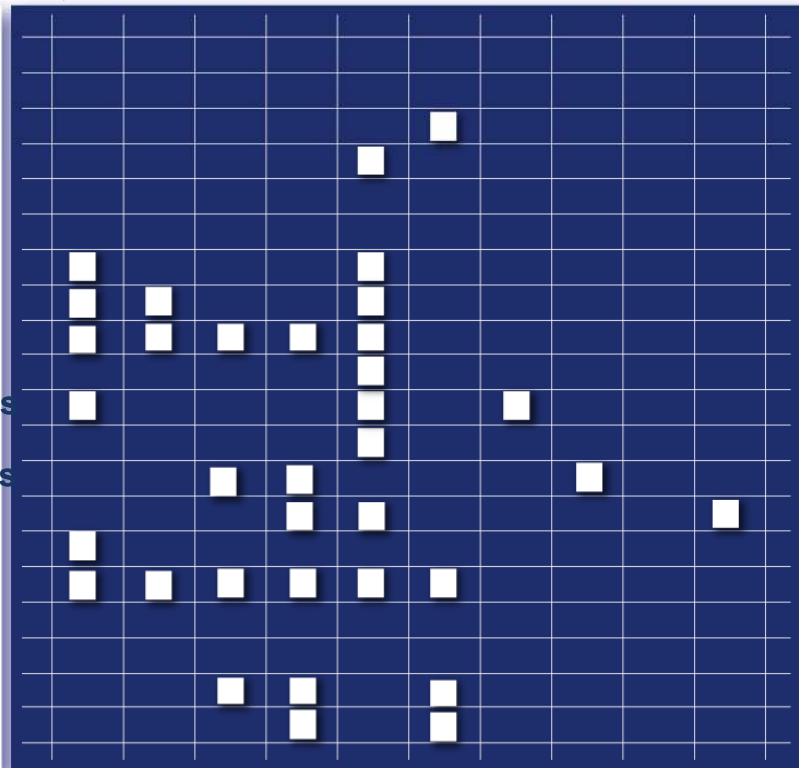
DAVE TO CHALLENGE

Quint
Wellington Redwood

ISO20000 e ISO9000 (III)

Availability Mgt.
Accounting for IT services
Contingency Planning
Capacity Mgt.
Service Level Mgt.
Change Mgt.
Problem Mgt.
Incident Mgt.
Configuration Mgt.
Production

- 4.1 Responsibility of senior management
- 4.2 Quality system
- 4.3 Assessing the contract
- 4.4 Design management
- 4.5 Documentation management
- 4.6 Purchase
- 4.7 Products to be provided to customer
- 4.8 Identification and traceability of products
- 4.9 Process management
- 4.10 Inspection and testing
- 4.11 Inspection, measurement and testing means
- 4.12 Inspection and testing stages
- 4.13 Management of products with shortcomings
- 4.14 Corrective measurements
- 4.15 Handling, storage and delivery
- 4.16 Quality registration
- 4.17 Internal quality audit
- 4.18 Training
- 4.19 Aftercare
- 4.20 Application of statistical techniques



