

ITIL: Valerá a Pena ?

Quais os processos mais Afetados ?

Diego Leonardo Dermann Grimon

www.DiegoGrimon.com

Artigo de Gonçalo João Vitorino de Jesus
gjesus@student.dei.uc.pt

Departamento de Engenharia Informática

Universidade de Coimbra - Portugal



Roteiro

- Definições
- Introdução
- O "Coração" do ITIL
- Como o ITIL ajuda as Empresas a terem sucesso ?
- Mentiras, Mitos e Mal-Entendidos
- Quais os processos mais afetados ?
- Vantagens – Benefícios
- Desvantagens – Fraquezas
- Valerá a Pena ?
- Conclusão
- Próximos passos



Definições

TI – Tecnologia da Informação

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*
(Biblioteca de infra-estruturas de tecnologia da informação)

ICT - *Information and Communication Technology*
(Tecnologia da Informação e Comunicação)

Framework – Estrutura de suporte definida em que um projeto pode ser organizado e desenvolvido



Introdução

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

O que é o ITIL ?

Conjunto de melhores práticas e processos no planejamento de gestão de serviços

Um pouco da história do ITIL

Iniciou no fim da década de 80, desenvolvido pelo governo britânico, logo se espalhou pelo Reino Unido, Europa e Canadá

Ganhou força nos últimos 5 anos



A "Biblioteca"

A versão 2 do ITIL foi lançada em 2001

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

Serviço de Suporte (*Service Support*)

Serviço de Disponibilidade (*Service Delivery*)

Planejamento e Implementação (*Planning and Implementation*)

Gestão de Aplicações (*Applications Management*)

Gestão de Segurança (*Security Management*)

Gestão de Infra-estruturas ICT (*ICT Infrastructure Management*)

Perspectiva do Negócio (*Business Perspective*)

Gestão de Avaliação de Software (*Software Asset Management*)





O Coração do ITIL: os "Serviços"

Serviço de Suporte

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- Gestão de Configurações
- Serviço de Ajuda
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudança



O Coração do ITIL: os “ Serviços”

Serviço de Disponibilidade

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- Gestão de Nível de Serviço
- Gestão de Capacidade
- Gestão de Disponibilidade
- Gestão de Continuidade dos Serviços de TI
- Gestão Financeira para os Serviços de TI
- Gestão de Segurança



De que forma o ITIL ajuda as organizações a ter sucesso ?

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- Alinhamento com os objetivos do negócio
- Cria uma orientação de serviços
- Conseguir guiar as atividades através de catálogos de serviços pré definidos e uma gestão prática de entrega de serviços
- Gestão de mudança Pró-Ativa



O que não é o ITIL

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- ITIL não é uma metodologia para implementar processos de Gestão de Serviços de TI
- ITIL não contém mapas detalhados dos processos
- ITIL não fornece instruções de trabalho



Mitos e Mal Entendidos

- Definições
- Introdução
- O coração do ITIL
- Como o ITIL ajuda...
- Mentiras, Mitos...**
- Processos Afetados
- Vantagens - benefícios
- Fraquezas...
- Valerá a pena ?
- Conclusão
- Próximos Passos

- Tudo que é preciso fazer é ler todos os livros do ITIL
- ITIL diz onde começar
- Como o ITIL é um conjunto de livros é fácil implementar
- Gestão de mudança é só para quem vai desenvolver

Quais os processos mais afetados ?

