

# Conheça o Modelo de Maturidade ITIL



Seu sucesso À prova do futuro



# O que é maturidade, e por que é assim importante?

**Maturidade é uma medida da capacidade de uma organização de entregar resultados previsíveis, incluindo entrega pontual, produtividade, qualidade, conformidade e satisfação do cliente. Crucialmente, tem uma ligação comprovada com o sucesso organizacional.**

Em suma, quanto maior for a pontuação de maturidade ITIL do seu cliente, maior será a probabilidade de ele atingir seu gerenciamento de serviços e objetivos organizacionais.

Além disso, o Modelo de Maturidade do ITIL pode criar uma referência útil para seu cliente avaliar, na escolha para o sucesso de quaisquer iniciativas de transformação ou melhoria que ele empreenda.

# O que é o



**O Modelo de Maturidade ITIL é um modelo de maturidade de gestão dedicado a avaliar e melhorar a gestão dos serviços de TI de uma organização.**

Ele pode se concentrar em duas coisas.

Primeiro, a capacidade do gerenciamento de serviços de TI de uma organização em termos de **efetividade de suas práticas de gerenciamento**

E em segundo lugar, a maturidade do seu sistema de valor de serviço (incluindo tanto a estrutura de governança quanto o sistema de gestão). É essa parte que gera uma classificação de maturidade e informa o planejamento de melhorias.



# O que faz é único

Como a estrutura ITIL é a abordagem mais amplamente aceita para o gerenciamento de serviços de TI no mundo, tendo sido estabelecida há mais de 30 anos, o Modelo de Maturidade ITIL foi desenvolvido pela Axelos em resposta à demanda por um serviço de avaliação focado no gerenciamento de TI

Embora o Modelo de Maturidade ITIL seja estruturado em torno de alguns dos principais conceitos da estrutura ITIL, ele pode ser usado para qualquer abordagem de gerenciamento de serviços. Além disso, é fácil de adaptar e pode ser implantado de várias maneiras para se adequar às necessidades e áreas de foco acordadas por você e seu cliente.

Ao contrário de outros modelos de maturidade, o Modelo de Maturidade ITIL olha para mais do que apenas o processo. Ele analisa todo o sistema de gerenciamento de serviços, explorando as interações entre processos, ferramentas, informações de gestão e a competência do pessoal-chave para fornecer uma avaliação verdadeira objetiva e integrada.

# Como é que funciona?

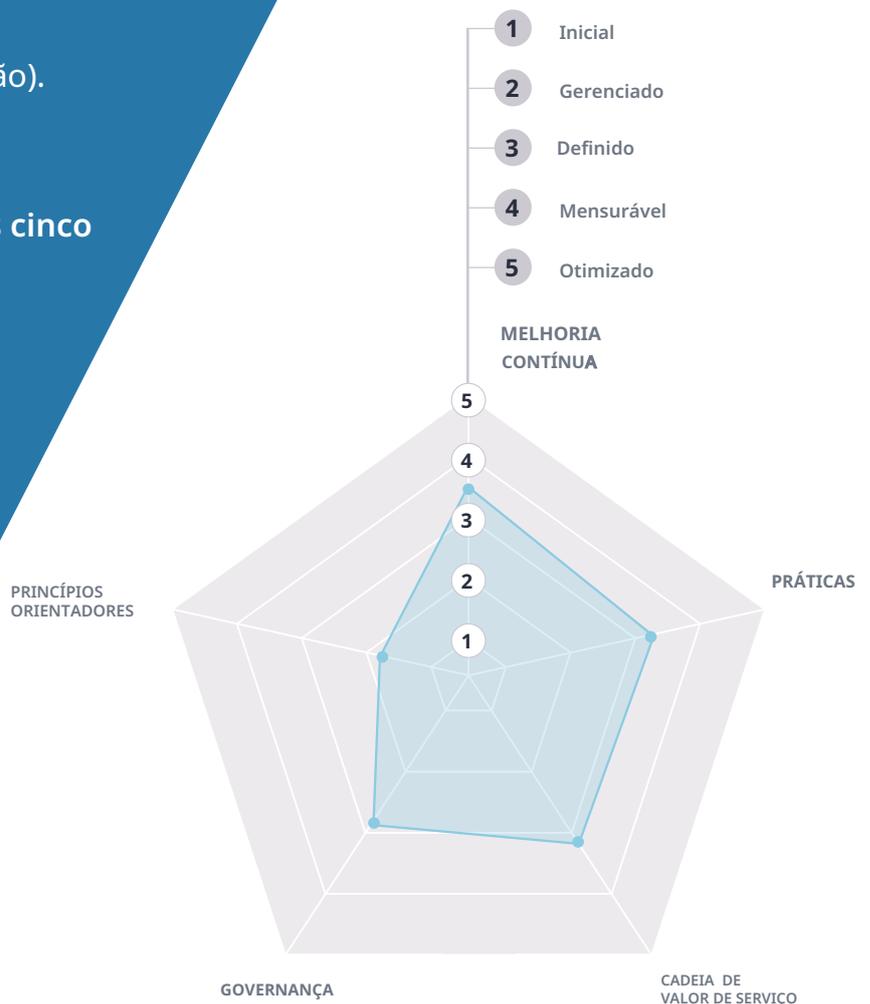
Seu cliente pode escolher se deseja se concentrar em uma **Avaliação de Capacidade** para gestão de serviços, que analisa uma escolha de 34 práticas de gestão, ou uma **Avaliação de Maturidade** de seus sistema de valor de serviço (incluindo sua estrutura de governança e sistema de gestão).