ISO20000 Partes 1 e 2

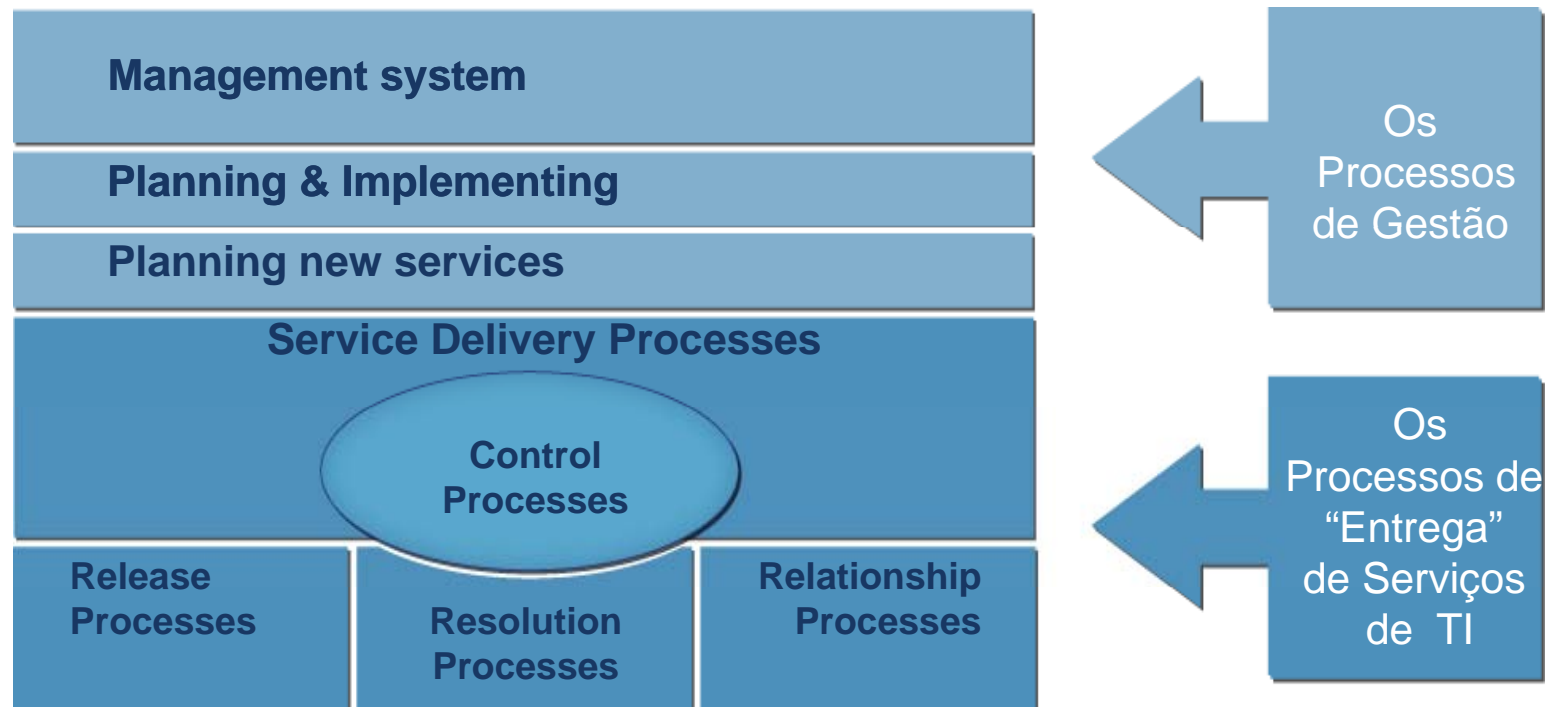
Parte 1: A Especificação

- Contém as regras de conformidade;
- Utiliza a palavra SHALL (dever/obrigação).

