

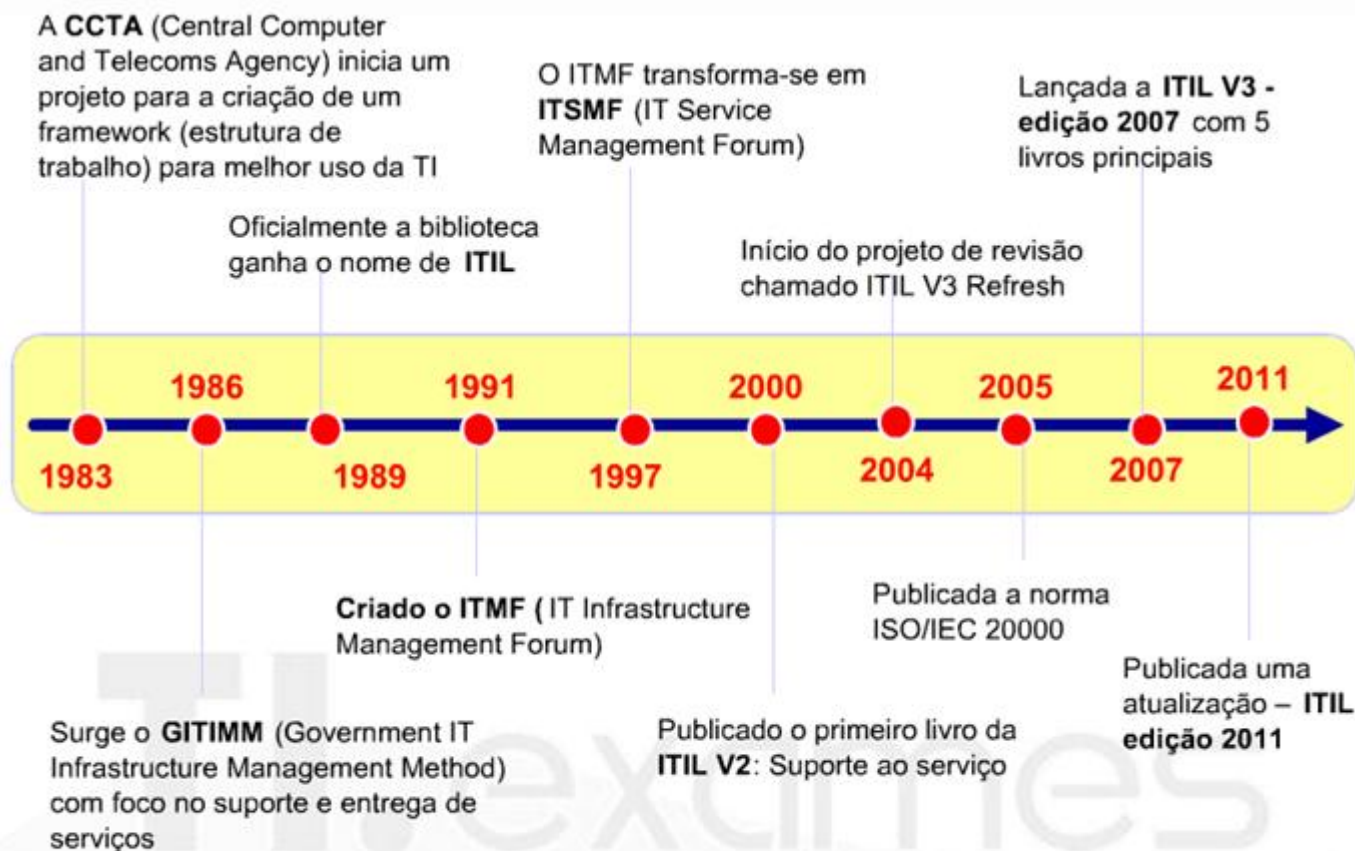


# INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

- ITIL é um conjunto de publicações das melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.
- É de propriedade do [Cabinet Office](#) (parte do Governo no Reino Unido).
- É o framework (estrutura de trabalho) mais utilizado para o gerenciamento de serviços de TI no mundo todo.
- Fornece orientações para todos os tipos de provedores de serviço sobre como fornecer serviços de TI com qualidade, abordando processos, funções e outras habilidades necessárias.
- ITIL nasceu inicialmente como acrônimo de **Information Technology Infrastructure Library**, mas hoje é referenciada apenas como uma marca.
- Tem mais de 20 anos existência. A última edição foi lançada em 2011.



