



**ITIL**

**INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY**

**ITIL É UMA BIBLIOTECA  
QUE DESCREVE UMA  
SÉRIE DE BOAS PRÁTICAS  
PARA A GESTÃO DE TI.**



# UM POUCO DA HISTÓRIA



# Surgimento

- Respondendo à crescente dependência de TI, a Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA) do Governo do Reino Unido, na década de 1980, desenvolveu um conjunto de recomendações.
- Sem padrões, as agências governamentais e privadas começaram a criar independentemente suas próprias práticas de gerenciamento de TI.

# Surgimento

- A Biblioteca de Infraestrutura de TI originou-se como uma coleção de livros, cada um abrangendo uma prática específica dentro do gerenciamento de serviços de TI.
- O ITIL foi construído em torno de uma visão baseada em modelo de processo de controlar e gerenciar operações frequentemente creditadas a W. Edwards Deming e seu ciclo PDCA (planejar-fazer-chechar-agir).

# ITIL V4

- A quarta versão da ITIL publicada em 2019, continua o processo de transição do ciclo de vida com foco na criação de valor ligado ao serviço.
- Detalha as quatro dimensões do gerenciamento de serviço: Organizações e pessoas; Informação e tecnologia; Parceiros e fornecedores; Fluxos e processos de valor.

ITIL X ITSM



# ITIL x ITSM

- ITSM (IT Service Management ou Gerenciamento de Serviços de TI) é o conjunto de sistemas e processos que as empresas usam para melhorar a forma como a TI é usada.
- ITIL é apenas um dos frameworks possíveis de ITSM, sendo apenas uma marca comercial. ITIL é um ITSM!



# DEFINIÇÕES

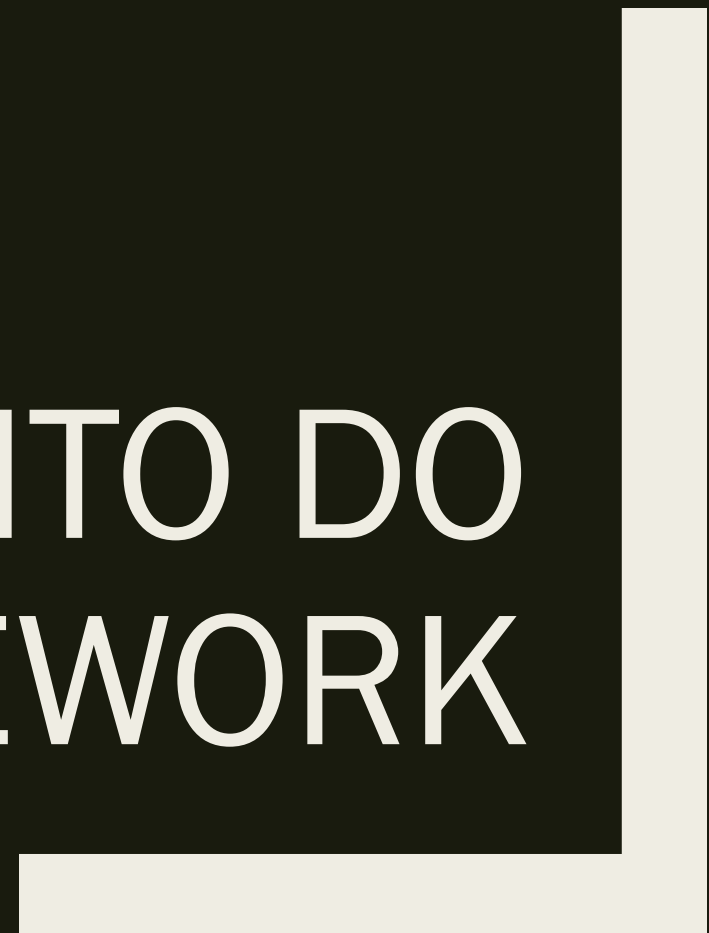
# O que é?

- ITIL é uma metodologia que envolve uma série de boas práticas sobre a gestão de TI. Ela engloba a infraestrutura da área, a manutenção e a operação dos serviços de TI.
- Sua aplicabilidade inclui tanto os setores operacionais como os estratégicos.
- O ITIL serve para construir um ambiente de TI estável e escalável, promovendo uma melhor entrega de serviços aos clientes.

# Objetivos

- O principal objetivo do ITIL é assegurar uma gestão eficaz de seus processos e garantir uma boa experiência para os clientes.
- Visa entregar um trabalho de qualidade para os clientes, atendendo às suas necessidades e oferecendo um padrão elevado de segurança e de confiabilidade.
- Essa metodologia é aplicada por gigantes como NASA, Microsoft, Disney e IBM.

# FUNCIONAMENTO DO FRAMEWORK



# Certificações ITIL

- Foundation
- Practitioner
- Intermediate
- Expert
- Master

# Principais processos

- Estratégia de serviço
- Design de serviço
- Transição de serviço
- Operação de serviço
- Melhoria contínua de serviço



# SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇO (SVS - ITIL V4)



# Cadeia de valor de serviço

A cadeia de valor de serviço fornece um modelo de operação com seis atividades:

- Melhorar
- Se empenhar
- Design e transição
- Obter / construir
- Entregar e apoiar.

# Práticas ITIL

- Os conhecidos processos ITIL são agora denominados como práticas. Eles são agrupados como 14 práticas de gerenciamento geral, 17 práticas de gerenciamento de serviços e três práticas de gerenciamento técnico.

# Princípios Orientadores

Estas são as principais mensagens do ITIL 4 e são vistas em muitos outros frameworks, padrões e métodos como Lean, Agile, DevOps, COBIT, PRINCE2 e mais.

- Foco no valor
- Comece onde você está
- Progrida de forma iterativa com o feedback
- Colabore e promova visibilidade
- Mantenha-o simples e prático
- Otimize e automatize

The image features two large, thick, black L-shaped brackets. One is positioned on the left side, with its horizontal bar at the top and its vertical bar extending downwards. The other is on the right side, with its vertical bar at the top and its horizontal bar at the bottom. These brackets frame the central text.

MUITO OBRIGADO!