

AMCHAM  
RS



**ITIL®**

## **Melhores Práticas em Gestão de Serviços de TI**

*Bruno Aguirre*

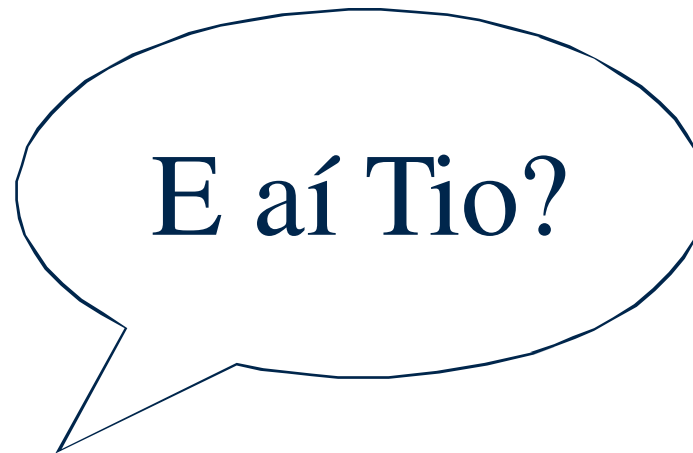
Ilumna Consultoria e Sistemas Ltda  
Rua Vergueiro, 2.087 Conj 101  
Vila Mariana  
04101-000 - São Paulo - SP - Brasil

Tel: (11) 5087 8829  
Fax: (11) 5087 8810  
ilumna@ilumna.com  
www.ilumna.com

## *Antes de mais nada : Enquete*

Quem já ouviu falar em ITIL?

Quem sabe qual o jeito certo de se pronunciar ITIL?



# *Programa*

- Sobre a ILUMNA
- Contexto
- Visão Geral do ITIL
  - O que é ITIL, História, Abordagem, Conteúdo, Certificações
- Comparação com outros modelos
- Benefícios
- Sobre a Implementação ITSM
- ITIL no Brasil

# *Sobre a ILUMNA*

- **Consultoria, Projetos e Treinamentos**
- Foco **Gestão de Serviços de TI (ITSM)**
- Consultores Associados desde 1997
- Atuação no Brasil e Exterior
- Fundação em **Maio/2003**
- 1o Treinamento ITIL brasileiro **Credenciado pelo EXIN**
- Nossos 1os Projetos ITIL no Brasil :
  - 2000-2001 Motorola
  - 2002 Santander/Banespa
  - 2002 Banco Real ABN AMRO
- Alguns Clientes
  - Siemens (SBS), Orbitall, Grupo Abril, Atos Origin

# *Transformações nos Negócios*

## Era Industrial

- Escassez de produtos
- Produção em massa
- Produtos padronizados
- Marketing Tradicional
- Foco na operação interna
- Competição regional
- Ativos tangíveis
- Evolução lenta
- Verticalização

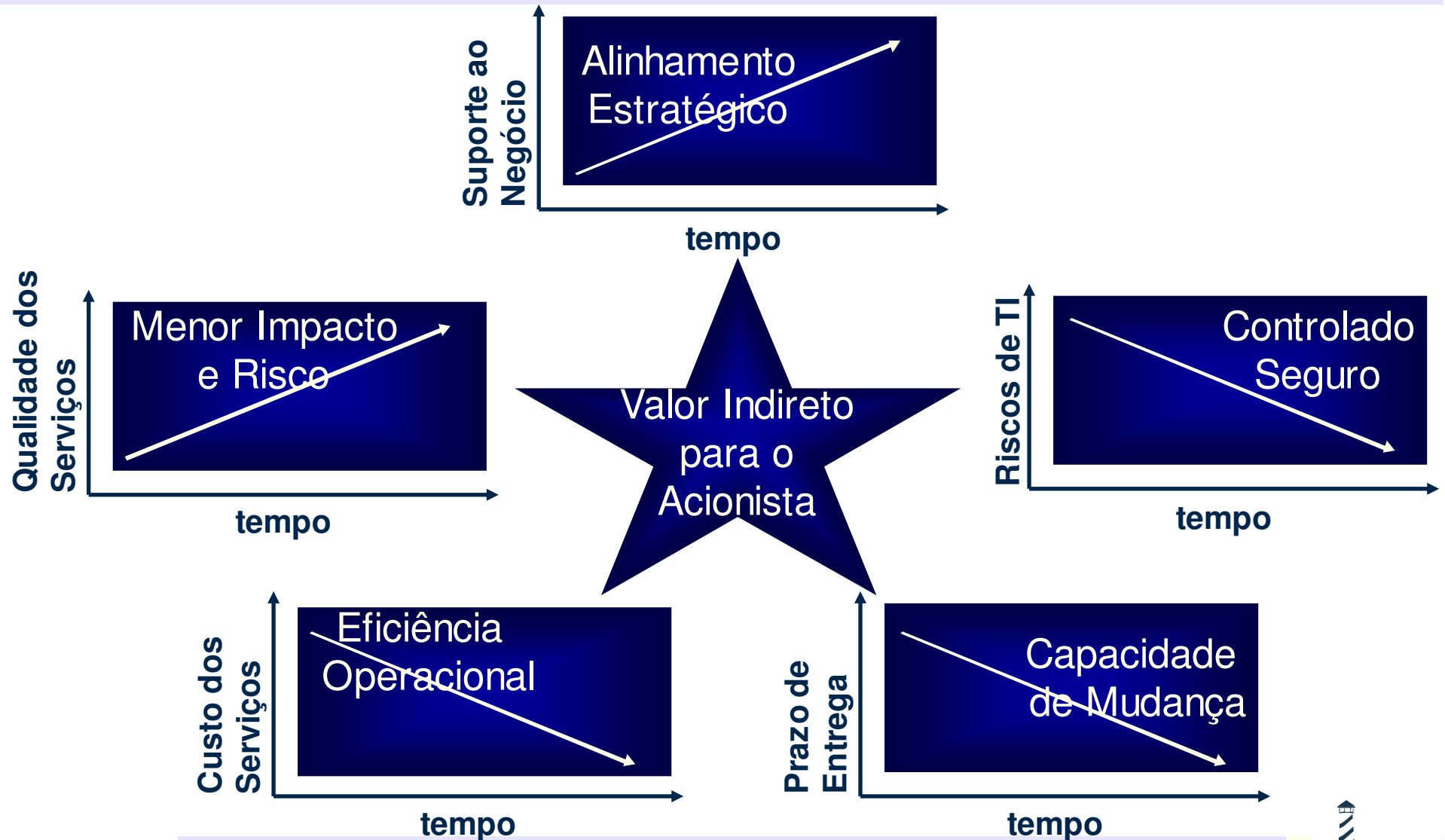
## Era da Informação

- Abundância de produtos
- Customização em massa
- Produtos personalizados
- Marketing de Relacionamento
- Foco no cliente e no mercado
- Competição global
- Ativos intangíveis
- Transformações radicais
- Competição em cadeias produtivas e por oportunidades

