

# **ITIL V3**

## **GUIA DE MELHORES PRÁTICAS EM GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

### **CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO ITIL V3**

#### **1.1. Introdução ao gerenciamento de serviços.**

Devemos ressaltar que nos últimos anos, muitos profissionais da área de Tecnologia da Informação têm focado seus esforços em assuntos internos da área e na solução de questões técnicas.

Mas a realidade é outra!

O ambiente de negócios atual de uma organização necessita, no entanto, que a área de Tecnologia de Informação seja mais cuidadosa com as solicitações de seus clientes e uma forma de fazer isto é através do fornecimento de soluções com qualidade e alinhadas aos objetivos de negócios da empresa.

Em outras palavras, focar no gerenciamento de serviços!

Por definição, o Gerenciamento de Serviços é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.

Atualmente, quando falamos em gerenciamento de serviços, observa-se que uma grande parcela de organizações está avaliando a implementação das melhores práticas da ITIL para prover um melhor serviço de Tecnologia da Informação.

Mas o que é um serviço de Tecnologia da Informação?

É um meio de entregar valor que facilita os resultados que os clientes querem alcançar.

Detalhadamente, um serviço de Tecnologia da Informação é um meio para entregar valor aos clientes, propiciando os resultados esperados, sem que estes clientes (ou áreas de negócio) necessitem assumir custos e riscos específicos inerentes a Tecnologia da Informação.

Na prática, o Gerenciamento de serviços tem o objetivo de prover um

serviço de TI (Tecnologia da Informação), com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando sempre uma redução de custos a longo prazo.

Para implementar o gerenciamento de serviços em uma organização, a biblioteca ITIL é um guia eficaz.

A ITIL é um acrônimo para “Information Technology Infrastructure Library” desenvolvido para fornecer as diretrizes para implementação de uma infraestrutura otimizada de TI.

É claro que para entregar valor, o serviço tem que funcionar e atender aos requisitos acordados com o cliente.

Diante da dependência dos negócios em relação a TI, não se esqueça que um processo de negócio pode depender de um serviço de TI para existir!

Se o serviço de TI falha, o negócio tem perdas financeiras com a parada.

Mas é muito importante lembrar que não é correto afirmar que um processo é “compatível com a ITIL”, nem mesmo falar em implantar a ITIL.

O objetivo é implementar o Gerenciamento de Serviços de TI em uma organização e podemos usar as melhores práticas em gerenciamento de serviços contidas na ITIL.

Sem dúvida alguma, a ITIL é, de fato, o padrão global na área de gerenciamento de serviços.

## **1.2. ITIL.**

É interessante ver o desenvolvimento da biblioteca ITIL durante estes anos.

A ITIL foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) e hoje está sob responsabilidade da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra.

A primeira versão da ITIL apresentava uma coletânea de 30 volumes, cobrindo todos os aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Em meados de 1990, a ITIL foi reconhecida como padrão no Gerenciamento de Serviços de TI ou Information Technology Service Management (ITSM).

Mais tarde, a versão original foi atualizada e substituída pela ITIL V2 (versão 2), que consistia em 7 volumes.

Em maio de 2007, foi lançada ITIL V3 (também conhecida como ITIL Refresh Project) consistindo de vinte e seis processos e funções, reunidas em cinco volumes, arrançados sobre conceitos de uma estrutura de ciclo de vida de serviços.

As principais mudanças verificadas da ITIL V3 em relação à V2 são:

- Abordagem baseada no ciclo de vida dos serviços;
- Visão integrada de Tecnologia da Informação, negócios e fornecedores (gestão de outsourcing).

Como vimos, houve uma redução no número de publicações e a ITIL V3 está composta de cinco livros que resultam no guia de melhores práticas em gerenciamento de serviços atualmente.

A ITIL V3 tem um eixo (núcleo) de condução das atividades que é o livro de Estratégia de Serviço (Service Strategies – SS).

