

Os livros da biblioteca ITIL v2

Última revisão feita em 21 de Julho de 2007.

Oficialmente lançada entre o fim de 2000 e o início de 2001 a segunda versão da biblioteca ITIL é composta por 10 livros, onde 8 deles são títulos principais e 2 são auxiliares. Estas publicações oficiais são assinadas pelo [OGC](#) (Office of Government Commerce) e podem ser adquiridas em formato de livro impresso, e-book no formato PDF ou em CD-ROM.

Na biblioteca os dois livros mais citados são: Service Support e Service Delivery. Tanto que a certificação ITIL Foundation é baseada no conhecimento básico sobre estas duas publicações. Porém a ITIL é composta por vários outros livros muito importantes também, até um deles tem dois volumes, por isso vale conhecer um pouco mais sobre cada um. Acompanhe:



Introduction to ITIL

242 Páginas

Visto apenas como livro auxiliar esta publicação traz uma introdução bem completa sobre a biblioteca ITIL e cobre os detalhes de todos os outros livros de uma forma geral. Escrito com clareza e objetividade este livro é essencial para quem pretende se aprofundar nas melhores práticas da ITIL e precisa de uma visão geral.



Service Support

312 Páginas

Um dos dois livros mais utilizados da biblioteca, nesta publicação o foco são as práticas que asseguram o acesso adequado do cliente aos serviços que suportam o negócio da empresa. Aqui são cobertos os seguintes assuntos: *Service Desk, Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management e Release Management.*



Service Delivery

382 Páginas

Segundo livros dos dois mais utilizados, nesta publicação você encontra as práticas necessárias para oferecer de uma forma mais adequada aos usuários os serviços de suporte. O propósito principal deste livro é mostrar o relacionamento entre toda a administração de serviços e os outros processos de gerencia de Infra-estrutura. Discutidos separadamente os assuntos abordados neste livro são: *Service Level Management, Financial Management for IT Services, IT Service Continuity Management, Availability Management, Contingency Planning e Capacity Management.*



Planning to Implement Service Management

208 Páginas

Este livro possui a resposta para a pergunta "Onde eu começo com ITIL?", sugerindo os passos necessários para saber como a organização pode se beneficiar com as melhores práticas sugeridas pela biblioteca e ajudando na identificação das fraquezas organizacionais (Estas orientações são escaláveis, ou seja, se aplicam desde organizações pequenas até às multinacionais. Com este livro são sugeridas maneiras de alinhar TI com o negócio permitindo o leitor avaliar se a prestação de serviços na empresa está satisfazendo as necessidades do negócio e sugerindo maneiras de satisfazer estas necessidades atuais e futuras. O foco deste livro é dar orientações práticas para avaliar a maturidade atual do Gerenciamento de Serviços e implementar melhorias nos processos. O assunto abordado aqui é bem generalizado podendo até ser lido isoladamente, mas recomenda-se que este livro seja utilizado junto com toda a biblioteca.



Security Management

94 Páginas

Gerenciamento da Segurança é uma das principais atividades em uma organização para manter as suas informações confidenciais e acessíveis apenas para quem deve ter real acesso, mesmo porque para os negócios atuais a informação na sua maioria é o centro de sua existência. Este livro atua como um prestador de serviços com relação à segurança, definindo políticas e sugerindo níveis ideais de segurança para todos os serviços oferecidos para a organização.



The Business Perspective

Vol.1 180 - Vol.2 162 Páginas

Para que seja possível trazer a maior quantidade possível de benefícios para uma organização é necessário que TI e seus profissionais estejam alinhados com os princípios e necessidades desta organização. Esta publicação foca na dependência do negócio sobre a TI ajudando no alinhamento das atividades de cada um com as necessidades do negócio visando entregar os melhores benefícios possíveis. Este livro conta com dois volumes:



Business Perspective Volume 1

The IS (Information Systems) view on Delivering Services to the Business

O primeiro aborda assuntos como: *Contribuição para os objetivos do negócio, Alinhando TI com estes objetivos, Explorando os recursos de TI ao máximo para a organização, Construindo uma cultura integrada com os negócios, Buscando vantagem empresarial com base em mudanças e inovações.*

Business Perspective Volume 2

The Business View on Successful IT Service Delivery

O segundo volume deste livro complementa o alinhamento de TI com os negócios destacando os seguintes pontos: *Estratégia corporativa, Governança de TI, Mudanças, Continuidade dos Negócios, Gerenciamento dos recursos de TI, Gestão do Conhecimento e muito mais.*



ICT Infrastructure Management

286 Páginas

Este livro é a parte da biblioteca que sugere um caminho ideal para o planejamento, gerenciamento da qualidade e entrega dos serviços de ICT (Information and Communications Technology). Aqui você encontra as melhores práticas para administrar um serviço de rede, administrar operações, administrar processos locais, instalação de computadores e administração de sistemas.



Application Management

158 Páginas

O ciclo de vida de desenvolvimento de Software é abordado por este livro assim como assuntos relacionados como testes de serviços de TI e etc. Nesta publicação você encontra detalhes sobre mudanças nos negócios com foco nas definições das exigências de forma clara e a implementação de soluções para satisfazer as necessidades dos usuários da empresa.



Software Asset Management

146 Páginas

Organizações investem muito dinheiro em Software, seja desenvolvendo internamente ou adquirindo no mercado, mesmo porque o Software é um dos elementos de TI mais importante para sustentar um negócio. Mas estas organizações não têm políticas ideais para gerenciar esses recursos, portanto este livro foi elaborado para ajudar neste ponto, Software Asset Management (SAM), sugerindo melhores práticas que podem ser utilizadas por pequenas, médias e grandes empresas.



Small-Scale Implementation

102 Páginas

Aqui você encontra as melhores práticas da biblioteca ITIL adaptadas para pequenas empresas, ou ainda para empresas que estão implementando as práticas da ITIL de forma departamental. Organizações pequenas, com poucos recursos para investimentos conseguirão com esta publicação obter um ponto de partida com foco em toda a biblioteca ITIL e ainda se beneficiar de forma completa.

Conclusão

Em mais de 2200 páginas a segunda versão da ITIL traz as melhores práticas reformuladas e através do reconhecimento de mercado tornou-se sem dúvidas um padrão de fato para o Gerenciamento de Serviços de TI.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. OGC - IT Infrastructure Library. www.itil.co.uk
2. The Stationery Office. www.tso.co.uk

Escreveu,

Cleber Marques

contato@clebermarques.com

Sábado, 21 de Julho de 2007.