# *Motivação do ITIL*

- Crescente **dependência** de TI
- Necessidade de uma **abordagem orientada e serviços**
- Relacionamento **clientes/fornecedores** de TI (produtos e serviços)
- **Orçamentos** mais apertados
- **Justificativas de Negócio** para Investimentos em TI
  - ROI, TCO, **RWI !**

# Desafio : O que o Negócio quer de TI?



# *O que é o ITIL ?*

## Information Technology Infrastructure Library

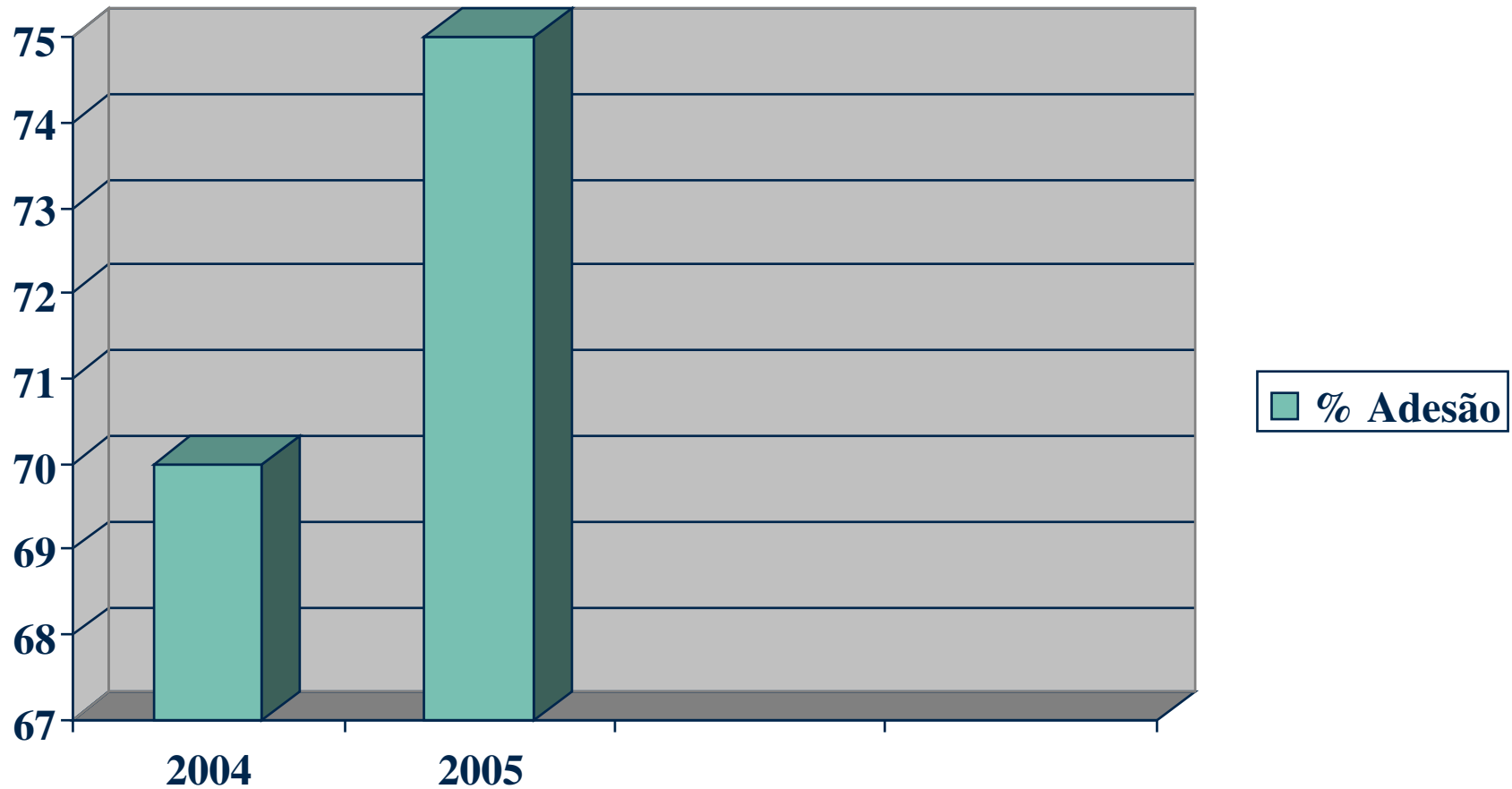
- **Abordagem para Gestão de Serviços da TI (ITSM)**
- Modelo de gestão baseado em **processos**
- **Padrão aberto** que se tornou **padrão *de facto***
- **Biblioteca** composta por sete livros principais
- Conjunto de **melhores práticas**



## *Um pouco de história*

- Final 1980: Central Computer and Telecommunications Agency (**CCTA**): coletou, analisou informações de diversas organizações e **selecionou** as orientações mais úteis para a CCTA e seus clientes no governo britânico: **orientações para o governo**
- Empresas **fora do governo** perceberam que as orientações eram **geralmente aplicáveis**
- Gerou-se um **mercado** e uma **indústria de serviços**: consultoria, education, software, certificação
- Desde o início: **estrutura de domínio público** (mas livros são © !!!)
- Em meados dos anos 90, o ITIL foi reconhecido como um **padrão de facto** para Gestão de Serviços de TI
- Nos últimos anos: crescente adesão nos **EUA e Brasil**

# *Adesão na América do Norte*



Fonte: Gartner Group

# *No presente*

- **OGC** – Office of Government Commerce
  - Proprietário do *ITIL* (Antigo CCTA)
  - Comitê Gestor
  
