

# INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)

Prof<sup>o</sup> MSc. Henderson Matsuura Sanches

# O que é o ITIL?

- O acrônimo ITIL se refere à *Information Technology Infrastructure Library* ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
- De maneira simples, ITIL pode ser considerado como um conjunto de práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI.

# ITIL V1

- A primeira versão do ITIL (conhecida posteriormente como ITIL v1) foi lançada em meados de 1980 pelo *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA) ou Agência Central de Computação e Telecomunicações, pertencente ao governo do Reino Unido.

# ITIL V1

- Devido à crescente demanda de TI, a agência passou a criar um conjunto de recomendações, a fim de criar uma padronização entre as agências governamentais. A maior preocupação era que os contratos entre estas agências e o setor privado, comesçassem a criar seus próprios padrões e práticas de gerenciamento de serviços, trazendo futuros problemas.
- **O ITIL começou com uma determinada coleção de livros, cada um abrangendo uma prática específica dentro do gerenciamento de serviços de TI**, em torno de uma visão baseada no modelo de processo de controle e gerenciamento de W. Edwards Deming, conhecido também como Ciclo de Deming ou ciclo PDCA (Plan, Do, Check and Act).
- **Entre 1989 e 1996 a quantidade de livros da biblioteca passava de 30 volumes.**

# ITIL V2

- O ITIL foi ganhando notoriedade e robustez e entre 2000 e 2001, quando foi lançada a versão 2 ou simplesmente ITIL V2.
- **Nesta segunda versão, a quantidade enorme de livros foi consolidada em 9 publicações**, que davam melhores diretrizes nos processos, atendendo de melhor forma os aspectos do gerenciamento de TI com seus aplicativos e serviços.
- Destas publicações, as mais utilizadas eram o *Service Support* (Suporte de Serviço) e o *Service Delivery* (Entrega de Serviço). Neste período, a CCTA foi incorporada na *Office Government Commerce* (OGC), um escritório de tesouro, também no Reino Unido.

# ITIL V3

- Em maio de 2007 ocorre uma nova atualização: a versão 3 ou ITIL V3.
- **Composta por 26 processos e 4 funções distribuídos em 5 livros**, retrata um modelo conceitual conhecido como Ciclo de Vida de Serviço.
- Em julho de 2011 a V3 sofre uma nova atualização, desta vez para realizar um refinamento (grooming) nos processos, atendendo assim um de seus próprios propósitos que é o de melhoria contínua.

# ITIL V3

- Esta versão ficou conhecida no mercado como *ITIL V3 Update 2011*.
- Neste período houve uma mudança importante nos bastidores. O ITIL sai das mãos da OGC e passa a ser propriedade da Axelos, uma *joint venture* entre o *Cabinet Office* (Reino Unido) com a empresa de serviços britânica chamada Capita.

# ITIL V4

- Em 18 de fevereiro de 2019, é lançada a quarta versão do ITIL, que deixa de usar o acrônimo “v”, passando a se chamar simplesmente ITIL 4.
- **No ITIL v3 haviam 5 publicações** core, cada uma com algumas centenas de páginas. Qualquer atualização nesta estrutura geraria um grande esforço.
- No ITIL 4 os arquitetos parecem ter incorporado os princípios dos quais descrevem na própria literatura, como o de progredir iterativamente com feedback.
- Isso significa que, ao que tudo indica, teremos publicações mais específicas e um volume maior de atualizações independentes nas publicações, que não afetam a publicação core – ITIL 4 Foundation.



# O que Há de Novo no ITIL 4?

- **Um novo modelo conceitual**
- O ITIL 4 traz agora uma nova forma de contextualizar e fornecer serviços, de forma muito mais adaptável, rápida e totalmente transparente.
- Muito diferente da versão anterior, a primeira quebra de conceitos e paradigmas é a forma de conceber o serviço como um todo.