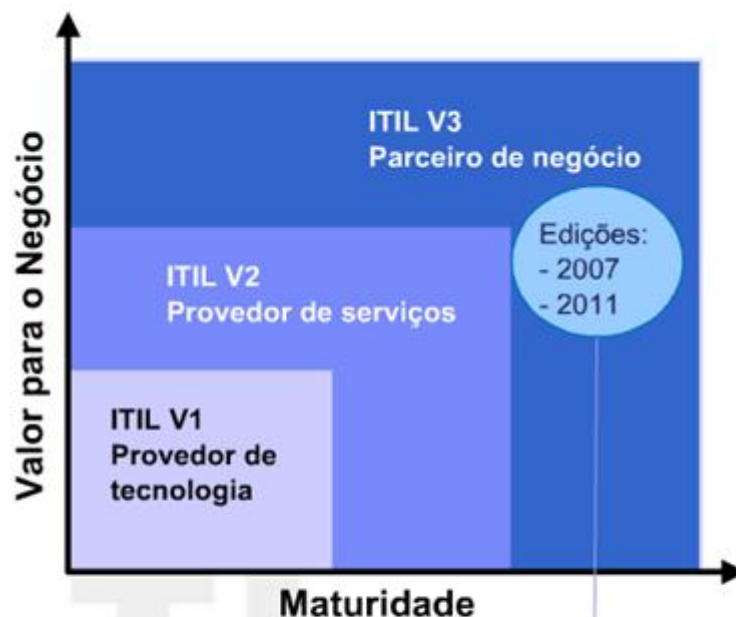
Principais livros da ITIL na edição 2011.



Baseado em:

<http://itservicemngmt.blogspot.com/2007/09/brief-history-of-til.html>





A partir da última edição da ITIL, que é de 2011, não se faz mais referência à versão (por exemplo V2, V3, etc).

## ITIL V1

- Era um conjunto com mais de 40 livros.
- Foco na estabilidade e controle da infraestrutura de TI.
- Livros voltados para gerenciamento da infraestrutura.

## ITIL V2

- Conteúdo distribuído em 7 livros principais.
- Foco no alinhamento TI-Negócio.
- Livros voltados a ajudar a melhorar eficácia e eficiência dos processos de TI.

## ITIL V3

- Conteúdo reorganizado em 5 livros principais de acordo com um ciclo de vida.
- Foco na Integração TI-Negócio e criação de valor.
- Livros voltados para melhorar o gerenciamento de serviços.





A implantação do gerenciamento de serviços de TI considerando os 4 Ps abaixo possibilitará à área de TI atender melhor as necessidades do negócio:

## Pessoas

Definir papéis nos processos e funções dentro da TI



## Processos

Definir e coordenar atividades para entregar o serviço de TI



## Parceiros

Precisamos de fornecedores externos para entrega de serviço



## Produtos

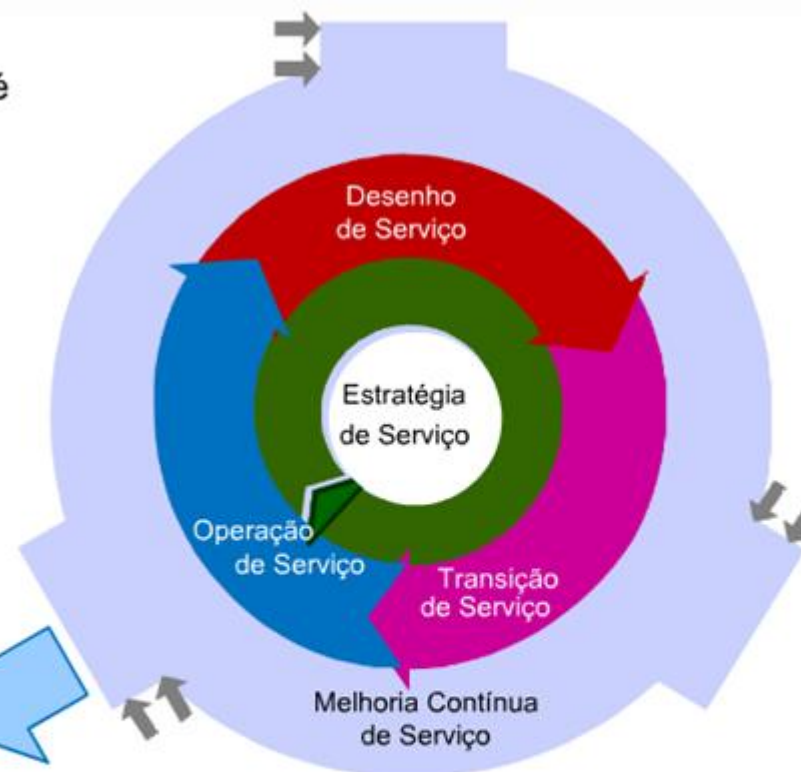
Uso de tecnologia alinhada com os requisitos do negócio



80% do aperfeiçoamento do gerenciamento da infraestrutura serão provenientes da implantação de processos de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) – apenas 20% virão do aperfeiçoamento da tecnologia.