Se optarem pela Avaliação de Maturidade, suas práticas atuais de TI serão avaliados os cinco componentes do SVS do ITIL, usado por muitas das organizações mais bem-sucedidas do mundo.

Mas é mais do que uma ferramenta de avaliação. Depois de revelar onde está a maturidade de seu serviço, propõe um aumento na escala de maturidade,

Continua

## Exemplo de organização mapa de maturidade



ajuda a aconselhá-los sobre exatamente o que eles precisam fazer para **construir resiliência adicional** e progredir para o próximo nível de maturidade (onde melhor qualidade e menor risco aguardam).

Tudo foi pensado para facilitar a prestação de serviços aos seus clientes com uma melhoria na gestão **roteiro** que os ajuda a priorizar suas atividades e recursos.

Alternativamente, e para uma visão mais holística, **sua empresa** pode desejar realizar uma

avaliação abrangente, que analisa tanto a capacidade quanto a maturidade.

A validação usando classificação de maturidade está disponível nesta avaliação IT Partners da Axelos.

Essa validação independente **certifica a sua empresa em ITIL** e pode ajudar sua organização a se diferenciar para atender propostas e licitações.





# 5 níveis de maturidade

1	2	3	4	5
INICIAL	GERENCIADO	DEFINIDO	MENSURÁVEL	OTIMIZADO
<b>Imprevisível e reativo</b>  O trabalho é concluído, mas o propósito e os objetivos do sistema de valor de serviço (SVS) em escopo nem sempre são alcançados.	<b>Gerenciado no nível tático</b>  O planejamento e a medição do desempenho ocorrem, e os objetivos do SVS em escopo são repetidamente alcançados, mas não de forma padronizada.	<b>Proativo, não reativo</b>  Os padrões de toda a organização fornecem orientação em todo o sistema de valor de serviço.	<b>Medido e não controlado</b>  A organização utiliza métricas do SVS orientado a dados para impulsionar iniciativas de melhoria de desempenho e prever resultados futuros.	<b>Estável e flexível</b>  O SVS é otimizado e a organização está focada na melhoria contínua.

**Peça  
uma  
proposta  
agora**



**As três formas do Modelo  
de Maturidade ITIL  
(capacidade, maturidade e  
abrangência) só pode ser  
feita por meio de um Parceiro de  
Consultoria Axelos certificado.**

**Contato: IT Partners Ltda.**

**[treinamento@itpartners.com.br](mailto:treinamento@itpartners.com.br)  
(11) 5102-3830**

A **avaliação** é rápida e há uma variedade de opções.

Todos projetados para ajudar você a atrair e influenciar seus clientes.



**Powering  
Best  
Practice**