


ITIL: Information Technology Infrastructure Library

Administração de Sistemas de Informação
Alef, Danilo, Emanuel, Fábio, Luis.

O Que é ITIL?

- Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- Conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM)



A background image showing a close-up of two hands in business attire (suits and ties) holding a pen and a notepad, suggesting a professional meeting or negotiation. The image is slightly blurred and has a warm, golden-hour light filter.

Objetivo:
Alinhar Serviços de
Tecnologia da
Informação com as
Necessidades
Empresariais

ITILv2 2007 x 2011

1. ITIL Service Strategy
2. ITIL Service Design
3. ITIL Service Transition
4. ITIL Service Operation
5. ITIL Continual Service Improvement

1. Service Support
2. Service Delivery
3. ICT infrastructure management
4. Security management
5. Application management
6. Software asset management
7. Planning to implement service management
8. ITIL small-scale implementation

Processos do ITIL

Service Strategy

- Entender Objetivos Organizacionais e necessidades do Consumidor

Service Design

- Montar o plano de operações para suprir os Objetivos Organizacionais

Service Transition

- Desenvolver e melhorar a Capacidade dos Serviços disponíveis a organização.

Service Operation

- Gerência de Serviços

Timeline

The diagram features a horizontal timeline with a solid blue bar at the top. Below it, a dashed rectangular frame contains three horizontal arrows pointing right. The first arrow is dark grey and labeled 'ITIL 2007'. The second arrow is blue and labeled 'ITIL v2 (2011)'. The third arrow is light blue and labeled 'Tópicos', with a bulleted list of 'Service Delivery' and 'Service Support' positioned below it. Vertical dashed lines divide the timeline into segments.

ITIL 2007

ITIL v2 (2011)

Tópicos

- Service Delivery
- Service Support

Entendendo os Pontos Principais do ITIL

Entrega de Serviços

- Gerenciamento de Níveis de Serviço
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento de Finanças
- Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade do Serviço

Serviços de Suporte

- Service Desk
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Configuração
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Versões

Service Support

- Foca no Usuário de Serviços ICT. (Tecnologia de Informações e Comunicação)
- Se preocupa com dar a esse usuário o acesso aos serviços de suporte à funções empresariais.
- Service Desk. (contato com End-Users)

Service Delivery

- Serviços Proativos de ICT
- Entregar o Suporte adequado aos usuários empresarias.
- Empresas como *usuários* de serviço ICT.



Estudo de caso

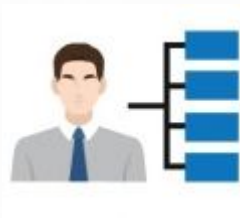
Setor de Help Desk da
Secretaria
de TI do Superior Tribunal de
Justiça

Objetivo: aprimorar o
gerenciamento de incidentes
no ambiente Help Desk

Grande
dependência dos
supervisores pelo
conhecimento retido

Desempenho inconsistente da equipe
em função da falta de treinamento
específico

Os técnicos ficavam continuamente
resolvendo
incidentes



Benefícios da implementação da ITIL

Aumento do índice de satisfação dos usuários

Diminuição dos prazos de atendimento

Melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários

Aumento da motivação da equipe de TI



Dois Fatores Importantes

Envolvimento de todos
os colaboradores

Apoio da alta
administração para as
decisões tomadas pela
equipe de TI.

Estimula a qualidade nos
serviços de TI, ajudando a
controlar, planejar, melhorar
e reduzir custos.



Cases de Sucesso

Polícia Militar de São Paulo

Resultados:

Aumento de 12% da disponibilidade do ambiente de TI,
Redução de 10% no TCO (Total Cost of Ownership);
Redução de 30% em falhas operacionais, aumentando a confiabilidade dos serviços
Redução em 50% no tempo de atendimento
Redução de 25% no tempo de execução das mudanças.



Procter & Gamble

Depois de três anos da implementação, obteve uma redução entre 6 e 8% nos custos operacionais da infraestrutura de TI e redução entre 15 e 20% do pessoal alocado. No caso específico do Service Desk, foi obtida uma redução de 10% no volume total de chamadas recebidas.



Ontario Court of Justice

Implementou e ativou um Service Desk Virtual, reduzindo os custos com suporte técnico em 40%, após dois anos e meio da implementação.



Críticas

Críticas

Client Implications:

- Livros Caros para usuários Não-comerciais.
- Plataforma Proprietária
- Implementação Exige treinamento específico
- ITIL sendo incompleto em relação à outros frameworks de BSM
- Detalhes que não se alinham com outros frameworks ITSM