Foram entrevistadas 19 empresas que passaram pela implantação do ITIL

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

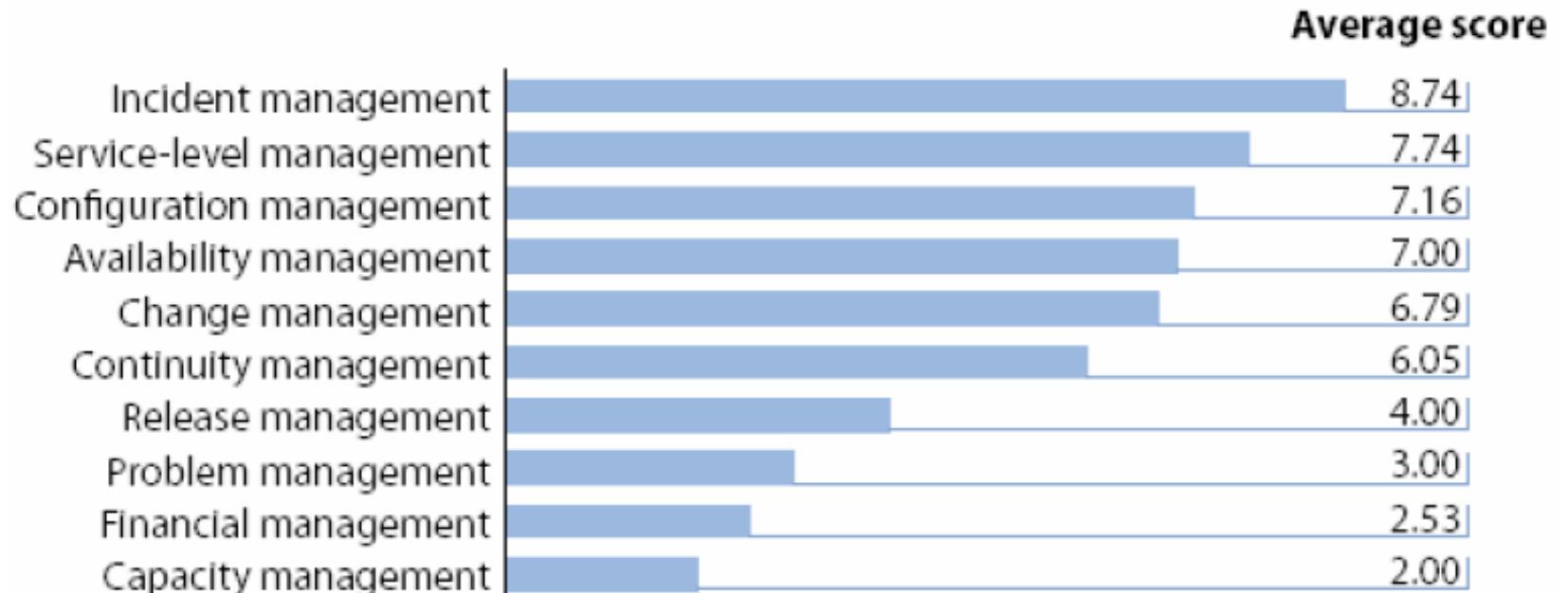
Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- 1º Lugar: Gestão de Incidentes
- 2º Lugar: Gestão do Nível de Serviços





Quais as vantagens e benefícios ?

- Definições
- Introdução
- O coração do ITIL
- Como o ITIL ajuda...
- Mentiras, Mitos...
- Processos Afetados
- Vantagens - benefícios**
- Fraquezas...
- Valerá a pena ?
- Conclusão
- Próximos Passos

Para a Empresa:

- Melhor Gestão de Mudança;
- Redução dos Custos de TI;
- TI alinhado com o negócio;
- Mudanças culturais no sentido de fornecimento de serviços;
- Organização de TI mais sistemática e clara;
- Menor duplicação de trabalho e por isso um aumento de eficiência.

Para o Cliente:

- Serviços de TI bem documentados e detalhados;
- Ambiente de TI mais estável;
- Aumento de confiança e de credibilidade sendo o objetivo final a garantia de uma qualidade de fornecimento de serviços.



Dificuldades – Fraquezas

Definições

Introdução

O coração do ITIL

Como o ITIL ajuda...

Mentiras, Mitos...

Processos Afetados

Vantagens - benefícios

Fraquezas...

Valerá a pena ?

Conclusão

Próximos Passos

- É de difícil de implementação;
- Não define as medidas para as melhorias dos processos;
- ITIL não é capaz de mapear os processos de negócio nos processos de TI;
- ITIL não orienta como aplicar efetivamente as técnicas.



Valerá a Pena ?

- Definições
- Introdução
- O coração do ITIL
- Como o ITIL ajuda...
- Mentiras, Mitos...
- Processos Afetados
- Vantagens - benefícios
- Fraquezas...
- Valerá a pena ?**
- Conclusão
- Próximos Passos

- A resposta a esta pergunta nunca será respondida diretamente, pois cada caso tem os seus pontos específicos que podem justificar ou não a implementação de ITIL.
- Observando e contrapondo os benefícios com as fraquezas seria fácil de concluir que ITIL tem muito mais benefícios que fraquezas, mas estes benefícios só serão atingidos se for feita uma implementação eficaz.



Conclusão

- Definições
- Introdução
- O coração do ITIL
- Como o ITIL ajuda...
- Mentiras, Mitos...
- Processos Afetados
- Vantagens - benefícios
- Fraquezas...
- Valerá a pena ?
- Conclusão**
- Próximos Passos


- Como podemos constatar, o ITIL é uma framework que possui “inúmeros” benefícios e poucas fraquezas
- É importante perceber que, para uma implementação eficaz de ITIL, não basta conhecer as melhores práticas: é também necessário saber que práticas escolher, quando as adotar e como as aplicar.



Próximos Passos

Poucas empresas têm sido capazes de adicionar valor identificável ao negócio, através da implementação de ITIL.

Estas dificuldades refletem o fato de que não existem direções dentro da *framework* ITIL de como medir a contribuição de TI na eficiência, produtividade ou rentabilidade dos processos.



ITIL: Valerá a Pena ?

Quais os processos mais Afetados ?

Diego Leonardo Dermann Grimon

www.DiegoGrimon.com

Artigo de Gonçalo João Vitorino de Jesus
gjesus@student.dei.uc.pt

Departamento de Engenharia Informática
Universidade de Coimbra - Portugal