O volume de Estratégia de Serviço norteia os demais livros (processos), que são:

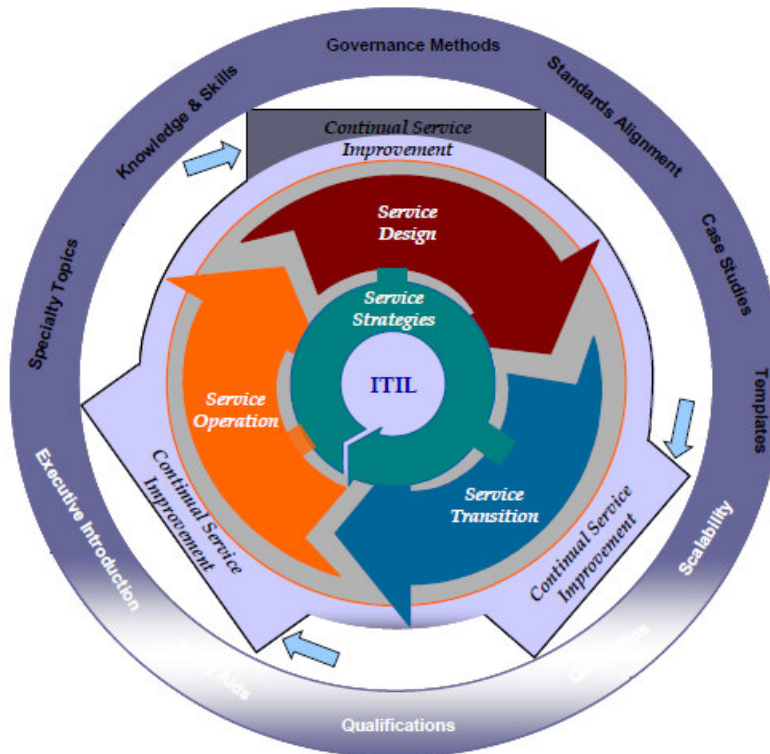
- Desenho de Serviço (Service Design – SD);
- Transição de Serviço (Service Transition – ST);
- Operação de Serviço (Service Operation – SO).

Ao redor de todos os processos encontramos o livro de:

- Melhoria Contínua de Serviço (Continual Service Improvement – CSI).

Todos são tidos como fases do ciclo de vida dos serviços, sendo a Estratégia a fase inicial do mesmo.

Assim, os processos e funções são distribuídos ao longo do ciclo de vida, conforme mostra a Figura 1.



**FIGURA 1** (Fonte: <http://www.targettrust.com.br>)

### 1.3. ITIL V3.

Atualmente, muito se fala da versão 3 da biblioteca de boas práticas em gerenciamento de serviços.

Você já deve ter se perguntado, o que é essa versão 3?

Como já foi dito, a versão 2, lançada em 2000 com 7 livros principais, foi importante durante algum tempo, mas faltava algo nela. Algumas coisas na versão 2 não se encaixam totalmente, problemas de conexão e estruturação ao longo do gerenciamento de serviços.

Com o lançamento da versão 3 em 2007, percebeu-se uma grande e excelente mudança na estrutura, pois ela está organizada de uma forma muito melhor. Tem muito a oferecer aos provedores de serviços de TI, novos esquemas para certificação e está totalmente alinhada aos processos da ISO 20000.

A ITIL V3 aborda os aspectos dos serviços de TI sob a visão de **ciclo de vida do serviço** que liga e relaciona os estágios.

Para que possamos entender um pouco melhor o conceito da ITIL V3, pode-se dividir o ciclo de vida em três grupos de conceitos:

- Um de análise de requisitos e definição inicial, onde estão os livros de Estratégia e Desenho;
- Outro de migração para o ambiente produtivo/operacional, onde está o livro de Transição;
- Por fim operação e melhoria em produção, onde estão Operações e Melhoria Contínua de Serviços.

## CAPÍTULO 2 – OS CINCO VOLUMES DO ITIL V3

### 2.1. Introdução.

Na ITIL v3, a maioria dos processos do gerenciamento de serviços da versão 2 permanecem iguais, exceto aqueles que foram ampliados para estarem mais alinhados ao ciclo de vida dos serviços.

