



ITIL



SUMÁRIO

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM ITIL

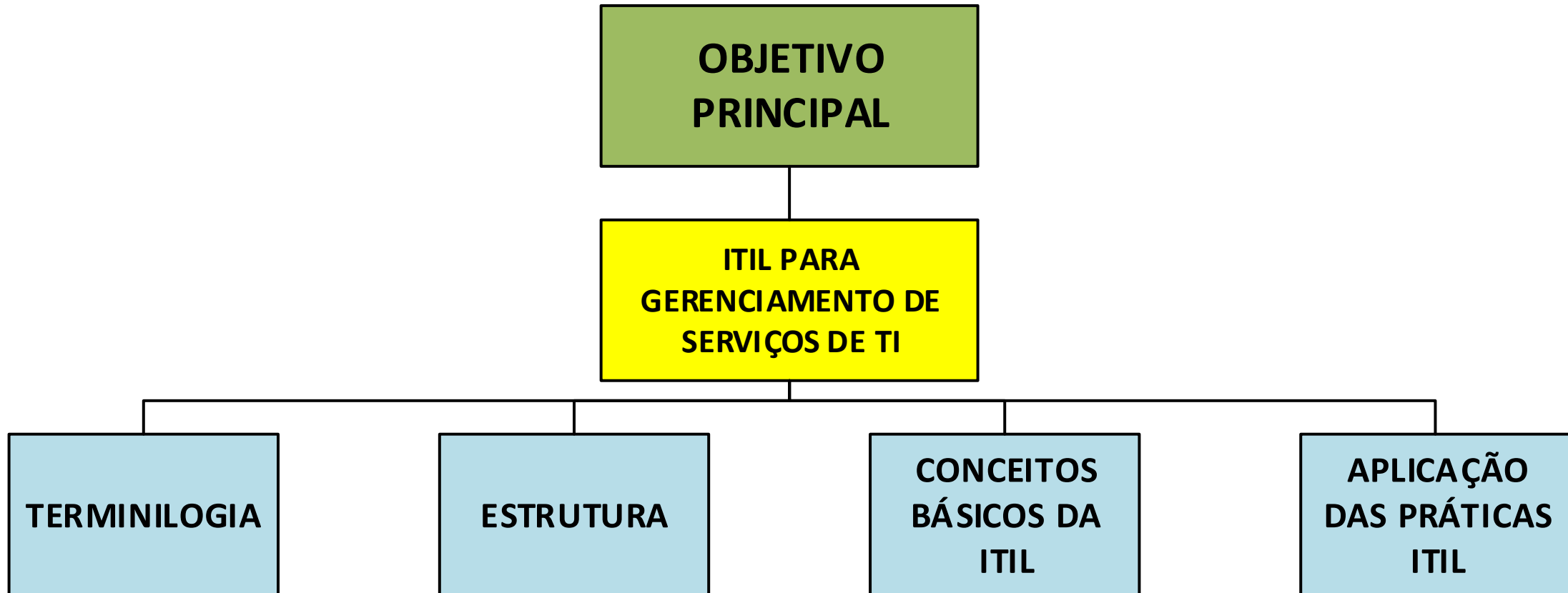
INTRODUÇÃO AO ITIL

DESAFIOS ATUAIS DA TI

MELHORES PRÁTICAS

VANTAGENS NA ADOÇÃO DA ITIL

EVOLUÇÃO ITIL



- ✓ O QUE É ITIL, PROPÓSITO E BENEFÍCIOS PARA A TI E O NEGÓCIO DA EMPRESA;
- ✓ CONCEITOS, TERMOS E PRINCÍPIOS-CHAVE USADOS NO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI;
- ✓ CONHECER OS ESTÁGIOS E PROCESSOS NO CICLO DE VIDA DE SERVIÇO;
- ✓ TIPOS DE TECNOLOGIAS QUE PODEM APOIAR OS PROCESSOS VIA ITIL.

