

ITIL

Information Technology Infrastructure Library

Hugo Laibaças

8 de Fevereiro de 2010

Introdução

- Breve História
- O que é o ITIL?
- Benefícios
- Conceitos importantes

Princípios orientadores

- Publicações
- Visão Geral

Conclusão

- Síntese
- Passado, Presente e Futuro
- Fim

Bibliografia

Breve História

- ▶ O ITIL foi, inicialmente, desenvolvido pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCETA), nos anos 80. [1]
- ▶ Uma segunda versão (ITIL V2) foi publicada como um conjunto de livros revistos, entre 2000 e 2004. [1]
- ▶ Actualmente, está debaixo da alçada da *Office for Government Commerce da Inglaterra* (OGC), e encontra-se na versão 3. [1]

O que é o ITIL?

- ▶ **NÃO É** uma uma metodologia.

O que é o ITIL?

- ▶ **NÃO É** uma metodologia.
- ▶ **É** uma fonte de inspiração.

O que é o ITIL?

- ▶ Conjunto de descrições de boas práticas, juntamente com as respectivas listas de verificação, tarefas e procedimentos, com vista à constituição de um ponto de referência e orientação, indispensável à Gestão de Serviços relacionados com Tecnologias de Informação (TI). [1, 3]

Benefícios

- ▶ Benefícios óbvios que advêm de uma boa organização.
- ▶ Infra-estruturas cada vez mais complexas (mais difíceis de gerir).
- ▶ Perceber qual o caminho que foi percorrido e de que forma.
- ▶ Delinear uma estratégia para o futuro e manter a organização alinhada com os objectivos definidos.
- ▶ Melhorar os indicadores subjacentes ao estado de maturidade da organização.
- ▶ Em suma: **Inspirar uma gestão sustentável das TI.**

Conceitos importantes

- ▶ **O que é um Serviço (Service)?**

É uma forma de entregar um valor, facilitando a quem o recebe o alcance dos seus objectivos, sem que seja necessário a apropriação de custos e riscos específicos. [1]

É o acto de Servir. [2]

- ▶ **O que é Gestão de Serviços (Service Management)?**

É um conjunto de capacidades organizacionais especializadas, que visam fornecer valores em forma de serviços. [1, 3]

Publicações

▶ Estratégia (*Service Strategy*).

Service Portfolio Management, Demand Management, IT Financial Management.

▶ Desenho (*Service Design*).

Service Level Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management, Service Catalog Management.

▶ Transição (*Service Transition*).

Service Asset and Configuration Management, Service Validation and Testing, Evaluation, Release and Deployment Management, Change Management, Knowledge Management.

▶ Operação (*Service Operation*).

Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Access Management.

▶ Contínuo Aperfeiçoamento (*Continual Service Improvement*).

Service Level Management, Service Measurement and Reporting, Continual Service Improvement.

Estratégia (*Service Strategy*)

- ▶ É o ponto de partida do ITIL.
- ▶ Consubstancia o esforço em fornecer mecanismos que providenciem uma visão estratégica das TI existentes e perspectivadas, e respectivas prioridades.
- ▶ Definição das linhas orientadoras, que se crê levarem a bom termo a estratégia definida.
- ▶ A sua forte componente estratégica torna-a intimamente relacionada com as tendências do mercado.

Desenho (*Service Design*)

- ▶ Linhas orientadoras, no que concerne aos definição dos serviços, processos e todos os restantes aspectos relacionados com o esforço investido na gestão das TI.
- ▶ Foca-se na forma como o serviço é entregue, no seu todo, e não apenas na tecnologia.
- ▶ Define o modo como cada solução integra o ambiente.

Transição (*Service Transition*)

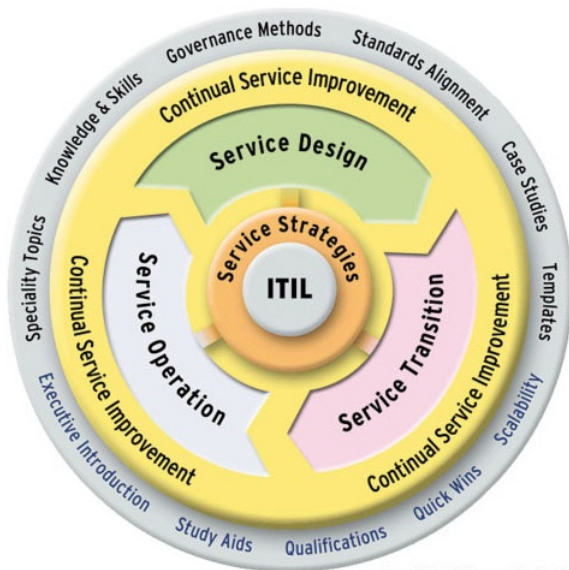
- ▶ Colocação em prática (produção) dos serviços necessários a uma organização.
- ▶ Também abrange a gestão das alterações decorrentes das mudanças ao nível da lógica de negócio, caso estas tenham ocorrido após a fase de desenho.

Operação (*Service Operation*)

- ▶ Garantir a entrega dos serviços de acordo com os parâmetros acordados.
- ▶ Gestão dos recursos (aplicações, tecnologia, infra-estrutura) que apoiam o fornecimento desses serviços.

Contínuo Aperfeiçoamento (*Continual Service Improvement*)

- ▶ Preocupação em manter a qualidade dos serviços e a maturidade global.
- ▶ Sempre que surgem alterações na lógica de negócio ou novas necessidades, é fundamental que exista um realinhamento.
- ▶ Esforço investido na elevação dos níveis de qualidade deve ser constante, pois, a inércia leva ao estagnamento.



Síntese

- ▶ Conjunto de boas práticas que devem servir como fonte de inspiração.
- ▶ É composto por 5 publicações, que consubstanciam literatura de referência.
- ▶ Tornou-se um *standard*.

Passado, Presente e Futuro

- ▶ Tem evoluído muito, estando a tornar-se cada vez mais abrangente.
- ▶ Tendência para se deixar de focar tanto na tecnologia, e passar a focar mais na gestão global das organizações e dos seus processos de negócio.
- ▶ Outros sistemas de gestão começam a emergir (e.g. Microsoft Operations Framework (MOF)).
- ▶ Convergência cada vez mais clara e útil de todos os *standards*.
- ▶ Cursos do currículo oficial ITIL e respectiva certificação.
- ▶ Derradeiro objectivo: Gestão Organizada e Padronizada.

Fim

Obrigado pela atenção!

Bibliografia

- [1] The IT Service Management Forum.
An Introductory Overview of ITIL V3.
The UK Chapter of the itSMF, 2007.
- [2] Priberam.
Dicionário da lingua portuguesa.
<http://www.priberam.pt/DLPO/>.
- [3] Wikipedia.
Information technology infrastructure library.
www.wikipedia.org.