**Módulo 1**

1.1. Evolução do ITIL

Framework ITIL - baseia-se em um ciclo de vida de serviço que contém 5 estágios:

Nesta aula nós iremos entender o panorama geral da ITIL como *framework* e as necessidades e vantagens de sua implementação. Um *framework* é um conjunto de práticas e princípios que ajudam na gestão, em um campo específico, no caso da ITIL, em TI. Ela baseia-se em um ciclo de vida que contém **5 estágios**:

* **Estratégia de Serviço**: é o estágio no qual vamos alinhar a estratégia da TI com o negócio, devemos desenvolver um esforço para entender as necessidades do cliente para que, com base nisso, possamos desenvolver nosso **Desenho de Serviço**.
* **Desenho de Serviço**: nessa etapa, com base nas informações levantadas durante os passos anteriores, vamos construir o serviço e dar molde ao que ele vai se tornar;
* **Transição de Serviço**: a transição é o meio termo entre o desenho e a operação do serviço, ou seja, ela é o período de preparação para que o serviço seja posto em prática;
* **Operação de Serviço** na operação do serviço é que iremos efetivamente construir e entregar o valor da TI representado pelo serviço finalizado;
* **Melhoria contínua de Serviço**: é a busca por manter o aprimoramento e a melhor qualidade em todos os estágios da operação.

Os cinco princípios que acabamos de conhecer são a parte principal do *framework* ITIL - são o conteúdo principal do curso - , portanto, serão o foco do estudo durante o restante das aulas de ITIL. O **Conteúdo Complementar** é composto por:

* Livros nacionais e internacionais sobre ITIL;
* Guias para implementação e voltados para áreas específicas;
* Conteúdo livre.

A AXELOS é proprietárias da **ITIL** desde 2013, ela é uma *joint venture* formada pelo **governo** do Reino Unido e a empresa **Capita**. Ela também é responsável pela **administração** de todo portfólio de publicações e **certificações** profissionais associadas.

**Gerenciando Serviços de TI**

O gerenciamento de serviços de TI é fundamental para uma organização séria, pois comprometer-se com o gerenciamento é também comprometer-se com a qualidade do serviço. Como consequência da aplicação de gerenciamento da TI existe o aumento da entrega de resultados dos **processos de negócios**, pois a TI virou ***customer service***, ou seja, ela não se limita mais à infraestrutura, pois passa a ser **essencial para o negócio** e para a **expansão** dele.

**Oportunidades X Capacidade**

A área de TI **nem sempre está capacitada** para entregar serviços que permitam ao negócio crescer, sejam eles quais forem. Portanto, existem muitas demandas no universo empresarial e a TI está inclusa nisso, ela enfrenta muitos desafios que o *framework* ITIL busca amenizar.

**Necessidades dos Negócios**

Listamos aqui algumas das principais necessidades que os negócios irão apresentar durante sua vida útil:

* Manter boa qualidade nas entregas;
* Agregar valor para o negócio;
* Buscar a diminuição dos custos de produção;
* Ampliar a capacidade e oferta dos serviços;
* Possuir uma gestão de riscos boa e confiável;
* Buscar uma boa gestão das oportunidades;
* Estabelecimento da conformidade em relação aos negócios.

**Desafios Encontrados pela TI**

A TI costuma enfrentar muitos riscos devido ao trabalho com projetos complexos. Os principais desafios específicos da área de Tecnologia da Informação são:

* **Competitividade por mão de obra**: oferecer capacitação para os membros da equipe é uma forma de contornar a falta de profissionais especializados no mercado e a competição que existe para contratar esses profissionais;
* **Evolução constante**: uma TI organizada é uma TI que possui estrutura para aproveitar as oportunidades que surgirem e, assim, manter-se em constante evolução ;
* **Múltiplos fornecedores**: atualmente é impossível trabalhar sem que seja com múltiplos fornecedores, a ITIL ajuda a TI a organizar o gerenciamento das diversas partes;
* **Falta de capacidade profissional**: ao trabalharmos com ITIL conseguimos mitigar a falta de capacidade profissional ou de recursos;
* **Complexidade estrutural**: se faz necessário um conjunto simplificado de técnicas, disponibilizadas pela ITIL, para contornar a complexidade estrutural da TI.