Parte 2: o Código de Prática

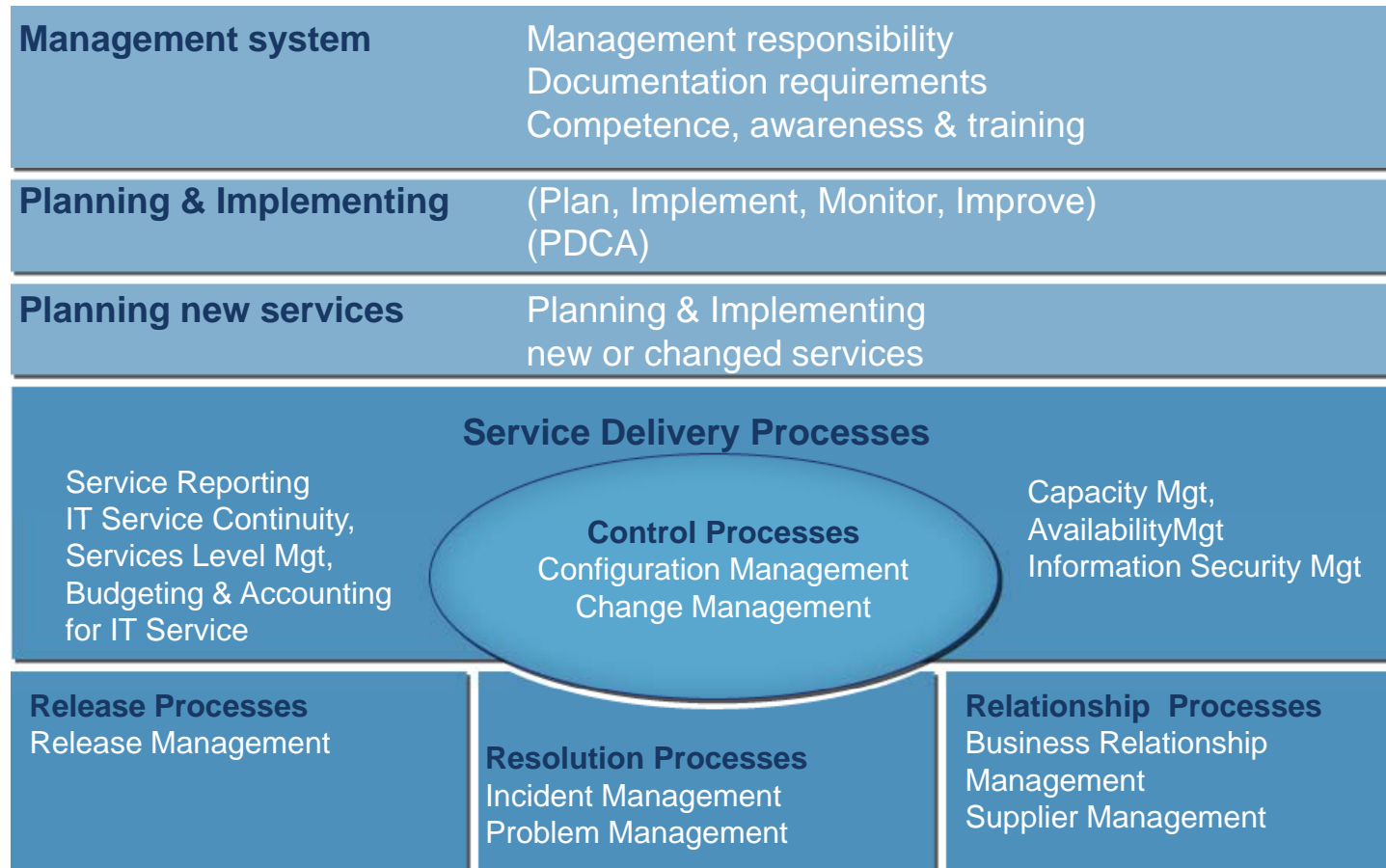
- Fornece orientação e recomendações respeitantes à implementação da Gestão de Serviços:
 - ◆ Para implementadores;
 - ◆ Para Auditores;
 - ◆ Para Consultores.
- Não é auditável para conformidade;
- Utiliza a palavra SHOULD (devia/deveria).

Os Processos ISO20000



Dare to challenge

ISO20000





Primavera
Academy

Implementação

Dare to challenge

Implementação ISO 20000

Abordagem Quint



Dare to challenge

Fases de Projecto de um Programa ISO 20000



Tarefas Globais por Fase de Implementação

Consciencialização

1. Formação de fundamentos ITIL/ISO20000 com simulação
2. Sessões de trabalho à medida

Avaliação

3. Avaliação ISO20000

Implementação

4. Gestão de Projecto
5. Consultoria
6. Formação “on-job”
7. Formação ITIL/ ISO 20000

Preparação da auditoria

8. Preparação dos colaboradores
9. Verificação final antes de auditoria formal

Auditoria

10. Suporte à auditoria formal no cliente

Avaliação das Organizações

■ Entrevistas (Horizontais and Verticais)

- ◆ Gestores (processos e funcionais)
- ◆ Colaboradores de TI
- ◆ Representantes dos clientes finais

■ Entrevista de processos (Quint Quest)

- ◆ Departamentos e processos

■ Pesquisa e análise de documentação

■ Apresentações

■ Sessões de trabalho

- ◆ Comprometimento
- ◆ Geração de soluções

■ Análise de processos utilizando os modelos de processos Quint, procurando

- ◆ Finalidade
- ◆ Processos
- ◆ Procedimentos
- ◆ Mecanismos de gestão
- ◆ Relações

■ Objectivos da avaliação

- ◆ Avaliação ISO20000 (*Gap analysis*)
- ◆ Formas de melhorar desempenho
- ◆ Opcional: Formas de melhorar a cooperação entre a organização de TI, clientes finais e fornecedores