- **TSO** - The Stationery Office
  - Publicações do *ITIL* (Livros e CDs)
  
- **itSMF** - IT Service Management Forum
  - Associação mundial de profissionais
  
- **EXIN, ISEB, Loyalist College**
  - Coordenam treinamentos e certificações

# Abordagem

## Filosofia

- Orientação ao Negócio
  - Foco no Cliente
  - Visão holística
  - "Adotar e Adaptar"
- Isento de tecnologias e fornecedores

## Sistema de Gestão

- Abordagem de processos
- Conceitos e terminologia
- Abordagem de qualidade
  - Níveis de maturidade
  - Níveis de planej. e ação

# *Serviços de TI - Uma definição*

- Um **serviço de TI** é um conjunto de recursos, TI e não-TI, mantidos por um provedor de TI e que:
  - Satisfaz uma ou mais **necessidades** do Cliente
  - Suporta os objetivos de **negócio** do Cliente
  - É percebido pelo Cliente como um **todo coerente**

# *Pesquisa : Cultura de Serviços no Brasil*

## BAR do ZÉ

- Quem já foi mal atendido em um restaurante?
- Qual foi a sua reação?
  - retirou-se do recinto
  - reclamou formalmente com a gerência
  - acatou e ainda voltou ao mesmo restaurante em outra oportunidade
  - fez “amizade” e deu “propina” ao garçom visando ser melhor atendido

# *Gestão de Serviços de TI (ITSM)*

- Um conjunto de processos e práticas para aumentar a **eficácia** e a **eficiência** dos Serviços de TI

## Eficácia

- Alinhamento estratégico com o negócio
- Visão do mercado em que a empresa (ou o cliente) atua
- Visão do cliente

## Eficiência

- Qualidade
- Consistência
- Otimização dos recursos
- Visão do todo

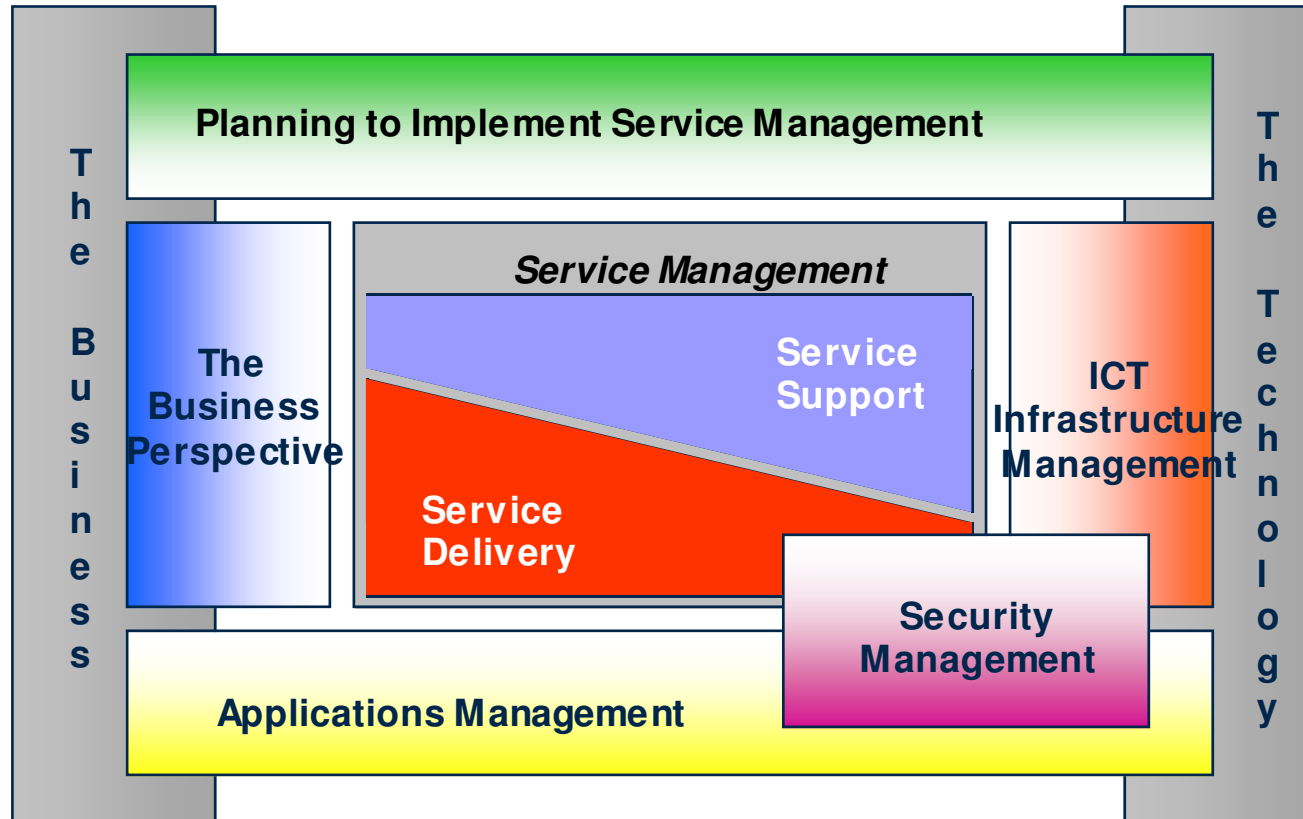
# *Biblioteca: Principais Livros*

- Service Support
- Service Delivery
- Application Management
- ICT Infrastructure Management
- Security Management
- Planning to Implement ITSM
- Business Perspective

