



ITIL: Evolução e Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI

ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um conjunto de práticas para o gerenciamento de serviços de TI que se tornou referência mundial.

Evolução da ITIL ao Longo do Tempo

ITIL v1 (1989-1995)

1

Desenvolvida pelo governo britânico através da CCTA (Central Communications and Telecommunications Agency). Composta por 31 livros associados cobrindo todos os aspectos da provisão de serviços de TI.

2

ITIL v2 (2000)

Reconhecida mundialmente e largamente adotada por empresas em dezenas de países. Foi responsável por consolidar a ITIL no mundo. Dos sete livros principais, apenas "Entrega de serviços de TI" e "Suporte a serviços de TI" se popularizaram.

ITIL v3 (2007)

3

Composta por 26 processos agrupados em cinco livros. Privilegia o ciclo de vida dos serviços e amplia o escopo para além do suporte e entrega de serviços.

4

ITIL 4 (2019)

Estrutura principal baseada no Sistema de Valor de Serviço (SVS). Tem como característica principal possibilitar a criação de valor a partir das oportunidades identificadas ou demandas efetuadas pelas áreas de negócio da organização.

A evolução da ITIL demonstra como o framework tem se adaptado às mudanças tecnológicas e às necessidades das organizações ao longo do tempo, sempre mantendo o foco na entrega de valor através dos serviços de TI.

Benefícios da ITIL para o Negócio

Alinhamento Estratégico

Serviços de TI que se alinham melhor com as prioridades e objetivos do negócio, o que significa que o negócio alcança mais em termos de seus objetivos estratégicos.

Gestão Financeira Eficiente

Custos de TI conhecidos e gerenciáveis, garantindo que a empresa planeje melhor suas finanças. Economias financeiras de gerenciamento aprimorado de recursos e redução do retrabalho.

Aumento da Produtividade

Aumento da produtividade, eficiência e eficácia dos negócios, porque os serviços de TI são mais confiáveis e funcionam melhor para os usuários de negócios.

Gerenciamento de Mudanças

Gerenciamento de mudanças mais eficaz, permitindo que a empresa acompanhe as mudanças e impulsione as mudanças nos negócios a seu favor.

Satisfação do Cliente

Maior satisfação do usuário e do cliente com a TI. Melhor percepção do cliente final e imagem da marca.

A adoção das práticas ITIL por provedores de serviços de TI, sejam fornecedores internos ou externos, garante benefícios tangíveis que impactam diretamente o desempenho e a competitividade do negócio.

Conceito de Gerenciamento de Serviços de TI

Para a ITIL, **Gerenciamento de Serviço** é um conjunto de habilidades especializadas para prover valor aos clientes na forma de serviços. Estas habilidades são essenciais para coordenar de maneira eficiente e eficaz os recursos.

Habilidades:

- Pessoas competentes; com Conhecimento sobre o que fazem, como fazem e porque fazem
- Processos de trabalho bem desenhados e bem executados
- Uma Organização das pessoas e equipes de modo a facilitar a comunicação e a interação
- Líderes capazes de realizar o Gerenciamento de todos os recursos envolvidos

Recursos:

- Pessoas em quantidade suficiente para a carga de trabalho
- Informações que orientem os trabalhos
- Aplicações que automatizem ou facilitem as tarefas
- Infraestrutura que suporte as aplicações e todo o ambiente de trabalho
- Capital Financeiro, sem o qual nenhuma organização consegue se manter em funcionamento e fazer investimentos



Para ITIL, recursos e habilidades são considerados os **Ativos de Serviços**.

O serviço é um **meio** de entregar valor para os clientes facilitando os resultados que eles desejam atingir sem que possuam certos custos e riscos específicos.

Um Serviço gera valor para o Cliente quando interage com os ativos de negócio (do cliente) para:

- Aumentar a performance
- Diminuir a variação da performance
- Reduzir as limitações

Escopo da ITIL

Até a versão 3, a Biblioteca ITIL está estruturada através da definição de elementos como processos, funções e papéis.

Processos


- *Conjuntos coordenados de atividades com um objetivo em comum*
- *Principal objeto de estudo da biblioteca*
- *Visam a produzir um resultado que crie valor para um cliente ou stakeholder*
- *Gestores de processos fazem a coordenação das atividades*

Funções

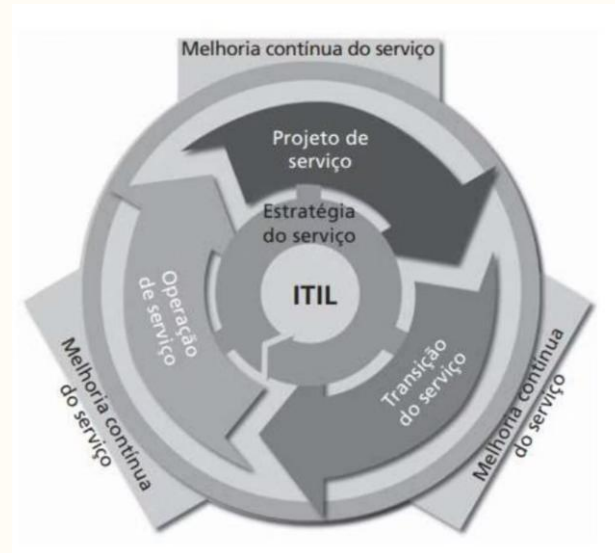
- *São unidades organizacionais especialistas em determinado trabalho*
- *Sob responsabilidade de um gerente funcional*
- *Fazem parte do organograma da empresa*
- *Dão estrutura para a organização*

Papéis

- *São conjuntos de responsabilidades definidas dentro de um Processo*
- *Podem ser desempenhados por um indivíduo ou um grupo de pessoas*
- *Uma pessoa pode acumular vários papéis*

 **Indicador-Chave de Desempenho (KPI - Key Performance Indicator)**
Os indicadores-chave de desempenho são aquilo que se quer medir no processo a fim de saber se as metas e objetivos estão ou não sendo atingidos. A definição dos KPIs é uma das principais formas de manter o pensamento da organização voltado para a melhoria contínua dos processos e, no contexto da ITIL, é tarefa imprescindível desde o início da construção dos processos.