Como consequência, eles foram reorganizados em diferentes fases do ciclo de vida dos serviços.

Alguns poucos processos também foram adicionados e novas funções foram criadas para lidar com atividades que demandavam um grupo de pessoas separado.

### 2.2. Estratégia de Serviços (Service Strategies - SS).

Muito bem, iniciaremos com o ponto de partida do ciclo de vida de serviço ITIL: o livro de estratégia do serviço.



Fonte (<http://www.etecnologia.com.br>)

Este livro (FIGURA 2) é um guia sobre como tornar mais visível, claro e priorizar investimentos sobre provimento de serviços.

O volume estratégia de Serviço fornece orientações sobre como projetar, desenvolver e implementar o gerenciamento de serviços, não apenas como uma capacidade organizacional, mas também como um ativo estratégico.

São fornecidas orientações sobre os princípios subjacentes à prática de gerenciamento de serviços e que são úteis para o desenvolvimento de serviços, políticas de gestão, diretrizes e processos, através do ciclo de vida de serviço da ITIL.

A Estratégia de orientação a serviço é extremamente útil no contexto de Desenho de Serviços, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria de Serviço Continuada (as outras publicações da ITIL).

Os tópicos abordados na Estratégia de Serviço incluem o desenvolvimento de mercados (interno e externo), bens de serviço, catálogo de Serviços e implementação da estratégia através do Ciclo de Vida de Serviço.

A gestão financeira, portfólio de serviços, gestão de riscos, desenvolvimento organizacional e Estratégicos, estão entre os outros tópicos principais.

Algumas organizações usam a orientação para estabelecer objetivos e expectativas do desempenho para servir os clientes, identificando, selecionando e priorizando oportunidades.

O objetivo da Estratégia de serviço é a de garantir que organizações estão em uma posição para lidar com os custos e riscos associados à sua carteiras de serviço, e são criados, não apenas para a eficácia operacional, mas também para o desempenho distinto.

Decisões tomadas no que diz respeito à Estratégia de Serviços pode ter consequências de longo alcance, incluindo aquelas com efeito retardado.

Os pontos chaves do livro de Service Strategies (SS) são:

- Definição do valor do serviço;
- Desenvolvimento de um caso de negócio;
- Ativos do serviço (service assets);

- Análise de mercado;
- Tipos de provimento de serviço.

Resumidamente, o livro de Estratégia de serviços envolve:

- quais serviços devem ser oferecidos e para quais clientes;
- como criar valor para os clientes;
- como fazer que percebam o valor criado;
- como desenvolver planos de negócio de modo a obter capacidades e recursos necessários aos serviços;
- como otimizar a alocação de recursos;
- como medir o desempenho dos serviços.



**FIGURA 2 (Fonte: <http://www.itil-officialsite.com>)**

### **2.3. Desenho de Serviços (Service Design – SD).**

O livro de Desenho de Serviços (FIGURA 3) fornece orientação para a concepção e desenvolvimento de serviços e processos de gerenciamento de serviços.

Abrange os princípios de desenho e métodos para converter objetivos estratégicos em portfólios de serviços e bens de serviço.

O escopo do projeto de serviço não se limita a novos serviços. Ele inclui as alterações e melhorias necessárias para aumentar ou manter o valor de clientes

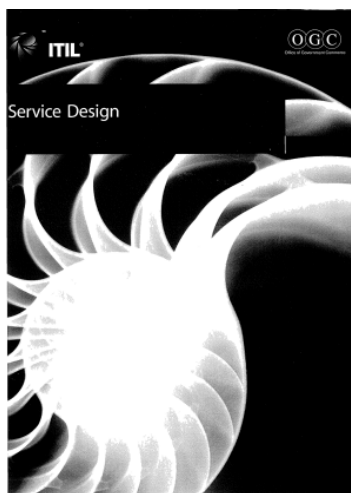
ao longo do ciclo de vida de serviços, a continuidade dos serviços, a realização dos níveis de serviço (SLAs – Service Level Agreements), conformidade e aderência às normas e regulamentos.