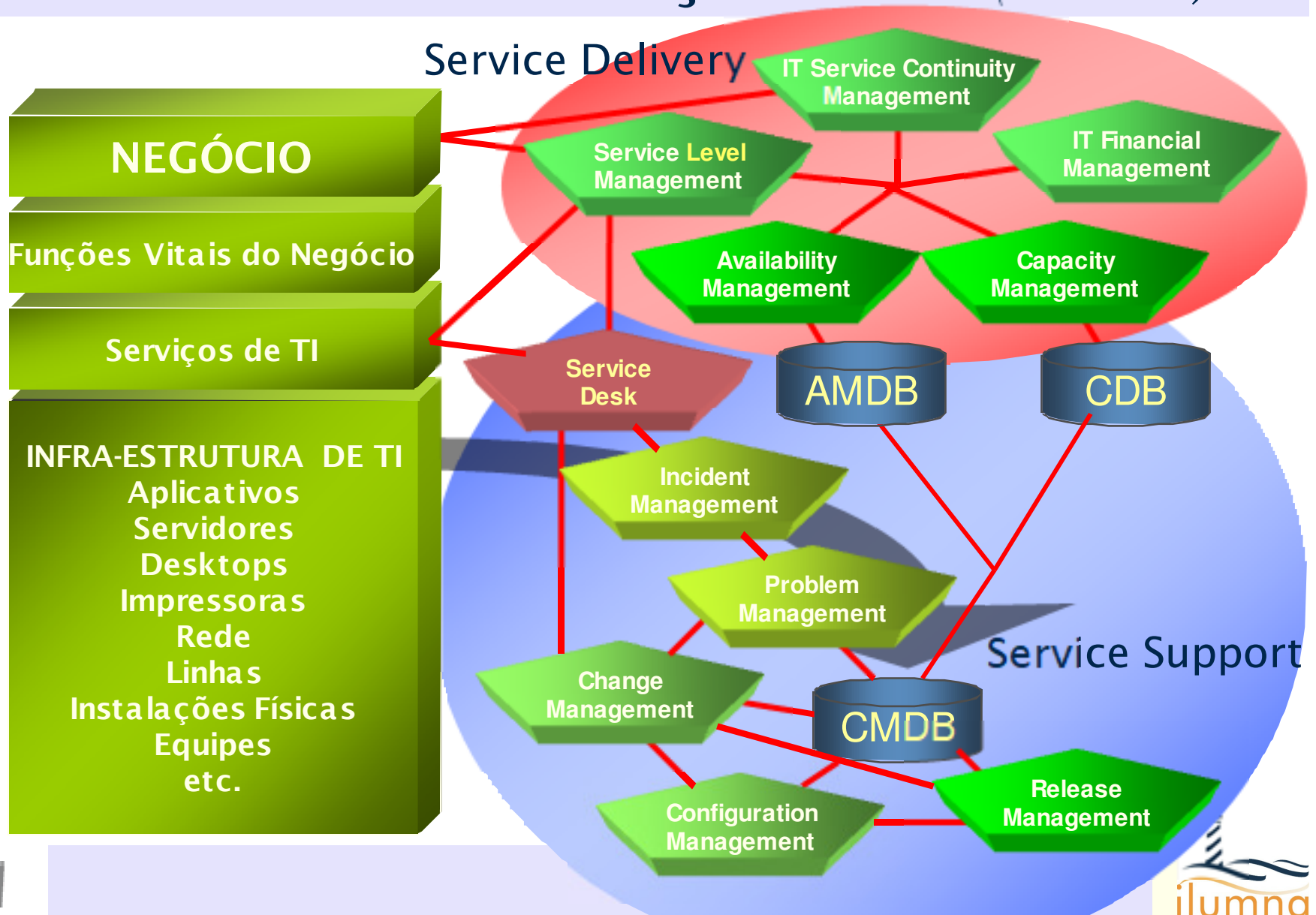




# ITIL - Estrutura



# ITIL - Gestão de Serviços de TI (ITSM)



## *Para que serve o ITIL*

- **Alinhamento** do departamento de TI com as necessidades do negócio
- Melhoria contínua da **qualidade** baseada em análise de custo x benefício
- Estrutura de **melhores práticas**: comparação (“benchmarking”), guia, idéias, etc.
- Facilidade de **comunicação** pela padronização de termos, produtividade
- **Relacionamento** cliente - fornecedor

# *Certificação Profissional (EXIN, ISEB)*

## ■ **Foundation** Certificate in IT Service Management

- 40 questões múltipla escolha (65% acerto, 26 questões)
- 1 hora
- Em português (papel, Loyalist College)
- Em inglês (eletrônico, Prometric)

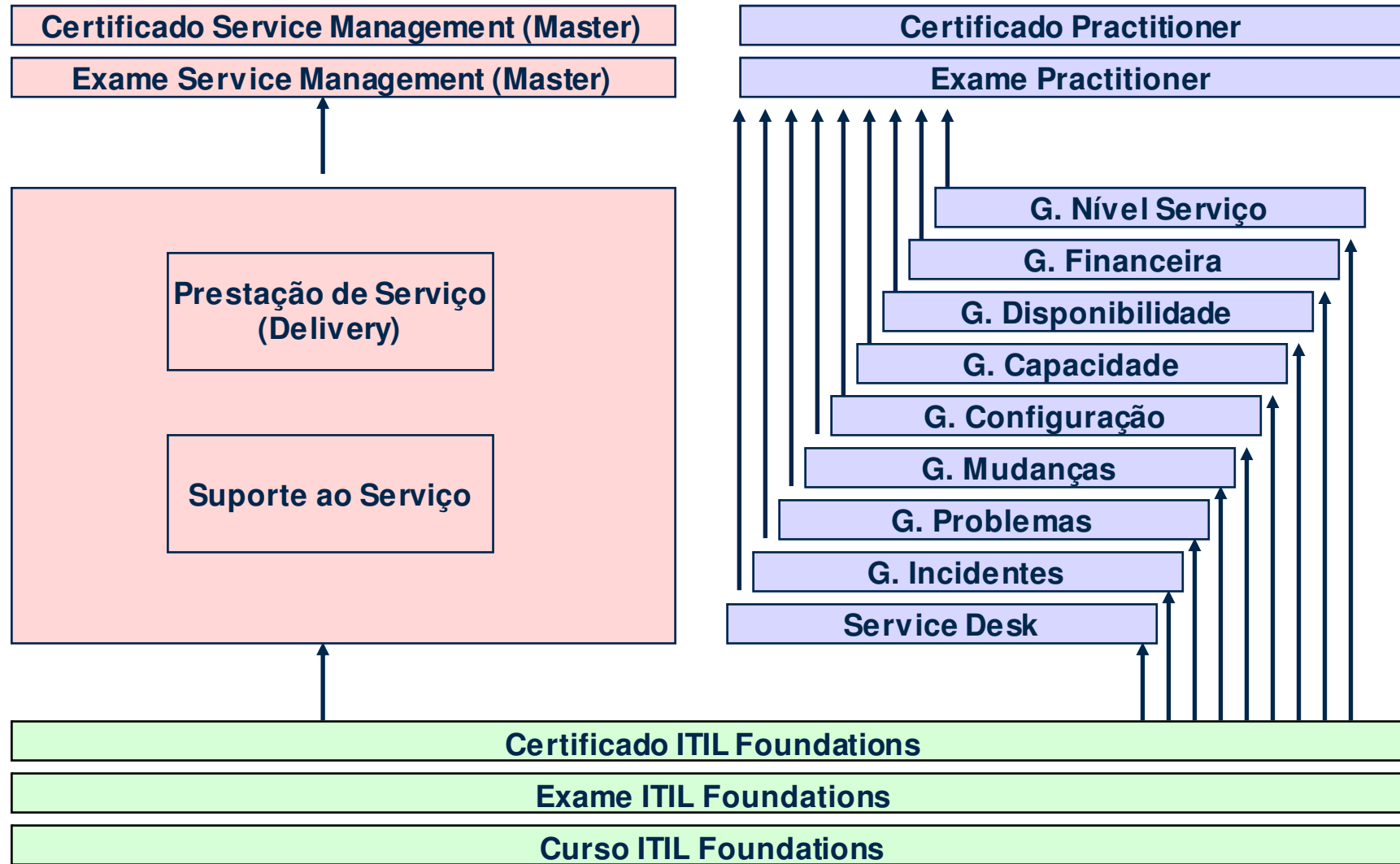
## ■ **Practitioner's** Certificate in IT Service Management

