

DESCOMPLICANDO
O
ITIL

DESCOMPLICANDO O ITIL

Este material tem o intuito de somar aos conhecimentos de todos da área de TI-Tecnologia da Informação, ou da mais recente TIC sua nova denominação, através das normas internacionais de Governança Corporativa baseadas no ITIL - **Information Technology Infrastructure Library**, discutindo seus conceitos e focando na prática, em sua aplicação no dia-a-dia das Empresas, sejam elas pequenas, médias ou de Grande Porte.

Para isto faremos um breve histórico sobre o ITIL, o que dele já é “intuitivo” na forma de Gestão desta área nas Empresas e seus reais benefícios.

O objetivo é gerar realmente troca de idéias, questionamentos e tudo mais que no meu entender só vem a enriquecer a forma do ser humano conviver com as normas, sem deixar de ser criativo, já que realmente o que soma na vida de todos nós: achar a simplicidade na solução das coisas complexas!!

abraços,

Vera Andrade

Boa Leitura

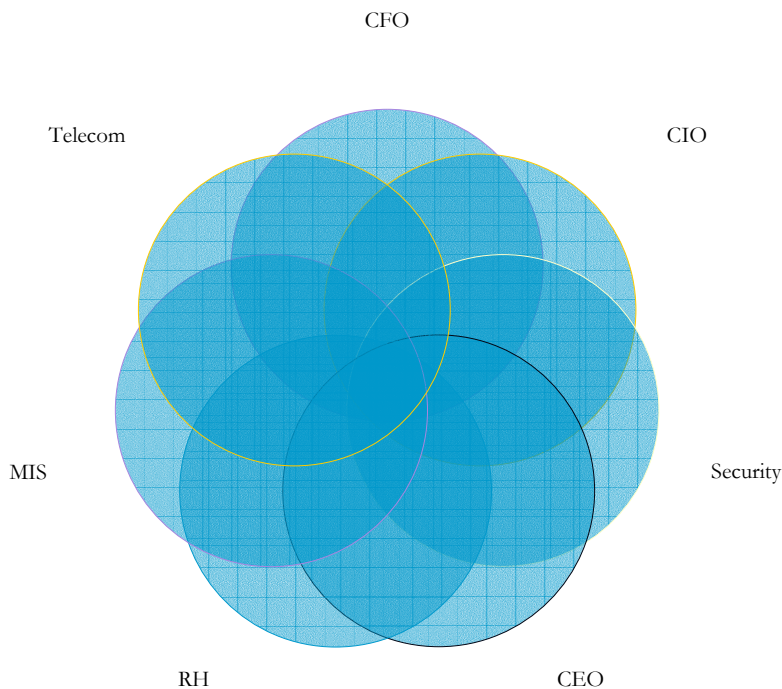
vandrade@andrade-estrategias.com.br

Breve histórico sobre o ITIL - Information Technology Infrastructure Library

Embora tenhamos que ouvir diariamente esta sigla nos últimos dois anos e mais intensivamente nos últimos meses, sua origem provém de bibliotecas de estudiosos da área desde 1982. Aliás, estes não gostam que o ITIL seja chamado de metodologia e sim de biblioteca, pois esta é a sua real origem.

Toda esta abordagem está em alta ultimamente, pois, houve uma inversão na cadeia de valores entre business e Tecnologia. Hoje, CIOs são homens de negócios que utilizam a tecnologia para garantir e gerar resultados focados ao core business das empresas. Logo, não adianta mais ficarem somente sabendo de principais novidades do setor, lançamentos e tendências, e sim sobre sua real aplicabilidade ao negócio, à bandeira da empresa que carregam. Obviamente, que com um objetivo desses o ITIL ganhou destaque, mas também gerou muitas confusões de entendimentos de seus conceitos, principalmente agora que estamos com a versão 3.0 dessa biblioteca.

