

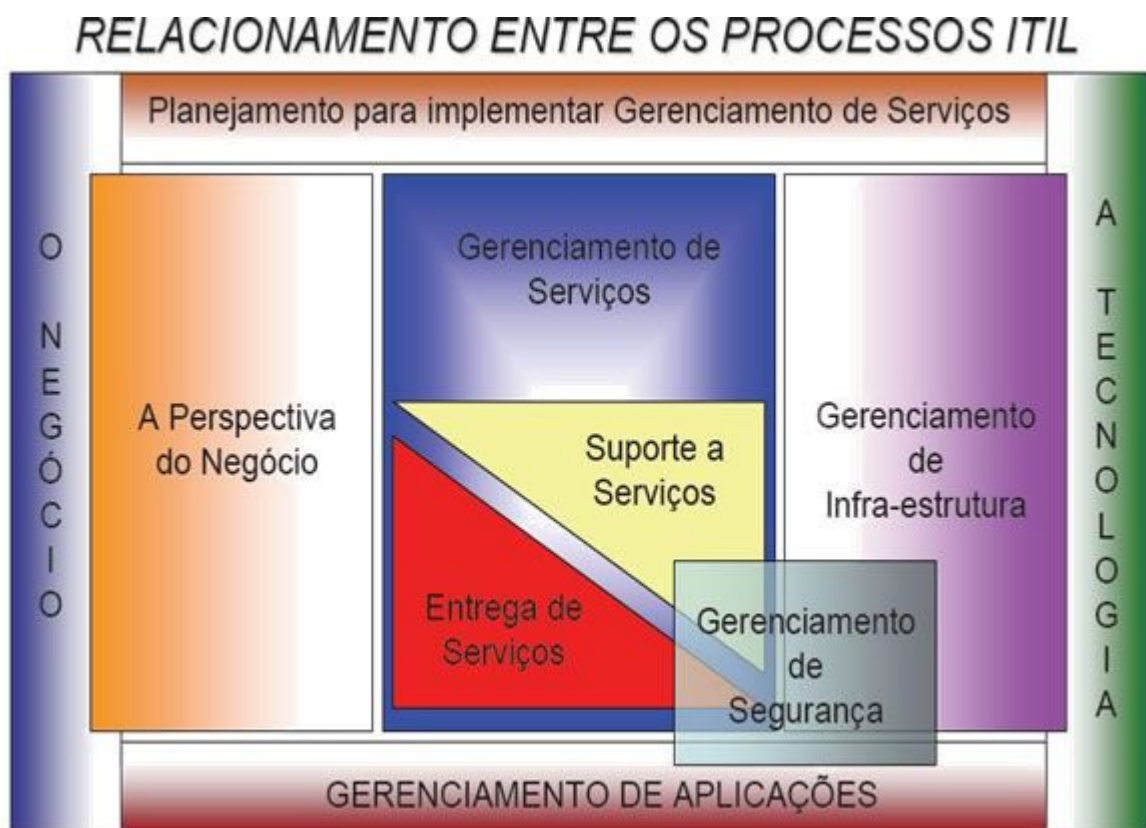
Gerenciamento de Serviços de TI

ITIL: Information Technology Infrastructure Library – Trata-se de um conjunto amplo, consistente e coerente de melhores práticas focadas no gerenciamento de serviços em TI, não é um padrão mas sim um guia (framework), criado em 1980 pelo CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e Transferido ao OGC (Office of Government Commerce) do governo britânico.

itSMF- Information Technology Service Manage Forum, é um fórum de conhecimentos do ITIL.

Atualmente o ITIL vem ganhando notoriedade mundial na indústria de TI como base para o sucesso do gerenciamento do serviço de TI. O conceito que o ITIL prega é que toda organização poderá adotar as práticas do ITIL e adaptá-las às suas necessidades.

Nos dias atuais, é crescente a preocupação em gerenciar cada vez mais e melhor a informação dentro das organizações devido ao seu atual caráter estratégico. Daí a importância da adoção de uma Gerência de Serviços de Tecnologia da Informação buscando maior controle e qualidade dos serviços, bem como manter o alinhamento da TI com as necessidades do negócio.



Framework do ITIL (retrieved of book Introductory Overview of ITIL)

A seguir uma breve descrição das sete áreas apresentadas:

Entrega de Serviço (Service Delivery): Aborda os processos voltados ao planejamento e entrega dos serviços TI com qualidade, bem como a busca de melhoria contínua;

Suporte a Serviços (Service Support): Aborda os processos voltados às necessidades diárias de suporte e manutenção dos serviços de TI;

Gerenciamento da Infra-estrutura (ICT Infrastructure Management): Aborda todos os aspectos da Infra-estrutura desde a identificação dos requisitos dos requisitos do negócio até a otimização dos componentes e serviços de TI;

Planejamento para implementar o Gerenciamento de Serviço (Planning to Implement Service Management): Aborda os processos envolvidos no planejamento, implementação e melhora do processo de gerenciamento de serviços, além de cuidar dos aspectos de mudança organizacional e cultural;

Gerenciamento de Aplicações (Application Management): Aborda como gerenciar aplicações de forma que o negócio obtenha um melhor retorno do seu investimento;

A Perspectiva do Negócio (The business Management): Ajuda a Equipe de TI a entender como eles podem contribuir para os objetivos do negócio;

Gerenciamento da Segurança (Security Management): Aborda o planejamento e o gerenciamento do nível de segurança para informações e serviços de TI

Autor: Diogo Vernay
diogo.vernay@yahoo.com.br