

RLM CONSULTORIA

Conteúdo

- **MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA**
- **COMO SE APLICA O ITIL NESSA ORGANIZAÇÃO**
- **BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL NA ORGANIZAÇÃO**
- **COMO E EM QUAIS NÍVEIS É APLICADO**
- **IMPLEMENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS**
- **PRÓS E CONTRAS NA IMPLEMENTAÇÃO DESSE MODELO**
- **COMO O ITIL INTERAGE COM A GOVERNANÇA DE TI**
- **GERAÇÃO DE VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS**
- **QUAIS OS KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO**

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA

Visão

objetivos e metas
a longo prazo

1

Valores

princípios
fundamentais

3

Missão

propósito
fundamental

2

COMO SE APLICA O ITIL NESTA ORGANIZAÇÃO

Aplicação do ITIL

A RLM Consultoria aplica o ITIL de forma abrangente.

Incorporação de práticas e processos

A empresa incorpora as principais práticas e processos definidos pelo framework ITIL.

Estratégia de serviços

A estratégia de serviços é uma parte importante da aplicação do ITIL

Transição e operação

A transição e a operação são consideradas na aplicação do ITIL.

Melhoria contínua

A RLM Consultoria se esforça para a melhoria contínua dos serviços de TI.

BENEFÍCIOS VISÍVEIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL NA ORGANIZAÇÃO

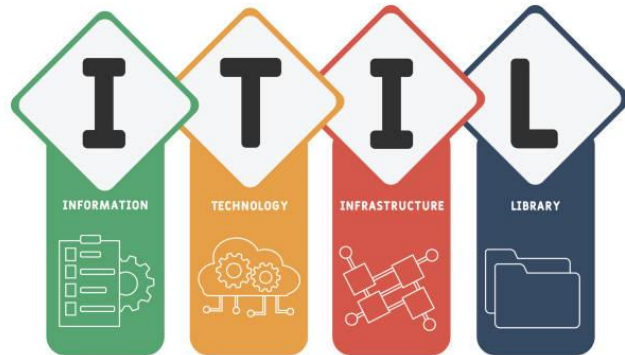
Os benefícios visíveis da implementação do ITIL na RLM Consultoria incluem:

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



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.



IMPLEMENTAÇÃO DE BOAS PRATICAS

Implementação Gradual e Planejada

As boas práticas do ITIL foram implementadas por meio de um processo gradual e planejado.

Avaliação das Necessidades

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.

Definição de Planos de Implementação

Em seguida, foram definidos planos de implementação.

Treinamentos para a Equipe

Foram realizadas séries de treinamentos para todo o quadro de funcionários da empresa.

Ajustes nos Processos Internos

Foram feitos ajustes nos processos internos para alinhá-los às boas práticas do ITIL.



PROS X CONTRAS



**Melhoria na qualidade
dos serviços**

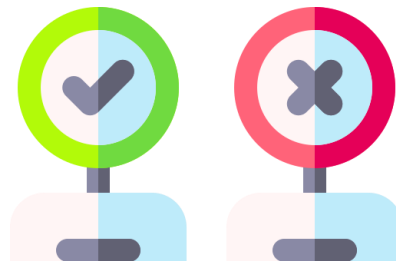
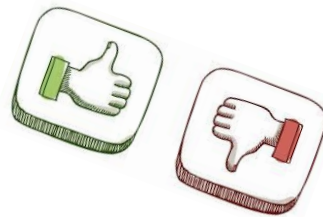
**maior eficiência
operacional**

**alinhamento com as
melhores práticas do setor**

**Custo inicial de
implementação**

**necessidade de
treinamento da equipe**

**tempo necessário para
adaptação aos novos processos.**



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.



GERAÇÃO DE VALOR A PARTIR DAS DIMENSÕES ESSENCIAIS



Geração de valor

O valor é gerado a partir das dimensões essenciais do ITIL.



Entrega de serviços de alta qualidade

A entrega consistente de serviços de alta qualidade é uma maneira de gerar valor.



Redução de custos operacionais

A eficiência nos processos leva à redução de custos operacionais.



Melhoria na satisfação do cliente

A resposta rápida e eficaz aos incidentes e problemas melhora a satisfação do cliente.

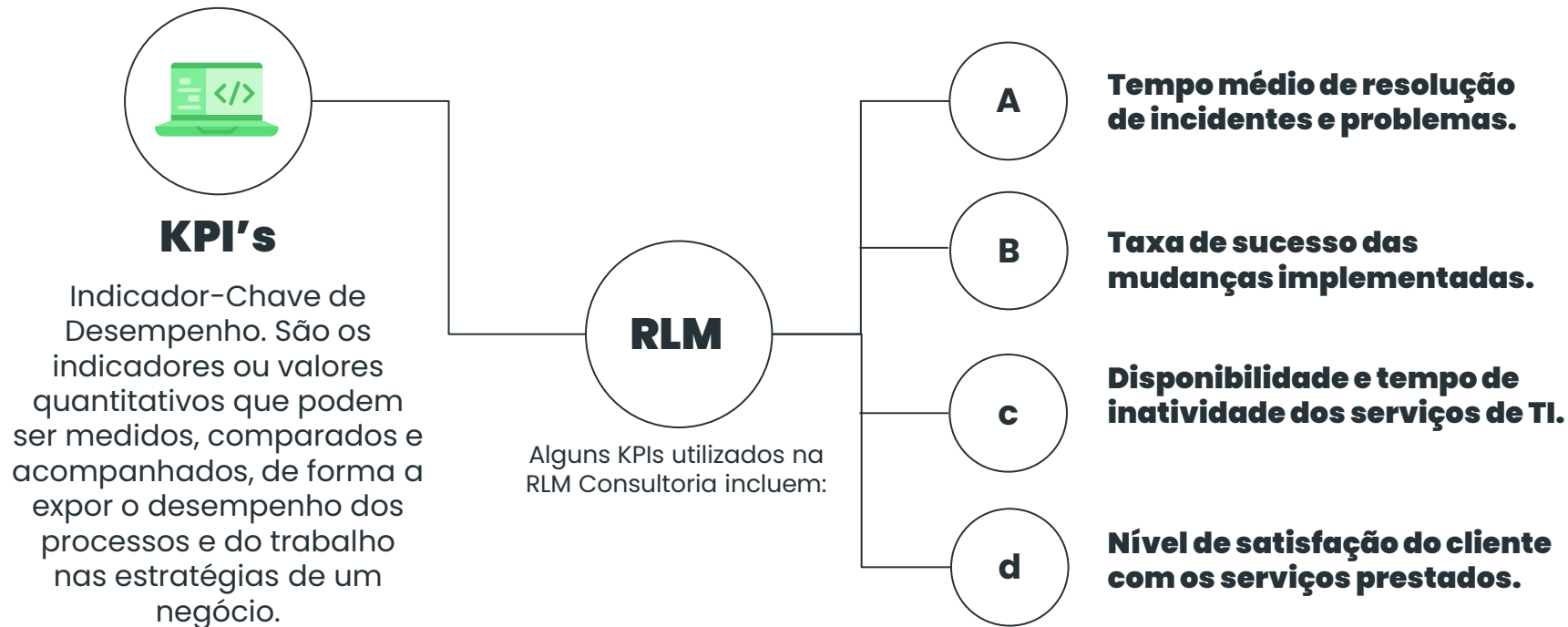


Adaptação às mudanças

A capacidade de adaptar-se às mudanças de forma ágil e controlada também gera valor.



KPI'S UTILIZADOS NESSA ORGANIZAÇÃO



Integrantes do Grupo

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