Em resumo o ITIL fez com que diversas áreas da Empresa se integrassem para discutir formas de “ganho” através da melhoria dos investimentos e da utilização da Tecnologia. Fez TI ter aderência ao “business”.



- A biblioteca ITIL foi criada pela Secretaria do Comércio (Office Of Government Commerce, OGC) do Governo Britânico a partir de pesquisas realizadas por consultores, especialistas e Doutores, que colheram as melhores práticas das maiores indústrias locais na área de TI. Hoje o modelo é regulado pelo ITSMF (IT Service Management Forum), organização internacional dedicada a disseminar o que de melhor há em gerenciamento de serviços de TI.

De meados da década de 80 até o final da década de 90, o ITIL seguiu sua versão original com 40 livros. A versão 2.0, e mais conhecida, possui 10 livros já com uma visão de boas práticas globais de prestação de serviços em TI composta com dois domínios:

I- Gerenciamento de Serviços – Suporte

(Concentra-se na execução do dia-a-dia e no suporte a serviços de TI)

• **Service-Desk**

• **Gerenciamento de Configurações**

• **Gerenciamento de Incidentes**

• **Gerenciamento de Problemas**

• **Gerenciamento de Mudanças**

• **Gerenciamento de Versões**

II- Gerenciamento de Serviços – Entrega

(Concentra-se no planejamento e melhoria dos serviços)

• **Gerenciamento de Nível de Serviços**

• **Gerenciamento de Capacidade**

• **Gerenciamento Financeiro**

• **Gerenciamento de Disponibilidade**

• **Gerenciamento de Continuidade**

ITIL E SUAS VERSÕES

A maioria das Empresas brasileiras que implementaram o ITIL partiu desta versão, a 2.0.

Em 2006 foi então desenhada a versão 3.0 do ITIL, compilando o que havia de melhor nas versões anteriores, agregando os domínios em 5 livros – que já foram 7 em seu esboço inicial.

O QUE MUDA NA VERSÃO 3.0?

Os próprios especialistas já deixaram claro em suas entrevistas que se sua Empresa está com um nível alto de satisfação do usuário com a versão 2.0 do ITIL, não há a necessidade imediata de migração de versão, pois acontecerá como uma evolução natural. Porém, se você começará a implementar o ITIL agora, ainda deve voltar suas atenções para a função “Service Desk”, e tratar dos **incidentes, problemas e mudanças** com prioridade além do **SLA** – Service Level Agreement, principais focos da versão 2.0.

A versão 3.0:

- **Estratégia de Serviços (Service Strategy)**
- **Design de Serviços (Service Design)**
- **Transição de Serviços (Service Transition)**
- **Operações de Serviços (Service Operations)**
- **Melhorias Contínuas de Serviços (Continual Service Improvement)**

Os domínios das versões anteriores foram incorporados e distribuídos dentro da nova versão 3.0, que ampliou a capilaridade e a importância da área de TIC dentro das Corporações. Tal fator está ligado ao novo perfil do homem de tecnologia, exigindo mais ainda de suas competências ligadas ao business, assim como de seus fornecedores e provedores de serviços. Ou seja, à medida que esta nova versão do ITIL ganha espaço, maior se torna a interação entre as áreas das Empresas, a importância da atualização de seus fornecedores internos e ou externos sobre esta prática que já está se transformando em certificação para as Empresas através da ISO. Hoje, elas existem para os profissionais através do ITIL e são certificações definitivas não exigindo re-certificações. São elas: O ITIL Foundation, O ITIL Practitioner e o ITIL Máster.

ISO 20.000

Em dezembro de 2005 a ISO (International Organization for Standardization) e a IEC (International Electrotechnical Commission) publicaram a norma ISO/IEC 20.000.

A grande diferença entre ITIL e ISO 20.000, está na flexibilidade existente no ITIL em sua forma de aplicação e implementação, o que na ISO 20.000 por certificar a Empresa, suas normas de implantação são mais rígidas, pois seguem padrões disciplinares e de metodologia, que exigem auditorias periódicas para a validação da Certificação inicial, além de impor a adaptação com relação as demais certificações ISO já existentes dentro das Empresas.

