

Os livros da biblioteca ITIL v3

Última revisão feita em 21 de Julho de 2007.

A terceira versão da biblioteca ITIL foi lançada em maio de 2007 e conta com 5 livros principais e 1 auxiliar. Esta nova versão trás uma evolução na biblioteca que faz uma ligação mais forte entre suas melhores práticas e os benefícios para o negócio. Porém estas inovações não distanciam a nova versão da anterior, pois a ITIL v3 permite os usuários se basearem no sucesso obtido com a ITIL v2 e irem mais adiante agora com o Gerenciamento de Serviços de TI, não sendo necessário reinventar a roda para adotar a nova versão da biblioteca como a própria literatura oficial comenta.

Uma das principais mudanças fica por conta do seu novo ciclo de vida, ciclo esse que pode ser mais bem entendido em outro artigo do site, na quantidade de livros, e também no seu visual consideravelmente mais limpo. Confira a seguir o foco da cada uma das novas publicações:



The Official Introduction to Service Lifecycle

150 Páginas

Esta publicação oficial faz uma introdução ao ITIL e ao Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), explicando desde alguns conceitos básicos até as novidades com base no novo ciclo de vida da biblioteca, provando que o novo modelo é melhor do que as práticas de ITSM da versão 2. Uma visão geral dos 5 livros principais, comentando seus objetivos e fundamentos dando orientações específicas para cada fase do ciclo de vida, navegando pelos princípios da nova versão, que são: As fases do novo ciclo de vida, Governança e tomada de decisão, e também os princípios por trás do Desenho, Desenvolvimento, Operação e Otimização de serviços (Design, Deployment, Operation e Optimisation).



Service Strategy

264 Páginas

Este livro sugere melhores formas de planejar e implementar práticas de Gerenciamento de Serviços de TI sempre alinhadas com as necessidades do negócio, tornando-se uma orientação necessária para todas as outras publicações seguintes que terão aqui uma base para garantir que os objetivos do negócio sejam mantidos e alcançados em todas as fases do ciclo de vida. Entre os conceitos e orientações desta publicação você vai encontrar: Estratégias de Gerenciamento de Serviços e Planejamento de Valor, Ligações entre as estratégias de TI e as necessidades do negócio, Planejamento e implementação de estratégias de serviços, etc.



Service Design

334 Páginas

A criação e manutenção de processos de Gerenciamento de Serviços de TI, Diretivas, Arquitetura e Documentação, apropriadas e inovadoras, para o desenho de serviços de Infra-estrutura são as práticas sugeridas por este livro. Com estas soluções é possível cumprir as exigências do negócio. Entre os conceitos e orientações desta publicação você vai encontrar: Objetivos e elementos do Desenho de Serviços, Modelo de Desenho de Serviços, Modelo de Custos, Análise de riscos e benefícios, Implementação de Desenho de Serviços, Medidas e controles, e muito mais.



Service Transition

261 Páginas

Esta publicação oferece as instruções necessárias para migrar os serviços de TI para um ambiente de negócios. O foco aqui está no Gerenciamento de Mudanças e nas práticas de liberações unificadas, levando em conta os riscos, produção de utilidades, entrega segura e garantia de uma operação estável. Entre os conceitos e orientações desta publicação você vai encontrar: Gerenciamento de mudanças organizacionais e culturais, Gestão do Conhecimento, Sistemas de Gestão do Conhecimento, Métodos, práticas e ferramentas, Medidas e controles acompanhando as melhores práticas.



Service Operation

263 Páginas

As atividades de entrega e controle de processos para garantir a proteção e estabilidade exigida pelos serviços de TI são o foco desta publicação. Assim como a entrega e o suporte de serviços (Service Delivery e Service Support) trabalhavam juntos na ITIL v2, aqui formam a parte principal deste livro. Entre os conceitos e orientações aqui apresentados você vai encontrar: Gerenciamento de Aplicações, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Operações, Controle de processos e funções, Práticas escaláveis, Medidas e controles.



Continual Service Improvement

221 Páginas

Este livro tem seu foco nos elementos necessários para a identificação e implementação de melhorias de serviços, que já foram citadas também na versão anterior da biblioteca buscando entregar processos consistentes, porém agora se procura melhorias com relação à qualidade dos serviços. Entre os conceitos e orientações desta publicação você vai encontrar: Necessidade dos negócios e de tecnologia para melhorias, Justificações, Melhorias organizacionais, financeiras e de negócios, Métodos, práticas e ferramentas, Medidas e controles acompanhando as melhores práticas.

Conclusão

A quantidade de livros diminuiu e a de páginas também (estão agora em torno de 1200), mas os detalhes e as melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI ainda fazem da ITIL um padrão de fato para o mercado que está cada vez mais adotando estas sugestões. São organizações de todos os tipos e tamanhos que utilizam a ITIL no dia-a-dia de suas operações e vem alcançando os prometidos benefícios, o que torna a biblioteca ainda mais popular.

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.