Ele orienta organizações sobre como desenvolver as capacidades de projeto para gerenciamento de serviços.

Resumidamente, o livro de Desenho de Serviços tem como objetivo o desenho e evolução de serviços para atender requisitos atuais e futuros de negócio, traduzindo o SLP (Service Level Package) em um conjunto de especificações:

- Produz e mantém planos, processos, políticas, padrões e arquiteturas para criação dos serviços;
- Desenha serviços que forneçam resultados adequados ao negócio;
- Desenha processos para suportar o ciclo de vida dos serviços;
- Desenvolve habilidades e capacidades de TI;
- Desenha recursos seguros de infraestrutura, ambiente, aplicações e dados;
- Desenvolve métodos de mensuração e métricas.

Esta fase desenha serviços de TI apropriados e inovadores, incluindo suas arquiteturas, processos, políticas e documentações, de modo a suprir requisitos atuais e futuros de negócio.



**FIGURA 3 (Fonte: <http://www.ital-officialsite.com>)**



## 2.4. Transição de Serviços (Service Transition – ST).

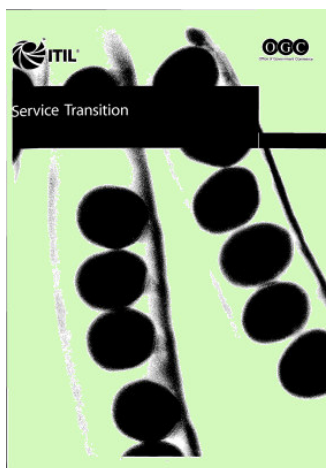
O livro de Transição de Serviços (FIGURA 4) fornece orientações para o desenvolvimento e melhoria das capacidades para a transição de novos serviços e transformado-os em operações.

Fornece orientação sobre como os requisitos de Estratégia de serviço, codificado em desenho de serviços, são efetivamente realizados na operação de serviço, controlando os riscos de fracasso e ruptura.

A Transição de Serviços reúne práticas em Gerenciamento de Liberação, Gestão do Programa e Gestão de Risco e coloca-os no contexto da prática de gerenciamento de serviços e fornece orientações sobre o gerenciamento da complexidade associada à mudanças nos serviços e processos de gerenciamento de serviços, evitando consequências não previstas e indesejáveis.

São fornecidas orientações adicionais sobre a transferência de controle de serviços entre clientes e prestadores de serviços.

Este processo faz a transição entre o Desenho e a Operação de serviços. Deve implantar os serviços em produção com base nas especificações produzidas pelo estágio de Desenho. Também envolve a modificação do desenho, a reanálise das especificações e o foco é em todos os aspectos do serviço, incluindo o suporte a falhas.



**FIGURA 4 (Fonte: <http://www.ital-officialsite.com>)**

## 2.5. Operação de Serviços (Service Operation – SO).

Este livro (FIGURA 5) incorpora práticas na gestão de operações de serviços e inclui orientação na eficácia e eficiência na entrega e suporte de serviços, de modo a assegurar o valor para o cliente e o serviço provedor.

É neste estágio, onde de fato é reconhecido o valor do provedor de serviços. Usuários e clientes tendem a enxergar mais esse estágio do que os outros. Os objetivos estratégicos são em última análise, realizados através das operações de serviço. São fornecidas orientações sobre formas de manter estabilidade em operações de serviço, permitindo mudanças no desenho, escala, âmbito e níveis de serviço (SLAs). As organizações são munidas com detalhados guias de processos, métodos e ferramentas para uso e controle de duas perspectivas principais: reativa e pró-ativa. Os gestores e profissionais também são munidos com o conhecimento, que permite a eles, tomarem as melhores decisões em áreas como a gestão da disponibilidade de serviços e demanda de controle, otimizando a utilização da capacidade, programação de operações e problemas de fixação. São fornecidas orientações sobre apoio às operações através de novos modelos e arquiteturas, tais como serviços compartilhados e serviços web, entre outros.