Há a ISO 20000-1, que trata da especificação para a gerência de serviços de TI e ISO 20000-2 que trata do código de prática para a gerência dos serviços de TI.

Para a ISO os investimentos são maiores que no ITIL, a implantação demanda mais tempo e é mais rígida, mas com certeza levará a Empresa certificada para patamares ainda mais reconhecidos internacionalmente quanto a utilização das melhores práticas de Gestão de TI.

ITIL/MOF

A Microsoft também criou sua metodologia, endereçada aos ambientes usuários de suas plataformas de aplicativos, tendo como balizador o ITIL, o conhecido MOF - Microsoft Operations Framework, o que mostra que o ITIL realmente veio para ficar e dar o Norte em Governança de TI.

Já em 2003 implementei um sistema de atendimento ao usuário baseado no MOF, e constatei novamente um enorme Framework que só será utilizado em sua totalidade com o passar do tempo e maturação do processo.

É impossível mudar uma cultura empresarial e utilizar de uma só vez todos os recursos, sejam de uma biblioteca, de um software, ou de uma metodologia.

E aí estão as grandes dúvidas: Quanto investirei? Esta é uma versão adequada à minha organização? Tenho certeza do retorno do meu investimento? Se normalmente fizerem essas perguntas já estarão pensando com a concepção da versão 3.0 do ITIL, é somente uma questão de tempo e maturação dos processos de sua Empresa.

Mesmo com a implementação do ITIL versão 2.0 ou MOF, se pode notar rapidamente que tanto o pessoal de TI, quanto os usuários ficam mais seguros e melhor atendidos, ao saberem que há um planejamento de implantação de melhorias em sua “cultura de utilização de Tecnologia”. Este ganho é imediato!.

ITIL E SUA INTERAÇÃO COM OS PILARES DAS EMPRESAS

Como já mencionamos, o grande diferencial do ITIL é sua flexibilidade e sua interação com os principais pilares de qualquer Organização:

- Tecnologia
- Pessoas
- Processos

1-Tecnologia

- Traz aderência da TI ao business;
- Otimiza o ciclo de vida dos recursos tecnológicos;
- Preserva investimentos;

2 -Pessoas

- Influencia diretamente seu comportamento;
- Analisa perfis de usuários;
- Customiza seus atendimentos;
- Traz benefícios de um único ponto de contato – SPOC;
- Mostra focos de necessidades de treinamentos;
- Facilita a implementação de novas plataformas;
- Transforma, por conseguinte a cultura da Empresa;

3 - Processos

- Analisa erros e os classifica;
- Dá segurança ao usuário;
- Disponibiliza recursos tecnológicos em tempo integral;
- Organiza métodos de trabalho;
- Modifica e ou cria processos facilitadores de trabalho;
- Gera melhorias contínuas e referências para novos usuários;
- Contribui como facilitador e integrador entre as áreas de trabalho;

PORQUE DESCOMPLICAR O ITIL?

Através de minha experiência em implantações dos antigos serviços de suporte e Help Desk em ambientes de 2.000/3.000 usuários em segmentos econômicos diferenciados e com capilaridade nacional, deixo aqui minha interpretação de como implantar o ITIL de uma forma simples para ambientes complexos, utilizando cases bastante interessantes, que vão além da Gestão da Tecnologia da Informação, focando no business do cliente, cada vez mais preocupado com o cerne de sua Empresa e em ter provedores de serviços que o acompanhem em seus planos de crescimento e desenvolvimento, pensando de maneira pró-ativa nas soluções, antes mesmo dos problemas existirem de fato.