Princípio Básico para Implementação ITIL

**Treinamento
Contínuo**

**Processos
Formalizados**

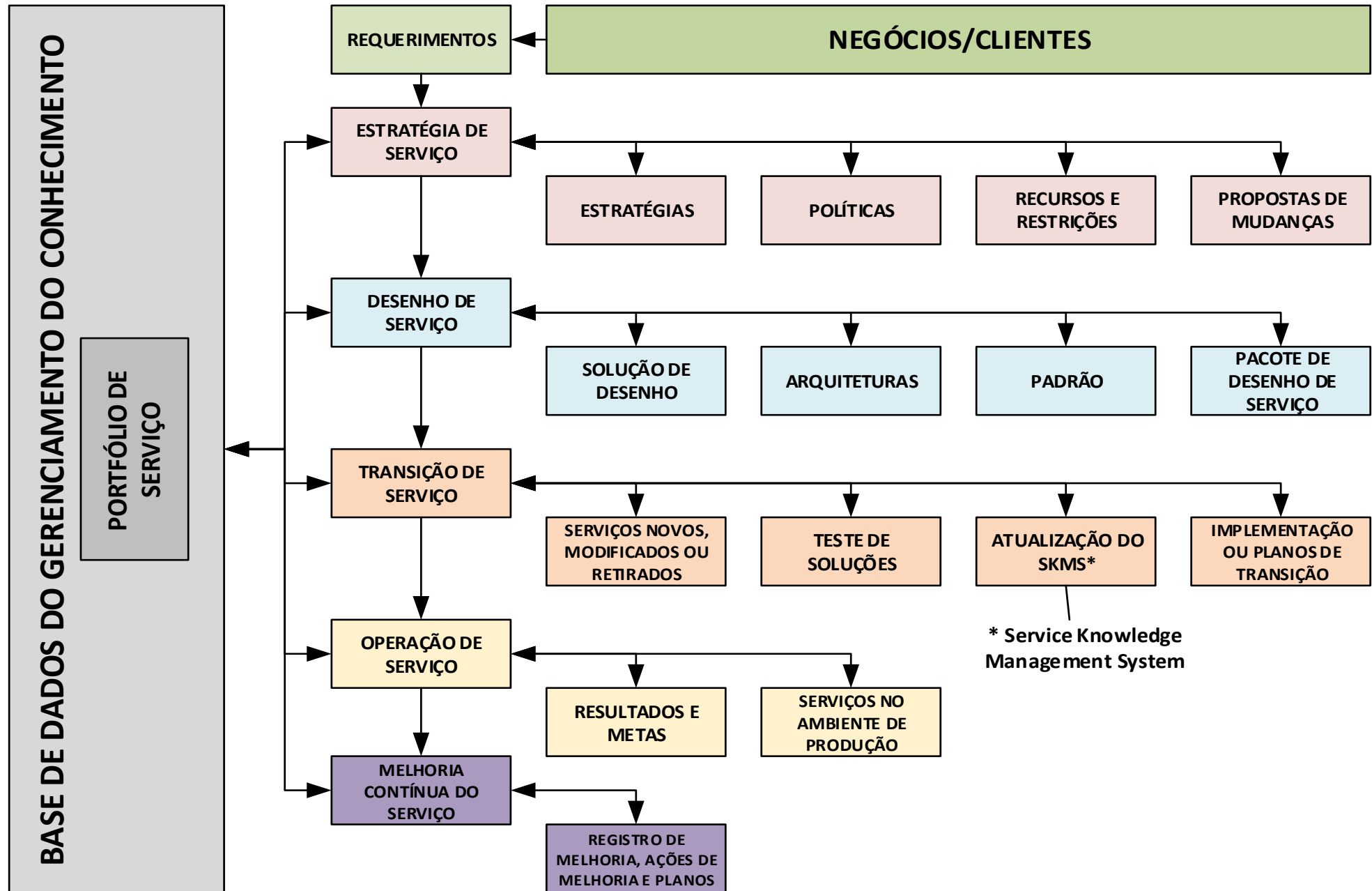
**Ferramentas
Aderentes**

**Pessoas
Engajadas**

Ciclo de Vida do Serviço

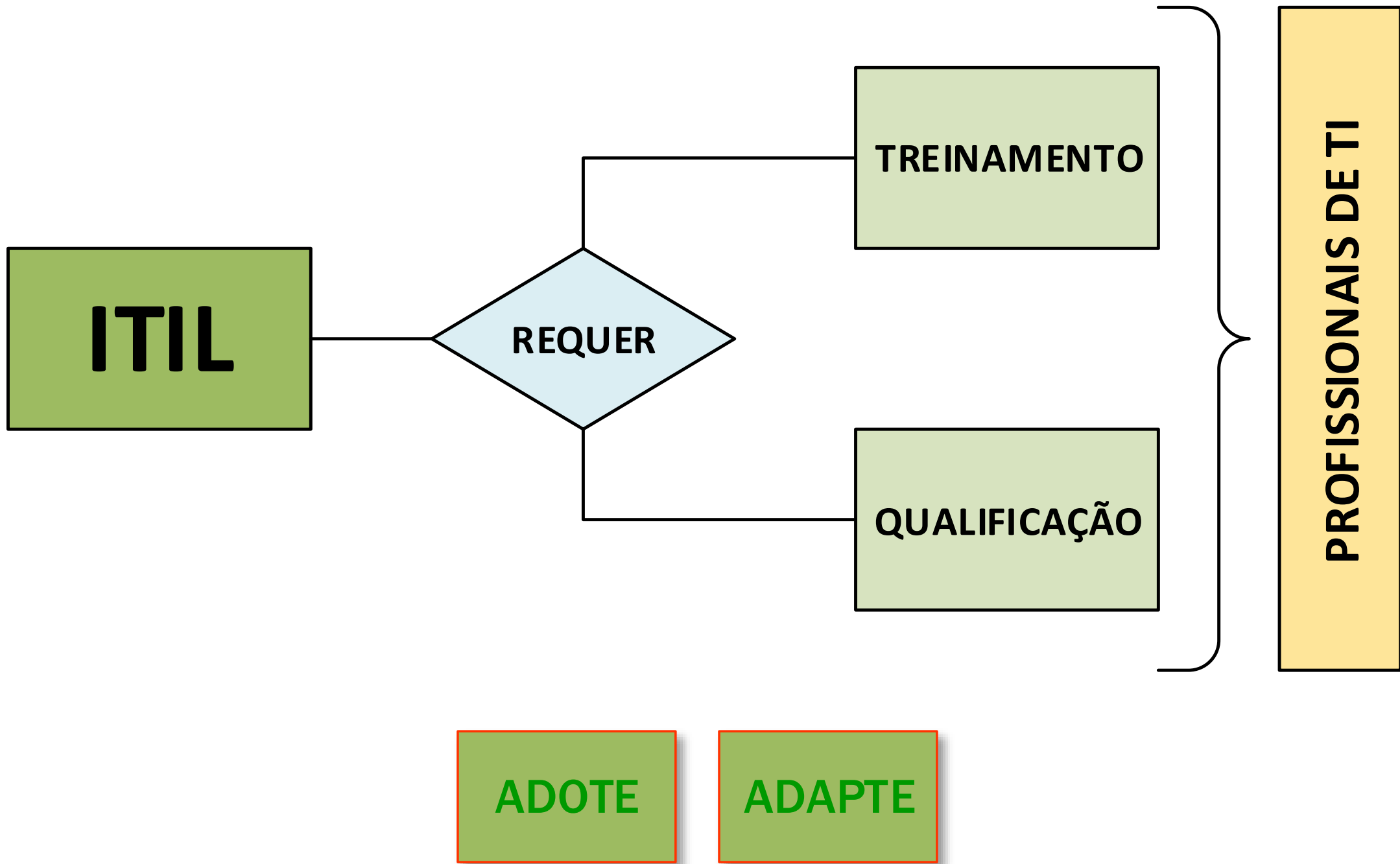


CICLO DE VIDA DO SERVIÇO

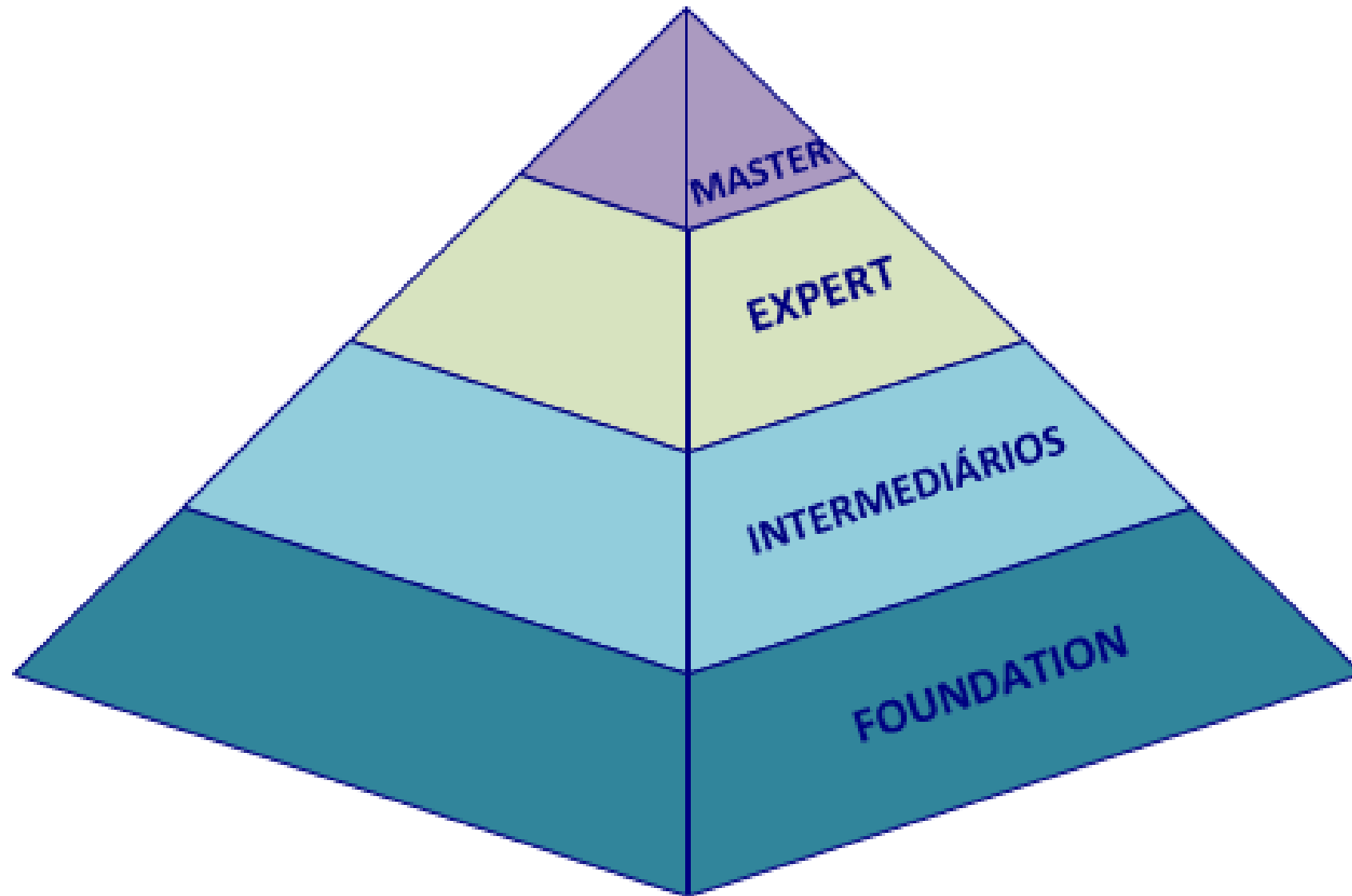


Introdução – Treinamento e Qualificação ITIL

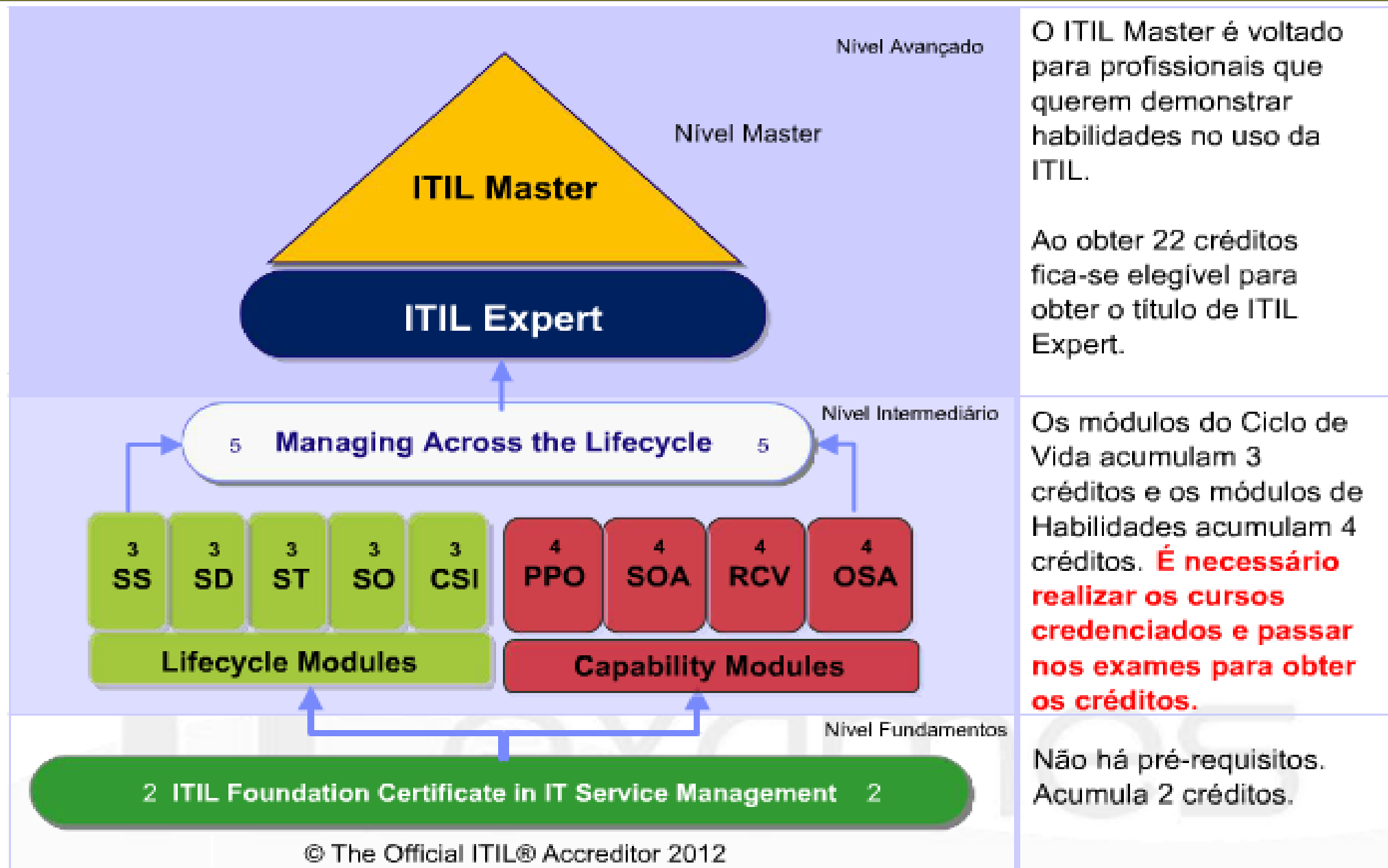
- Treinamento em gestão de serviços auxilia as empresas prestadoras de serviço a construir e manter habilidades necessárias para entregar serviços de TI a seus clientes (internos e externos).
- A Qualificação ITIL dos profissionais de TI auxilia no conhecimento e aplicação das melhores práticas de ITIL, desenvolvendo suas competências e compelindo à empresa uma certificação reconhecida internacionalmente.