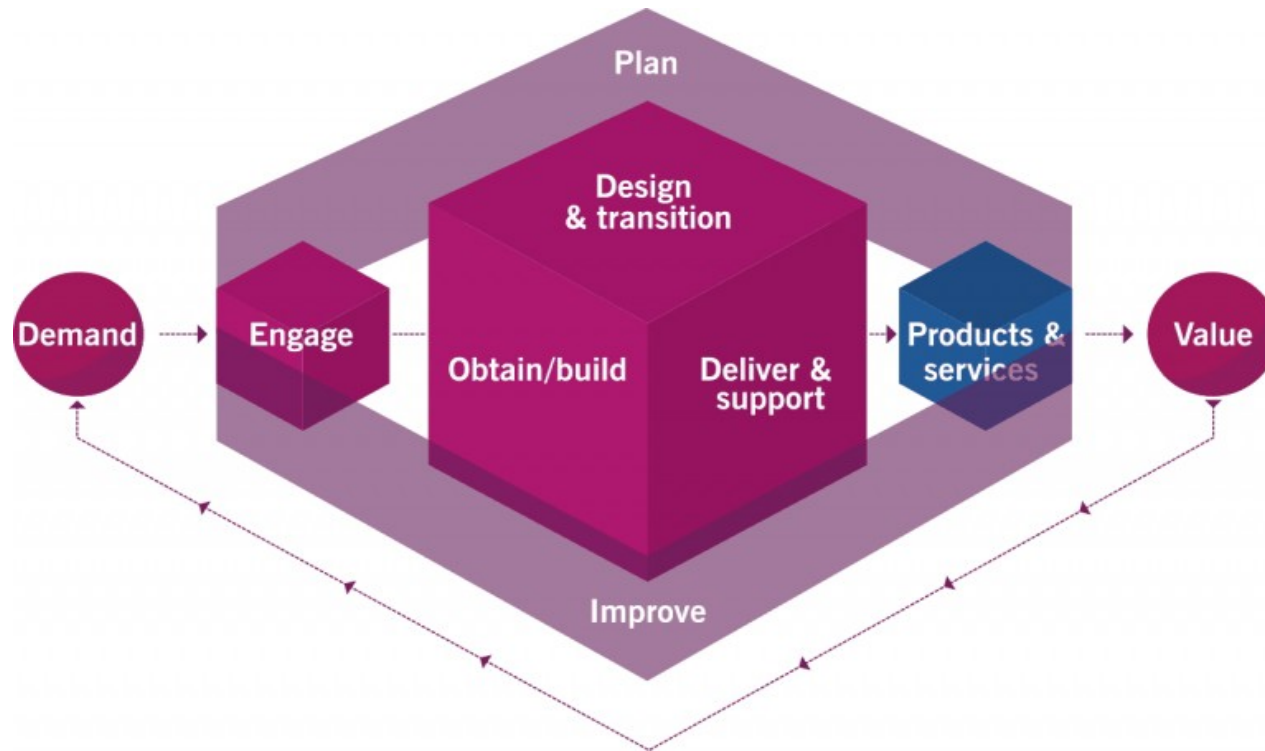
# O que Há de Novo no ITIL 4?

- O conceito de ciclo de vida do serviço descrito no ITILv3, mesmo que não intencionalmente, sugeria uma sequência de estágios e processos que descreviam a vida do serviço desde a sua concepção até a sua descontinuação.
- Por exemplo, para que um serviço estivesse num momento de codificação (Transição), teoricamente ele deveria ter passado pelos ciclos de Estratégia e Desenho.
- A nova versão baseia-se agora em um fluxo de valor flexível, conhecido como *Service Value System* (Sistema de Valor de Serviço).
- Este novo modelo conceitual é mais robusto e não se concentra apenas em processos, mas também em outros componentes de vital importância para o gerenciamento de serviços e a entrega de valor, como a governança e princípios orientadores.

# Os Elementos Chave do ITIL 4

- Os elementos-chave do ITIL 4 são:
  - As quatro dimensões do gerenciamento de serviços;
  - Os princípios orientadores;
  - A evolução dos processos para práticas;
  - O Sistema de Valor de Serviço, fornecendo uma abordagem holística para a cocriação de valor por meio de relacionamentos de serviço.