■ Entregas

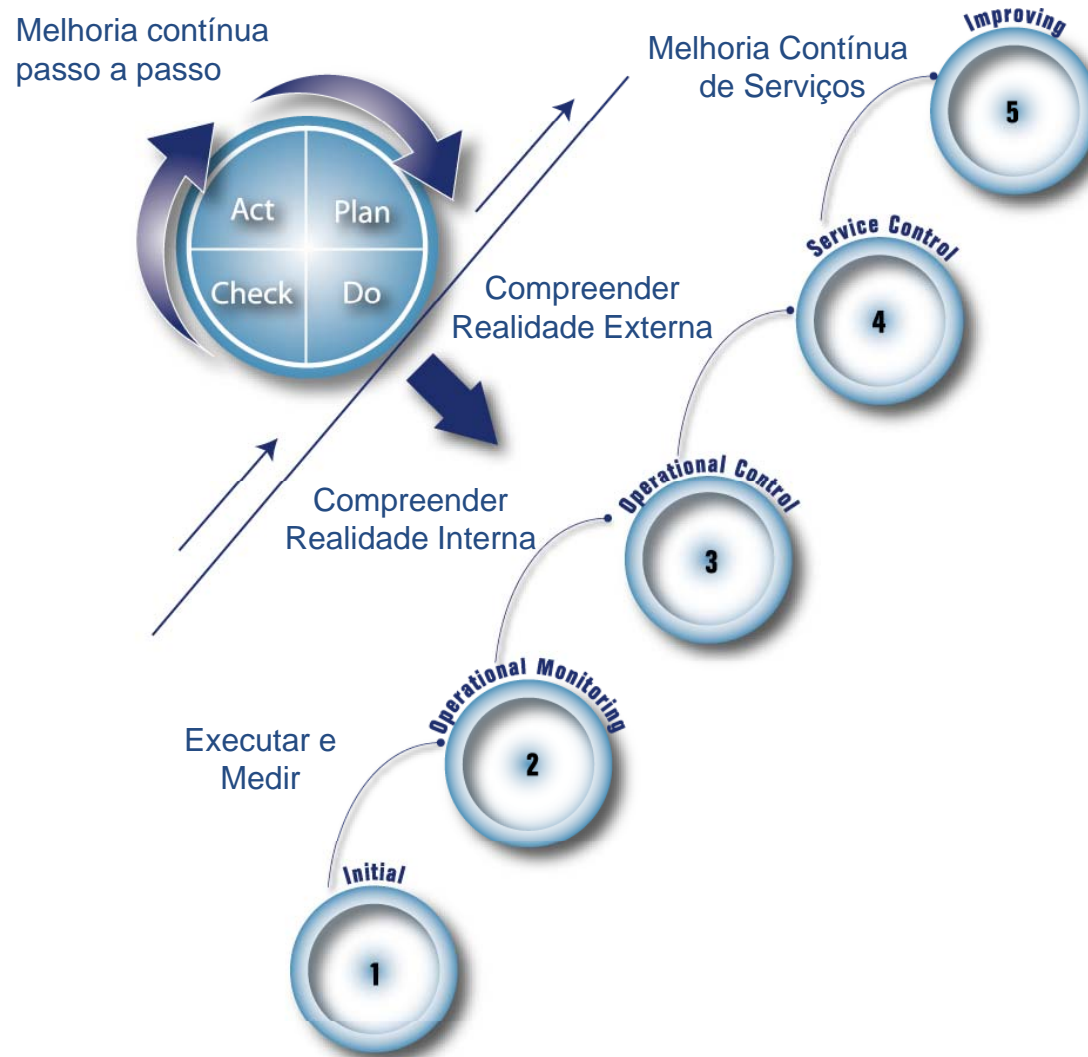
- ◆ *Gap analysis*
- ◆ *Quick wins* e outras oportunidades de melhoria
- ◆ Opcional: Business Case
- ◆ Opcional: Plano de Projecto
- ◆ Opcional: Plano de Gestão da Mudança

Dare to challenge

Primavera
Academy



Abordagem Faseada para Certificação



Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood

Maturidade Necessária para a ISO20000

(subset of) integrated IPW SM processes		Integrated IPW Stages Modeltm organisational maturity level				
PROCESS		INITIAL	OPERATIONAL MONITORING	OPERATIONAL CONTROL	SERVICE CONTROL	SERVICE IMPROVING
Operational processes	Production	(1) not identified	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Service desk	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Incident Management	(1) not identified	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Problem Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Change Management	(1) not identified	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Release Management	(1) not identified	(1) not identified	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Configuration Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Tactical Planning					
Tactical Planning	Capacity Management	(1) not identified	(1) not identified	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Availability Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Financial Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Security Management	(0) not performed/ (1) not identified	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
Business IT Alignment	IT Service Continuity	(0) not performed/ (1) not identified	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive	(5) improving
	Service Level Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
	Demand Management	(0) not performed	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(4) proactive
Supplier IT Alignment	Supply management	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(3) controlled	(4) proactive
	Contract management	(0) not performed	(2) monitored	(3) controlled	(3) controlled	(4) proactive