Atualmente há interpretações diversas no mercado sobre Incidentes, Problemas e Mudanças – principais pontos da versão 2.0 do ITIL - , porque as certificações são baseadas em simulados, não discutindo conceitos, motivo pelo qual após quinze anos atuando na área, descomplico o ITIL através das seguintes premissas:

- Se a Empresa implantar um bom sistema baseado em Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças, já estará cobrindo aproximadamente 75% das necessidades de adequação de sua estrutura tecnológica às normas internacionais;
- Demais itens, como configuração, versões e financeiro, já são controlados nas Empresas através de outras ferramentas que podem fazer interface com a função denominada Service Desk;

- Se a área de TI ainda possuir um sistema periódico de pesquisa para medir a satisfação do usuário, tornar-se-a mais eficaz a Gestão já implantada e acarretará na evolução para os demais itens do ITIL;
- Será ainda mais um facilitador, se o Service Desk (já que é um conceito diferente do antigo Help Desk, ou seja, é mais abrangente) puder gerir contratos de terceiros, inclusive de outras áreas, através do mesmo sistema de Gestão, ocasionando ganho financeiro, de produtividade e de satisfação do usuário;
- É importante que o sistema adotado para Gestão forneça informações Gerenciais em Tempo Real, pois, mais do que nunca, as decisões têm que ser tomadas rapidamente e de forma assertiva;
- É relevante ainda, que o sistema tenha interface web, com as facilidades de interação através de palms ou celulares, face aos ambientes críticos com dependência de atendimento ininterrupto, ou seja, 7 dias por semana, vinte e quatro horas por dia;
- A interface Web ainda propicia ao próprio usuário acompanhar o andamento de seu “incidente”, o que diminui o stress, custos, ligações e consultas ao Service Desk, otimizando seu tempo;

Gestão de incidentes

- Abertura de chamados;
- Primeiro nível de solução para hardware e software;
- Escalação para o segundo nível de atendimento local;
- Gerenciamento do SLA independente do Fornecedor;

Gestão de Problemas

- Análise de consistência de incidentes;
- Acompanhamento dos incidentes classificados como importantes;
- Indicação com laudo para a classe “Problemas”;
- Validação do “Problema”;
- Correção do processo de solução;

Gestão de Mudanças

Um evento complexo, tratado como simples, com transparência para o usuário com gerenciamento de todas as etapas:

- Movimentação de recursos;
- Projeto;
- Alvenaria;
- Elétrica;
- Cabling;
- Instalação;
- Interface com o item “Configuração” do ITIL;

A INTERAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS E O GANHO REAL DO USUÁRIO E DO INVESTIDOR

Analisando os recursos já existentes, a possibilidade de aproveitá-los, as facilidades de utilização da mesma ferramenta de Gestão pelas diversas áreas da Empresa, suas facilidades de entrega e de relatórios, não há como ignorar os benefícios provenientes dos investimentos em diversos frameworks.

A tendência é a interação do ITIL com os demais frameworks, como COBIT e PMI; logo torna-se imprescindível a integração das áreas de TI - desenvolvimento, produção, suporte - na hora da escolha do seu sistema de Gestão baseado no ITIL.

DIVULGANDO O ITIL

Eis o sucesso das mudanças de cultura. Não importa quantos livros ou módulos sejam implementados, desde que a idéia seja comprada por todos os usuários em razão de seus reais benefícios e não apenas pelas certificações ou pela “lei da Gravidade”.

Como qualquer mudança de cultura isto exige um planejamento, a criação de um grupo de trabalho com participantes de distintas áreas da Empresa, formadores de opinião que possam sentir-se partícipes desse novo rumo cultural. Desta forma diminuem-se as resistências, acelera-se o prazo de implantação, facilitando a replicação das novas informações pelo número de envolvidos.

Se a Empresa adotar essa forma de trabalho estará criando alicerces para tornar o caminho rumo a certificação ISO 20.000 mais curto. Os processos já estarão delineados, a Empresa oxigenada com novas idéias, os usuários mais receptivos às mudanças e todos mais conscientes dos rumos e objetivos da Empresa enquanto negócio para os próximos anos.

