**ITIL**

[Icaro Chellucci Macedo dos Santos](mailto:icaro.chellucci00@usp.br)- 11270973

**O que é**

Uma das mais populares bibliotecas dos últimos 20 anos, servindo como uma referência para as empresas gerenciarem melhor os seus serviços habilitados por tecnologia.

**Sigla**

A sigla se ITIL se refere à Information Technology Infrastructure Library, ou, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. Mas ele não representa tão bem o que a ITIL significa nos dias de hoje, mantendo o nome mais por questões de marca do que pelo significado em si.

**Criação e Origens**

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

**Outras Versões ( ITIL V2)**

O ITIL foi ganhando notoriedade e robustez, entre 2000 e 2001, quando foi lançada a versão 2. 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 OGC (Office Government Commerce), um escritório de tesouro, também no Reino Unido.

**Outras Versões (ITIL V3)**

Em 2007 ocorre uma nova atualização, composta por 26 processos e 4 funções distribuídas em 5 livros, retrata um modelo conceitual conhecido como Ciclo de Vida do Serviço. Em 2011 a V3 sofreu uma nova atualização, desta vez para realizar um refinamento (grooming) dos processos, atendendo assim um de seus próprios propósitos que é o de melhoria contínua.

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

**Versão Destacada (ITIL 4)**

Em 2019, é lançada a quarta versão que deixa de usar o acrônimo “V”, passando a se chamar somente ITIL4. A ausência se deve a uma referência à quarta revolução industrial, ou indústria 4.0, e a estrutura sugere que as publicações não serão tão centralizadas quanto eram na versão anterior.

No ITIL V3 haviam 5 publicações core, cada uma com algumas centenas de páginas, onde qualquer atualização nesta estrutura geraria um grande esforço.

Já no ITIL4 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- ITIL4 Foundation.

Trazendo um novo modelo conceitual, como nova forma de contextualizar e fornecer serviços, de forma muito mais adaptável, rápida e totalmente transparente. Diferente da versão anterior, a primeira quebra de conceitos e paradigmas é a forma de conceber o serviço como um todo.

O conceito de ciclo de vida do serviço descrito na versão anterior, 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 governança e princípios orientadores.

Elementos chave:

* 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

**SVS**

O sistema de valor de serviço(SVS) é um componente chave do ITIL4 que facilita a cocriação 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.

Os componentes do sistema de valor de serviço podem ser combinados de uma forma flexível, o que requer integração e coordenação para manter a organização consistente.

* A cadeia de valor de serviço
* As práticas da ITIL (uma modernização dos antigos “processos” do ITIL V3)
* Os princípios orientadores
* Governança (abrindo espaço para integração com frameworks como o COBIT 2019)
* Melhoria contínua

**CVS**

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
* Entregar e suportar

**Quatro dimensões**

Críticas para a facilitação bem-sucedida de valor para os clientes e outras partes interessadas.

* Organizações e pessoas
* Informação e tecnologia
* Parceiros e fornecedores
* Fluxos e processos de valor

**Princípios orientadores**

O ITIL4 apresenta sete princípios orientadores. Esses 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.

* 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 automize

**Práticas ITIL**

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.

O ITIL4 inclui 34 práticas de gerenciamento como “conjuntos de recursos organizacionais projetados para realizar trabalho ou cumprir um objetivo”.

Para cada prática, há vários tipos de orientação, como termos e conceitos-chave, fatores de sucesso, atividades-chave, objetos de informação, etc.

* Práticas gerais de gerenciamento
* Práticas de gerenciamento de serviço
* Práticas de gerenciamento técnico

**Finalidade e importância Benefícios para o negócio**

Desde 1989, em mais de 180 países, o ITIL tem sido reconhecido mundialmente como líder de Gerenciamento de Serviços de TI, onde o propósito da ITIL 4 é oferecer às organizações uma estrutura prática e flexível como suporte na jornada rumo ao novo mundo da transformação digital, ajudando a alinhar os recursos humanos, digitais e físicos para competir em um cenário moderno e complexo.

* 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
* Custos de TI conhecidos e gerenciáveis, garantindo que a empresa planeje melhor suas finanças.
* Aumento da produtividade, eficiência e eficácia dos negócios, porque os serviços de TI são mais confiáveis e funcionam melhor para os usuários de negócios.
* Economias financeiras de gerenciamento aprimorado de recursos e redução do trabalho.

A certificação ITIL é uma comprovação aos empregadores de que você está preparado para qualquer desafio, munido das qualificações essenciais e de uma experiência de alto nível. Com o ITIL, o funcionário pode:

* Comparar serviços com o mercado através da otimização da alocação de orçamento e ROI.
* Atender às crescentes demandas, com entrega de jornadas inovadoras em conjunto com os clientes.
* Rastrear e medir o desempenho, demonstrando o valor promovido pela TI.
* Reduzir o risco de falha da TI, protegendo negócios e clientes.