# Sistema de valor de serviço



# Sistema de valor de serviço

- O sistema de valor de serviço (SVS) é um componente chave do ITIL 4 que facilita a criação de valor. Ele descreve como todos os componentes e atividades de uma organização trabalham juntos para permitir a criação de valor. Como o SVS tem interfaces com outras organizações, ele forma um ecossistema e também pode criar valor para essas organizações, seus clientes e partes interessadas.

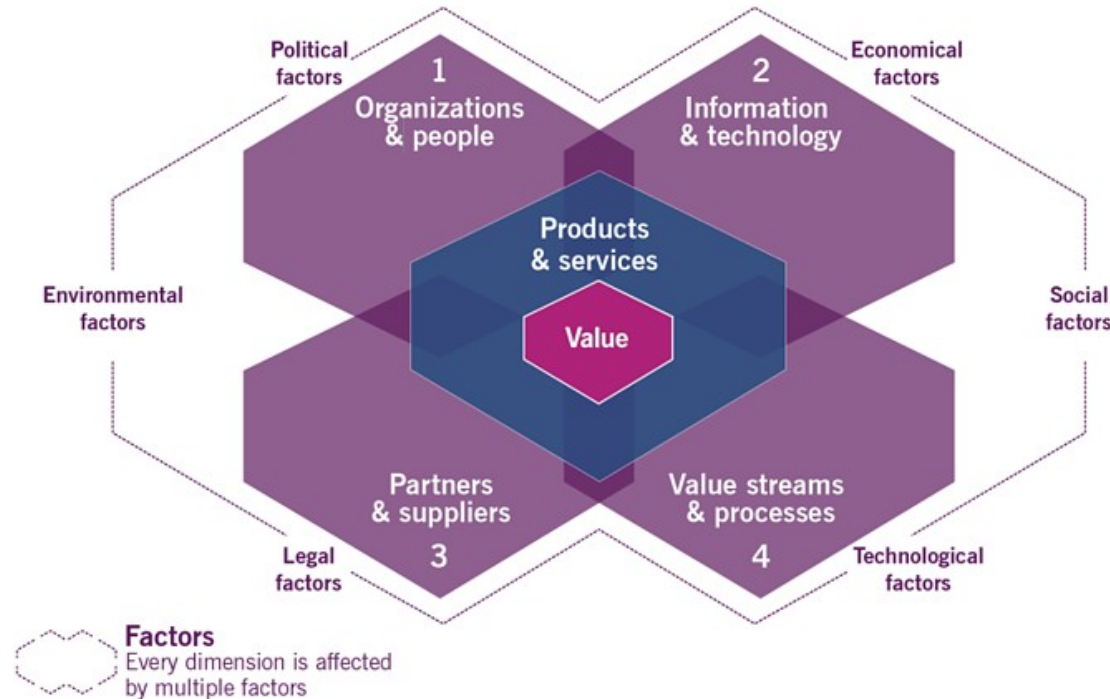
# Sistema de valor de serviço

- No centro da SVS está a cadeia de valor de serviços – um modelo operacional flexível para a criação, entrega e melhoria contínua dos serviços. A cadeia de valor do serviço define seis atividades principais: **planejar; melhorar; engajar; desenho e transição; obter / construir; e entregar e suportar.**

# Sistema de valor de serviço

- Eles podem ser combinados em muitas sequências diferentes, o que significa que a cadeia de valor de serviço permite que uma organização defina um número de variantes de fluxos de valor, por ex. o ciclo de vida do serviço v3.
- A flexibilidade da cadeia de valor do serviço permite que uma organização reaja de forma efetiva e eficiente às demandas mutáveis das partes interessadas.

# As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços





# As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços

- Uma abordagem holística para o gerenciamento de serviços é fundamental no ITIL 4. Ele define quatro dimensões que são críticas para a facilitação bem-sucedida de valor para os clientes e outras partes interessadas.

# As Quatro Dimensões são:

- **Organizações e pessoas:** Uma organização precisa de uma cultura que apoie seus objetivos e o nível certo de capacidade e competência entre sua força de trabalho.
- **Informação e tecnologia:** No contexto da SVS, isso inclui as informações e o conhecimento, bem como as tecnologias necessárias para o gerenciamento de serviços.