Fonte: Gartner \*IT Service Management

- ITIL não é uma norma que tem que ser seguida. Em vez disto, é um guia que contém práticas que podem ser **adotadas e adaptadas** em cada organização conforme as suas necessidades.
- É um framework baseado em um ciclo de vida de serviço que contém 5 componentes ou estágios.
  - Existe um livro para cada estágio.



Based on Cabinet Office ITIL® material.  
Reproduced under licence from Cabinet Office





# ESTRATEGIA DE SERVIÇO

- DESENVOLVE UMA ESTRATEGIA DE TI ALINHADA COM A DO NEGOCIO.
- IDENTIFICA QUAIS SERVIÇOS DEVEM SER CRIADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES /DEMANDAS DE CLIENTE/ NEGOCIO

# ESTRATEGIA DE SERVIÇO

- GEREN. ESTRATEGICO PARA SERVIÇOS DE TI
- GERENCIAMENTO DE PORTIFOLIO DE SERVIÇO
- GERENCIAMENTO FINANCEIRO PARA SERVIÇOS DE TI
- GERENCIAMENTO DE DEMANDA
- GEREN. DE RELACIONAMENTO DE NEGOCIO

# DESENHO DE SERVIÇO

- PROJETA , DESENVOLVE LEVANTA O QUE É NECESSÁRIO PARA OFERECER O SERVIÇO
- SOLUÇÃO

# DESENHO DE SERVIÇO

- CORDENAÇÃO DO DESENHO
- GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO
- GERENCIAMENTO DO CATALOGO DE SERVIÇO
- GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE
- GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- GERENCIAMENTO DO FORNECEDOR
- GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE
- GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE TI



# TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

- TRANSFERE O SERVIÇO NOVO OU ALTERADO PARA O AMBIENTE DE PRODUÇÃO DE FORMA CONTROLADA

# TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

- PLANEJAMENTO E SUPORTE DA TRANSIÇÃO
- GERENCIAMENTO DE MUDANÇA
- GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO
- GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO
- **VALIDAÇÃO E TESTE DE SERVIÇO**
- **AVALIAÇÃO DE MUDANÇA**
- GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

# OPERAÇÃO DE SERVIÇO

- MANTEM O SERVIÇO EM UM BOM ESTADO OPERACIONAL
- INCLUI PROCESSOS E ATIVIDADES DE ROTINA

# OPERAÇÃO DE SERVIÇO

- GERENCIAMENTO DE EVENTO
- GERENCIAMENTO DE INCIDENTE
- CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO
- GERENCIAMENTO DE PROBLEMA
- GERENCIAMENTO DE ACESSO