Níveis de Qualificação ITIL



Esquema de Qualificação Profissional na ITIL



NÍVEL ITIL FOUNDATION

PÚBLICO ALVO

QUALQUER
MEMBRO DE
EQUIPE DE
SERVIÇOS DE TI

PRÉ-REQUISITOS

QUASE NENHUM.
CONHECER
SIGLAS DE TI

NÍVEL DIFICULDADE

FÁCIL. TESTA
APENAS
CONHECIMENTOS
BÁSICOS DE ITIL

EXAME (PORT)

40 QUESTÕES DE
MÚTIPLA
ESCOLHA. ACERTAR
26. 1 H DE PROVA

ONDE REALIZAR

PROMETRIC OU
EXIN ANYWHERE
(WEB)

CUSTO

US\$ 205 –
PROMETRIC
US\$ 226,5 - EXIN

RESULTADO

NA HORA DA
PROVA

CERTIFICADO

DIGITAL (PDF)
OU IMPRESSO
VIA CORREIO

- Para obter certificações intermediárias é necessário realizar os cursos credenciados e há duas possibilidades (caminhos):

NÍVEL ITIL INTERMEDIÁRIO

Voltados para o nível gerencial.
Um curso para cada estágio.

³ SS	Service Strategy	Módulos do ciclo de vida
³ SD	Service Design	
³ ST	Service Transition	
³ SO	Service Operation	
³ CSI	Continual Service Improvement	

Voltados para o desenvolvimento de
competências grupos de processos.

⁴ PPO	Planning, Protection And Optimization	Módulos de habilidades
⁴ SOA	Service Offerings and Agreements	
⁴ RCV	Release, Control and Validation	
⁴ OSA	Operational Support and Analysis	

NÍVEL ITIL EXPERT

```
graph TD; A[NÍVEL ITIL EXPERT] --> B[PARA PROFISSIONAIS COM INTERESSE EM DEMONSTRAR NÍVEL DE CONHECIMENTO SUPERIOR EM ITIL]; A --> C[PRÉ-REQUISITO PARA CERTIFICAÇÃO ITIL MASTER]; A --> D[NÃO HÁ CURSO PARA ESTE NÍVEL PRECISA ACUMULAR 22 CRÉDITOS]; D --> E[OBTER O TÍTULO ITIL FOUNDATION]; D --> F[REALIZAR CURSO MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE – MALC E PASSAR NO EXAME]; D --> G[REALIZAR CURSOS INTERMEDIÁRIOS E RESPECTIVOS EXAMES];
```