PONTOS IMPORTANTES PARA O PROCESSO DE INOVAÇÃO NAS EMPRESAS, INCLUINDO-SE O ITIL

CAPACITAÇÃO PARA O CONHECIMENTO – conjunto geral de atividades organizacionais que afetam de maneira positiva a criação do conhecimento. Processo que depende de um novo senso de conhecimento e solicitude emocional na Organização, enfatizando a maneira como as pessoas tratam umas às outras, estimulando a criatividade, até mesmo a jovialidade e a auto-estima.

AMBIENTE DE TRABALHO “SOLÍCITO” OU DE SOLICITUDE – a linguagem da solicitude, do relacionamento e da capacitação faz parte de um contexto capacitante. Mas ainda há a indagação: Como a solicitude se manifesta no ambiente de negócios? E a resposta se dá em cinco dimensões:

1 – Confiança mútua, 2 – Empatia ativa, 3 – Acesso à ajuda, 4 – Leniência no Julgamento, 5 – Coragem (para admitir os experimentos, para submeter seus conhecimentos a um processo de julgamento, para manifestar e proporcionar feedbacks).

CONTEXTO CAPACITANTE – espaço compartilhado que fomenta novos relacionamentos. Tal contexto organizacional pode ser físico, virtual, mental, ou mais provavelmente todos os três. Este contexto deixa a organização flexível e voltada para o futuro, transformando-a em lugar propício à auto-realização, onde vale a pena trabalhar. Também é capaz de tornar a empresa mais rentável.

INSTILAR A VISÃO – Instilar (introduzir gota a gota) infiltrar-se – A Instilação da visão do conhecimento é parte integrante da formulação da Estratégia de Avanço.

Epílogo

Este material é uma sinopse do livro que estou preparando e que trará maiores detalhes de cada etapa, cases e exemplos de soluções para diversos tipos de ambientes.

O Livro chama-se Descomplicando o ITIL – por Vera Andrade” e seu conteúdo está no índice abaixo para que possam ter uma idéia do que comporá nossos próximos encontros e do próprio livro.

ÍNDICE – LIVRO DESCOMPLICANDO O ITIL POR VERA ANDRADE

Cap.I - BREVE HISTÓRICO SOBRE O ITIL

I -Gerenciamento de Serviços – Suporte

II- Gerenciamento de Serviços – Entrega

Cap.II - ITIL E SUAS VERSÕES

Cap.III -O QUE MUDA NA VERSÃO 3.0?

Cap.IV - ISO 20.000

Cap.V - ITIL/MOF

Cap.VI - ITIL E SUA INTERAÇÃO COM OS PILARES DAS EMPRESAS

TECNOLOGIA

PESSOAS

PROCESSOS

Cap.VII - TI - DE CENTRO DE CUSTOS PARA CENTRO DE LUCROS

Cap.VIII - AS PRINCIPAIS RAZÕES DE RESISTÊNCIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DO ITIL – MODISMO OU NÃO ?

Cap. IX - PORQUE DESCOMPLICAR O ITIL?

Evolução do Help Desk e seus desdobramentos no Brasil

Cases

Cap.X – UMA LEITURA DO ITIL E SUAS APLICAÇÕES

Cap.XI - SEUS REAIS BENEFÍCIOS E SUA SIMPLICIDADE

Cap. XII - A INTERAÇÃO COM OUTRAS FERRAMENTAS E O GANHO REAL DO USUÁRIO E DO INVESTIDOR

COBIT

PMI

MOF

Cap. XIII - DIVULGANDO O ITIL

Cap. XIV - ITIL – GERANDO METODOLOGIA DE INOVAÇÃO NAS EMPRESAS

FONTES BIBLIOGRÁFICAS

ITIL

MICROSOFT – MOF

criação de conhecimento na empresa - NONAKA

CONTATOS COM AUTORA:

vandrade@andrade-estrategias.com.br