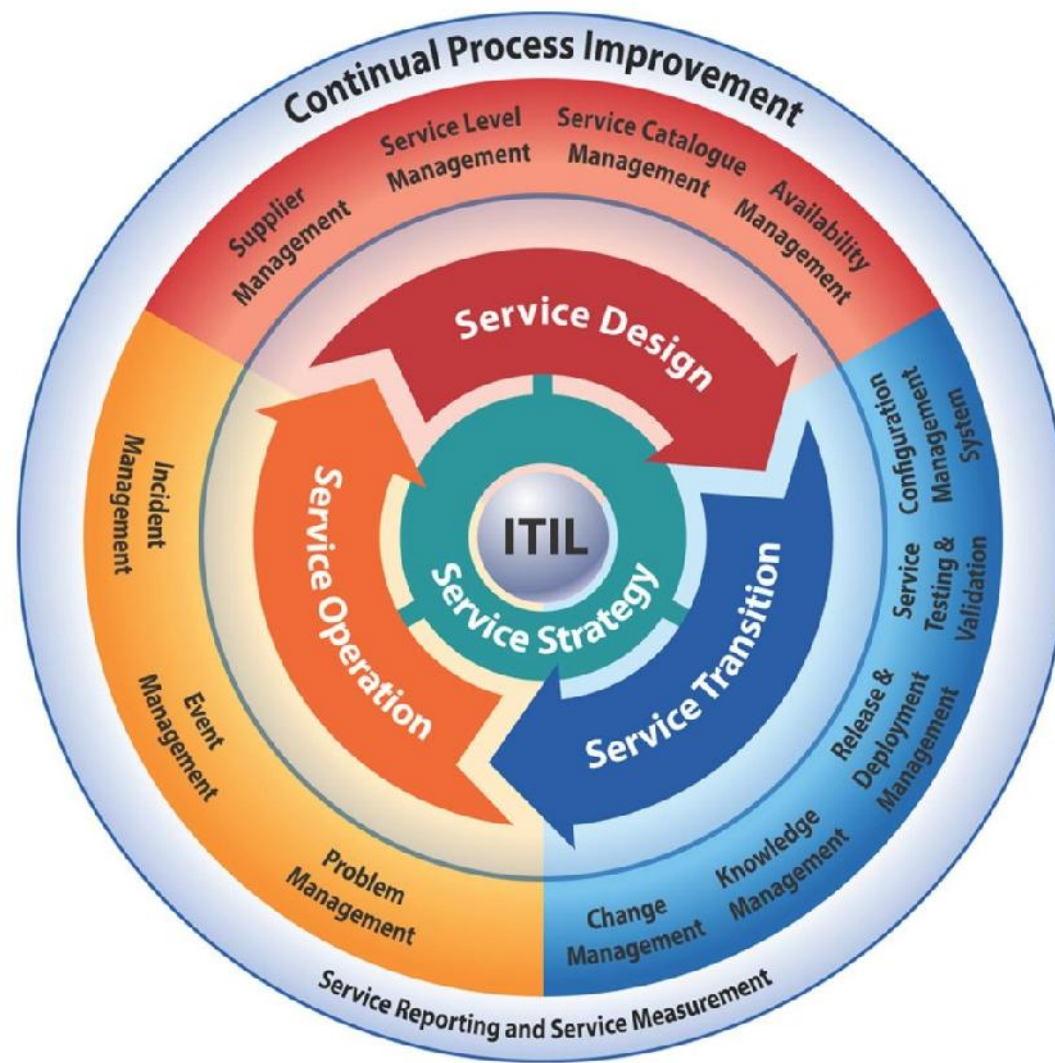


# OPERAÇÃO DE SERVIÇO

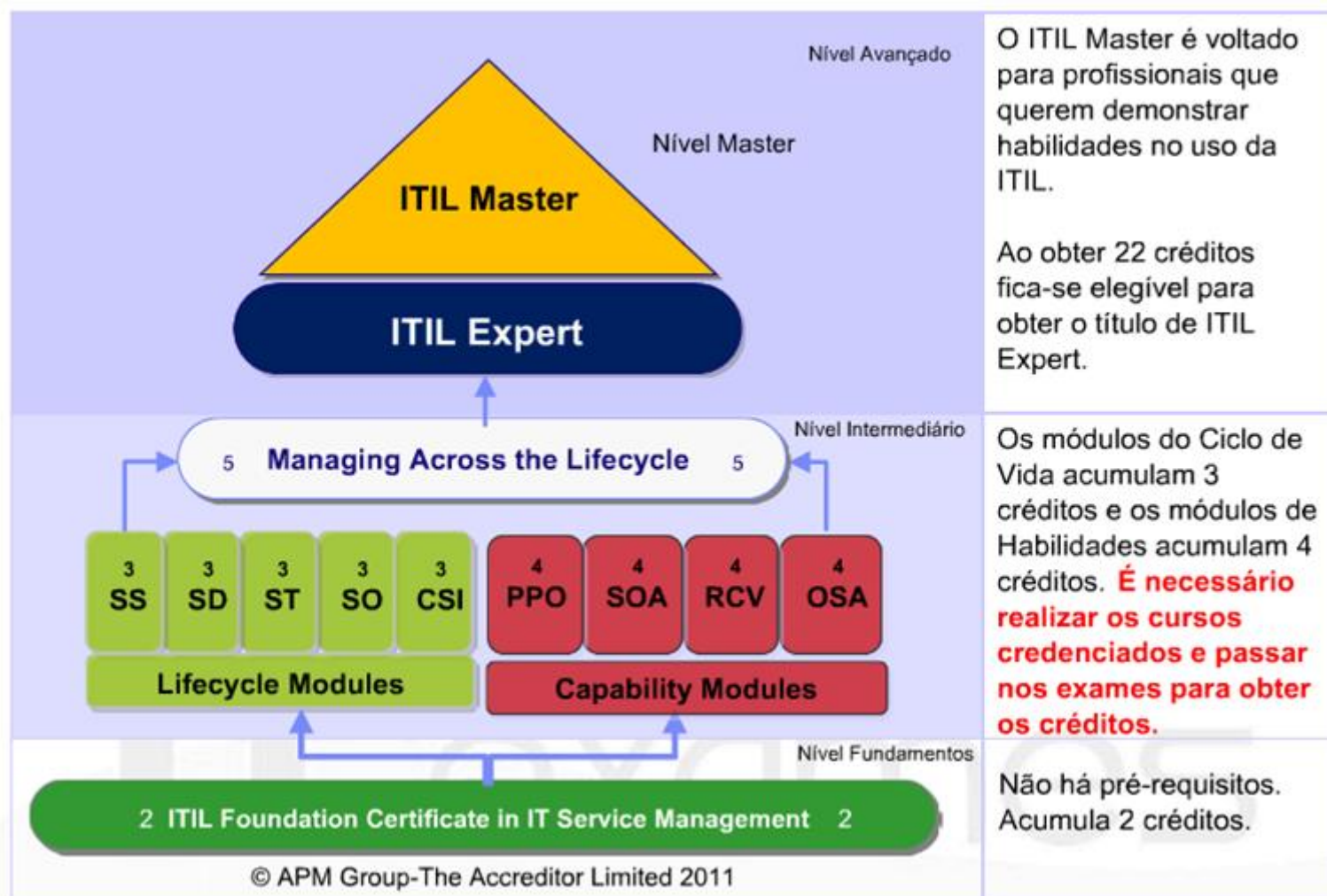
- FUNÇÕES
- CENTRAL DE SERVIÇOS
- GERENCIAMENTO TECNICO
- GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI
- GERENCIAMENTO DE APLICATIVOS

