

**GESTÃO > ITIL****Como o ITIL pode gerar bons resultados até para pequenas empresas**<http://computerworld.uol.com.br/gestao/2008/04/25/como-o-ital-pode-gerar-bons-resultados-ate-para-pequenas-empresas>

Por CIO.com, EUA

Publicada em 25 de abril de 2008 - 07h30

Atualizada em 19 de janeiro de 2009 - 13h04

**O conhecimento e mapeamento de processos pode gerar ótimos resultados inclusive no SMB.**

A ITIL se destina às grandes empresas, certo? Não necessariamente.

Embora as organizações de TI maiores estejam mais associadas às implementações da ITIL, existe evidência crescente de que empresas menores se beneficiam.

As credenciais da ITIL nas grandes empresas não podem ser negadas. A Information Technology Infrastructure Library, desenvolvida originalmente no Reino Unido em meados dos anos 80, é um conjunto de conceitos e técnicas de melhores práticas para abordar o gerenciamento eficaz da infra-estrutura, da entrega de serviços e do suporte a serviços de TI.

As diretrizes iniciais de melhores práticas da ITIL, publicada pelo Office of Government Commerce do governo do Reino Unido, têm sido amplamente adotadas ao redor do mundo, apesar dos números exatos não serem conhecidos. (Basta comprar um conjunto de livros da ITIL e adotar as práticas da ITIL desejadas.)

Para alguns, o background "big business" da ITIL atrapalhou sua adoção por parte de instalações de TI menores. "A ITIL não disse ao que veio às empresas menores", diz Barclay Rae, diretor de serviços profissionais do Help Desk Institute da Europa, com sede no Reino Unido. "A conversa tem sido muito moldada pelo contexto das grandes organizações com mainframes e clientes internos."

**ITIL: tamanho não importa**

Mas se o ITIL não foi amigável com as empresas menores, estas tampouco foram amigáveis com a ITIL.

"Com recursos limitados, estas empresas tendem a desenvolver seu pessoal de TI internamente, gerando um nível mais baixo de exposição a maneiras melhores de trabalhar", observa David Davies, consultor-chefe da Xantus Consulting. "A estrutura e a organização, com frequência, também são inadequadas: é como uma garotada de 11 anos jogando futebol, correndo atrás da bola.", diz.

Contudo, as instalações de TI menores podem transformar seu tamanho em um ativo ITIL, segundo Rae, do Help Desk Institute. "As empresas menores podem implementar ITIL rapidamente. Há menos discordância e é mais fácil reunir as pessoas-chave", conta. Ele completa: "Implementei ITIL em um departamento de TI com apenas seis pessoas: no começo elas reclamaram que não tinham tempo, mas, no fim, os principais processos da ITIL não tomou muito tempo."

Na realidade, observa Rae, um dos mal-entendidos mais comuns em relação à ITIL nas pequenas empresas é demandar uma grande organização. "As pessoas pensam que, se há um número de processos de gerenciamento envolvidos, tem que haver um número similar de funções de gerenciamento, mas não é assim", explica.

Depois, o momento é definir com clareza quem é o responsável pelo processo - fator que é simplificado por se tratar de uma empresa menor.

A própria ITIL também está empenhada em se tornar mais acessível para pequenas empresas. O guia para implementações da ITIL em pequena escala do Office of Government Commerce, publicado em 2006, já está na terceira edição.

Assim como outras publicações da ITIL do Office, o guia é publicado pelo The Stationery Office (ex- Her Majesty's Stationery Office) e custa em torno de US\$ 70, mas o preço exato depende da taxa de câmbio de libra para dólar.)

“Ainda existe um grau razoável de ignorância, nas empresas menores, sobre os benefícios potenciais da ITIL”, argumenta Paul Cash, managing director da Partners in IT, consultoria em ITIL. Se mais organizações de TI menores conhecessem os benefícios da ITIL, acrescenta Cash, estariam mais inclinados a adotar as diretrizes completas da ITIL, e não a versão enxuta.

### Casos Reais

A ioko, fundada em 1996 e com 270 funcionários atualmente, começou a prestar atenção no ITIL em 2001, explica o diretor de operações Sian Hodgson.

“Tínhamos metas de crescimento ambiciosas e percebemos que precisávamos de processos e de sistemas que escalassem à medida que crescêssemos”, conta. “Como a versão do ITIL para pequena escala ainda não estava disponível, a ioko embarcou em uma implementação em escala total, porém gradualmente, implementando práticas de ITIL em um ritmo que possibilitava absorvê-las.

“Você precisa de vigor”, salienta Hodgson. “Precisa reconhecer que é uma jornada que envolve centenas de pequenas mudanças, em vez de uma única bala de prata. As pessoas vêem a ITIL como uma espécie de Nirvana, mas é apenas um framework muito lógico. Veja a abordagem da ITIL para gerenciamento de mudança: provê um nível muito verossímil de detalhes em torno dos processos de projetar, aprovar e, por fim, implementar mudança.”

Para a ioko, a ITIL cumpriu o prometido, acrescenta Hodgson. O faturamento da companhia saltou de 9,1 milhões de libras em 2001, quando a ITIL começou a ser implementado, para 25,7 milhões de libras. “E não tivemos que mudar nossos processos porque já estavam alinhados ao que precisamos. Além do mais, conseguimos dobrar de tamanho e continuar sem fazer qualquer mudança.”

### Quatro pontos da ITIL a serem lembrados

A IT Infrastructure Library (ITIL) é viável para pequenas e médias organizações. Considere os seguintes pontos:

- 1.) Não se intimide.** Lembre-se de que a ITIL pode funcionar para pequenas empresas. Mesmo que os processos da ITIL tenham sido escritos visando as grandes empresas, as lições se aplicam a organizações menores. A ITIL pode funcionar para você também.
- 2.) Defina o dono do processo.** Você precisa de um líder no comando.
- 3.) Escolha as peças e priorize.** Selecione os princípios da ITIL adequados para sua organização. Escolha os pontos que você acha que vão funcionar melhor.
- 4.) Siga o caminho e registre o progresso.** A responsabilização da ITIL demanda alguém encarregado de assegurar que a organização esteja seguindo as diretrizes da ITIL.