

Centro Universitário UNA

FLAVIO AUGUSTO FONSECA - 4231920575

GABRIELA ASEVEDO DE AMORIM - 4231924776

ISABELLA CASTRO GARCIA – 4231925093

LAVINIA OLIVEIRA SILVA - 4231920657

MARIANA GABRIELA RIBEIRO SILVA - 4231925169

MATEUS NONATO ARAUJO – 4231920399

RENZZO SILVA ROCHA - 4231925318

RLM CONSULTORIA

Contagem, Minas Gerais

2024

Sumário

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA	3
2. COMO SE APLICA O ITIL NESSA ORGANIZAÇÃO? SOMENTE PARTES OU EM SUA PLENITUDE.....	4
3. QUAIS OS BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL NESSA ORGANIZAÇÃO?	4
4. COMO E EM QUAIS NÍVEIS É APLICADO?	4
5. COMO AS BOAS PRÁTICAS FORAM IMPLEMENTADAS?.....	5
6. EXISTEM PRÓS E CONTRAS NA IMPLEMENTAÇÃO DESSE MODELO NA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA?.....	5
7. COMO O ITIL INTERAGE COM A GOVERNANÇA DE TI?	5
8. COMO É GERADO VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS?	6
9. QUAIS OS KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO?	6

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA

MISSÃO:

Oferecer soluções de consultoria em tecnologia da informação que impulsionem o crescimento e a eficiência dos negócios de nossos clientes, por meio de serviços especializados e inovadores

VISÃO:

Ser reconhecida como referência em consultoria de TI, destacando-se pela excelência no atendimento, pela expertise técnica e pela capacidade de oferecer soluções customizadas que agreguem valor aos nossos clientes

VALORES:

- **Excelência:** Buscamos aprimoramento constante em nossos serviços e processos para garantir resultados de alta qualidade.
- **Ética:** Agimos com integridade, transparência e responsabilidade em todas as nossas interações.
- **Inovação:** Estamos sempre em busca de soluções criativas e tecnologicamente avançadas para atender às necessidades de nossos clientes.
- **Colaboração:** Valorizamos o trabalho em equipe, o compartilhamento de conhecimento e a troca de ideias para alcançar objetivos comuns.
- **Foco no Cliente:** Priorizamos as necessidades e expectativas dos clientes, oferecendo um atendimento personalizado e soluções sob medida.

2. COMO SE APLICA O ITIL NESSA ORGANIZAÇÃO? SOMENTE PARTES OU EM SUA PLENITUDE.

A RLM Consultoria aplica o ITIL de forma abrangente, incorporando as principais práticas e processos definidos pelo framework. Isso inclui desde a estratégia de serviços, passando pela transição e operação, até a melhoria contínua dos serviços de TI.

3. QUAIS OS BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL NESSA ORGANIZAÇÃO?

Os benefícios visíveis da implementação do ITIL na RLM Consultoria incluem:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI oferecidos aos clientes;
- Maior eficiência operacional e redução de custos por meio da padronização de processos;
- Aumento da satisfação dos clientes devido à entrega consistente e alinhada com as expectativas;
- Melhor controle e gestão dos serviços de TI (incluindo o gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças).

4. COMO E EM QUAIS NÍVEIS É APLICADO?

O ITIL é aplicado em todos os níveis da organização, desde a alta direção, que define a estratégia de serviços, até os consultores que executam as operações do dia a dia. Ele é incorporado nos processos de gestão de serviços, como o gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, capacidade, disponibilidade, entre outros.

5. COMO AS BOAS PRÁTICAS FORAM IMPLEMENTADAS?

As boas práticas do ITIL foram implementadas por meio de um processo gradual e planejado. Inicialmente, foi realizada uma avaliação das necessidades da empresa e dos clientes para identificar quais processos e práticas do ITIL seriam mais relevantes e prioritários. Em seguida, foram definidos planos de implementação, treinamentos para a equipe e ajustes nos processos internos para alinhá-los às boas práticas do ITIL.

6. EXISTEM PRÓS E CONTRAS NA IMPLEMENTAÇÃO DESSE MODELO NA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA?

Alguns dos principais prós da implementação do ITIL na RLM Consultoria incluem a melhoria na qualidade dos serviços, maior eficiência operacional e alinhamento com as melhores práticas do setor. No entanto, os contras podem incluir o custo inicial de implementação, a necessidade de treinamento da equipe e o tempo necessário para adaptação aos novos processos.

7. COMO O ITIL INTERAGE COM A GOVERNANÇA DE TI?

O ITIL e a Governança de TI são complementares na RLM Consultoria. Enquanto o ITIL foca nos processos e práticas para o gerenciamento eficaz dos serviços de TI, a Governança de TI define as estratégias, políticas e diretrizes para garantir que a TI esteja alinhada com os objetivos e a visão da empresa. Assim, o ITIL fornece as diretrizes operacionais dentro do contexto mais amplo da Governança de TI.

8. COMO É GERADO VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS?

O valor é gerado a partir das dimensões essenciais do ITIL, como a entrega consistente de serviços de alta qualidade, a redução de custos operacionais por meio da eficiência nos processos, a melhoria na satisfação do cliente devido à resposta rápida e eficaz aos incidentes e problemas, e a capacidade de adaptar-se às mudanças de forma ágil e controlada.

9. QUAIS OS KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO?

Alguns KPIs utilizados na RLM Consultoria incluem:

- Tempo médio de resolução de incidentes e problemas.
- Taxa de sucesso das mudanças implementadas.
- Disponibilidade e tempo de inatividade dos serviços de TI.
- Nível de satisfação do cliente com os serviços prestados.
- Eficiência na utilização dos recursos de TI (utilização de capacidade, otimização de custos, etc).