GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI COM FOCO NO VALOR PARA O NEGÓCIO: O FRAMEWORK ITIL

Eurípedes Alexandre Rocha e André Luís Maciel Leme

Resumo

O ambiente de negócios atual é altamente dependente da Tecnologia da Informação (TI) para operações eficientes e inovação. No entanto, a mera entrega de serviços de TI não é suficiente; é essencial que esses serviços agreguem valor tangível aos objetivos do negócio. Entre as diversas metodologias e frameworks disponíveis, o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) emergiu como um guia confiável e amplamente adotado para alcançar esse objetivo. O ITIL não apenas estabelece uma estrutura sólida para a gestão eficaz dos serviços de TI, mas também enfatiza a importância de alinhar esses serviços com as metas e necessidades da organização. O Gerenciamento de Demandas no contexto do ITIL é uma parte essencial da gestão de serviços de TI, pois lida com a identificação, avaliação e priorização das demandas dos usuários e clientes. Desse modo, o presente estudo é o gerenciamento de serviços de TI com foco no valor para o negócio: O ITIL. Tem-se por objetivo compreender como a aplicação do framework ITIL pode contribuir para o aprimoramento do gerenciamento de serviços de TI, com ênfase no ITIL v4, versão recente do ITIL, lançada em 2019, que alinha recursos humanos, físicos e digitais para melhor competir e adotar novas tecnologias.

Palavras-chave: Gerenciamento. TI. Valor. ITIL.

Texto Completo:

https://drive.ifsp.edu.br/s/e4nk2YzbHtCHaq6?dir=undefined&openfile=31321934

Revisão #1

Criado Wed, Sep 25, 2024 7:46 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Wed, Sep 25, 2024 8:04 PM por Cristina Corrêa de Oliveira