

ITIL

Information Technology Infrastructure Library

Arlei Calazans

Universidade Federal de Pernambuco

Centro de Informática

Recife, Pernambuco

`ajcm@cin.ufpe.br`

24 de setembro de 2007

Agenda

- 1 Fundamentação
- 2 Gerenciamento de Serviços - ITSM
- 3 ITIL
- 4 Benefícios
- 5 Consumidores

Desafios à Organização de TI

- Contribuição da TI na solução dos desafios de negócio;
- Contribuição mensurável para a cadeia de valor do negócio;
- Um serviço consistente e estável;
- Suporte a processos de gestão das empresas;
- Menos ênfase em tecnologia.

Demandas atuais

- Novos tipos de demandas:
 - Disponibilidade e Desempenho como "commodities";
 - Resposta rápida ao negócio;
 - Aumento da expectativa dos usuários.
- Novas exigências:
 - Eficácia;
 - Expansão das possibilidades;
 - Identificação de custos por linha de negócios;
 - Projetos com justificativa de investimentos;
 - Eficiência.

Entraves

- Processos inexistentes ou com baixa maturidade;
- Supremacia do cotidiano X estratégico;
- Prevalece o tecnicismo ante o negócio;
- Falta de um mecanismo estruturado de suporte ao cliente;
- Mudanças acontecendo sem coordenação e sem registro;
- Informações gerenciais não disponíveis;

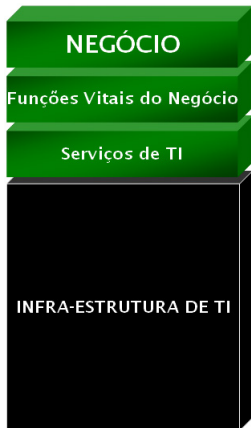
Saídas

- Visão Sistêmica;
- Profissionalização de processos;
- TI como negócio;
- Visão por produto e serviço;
- **TI é o Negócio e o Negócio é TI!**

Como?

- Através de frameworks de mercado:
 - ISPL
 - ASL
 - DSDM
 - CobiT
 - CMM
 - **ITIL**
 - Six Sigma
 - ISO 9000
 - MOF
 - ...

Gerenciamento de Serviços



- Definição: "Esforço para coordenar os processos inerentes aos serviços de TI, para entregar os objetivos de negócio do cliente"^a
- Inclusão de processos, pessoas e tecnologia.
- Alinha Serviços de TI com as atuais e futuras necessidades do negócio e seus clientes.

^aGlossary of ITIL Terms

Qualificação

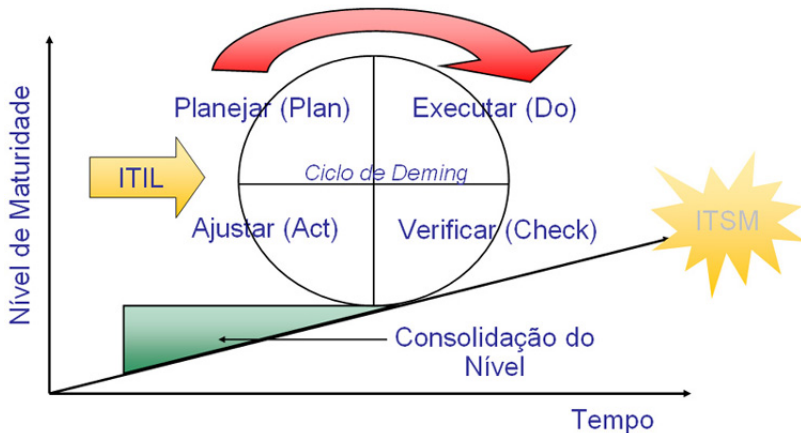


Figura: Workshop Executivo Control IT - Quint

O que é ITIL?

- **Information Technology Infrastructure Library;**
- Biblioteca de melhores práticas em gerenciamento de TI, agrupadas, discutidas e evoluídas ao longo dos anos;
- Série de livros e módulos que servem como manuais das melhores práticas para a provisão de serviços em TI;
- Uso público;



O que ITIL NÃO é...

- Uma metodologia;
- Uma norma;
- Não se implanta;
- Não se instala;

Características

- Orientado a Processos;
- Foco no Cliente;
- Eficaz para organizações de qualquer porte;
- Comprovada na prática;
- Suportada por ferramentas;
- Oferece certificação a consultores e profissionais;
- Evita a reinvenção da roda;
- Independente de Tecnologia e fornecedores.

