

Aluno: João dos Santos Neto

Quando uma empresa determina uma missão para ela ou uma meta, diretamente ao setor de TI, é importante informar quais necessidades serão esperadas para que sejam feitas através dos serviços. Para isso, uma ferramenta é bastante utilizada para ajudar nesse gerenciamento chamada ITIL. ITIL surgiu no final dos anos 80 e teve sua segunda versão lançada nos anos 2000, logo depois uma terceira versão lançada no ano de 2007.

Essa terceira versão do ITIL contém 5 livros que ajudam no gerenciamento de TI, dando apoio aos gestores.

Ela possui 5 estratégias de serviço, que dão suporte para os seus gestores. Com ajuda desses processos, é possível tomar melhores decisões para entrega do resultado da necessidade.