

A nova versão da biblioteca ITIL

Estou aqui mais uma vez para falar sobre as melhores práticas mas desta vez vamos falar um pouco sobre a nova versão da biblioteca, chamada de versão 3.0 foi lançada mundialmente ao final do mês de maio e estão acontecendo “roadshows” pelo mundo todo desde junho de 2007. Estes eventos têm como objetivo promover e divulgar a versão 3.0 da biblioteca.

A versão 3.0 será composta por cinco livros que englobam estratégia, design, transição e operação de serviços e melhorias contínuas nos serviços.

O núcleo do ITIL não muda, porém alguns conceitos foram revistos. Por exemplo, até a versão 2.0 o ITIL focava o alinhamento entre TI e negócios. Na versão 3.0 o foco será a integração entre TI e negócios.

Segundo seus autores, a tendência é que a TI passe a ser vista como Tecnologia de Negócios ao invés de Tecnologia da Informação. TI deverá adicionar valor ao negócio ao invés de apenas suportar os negócios.

Na versão 3.0 também introduz o conceito de ciclo de vida do serviço (Service LifeCycle). Em resumo, este conceito aborda o serviço desde a identificação da sua necessidade, a estratégia do mesmo, o seu desenho (projeto), a sua implantação, a sua operação e quando for o caso a sua extinção. Isto se dará em situações em que um serviço prestado deixará de existir devido a uma mudança no negócio. Esta estratégia reforça ainda mais o ciclo de melhoria continua, também conhecido com ciclo de Deming ou ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), ou seja, planejar, executar, verificar e agir.

A nova bibliografia é composta por cinco livros:

Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operations e Continual Service Improvement.

Veja um breve resumo dos processos que cada um destes livros aborda no ITIL 3:

1 - Service Strategy - (Estratégia de Serviços): esse livro aborda principalmente as estratégias, políticas e restrições sobre os serviços. Inclui também temas como reação de estratégias, implementação, redes de valor, portfólio de serviços, gerenciamento, gestão financeira e ROI.

2 - Service Design - (Design dos Serviços): a abordagem nesse livro engloba políticas, planejamento e implementação. É baseado nos cinco aspectos principais de design de serviços: disponibilidade, capacidade, continuidade, gerenciamento de nível de serviços e outsourcing. Também estão presentes informações sobre gerenciamento de fornecedores e de segurança da informação.

3 - Service Transition - (Transição dos Serviços): o volume apresenta um novo conceito sobre o sistema de gerenciamento do conhecimento dos serviços. Também inclui

abordagem sobre mudanças, riscos e garantia de qualidade. Os processos endereçados são planejamento e suporte, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos e configurações, entre outros.

4 - Service Operations - (Operações dos Serviços): operações cotidianas de suporte são o mote principal desse livro. Existe foco principal em gerenciamento de service desk e requisições de serviços, separadamente de gerenciamento de incidentes e de problemas, que também têm espaço.

5 - Continual Service Improvement – (Melhoria Contínua dos Serviços): a ênfase do volume está nas ações “planejar, fazer, checar e agir”, de forma a identificar e atuar em melhorias contínuas dos processos detalhados nos quatro livros anteriores. Melhorias nesses aspectos também levam aos clientes e usuários serviços aprimorados e que atendam às necessidades dos mesmos.

Atenção as certificações da versão 2.0 **continuam** valendo vamos aproveitar para atualizar os currículos com mais esta certificação.

Informações já divulgadas pelo OGC, até o final do ano teremos alterações quanto ao processo de certificação. No entanto para quem já é certificado na versão 2.0 da biblioteca terá a chance de efetuar um exame de “upgrade” para a versão 3.0.

Foi divulgado ainda que até o final de 2007 os exames da atual versão 2.0 serão fornecidos.

Autor: Diogo Vernay

Fonte: www.ogc.gov.br e www.newtrend.com.br