- 40 questões múltipla escolha baseadas em estudo de caso
- 2 horas

## ■ **Manager's** Certificate in IT Service Management

- 2 exames escritos (Service Support, Service Delivery)
- 5 questões abertas baseadas em estudo de caso, cada exame
- 3 horas, cada exame

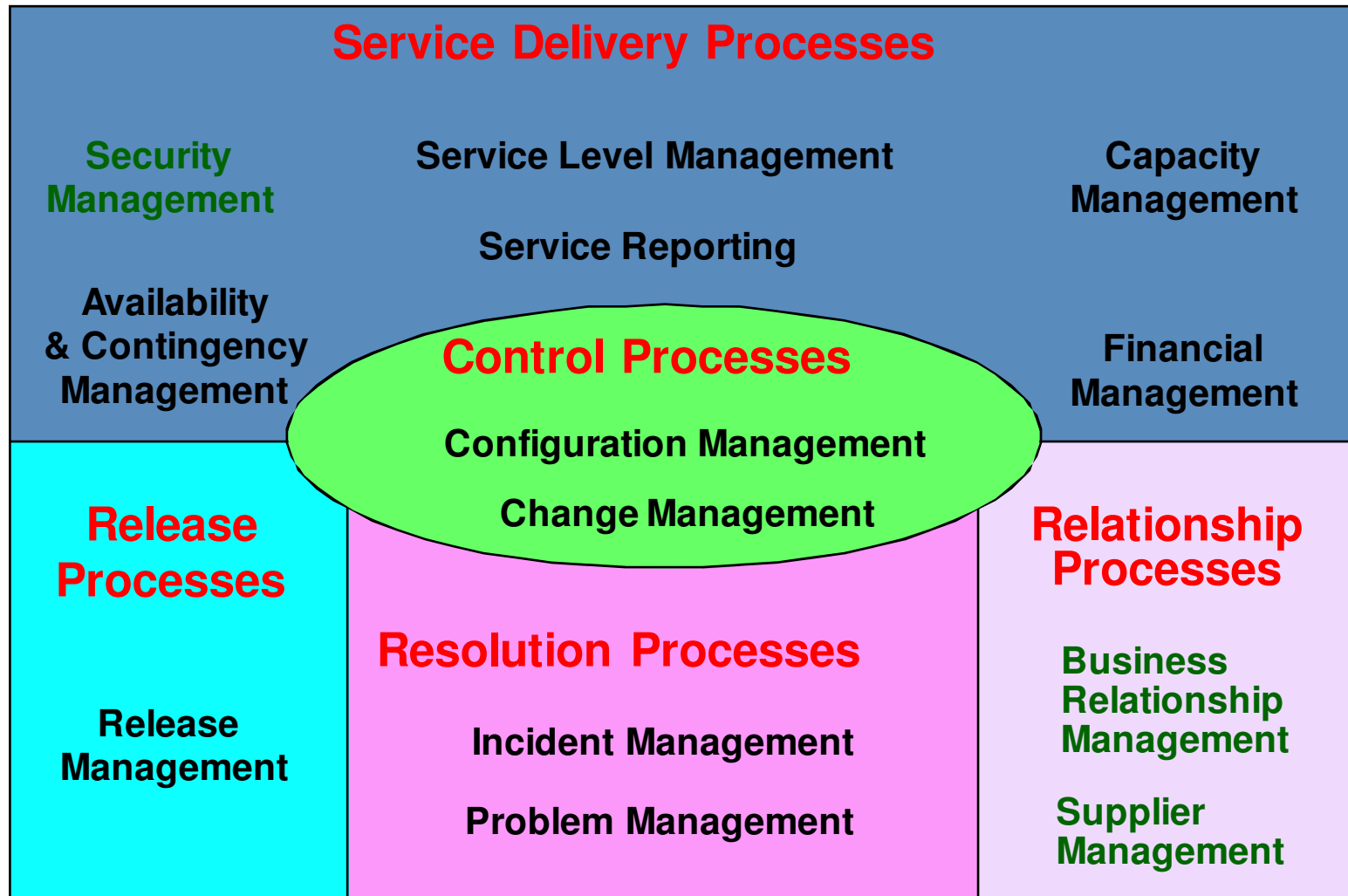
# Certificação Profissional (EXIN, ISEB)