**PARA PROFISSIONAIS COM INTERESSE
EM DEMONSTRAR NÍVEL DE
CONHECIMENTO SUPERIOR EM ITIL**

**PRÉ-REQUISITO PARA CERTIFICAÇÃO
ITIL MASTER**

**NÃO HÁ CURSO PARA ESTE NÍVEL
PRECISA ACUMULAR 22 CRÉDITOS**

**OBTER O TÍTULO ITIL
FOUNDATION**

**REALIZAR CURSO
MANAGING ACROSS THE
LIFECYCLE – MALC E PASSAR
NO EXAME**

**REALIZAR CURSOS
INTERMEDIÁRIOS E
RESPECTIVOS EXAMES**

NÍVEL ITIL MASTER

Na qualificação ITIL Master, você deverá escolher uma ou mais situações do mundo real e explicar como o seu conhecimento do ITIL pode ser aplicado para implementar soluções reais, além de demonstrar a efetividade contínua da solução e os benefícios para o negócio . Você será avaliado por meio de tarefas escritas descrevendo trabalhos práticos, os quais serão complementados por uma entrevista.

VANTAGENS DE SER UM PROFISSIONAL CERTIFICADO EM ITIL

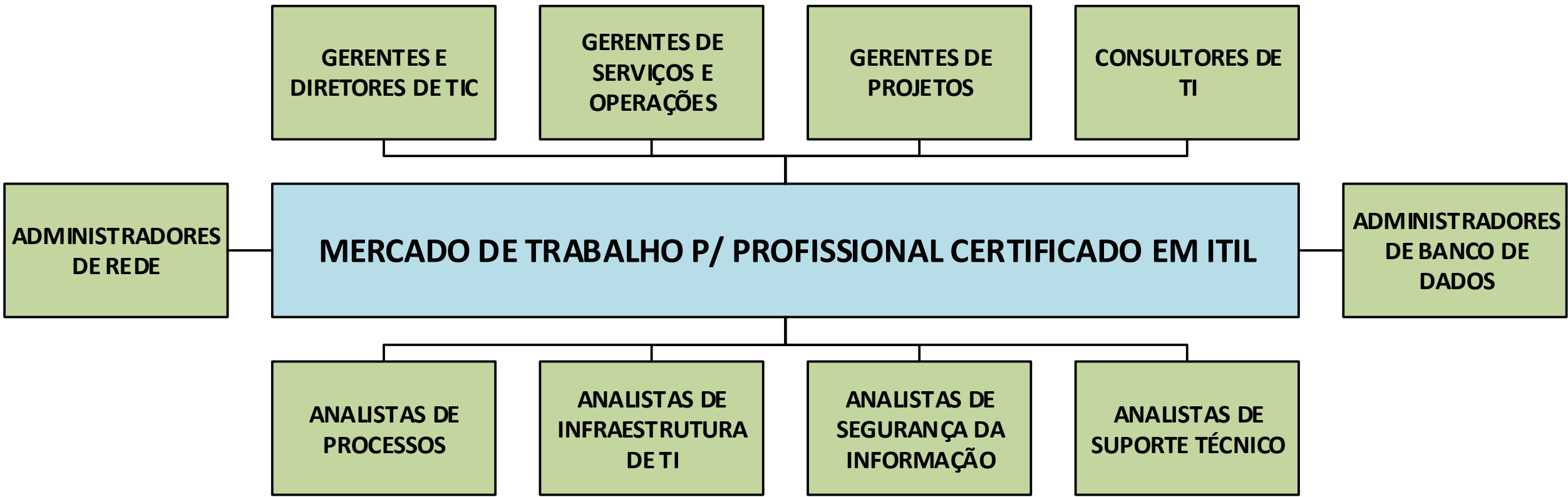
```
graph TD; A[VANTAGENS DE SER UM PROFISSIONAL CERTIFICADO EM ITIL] --- B[MAIS DE 600 MIL PROFISSIONAIS CERTIFICADOS NO MUNDO]; A --- C[AUMENTO DAS HABILIDADES E DESEMPENHO]; A --- D[MELHORES OPORTUNIDADES PROFISSIONAIS]; A --- E[RECONHECIMENTO PROFISSIONAL E MELHOR NETWORKING];
```

**MAIS DE 600 MIL
PROFISSIONAIS
CERTIFICADOS NO
MUNDO**

**AUMENTO DAS
HABILIDADES E
DESEMPENHO**

**MELHORES
OPORTUNIDADES
PROFISSIONAIS**

**RECONHECIMENTO
PROFISSIONAL E
MELHOR
NETWORKING**



INTRODUÇÃO À ITIL

CONJUNTO DE PUBLICAÇÕES (LIVROS) DE MELHORES PRÁTICAS EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

PROPRIEDADE DA AXELOS

É UMA ESTRUTURA DE TRABALHO (FRAMEWORK) DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC MAIS CONHECIDO MUNDIALMENTE