Estrutura da ITIL: Ciclo de Vida do Serviço



Até a versão 3, a estrutura da ITIL é baseada em um ciclo de vida de serviço e é composta por cinco etapas. Cada elemento do ciclo de vida envolve um conjunto de práticas descritas em cada um dos livros do "núcleo" da ITIL.

Estratégia de Serviços
Define a perspectiva, posição, planos e padrões para atender aos resultados de negócio

Melhoria Contínua
Melhora a eficácia e eficiência dos processos e serviços



Desenho de Serviços

Projeta serviços para aspectos de capacidade, níveis de serviço, disponibilidade, segurança e continuidade

Transição de Serviços

Garante que mudanças nos serviços criem o valor esperado com menor impacto

Operação de Serviços

Coordena atividades para entregar serviços em níveis acordados

Aplicações e infraestrutura precisam ser Desenhados, Desenvolvidos, Implantados, Mantidos e Otimizados de forma integrada, tendo em vista o Serviço do qual fazem ou farão parte. O ciclo de vida do serviço só termina quando o serviço é retirado ou substituído por outro serviço.

Detalhamento das Etapas do Ciclo de Vida

Estratégia de Serviços

Propósitos:

- *Criar valor para os Clientes através de serviços*
- *Transformar o gerenciamento de serviços em um ativo estratégico*
- *Correlacionar serviços com modelos de negócio*

Processos: Gerenciamento Estratégico, Portfólio de Serviços, Financeiro, Demanda e Relacionamento com o Negócio

Desenho de Serviços

Propósitos:

- *Converter objetivos estratégicos em serviços utilizáveis*
- *Facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados*

Processos: Gerenciamento de Nível de Serviços, Catálogo, Disponibilidade, Capacidade, Fornecedores, Segurança, Continuidade e Coordenação do Desenho

Transição de Serviços

Propósitos:

- *Garantir que mudanças criem o valor esperado*
- *Minimizar riscos de implantação*

Processos: Gerenciamento de Mudanças, Ativos e Configuração, Liberação, Validação e Teste, Avaliação da Mudança, Conhecimento, Planejamento e Suporte

Operação de Serviços

Propósitos:

- *Garantir estabilidade dos serviços*
- *Entregar serviços nos níveis acordados*

Processos: Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Eventos, Cumprimento de Requisição, Acesso

Funções: Central de Serviços, Gerenciamento Técnico, Operações e Aplicações

Melhoria Contínua

Propósitos: Melhorar eficácia, eficiência e relação custo-benefício

Passos: Qual é a visão? Onde estamos? Quais as prioridades? Onde queremos estar? Como chegaremos lá? Já chegamos? Como mantemos o impulso?

ITIL 4: De Processos a Práticas

O ITIL até a versão 3 utilizou "processos" para gerenciar serviços de TI. A ITIL 4 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 Sistema de Valor do Serviço 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.

Elementos chave do ITIL 4:

- *O Sistema de Valor de Serviço (SVS)*
- *A Cadeia de Valor de Serviço (CVS)*
- *As quatro dimensões do gerenciamento de serviços*
- *Os princípios orientadores*
- *As práticas ITIL*

Sistema de Valor de Serviço e Cadeia de Valor

Sistema de Valor de Serviço (SVS)

O SVS 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.

Os componentes chave do SVS são:

- *A cadeia de valor de serviço*
- *As práticas da ITIL*
- *Os princípios orientadores*
- *Governança*
- *Melhoria contínua*

Dimensões do Gerenciamento de Serviços

ITIL 4 define quatro dimensões críticas para a facilitação bem-sucedida de valor:

- **Organizações e pessoas:** *Cultura que apoie os objetivos e competências adequadas*
- **Informação e tecnologia:** *Conhecimento e tecnologias necessárias para o gerenciamento*
- **Parceiros e fornecedores:** *Relacionamentos com outras empresas envolvidas*
- **Fluxos e processos de valor:** *Integração e coordenação das partes da organização*

Cadeia de Valor de Serviço (CVS)

A cadeia de valor de serviços é 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*
- *Entregar e suportar*

Elas 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. A flexibilidade da cadeia de valor do serviço permite que uma organização reaja de forma efetiva e eficiente às demandas mutáveis das partes interessadas.

Princípios Orientadores do ITIL 4

ITIL 4 apresenta sete princípios orientadores, os quais visam ajudar os profissionais de TI a adotar e adaptar as orientações do ITIL às suas próprias necessidades e circunstâncias específicas.

Concentre-se no valor
Todas as atividades devem contribuir para a criação de valor para os stakeholders.

Otimize e automatize
Maximize a eficiência através da otimização e automação de processos.

Mantenha simples e prático
Elimine o que não agrega valor e use apenas o necessário para atingir os objetivos.



Comece por onde você está

Não descarte o que já existe; avalie o estado atual e reutilize o que for possível.

Progrida iterativamente com feedback

Não tente fazer tudo de uma vez; trabalhe em pequenos incrementos com feedback constante.

Colabore e promova a visibilidade

Trabalhe em conjunto, com transparência, para alcançar melhores resultados.

Pense e trabalhe de forma holística

Considere o sistema como um todo, não apenas partes isoladas.

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 reflete os princípios encontrados nas metodologias Ágil, DevOps e Lean.