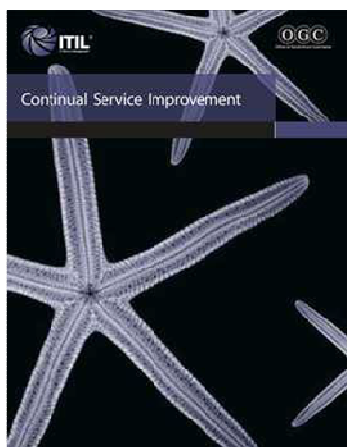


**FIGURA 5 (Fonte: <http://www.itil-officialsite.com>)**

## 2.6. Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement – CSI)

Este volume (FIGURA 6) fornece orientação na criação e manutenção de valor para clientes através de um melhor desenho, introdução e operação de serviços, combinando os princípios, práticas e métodos de gestão da qualidade, gestão de mudanças e melhoria de capacidade.

As organizações aprendem a perceber as melhorias incrementais, e em grande escala, na qualidade do serviço, eficiência operacional e continuidade dos negócios. É fornecida um guia para conectar a melhoria de esforços e resultados com a estratégia de serviços, desenho e de transição. Um sistema de feedback, com base no modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act), é estabelecida e capaz de receber insumos para a mudança de qualquer perspectiva de planejamento.



**FIGURA 6 (Fonte: <http://www.itil-officialsite.com>)**

## 2.7. Resumo.

A FIGURA 7 ilustra os processos existentes em cada estágio da ITIL V3 e a FIGURA 8 ilustra a biblioteca ITIL V3.

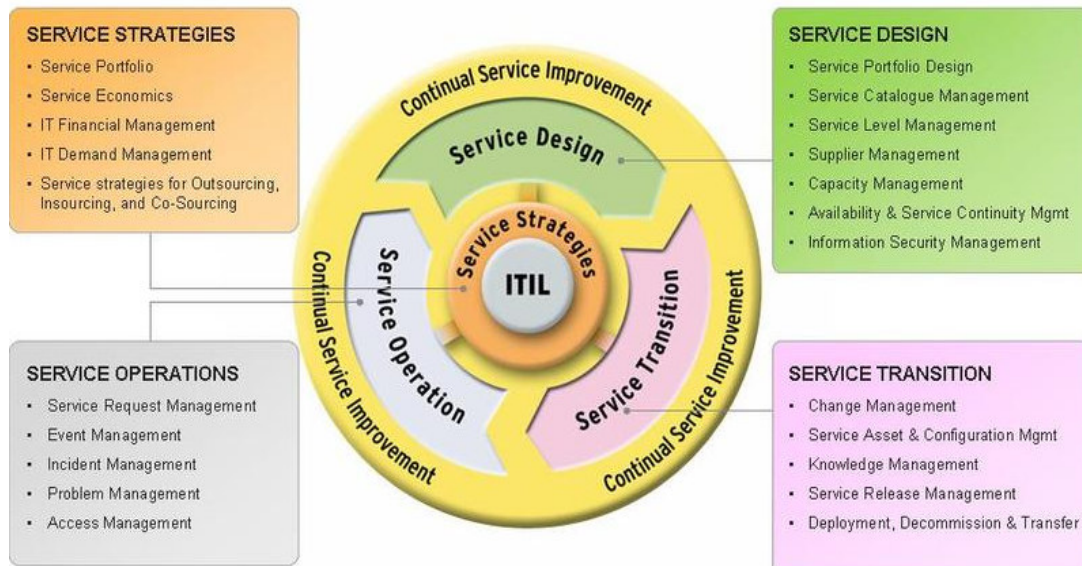


FIGURA 7 (Fonte: [http://blog.lontra.com/weblog/2007/06/itil\\_v3\\_buildin.html](http://blog.lontra.com/weblog/2007/06/itil_v3_buildin.html))



FIGURA 8 – 5 livros da ITIL V3 (Fonte: <http://www.etecnlogia.com.br>)