MAIS DE 20 ANOS DE EXISTÊNCIA E COM A ÚLTIMA EDIÇÃO DE 2011

Site Oficial da ITIL: <http://www.itil-officialsite.com>

INTRODUÇÃO À ITIL

NÃO É UMA NORMA

GUIA DE MELHORES PRÁTICAS QUE PODEM SER ADOTADAS E ADAPTADAS CONFORME NECESSIDADE

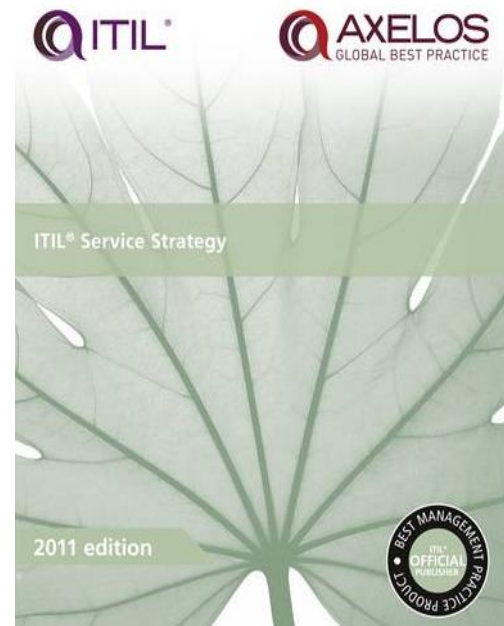
COMO DITO, É UM FRAMEWORK BASEADO NUM CICLO DE VIDA DE SERVIÇOS QUE CONTÉM 5 COMPONENTES OU ESTÁGIOS (CONFORME OS 5 LIVROS)

ESTRUTURA ATUAL DA BIBLIOTECA ITIL

LITERATURA COMPLEMENTAR



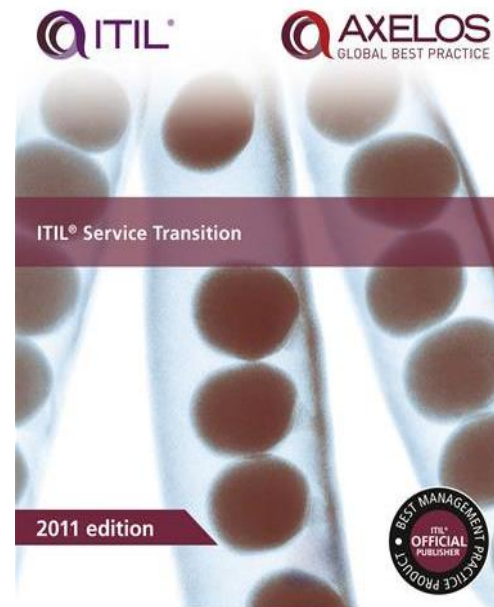
PRINCIPAIS LIVROS ITIL EDIÇÃO 2011



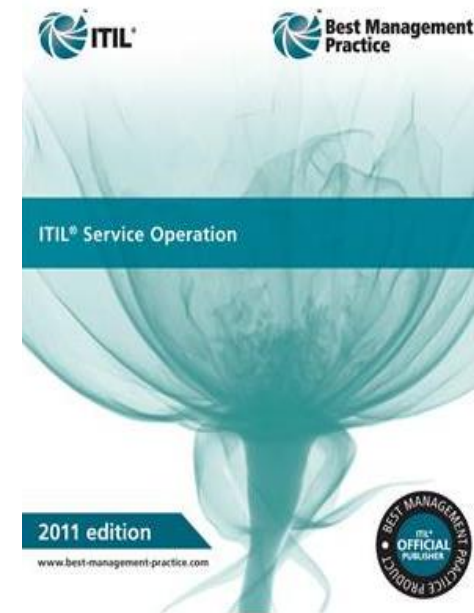
ESTRATÉGIA DE SERVIÇO



DESENHO DE SERVIÇO



TRANSIÇÃO DE SERVIÇO



OPERAÇÃO DE SERVIÇO



MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇO

Os livros oficiais ITIL não foram traduzidos para o português e não há previsão de tradução.
Ver preços dos livros <http://www.mundoitil.com.br/livros/>

LIVRO ESTATÉGIA DE SERVIÇO

PROVÊ DIRECIONAMENTO EM COMO PROJETAR, DESENVOLVER E IMPLEMENTAR O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS, NÃO APENAS COMO UMA CAPACIDADE ORGANIZACIONAL, MAS TAMBÉM COMO UM ATIVO ESTRATÉGICO

O PROPÓSITO É AJUDAR AS ORGANIZAÇÕES A DESENVOLVEREM HABILIDADES PARA PENSAR E AGIR ESTRATEGICAMENTE

LIVRO DESENHO DE SERVIÇO

PROVÊ DIRECIONAMENTO EM COMO PROJETAR E DESENVOLVER SERVIÇOS E PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

COBRE PRINCÍPIOS E MÉTODOS PARA TRANSFORMAR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EM PORTFÓLIO DE SERVIÇOS E ATIVOS ESTRATÉGICOS

LIVRO TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

PROVÊ DIRECIONAMENTO EM COMO DESENVOLVER E MELHORAR AS CAPACIDADES DE TRANSITAR SERVIÇOS NOVOS OU ALTERAÇÕES PARA A PRODUÇÃO

NESTA FASE OS REQUERIMENTOS DA ESTRATÉGIA DE SERVIÇO “CODIFICADOS” NO DESENHO DE SERVIÇO SÃO ENTREGUES EM PRODUÇÃO DE MANEIRA EFETIVA, COM RISCOS CONTROLADOS

LIVRO OPERAÇÃO DE SERVIÇO

ENVOLVE A DESCRIÇÃO DE PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS EM OPERAÇÃO

PROVÊ DIRECIONAMENTO EM COMO ENTREGAR E SUPORTAR SERVIÇOS DE FORMA EFETIVA E EFICIENTE, GARANTINDO A ENTREGA DE VALOR PARA O CLIENTE

LIVRO MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇO

PROVÊ DIRECIONAMENTO NA IDENTIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS DE TI QUE SUPORTAM OS PROCESSO DE NEGÓCIO