# MELHORIA CONTINUA DE SERVIÇO

- MELHORA O SERVIÇO E PROCESSOS PARA CONTINUAR GERANDO VALOR (BENEFÍCIOS) PARA O CLIENTE / NEGÓCIO.



# ITIL - CERTIFICAÇÕES



O ITIL Master é voltado para profissionais que querem demonstrar habilidades no uso da ITIL.

Ao obter 22 créditos fica-se elegível para obter o título de ITIL Expert.

Os módulos do Ciclo de Vida acumulam 3 créditos e os módulos de Habilidades acumulam 4 créditos. **É necessário realizar os cursos credenciados e passar nos exames para obter os créditos.**

Não há pré-requisitos. Acumula 2 créditos.



# ITIL - CERTIFICAÇÕES

- Para obter as certificações intermediárias é necessário realizar os cursos credenciados.
- Existem duas trilhas de cursos intermediários:

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



Voltados para o desenvolvimento de  
competências grupos de processos.



# ITIL - PROVA

- **Público:** É o nível de entrada. Certificação indicada para qualquer membro da equipe de TI envolvido em atividades de gerenciamento de serviços de TI.
- **Pré-requisitos:** Nenhum. Apesar de recomendado, não é necessário passar por um treinamento formal.
- **Nível de dificuldade:** Fácil. Testa apenas conhecimentos básicos sobre a ITIL.
- **Formato:** É composto por 40 questões de múltipla escolha, sendo necessário acertar no mínimo 26 questões (65%). 60 minutos de duração. Disponível em português. Sem consulta ao material.
- **Institutos de exame:** Pode ser realizado a partir de vários institutos de exame, como EXIN, Peoplecert, Loyalist, CSME, ISEB, APMG, entre outros.
- **Onde realizar:** O exame fornecido pelo EXIN pode ser realizado em centros de testes PROMETRIC espalhados pelo Brasil ou via internet através do sistema EXIN AnyWhere.
- **Taxa do exame:** em torno de US\$ 150,00.
- **O resultado** sai na hora.
- **O certificado físico** é entregue em 30 dias e em PDF uma semana.

A ITIL é adotada pelas organizações com as seguintes intenções:

- Entregar valor para os clientes por meio de serviços de TI.
- Integrar a estratégia para serviços com a estratégia de negócio e necessidades dos clientes.
- Medir, monitorar e otimizar serviços de TI e o desempenho do provedor de serviços.
- Gerenciar o investimento e orçamento para TI.
- Gerenciar riscos.
- Gerenciar o conhecimento.
- Gerenciar habilidades e recursos para entregar serviços de forma eficaz e eficiente.
- Possibilitar a adoção de uma abordagem padrão para o gerenciamento de serviços na organização.
- Fazer uma mudança cultural na organização para suportar a realização do sucesso pretendido.
- Melhorar a interação e relacionamento com clientes.
- Otimizar e reduzir custos.