Histórico

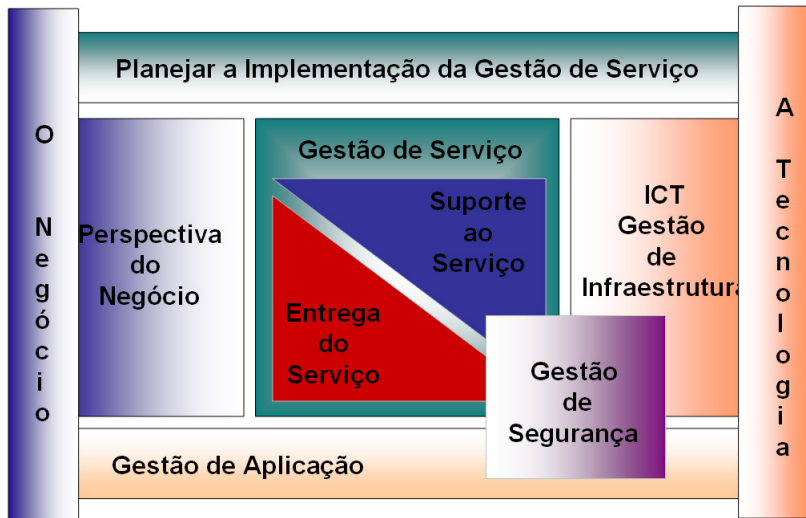
- Desenvolvida no Office of Government Commerce (OCG), nos anos 80;
- Pretendia aperfeiçoar o gerenciamento de Serviços de TI no Governo Central do Reino Unido;
- Contribuição de profissionais experientes de todo o mundo;
- Cronologia:
 - 1986 - ITIL Versão 1
 - 1989 - Primeira publicação dos livros ITIL (CCTA)
 - 2000 - ITIL Versão 2
 - 2005 - ITIL Versão 3 (Desenvolvimento)

Os Livros ITIL

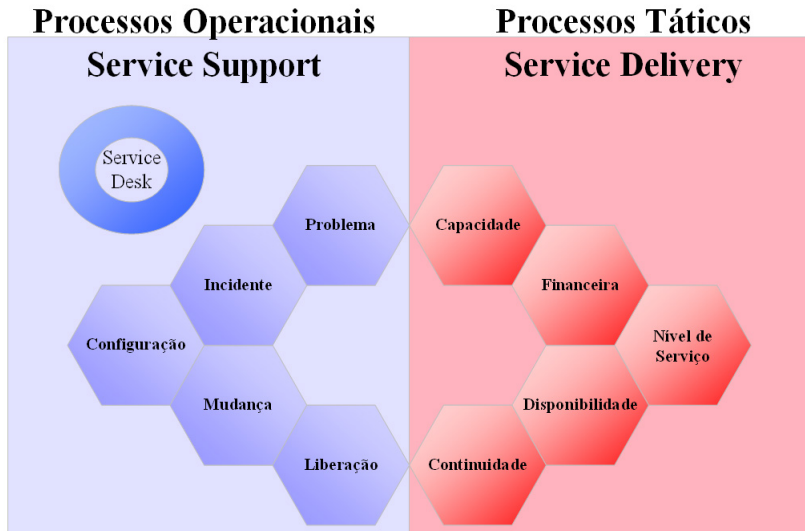
- Service Support;
- Service Delivery;
- Application Management;
- ICT Infrastructure Management;
- Security Management;
- Planning to Implement ITSM;
- Business Perspective.