ESTRUTURA DOS LIVROS ITIL EDIÇÃO 2011

INTRODUÇÃO, VISÃO GERAL, CONTEXTO

GERENCIAMENTO DE SERVIÇO COMO UMA PRÁTICA

PRINCÍPIOS DO ESTÁGIO

PROCESSOS DO ESTÁGIO

ATIVIDADES ADICIONAIS DO ESTÁGIO

ESTRUTURAS ORGNIZACIONAIS DE SUPORTE E PAPÉIS

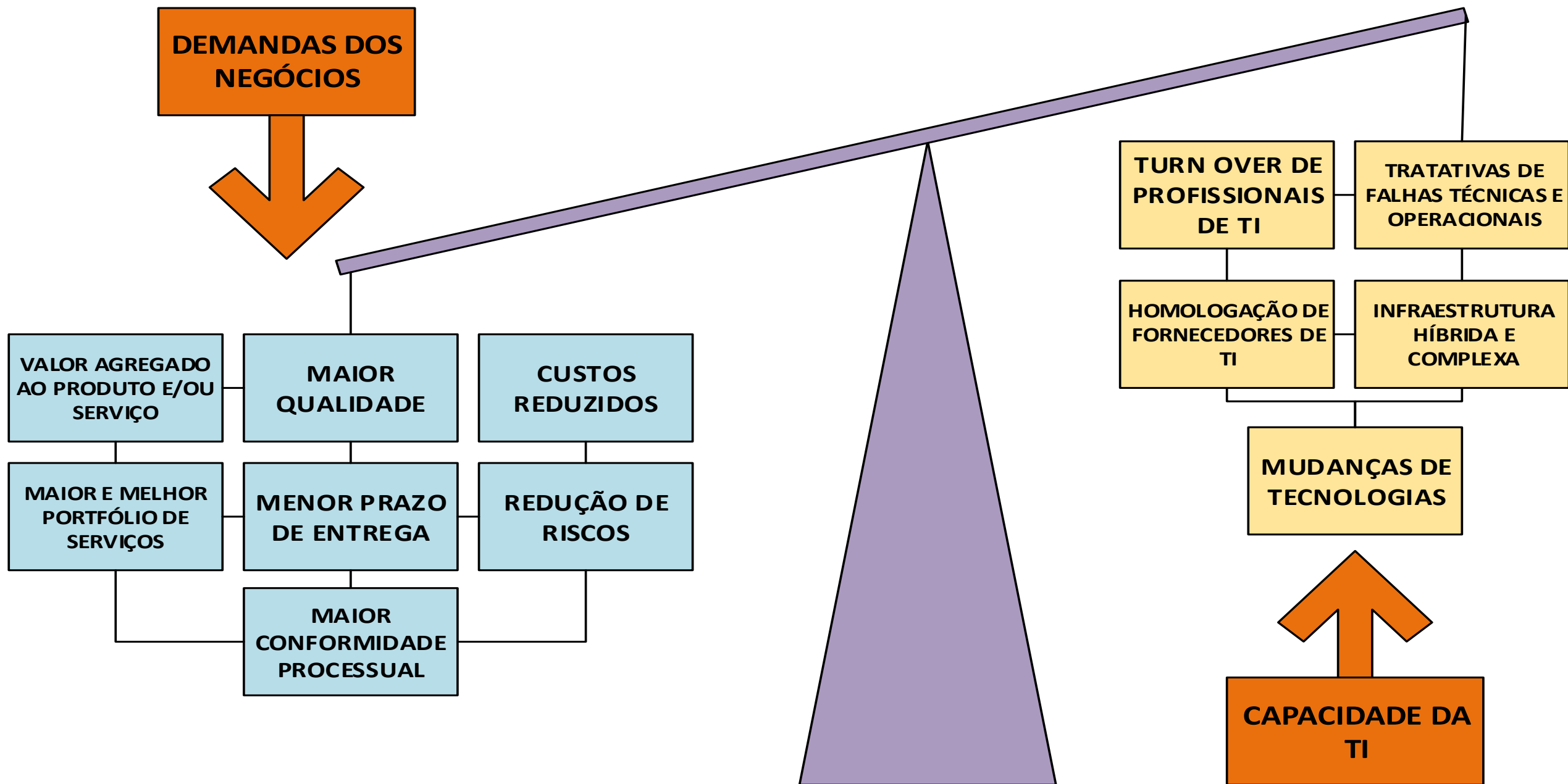
CONSIDERAÇÕES SOBRE O USO DE TECNOLOGIAS

CONSIDERAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO ESTÁGIO

DESAFIOS, RISCOS E FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

APÊNDICES COM EXEMPLOS E TEMPLATES

PRESSÕES CORPORATIVAS ATUAIS COM A TI



COMO ENFRENTAR OS DESAFIOS POSTOS À TI – 4Ps

PESSOAS

DEFINIR PAPÉIS NOS
PROCESSOS E FUNÇÕES
NA TI.
QUALIFICAÇÃO.

PROCESSOS

DEFINIR E COORDENAR
ATIVIDADES PARA
ENTREGAR SERVIÇOS DE
TI.
MELHORIA CONTÍNUA.

PARCEIROS

HOMOLOGAR
FORNECEDORES
EXTERNOS PARA
ENTREGAS DE SERVIÇOS
COM QUALIDADE.

PRODUTOS

APLICAR TECNOLOGIA
APROPRIADA PARA
ATENDER OS
REQUISITOS DE
NEGÓCIO.