**Implantação do Serviços de TI:**

Para implementarmos o serviço de TI temos que utilizar os **4Ps**, são eles:

* **Pessoas**: as pessoas são importantes, pois vão performar papéis que executam funções em determinados processos;
* **Processos**: são itens responsáveis pela coordenação de atividades e pelo resultado derivado das atividades;
* **Parceiros**: são os fornecedores e parceiros do negócio;
* **Produtos**: é a tecnologia disponível e produzida alinhada conforme às necessidades do negócio.

A ITIL é um **framework público** que pode ser adotado sem que se tenha de pagar royalties à empresa. Dentre as razões para se adotar a ITIL está o fato de ser amplamente divulgada no mercado, portanto, tem uma **fácil adoção**. A ITIL também foi **validada** em múltiplos ambientes, ou seja tem-se garantia das práticas e sua eficiência, pois ela é uma fonte das **melhores práticas** de empresas e profissionais de todo o mercado e **não depende** de tecnologia A ou B.

ITIL **não é modelo prescritivo**, ou seja, não é uma metodologia.

### Benefícios na Adoção

* **Integrar** a TI ao core business, com a adoção da ITIL é possível alinhar a TI aos negócios da empresa gerando maior valor;
* **Valor** por meio da **TI** é o resultado da integração e do alinhamento com o negócio;
* Medir e **monitorar** o desempenho de fornecedores, ao aplicar os processos da ITIL, é possível buscar a melhoria contínua em relação aos parceiros;
* Gerenciar o **budget** da **TI**, ou seja, é criar uma gestão financeira para a área e entender custos de investimento;
* Gerenciar o **conhecimento**, com a gestão do conhecimento nós podemos centralizar as informações de forma que o conhecimento passe a ser um ativo para a organização;
* **Otimizar** a entrega de serviços, a partir da ITIL pode não só criar as entregas, mas também otimizá-las constantemente;
* **Padronizar** o gerenciamento de **serviços de TI**, o que nos permite acompanhar e medir o desempenho mais facilmente e assim, evoluir;
* Proporcionar uma **mudança** cultural nas organizações;
* Melhorar o **relacionamento** com o cliente e usuários. Por meio da gestão alcançaremos a qualidade e com qualidade poderemos melhorar nossas relações com parceiros, fornecedores, clientes e usuários.

## História da ITIL

* 1983 - Projeto de framework de TI para o CCTA;
* 1986 - Surge um modelo básico para gestão da infraestrutura;
* 1989 - Oficialmente a biblioteca ganha o nome de ITIL;
* 2000 - Publicado o primeiro livro ITIL V2 - Suporte ao serviço;
* 2004 - Projeto ITIL V3 Refresh;
* 2007 - Lançada a ITIL V3 com 5 livros;
* 2011 - Publicada uma atualização da ITIL - **Momento atual da ITIL**.

Temos visto uma busca da Axelos por um elo entre os fundamentos e os níveis intermediários da ITIL. O elo foi criado recentemente, chama-se Certificação ITIL Practitioner e comunica fundamentos e prática. Não sabemos quando irá surgir uma V4.

## Evolução da ITIL

Da sua primeira versão até a versão atual o framework ITIL deixou de ser voltado para a questão puramente técnica e passou a integrar os diferentes aspectos de negócio e tecnologia.

* Primeira versão da ITIL - V1: focada exclusivamente na gestão de TI e sua infraestrutura;
* Segunda versão da ITIL - V2: nessa segunda versão a ITIL passou a incorporar a ideia de gestão de serviços junto com a TI, mas ainda era muito focada nas questões técnicas;
* Terceira versão da ITIL - V3: na última versão da ITIL a TI passou a fazer parte do negócio, aqui surgiram as estratégias de serviço e o alinhamento entre a TI e o negócio.