Estrutura de publicação



Os 10 Processos e o Service Desk



Inter-relacionamentos dos processos

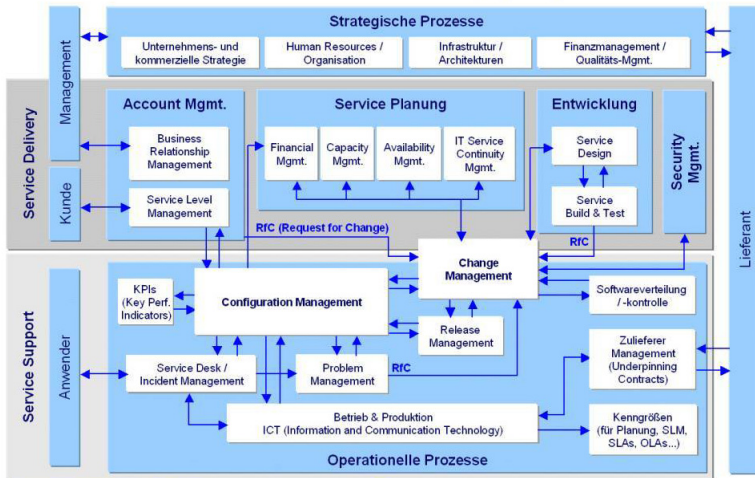
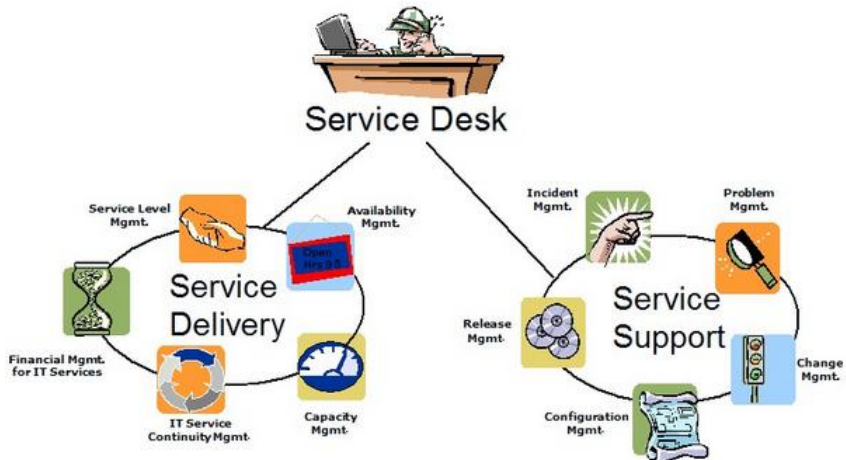


Figura: Sejam os simples...

Inter-relacionamentos dos processos



Certificações

- Níveis de certificação:

Foundation

Entendimento básico dos 10 processos do Service Delivery e Service Support mais o Service Desk.

Practitioner

Conhecimento avançado de 1 Processo ITIL, a Certificação Foundation é pré-requisito.

Service Manager

Conhecimento avançado de todos os processos e Service Desk, a Certificação Foundation é pré-requisito.

ITIL & CMMI

- Qual deles utilizar?
 - CMMI tem foco no produto;
 - ITIL tem foco no serviço;
- O modo de utilização depende:
 - CMMI para Engenharia de Software;
 - ITIL para Infra-Estrutura.

Benefícios ao Negócio

- Aumento geral na qualidade das operações;
- Clientes sabem o que esperar de TI e o que deles é requerido para que os serviços sejam entregues;
- Incremento da produtividade geral através de aumento de disponibilidade e continuidade;
- Gerenciamento da Continuidade focada no negócio e não apenas no tecnicismo;
- Melhoria de relacionamento entre provedores de TI e clientes.

Benefícios Internos

- Aumento das métricas e gerenciamento efetivo;
- Informação sobre linhas de serviços;
- Regras e responsabilidades claras;
- Visão clara da capacidade de TI;
- Melhoria dos processos.

Quem usa ITIL

- Microsoft;
- Hewlett-Packard;
- IBM;
- Computer Associates;
- Pink Elephant;
- Empresas procurando a certificação ISO-9002;
- Mais de 10.000 Empresas em todo o mundo.



Potenciais consumidores

- Empresas que precisam de aderência;
- Empresas com foco em qualidade;
- Empresas no limiar da (des)organização;
- Empresas provedores de serviços de TI.

Referências

-  RIBONI, P. R. Itil, information technology infrastructure library. *Apresentação Power Point*, p. 43, 2005.
-  QUINT, W. R. Controlit - itil. *Workshop Executivo*, p. 70, 2006.
-  IT, F. Introduction to itil. p. 23, set. 2004.
-  GROUP, J. Knowledge centered support and itil. *Artigo*, p. 23, mar. 2007.
-  GORISSEN, M. I. O. Proteger as informações e assegurar a continuidade do negócio. p. 40, 2006.
-  HORN, P. Ibm's perspective on the state of information technology. p. 22, 2004.

Perguntas?