USO DAS MELHORES PRÁTICAS EM SERVIÇOS DE TI

FRAMEWORKS

NORMAS

CONHECIMENTO
PROPRIETÁRIO
DAS
ORGANIZAÇÕES E
INDIVÍDUOS

TREINAMENTO

PESQUISAS
ACADÊMICAS

EXPERIÊNCIA
ORGANIZACIONAL

ITIL

É A MELHOR FONTE DE MELHORES PRÁTICAS E A MAIS CONFIÁVEL E RECONHECIDA NA ÁREA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI (GSTI)

Melhores Práticas: Atividade ou processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usados em várias organizações (Glossário ITIL)

VANTAGENS EM UTILIZAR FRAMEWORKS PÚBLICOS

O ITIL É UM FRAMEWORK PÚBLICO QUE PODE SER ADOTADO POR QUALQUER EMPRESA OU INDIVÍDUO SEM A NECESSIDADE DE PAGAR ROYALTIES

ASSIM COMO O ITIL, OUTROS FRAMEWORKS DE DOMÍNIO PÚBLICO SÃO CONHECIDOS COMO O COBIT, CMMI, PMBOK, MSF, ETC....E QUE FORAM VALIDADOS EM DIVERSOS AMBIENTES.

OS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS POR FRAMEWORKS PÚBLICOS SÃO LARGAMENTE DIVULGADOS ONDE PROFISSIONAIS PODER SER TREINADOS E CERTIFICADOS.

RAZÕES PARA ADOÇÃO DA ITIL

NÃO É UM MODELO METODOLÓGICO

MODELO INDEPENDENTE DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

FONTE DAS MELHORES PRÁTICAS EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

EXPERIÊNCIAS DOS MAIORES PROVEDORES DE SERVIÇOS DO MUNDO

ITIL OFERECE PRÁTICAS APLICÁVEIS A TODOS OS TAMANHOS DE PROVEDORES DE SERVIÇOS

BENEFÍCIOS QUE PODE-SE OBTER COM AS MELHORES PRÁTICAS DA ITIL

INTEGRAR A ESTRATÉGIA PARA SERVIÇOS DE TI COM A ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO E NECESSIDADES DOS CLIENTES

SUGESTIONAR UMA MUDANÇA CULTURAL NA ORGANIZAÇÃO QUANTO AO PADRÃO DE SERVIÇOS PRETENDIDOS

GERENCIAR HABILIDADES E RECURSOS PARA ENTREGAR SERVIÇOS COM EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

AGREGAR VALOR PARA OS CLIENTES ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DE TI

PADRONIZAR A ADOÇÃO DE SERVIÇOS DE TI NA ORGANIZAÇÃO

MELHORAR O RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

GERENCIAR INVESTIMENTOS E ORÇAMENTOS DE TI

MEDIR, MONITORAR E OTIMIZAR SERVIÇOS DE TI

GERENCIAR POSSÍVEIS RISCOS E SUA MITIGAÇÃO

PRETENSÃO DE OTIMIZAR E REDUZIR CUSTOS

GERENCIAR O CONHECIMENTO

DESAFIOS PARA ADOÇÃO DA ITIL

MATURIDADE DA EMPRESA, DOS COLABORADORES E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMO UM TODO

INTERDEPENDÊNCIA ENTRE PROCESSOS CHAVE

APOIO DA ALTA DIREÇÃO

AUTORIDADE INSUFICIENTE DOS GERENTES E DONOS DOS PROCESSO DE SERVIÇOS

ENGAJAMENTO DAS PESSOAS EM DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS

RESISTÊNCIA A MUDANÇAS (PESSOAS, PROCESSO E TECNOLOGIA)

METAS EXTREMAMENTE AMBICIOSAS

COMUNICAÇÃO, REVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

EVOLUÇÃO DA ITIL – MATURIDADE/VALOR PARA O NEGÓCIO

VERSÃO 3 – PARCEIRO DE NEGÓCIO - EDIÇÕES 2007/2011 (CICLO DE VIDA DOS SERVIÇOS - INTEGRAÇÃO TI/NEGÓCIO)

CONTEÚDO REORGANIZADO EM 5
LIVROS PRINCIPAIS DE ACORDO
COM UM CICLO DE VIDA

FOCO NA INTEGRAÇÃO TI-
NEGÓCIO E CRIAÇÃO DE VALOR
AO CLIENTE

LIVROS VOLTADOS PARA
MELHORAR O GERENCIAMENTO
DE SERVIÇOS

VERSÃO 2 – PROVEDOR DE SERVIÇOS (MATURIDADE EM PROCESSOS – ALINHAMENTO)

CONTEÚDO DISTRIBUÍDO EM 7
LIVROS PRINCIPAIS

FOCO NO ALINHAMENTO TI-
NEGÓCIO

LIVROS VOLTADOS A AJUDAR A
MELHORAR A EFICÁCIA E
EFICIÊNCIA DOS PROCESSO DE TI

VERSÃO 1 – PROVEDOR DE TECNOLOGIA (MELHORES PRÁTICAS DE TI – CONTROLE)

ERA UM CONJUNTO COM MAIS DE
40 LIVROS

FOCO NA ESTABILIDADE E
CONTROLE DA INFRAESTRUTURA
DE TI

LIVROS VOLTADOS PARA
GERENCIAMENTO DA
INFRAESTRUTURA

A PARTIR DA ÚLTIMA EDIÇÃO DA ITIL, QUE É DE 2011, NÃO SE FAZ MAIS REFERÊNCIA À VERSÃO (POR EXEMPLO, V1, V2, V3, ETC)

LINKS UTEIS

- ITIL® Official Site
www.iti1-officialsite.com
- Portfólio das melhores práticas
www.best-management-practice.com
- EXIN
www.exin-exams.com
- PROMETRIC
www.prometric.com/EXIN