# As Quatro Dimensões são:

- **Parceiros e fornecedores:** refere-se aos relacionamentos de uma organização com as outras empresas envolvidas no design, na implantação, na entrega, no suporte e na melhoria contínua dos serviços.
- **Fluxos e processos de valor:** Como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada é importante para permitir a criação de valor através de produtos e serviços.
- **É essencial que seja dada uma quantidade adequada de foco a cada uma dessas dimensões, para que o SVS permaneça equilibrado e eficaz.**

# Princípios Orientadores

- **O ITIL 4 tem sete princípios orientadores.** Estes princípios não são novos, e visam ajudar os profissionais de TI a adotar e adaptar as orientações da ITIL às suas próprias necessidades e circunstâncias específicas.

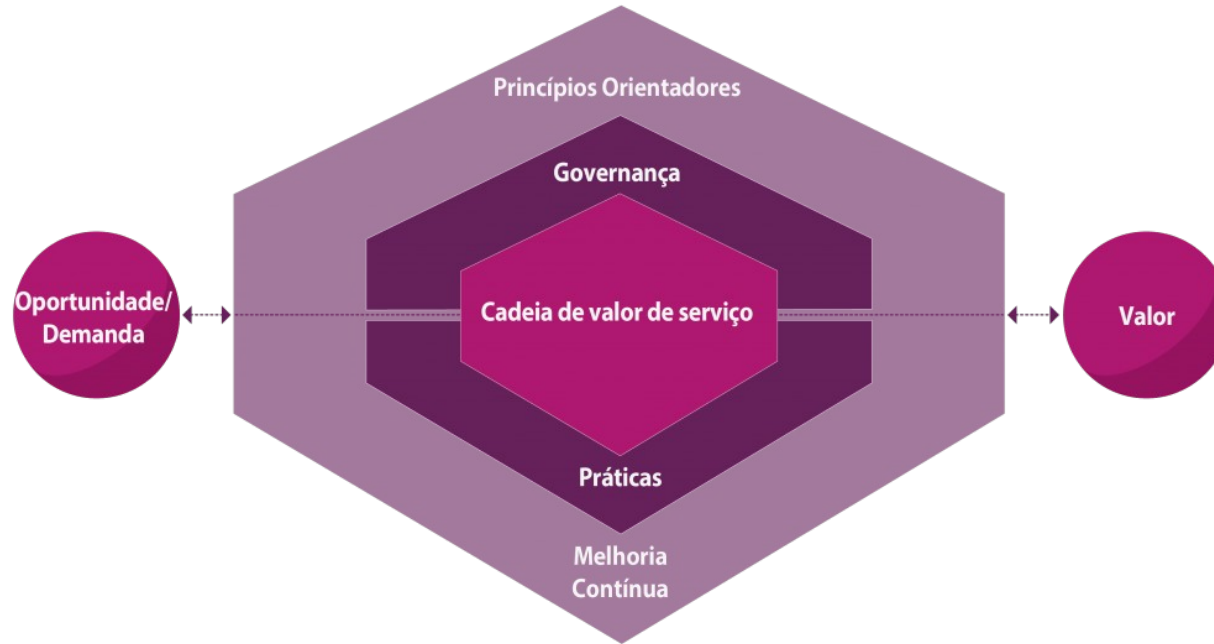
# Os Princípios Orientadores são:

- ♦ Concentre-se no valor;
- ♦ Comece por onde você está;
- ♦ Progrida iterativamente com *feedback*;
- ♦ Colabore e promova a visibilidade;
- ♦ Pense e trabalhe de forma holística;
- ♦ Mantenha simples e prático;
- ♦ Otimize e automatize.