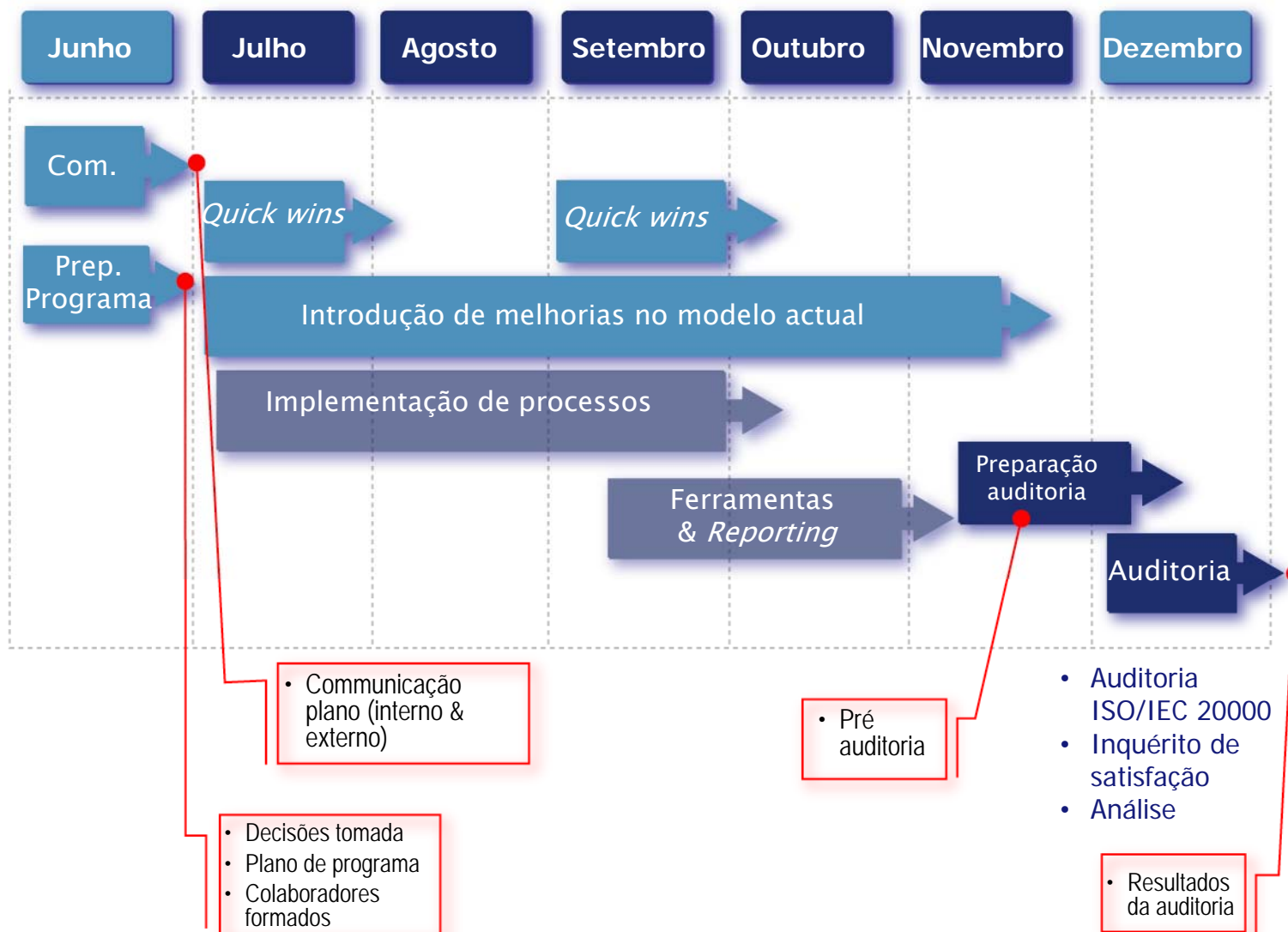
- Fora do âmbito ISO20000, mas pré-condição necessária
- O processo deverá estar a este nível para cumprir a maior parte dos requisitos
- O processo necessita algumas características deste nível para cumprir todos os requisitos

Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood

Exemplo de Plano de Certificação



Dare to challenge

Primavera
Academy

Quint
Wellington Redwood



www.quintgroup.com
info@quintgroup.com

Primavera Academy

www.primaveraacademy.com
academy@primaverabss.com