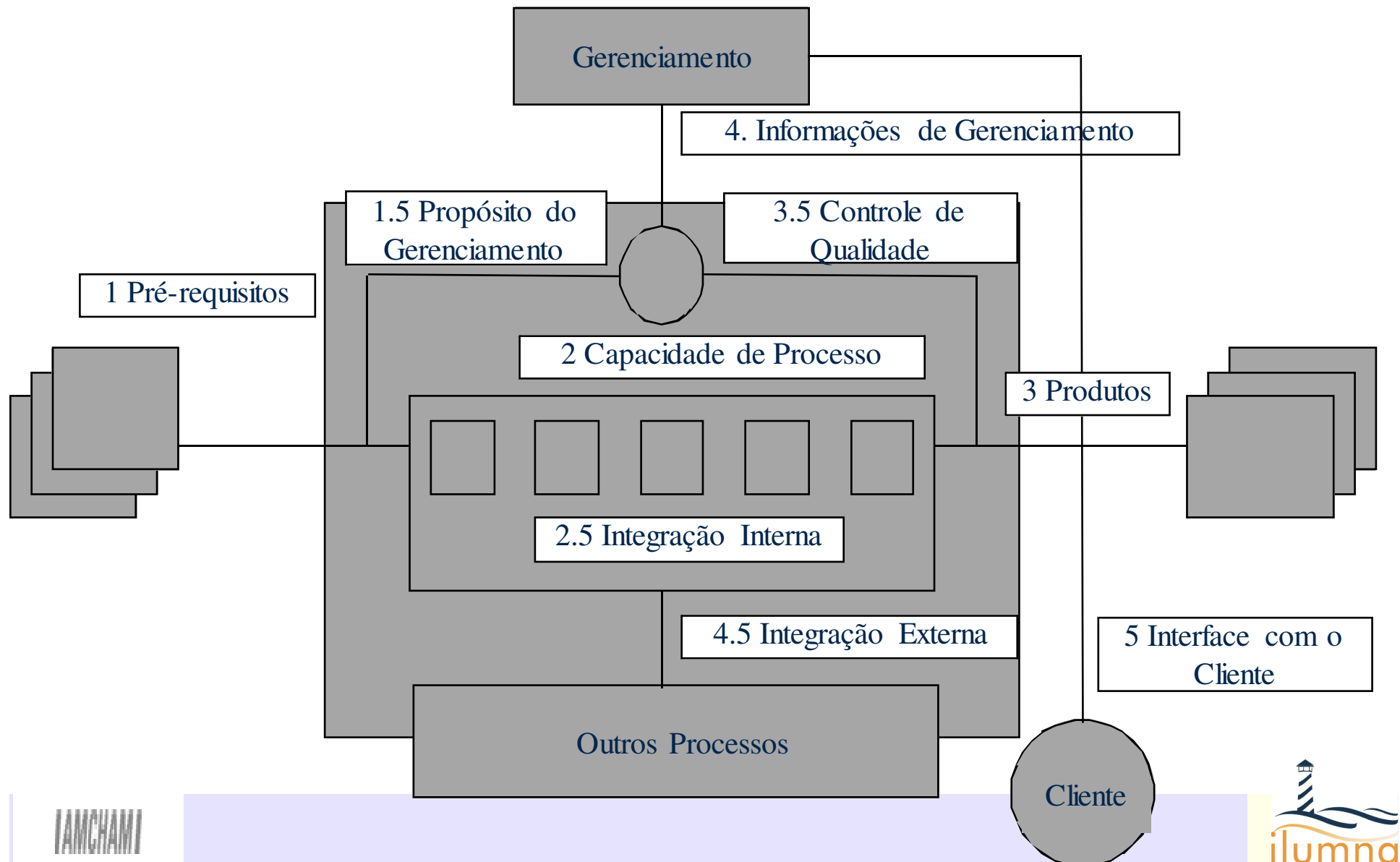
# *Certificação Empresa (BS15000)*

- BS 15000
  - British Standards Institution
  - Código de Práticas e Especificação Formal para Gestão de Serviços de TI
  
- Certificadores:
  - RCB (Registered Certification Body) credenciados pela BSI ou itSMF
  - <http://www.bs15000certification.com/lookuplist.asp?Type=6>

# *BS15000 - Modelo Proposto*



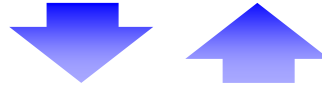
# Questionários de Auto-Avaliação





# CobiT

OBJETIVOS DE NEGÓCIO



GOVERNANÇA DE TI



COBIT

INFORMAÇÃO



MONITORAMENTO

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

RECURSOS DE TI

ENTREGA E SUPORTE

AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO



# Tópico Avançado: ITIL e Outros Modelos

Modelo	Taxonomia	Objetivo	Proprietário
ITIL	Coleção de livros, melhores práticas para <b>Gestão de Serviços de TI</b>	Abordagem para gestão de serviços independente de fornecedor	Office of Government Commerce ( <b>OGC</b> ), UK
COBIT	Coleção de publicações, melhores práticas para <b>Controle e Governança</b> de TI	Objetivos de controle de TI para uso no dia-a-dia	IT Governance Institute ( <b>ITGI</b> ), USA
CMM	Modelo de maturidade em processos para <b>desenvolvimento de software</b>	Método de avaliação com objetivo de melhorar as práticas de desenv. de software	Software Engineering Institute ( <b>SEI</b> ), USA
BS 15000	Padrão Britânico	Código de Práticas e Especificação Formal Gestão de Serviços de TI	British Standards Institution ( <b>BSI</b> ), UK
ISO 9000	Padrão Internacional	Padrões para Sistemas de Gestão da Qualidade	International Standards Organization ( <b>ISO</b> ), Suíça

# *Benefícios Tangíveis*

- **Benefícios diferem ⇒ Avaliação Inicial**
- Falhas: ↓30% número, ↓50% tempo resolução
- Mudanças: ↓25% tempo de conclusão, ↓50% mudanças urgentes e caras
- Capacidade: ↓15% capacidade ociosa
- CTP (TCO): ↓10%
- Disponibilidade: ↑10%
- ↑Confiabilidade: ↓Tempo de Lançamento no Mercado

ITIL Forum 2003

# *Benefícios Intangíveis*

- Comunicação
- Percepção da Qualidade dos Serviços
- Satisfação dos Usuários
- Reconhecimento dos Serviços Prestados
- Motivação e Integração das Equipes de Suporte
- Parceria com o Negócio
- Parceria com os Clientes
- Mudança de Atitude

# Governança : Mapa do Caminho

- 1.Sensibilização
  - Apresentações
  - Pesquisas
  - Questionário de auto-avaliação
  