# Os Princípios Orientadores são:

- **Os princípios orientadores devem ser avaliados em todas as etapas da prestação de serviços e, quando relevantes, podem ser empregados de maneira individual ou agrupada, independentemente do nível ou das circunstâncias.**
- **O foco do ITIL 4 em colaboração, automação e simplicidade refletem os princípios encontrados nas metodologias Ágil, DevOps e Lean.**

# Os Princípios Orientadores

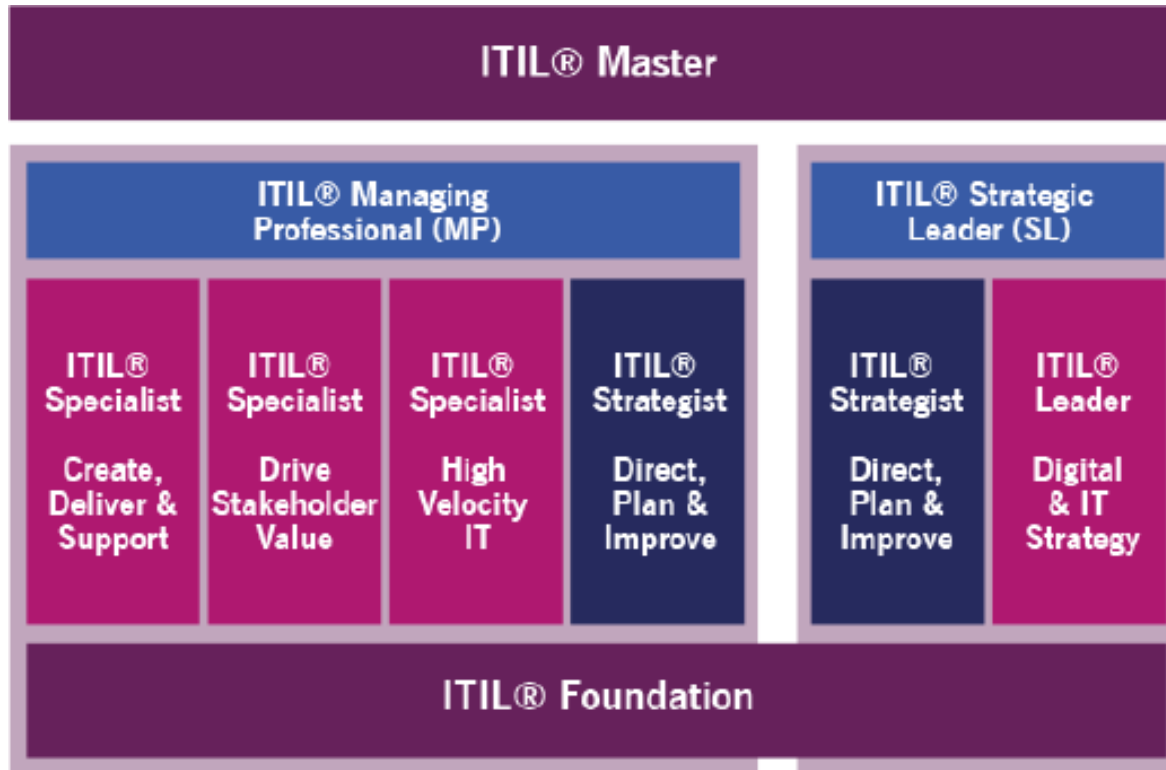


# De Processos à Práticas

- O ITIL até agora utilizou “processos” para gerenciar serviços de TI. A **atualização expande os processos para que elementos como cultura, tecnologia, informações e gerenciamento de dados também sejam considerados para promover assim uma visão holística das formas de trabalho.**
- Isso é conhecido como “práticas”, uma parte fundamental do *framework* ITIL 4. **O SVS inclui 34 práticas de gerenciamento**, que são conjuntos de recursos organizacionais para executar o trabalho ou realizar um objetivo.
- As práticas de ITIL compartilham o mesmo valor e importância dos processos atuais da ITIL, mas seguem uma abordagem mais holística.



# O Novo Esquema do ITIL 4



# O Novo Esquema Compreende os Seguintes Módulos:

- ITIL *Foundation*;
- ITIL *Specialist* (existem 3 módulos distintos);
- ITIL *Strategist*;
- ITIL *Leader*;
- ITIL *Master*.