- 2.Educação
  - Treinamento
  - Certificação
  - Divulgação
  
- 3.Decisão
  - Adoção do ITIL como “meta” para Gestão de Serviços de TI



# Governança : Mapa do Caminho(cont.)

## ■ 4. Identificar Oportunidades (Assessment)

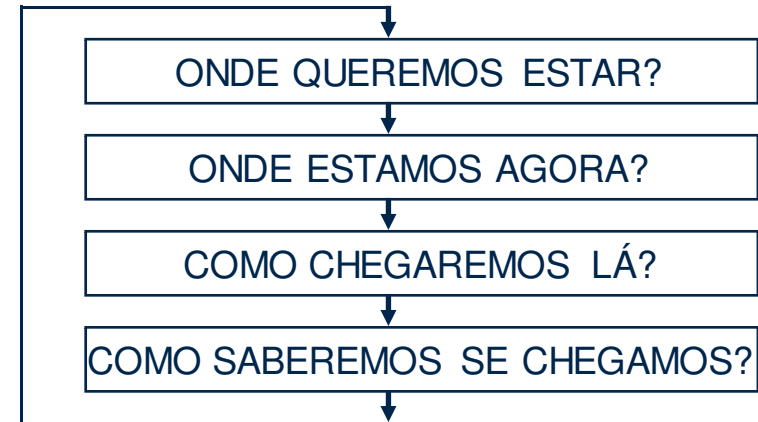
- Situação Atual x ITIL
- Situação Atual x Benchmark
- Questionários de avaliação

## ■ 5. Plano de Ação

- Priorização
- Eleição

## ■ 6. Iniciar Projetos e Ciclo de Melhoria

- Propor, Conquistar Apoio, Planejar, Desenhar, Implementar e Verificar Melhorias



PESSOAS

PROCESSOS

CULTURA

TECNOLOGIA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

ATITUDE

# *Pontos Chave*

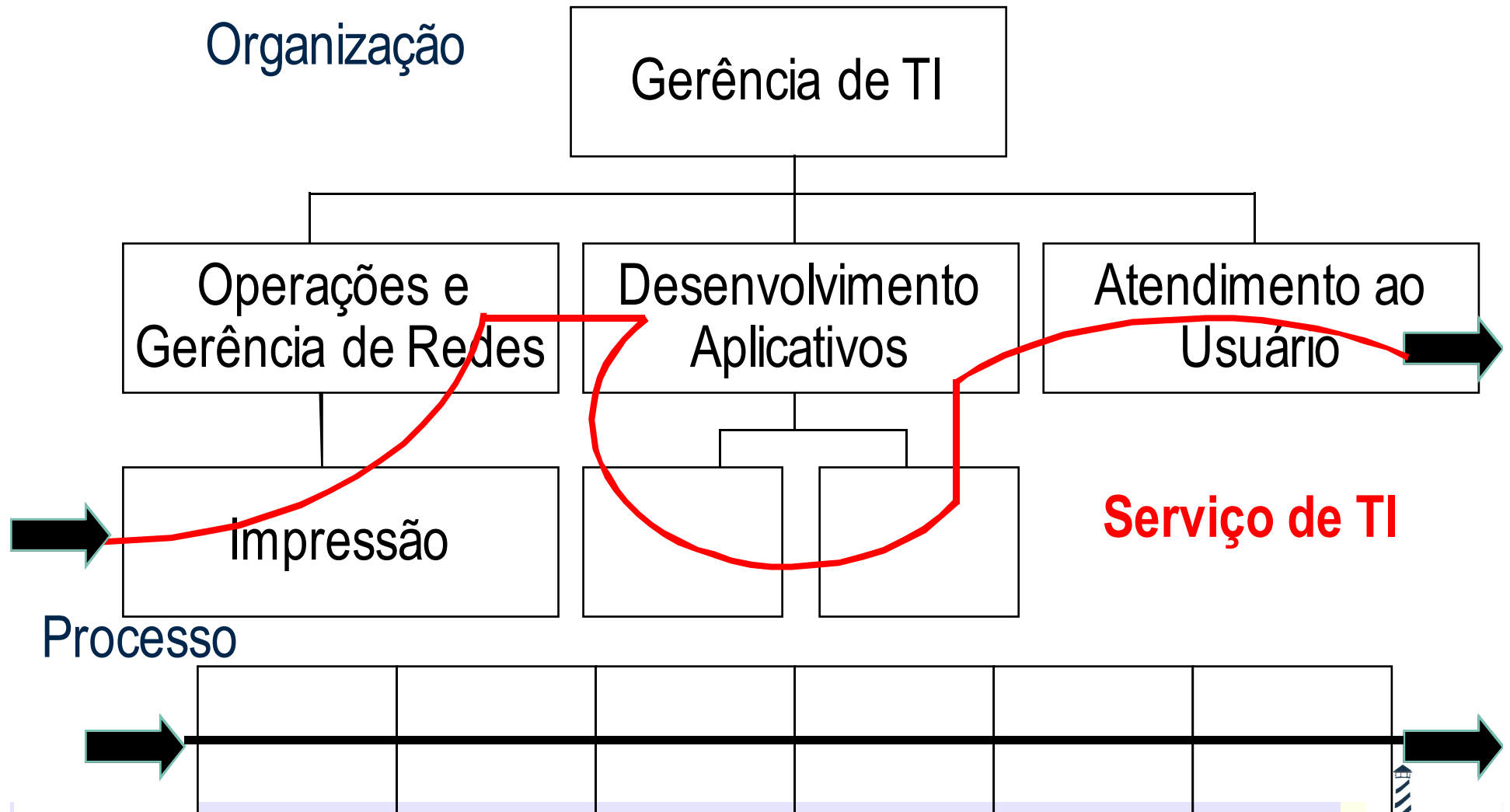
- Apoio Executivo
- Forte trabalho de Gestão de Mudança
- Forte trabalho Motivacional
- Apoio do RH e Qualidade
- Estabelecimento de um Programa viabilizado por Projetos Integrados
- Justificativa de Negócio
- Adaptação ao tamanho da Empresa
- Persistência!

# *Cientes x Usuários*

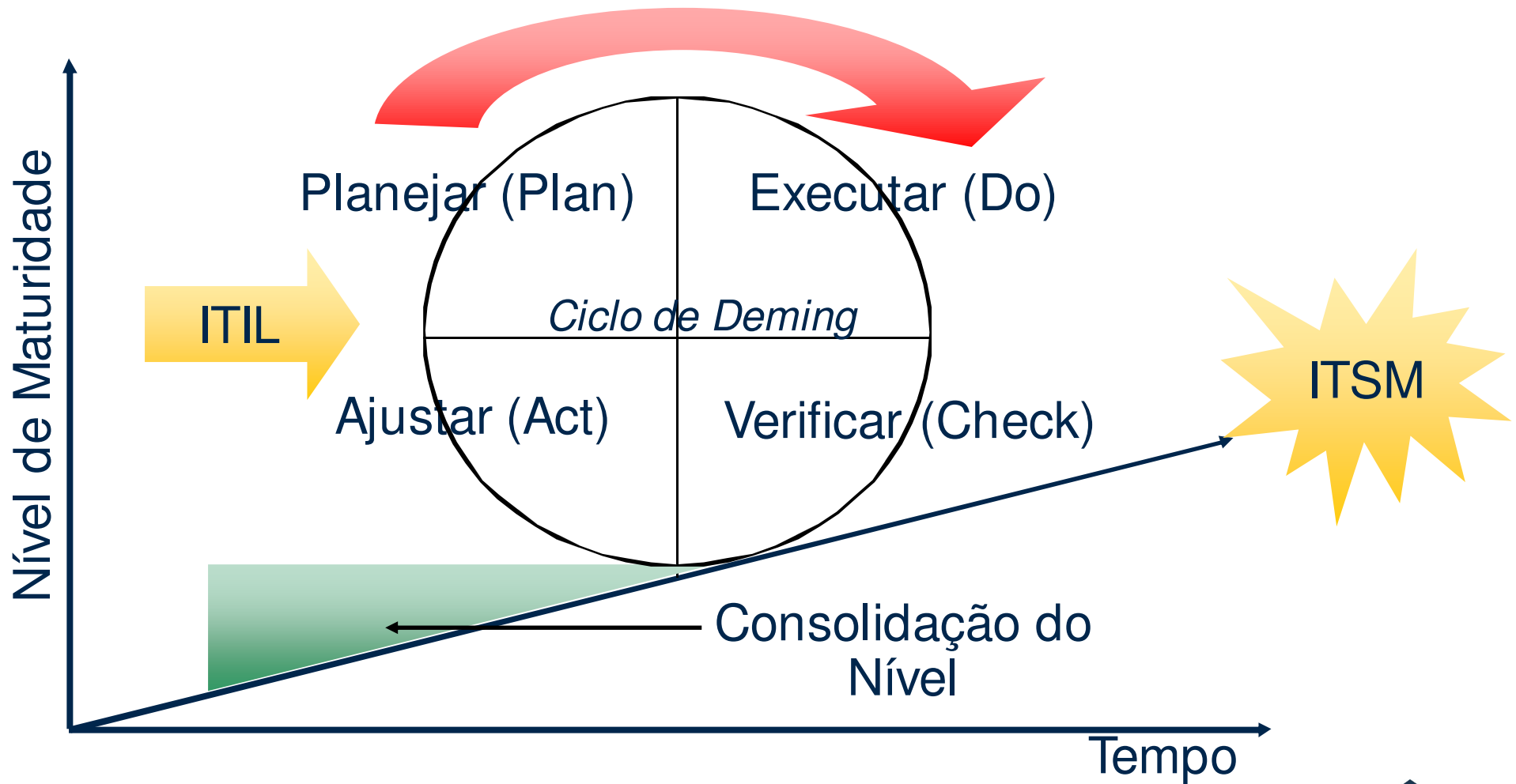
- **Cientes:** aqueles que contratam ou comissionam os serviços
- **Usuários:** aqueles que usam os serviços no dia-a-dia



# Cultura de Processo na Empresa



# Ciclo Deming + ITIL + ITSM

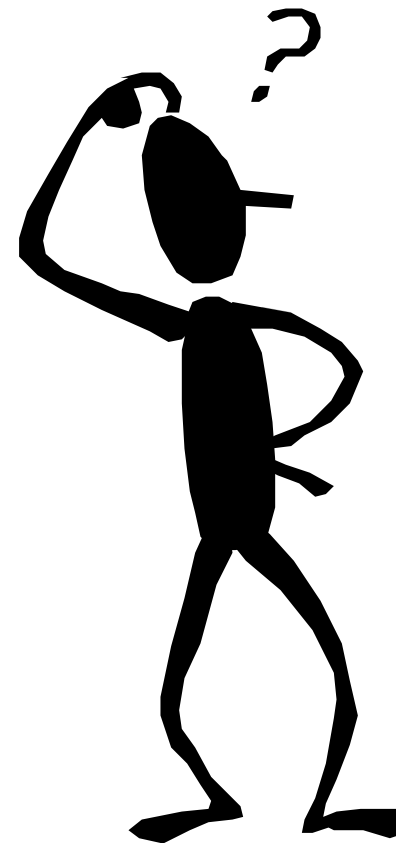


# *ITIL no Brasil*

- itSMF Brasil Conference 2004 ( [www.itsmf.com.br](http://www.itsmf.com.br) )
  - Chairman : Roberto Zink
  - Fomento da Cultura
  - Independente de Fornecedores
  - Publicações e Traduções
  - Membership
- Alguns Casos Brasil
  - Siemens Business Service, TIM, GR S.A., Citibank, Dedalus, Sonopress - RIMO, Serpro, Banco Real ABN AMRO S.A. , Metrô SP, USP
- Grupos de Interesse Local
  - Porto Alegre, Rio de Janeiro, Brasília e Recife
- Conclusões sobre ITIL no Brasil
  - Ainda no Início
  - Forte tendência de investimento
  - Pode ser bem adaptado à nossa realidade

# *Discussão*

- Dúvidas
- Comentários
- Críticas
- Desafios



# *Obrigado!*

- Bruno Aguirre
  - [bruno.aguirre@ilumna.com](mailto:bruno.aguirre@ilumna.com)
  
- ILUMNA
  - [www.ilumna.com](http://www.ilumna.com)
  - (11) 5087 8829