

Uma análise da aplicação dos processos ITIL no SERPRO

Arlei Calazans

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Informática
Recife, Pernambuco

ajcm@cin.ufpe.br

21 de janeiro de 2008

Agenda

- 1 Contextualização
- 2 Gerenciamento de Serviços - ITSM
- 3 ITIL
- 4 ITIL no SERPRO
- 5 Benefícios
- 6 Conclusões

Mudanças devido à globalização

- Trabalho mais comercial;
- Competitividade;
- Uso efetivo de TI;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Resposta rápida ao negócio;
- Aumento da expectativa dos usuários.

Como?

- Através de frameworks de mercado:
 - ISPL
 - ASL
 - DSDM
 - CobiT
 - CMMI
 - **ITIL**
 - Six Sigma
 - ISO 9000
 - MOF
 - ...

Gerenciamento de Serviços



- Definição: “Esforço para coordenar os processos inerentes aos serviços de TI, para entregar os objetivos de negócio do cliente” ^a
- Inclusão de processos, pessoas e tecnologia.
- Alinha Serviços de TI com as atuais e futuras necessidades do negócio e seus clientes.

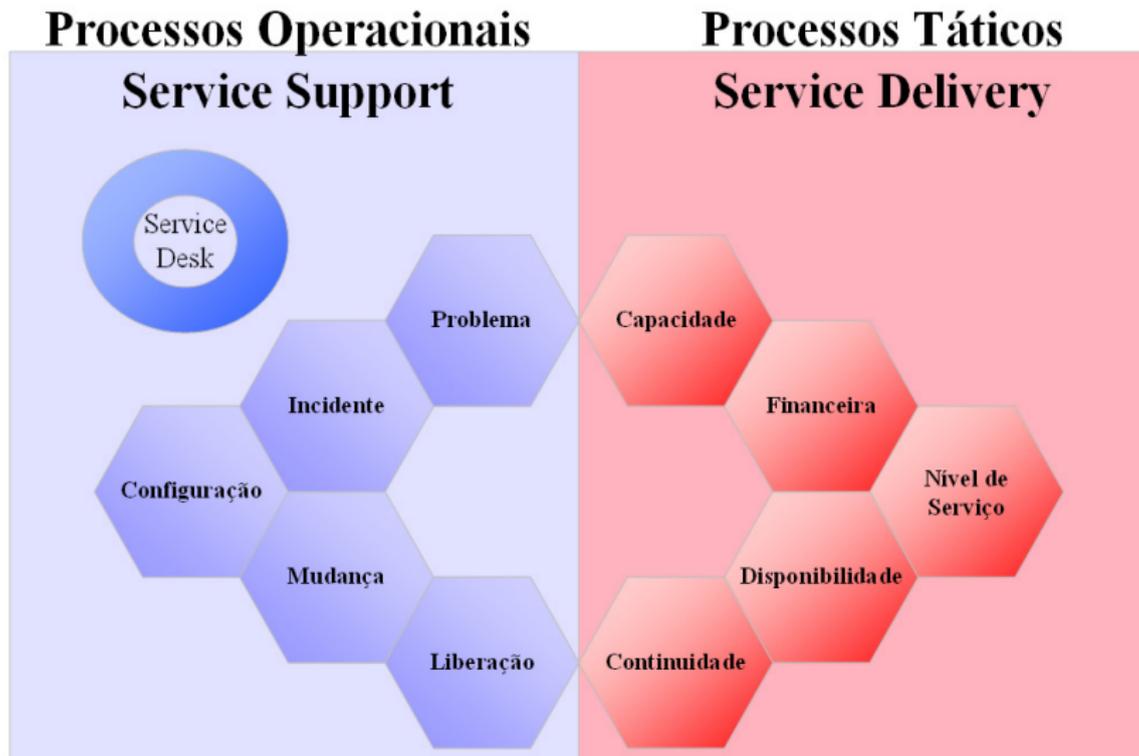
^aGlossary of ITIL Terms

O que é ITIL?

- **Information Technology Infrastructure Library;**
- Biblioteca de melhores práticas em gerenciamento de TI, agrupadas, discutidas e evoluídas ao longo dos anos;
- Série de livros e módulos que servem como manuais das melhores práticas para a provisão de serviços em TI;
- Uso público;



Os 10 Processos e o Service Desk



O SERPRO

- Criado para modernizar e dar agilidade aos setores estratégicos da administração pública;
- Abrange soluções de sistemas de informação, serviços de TIC, integração e consultoria;
- Atua com processos de gerência de TI há vários anos;
- Grande número de serviços prestados;
- Busca adotar modelos de referência.

Programa SERPRO de Gerenciamento de Serviços de TIC

- Criado para efetivar a aderência ao ITIL;
- Contexto estratégico;
- Permite o fomento das práticas em todas as áreas gestoras;
- Composto por uma Coordenação, um Comitê Gestor e Grupos de Trabalho;
- Dividido em três grandes blocos:
 - Suporte a Serviços;
 - Entrega de Serviços e
 - Vinculações.

Estrutura do PSGTI

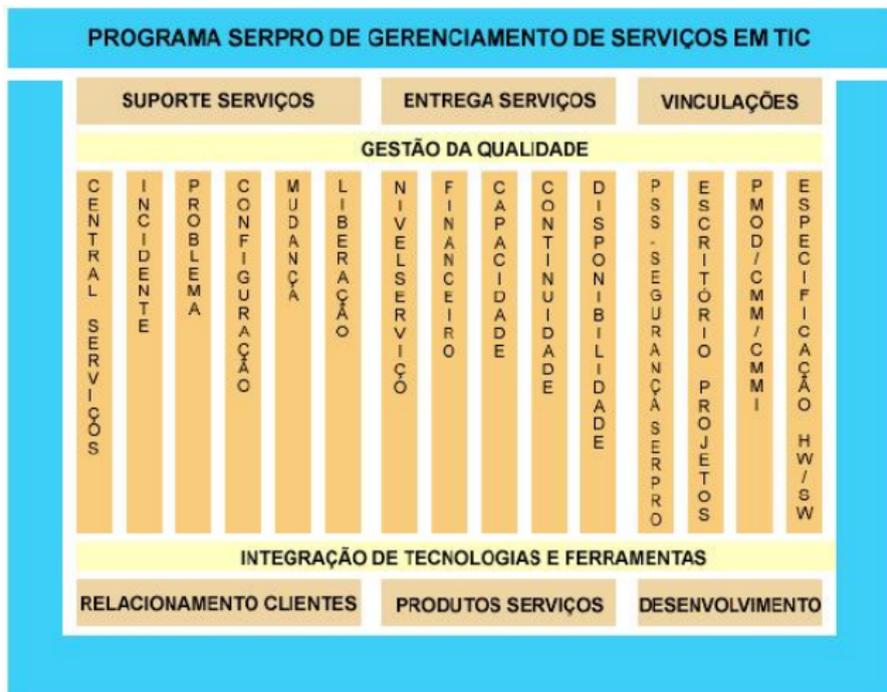


Figura: Proposta de criação do PSGTI, F. G. Espildora

Processo SERPRO de Gerenciamento de Serviços

- Criado para internalizar o ITIL;
- Contempla os processos ITIL adaptados à realidade da empresa;
- Garantir a integração dos processos de Gerência de Serviços;
- Motivado também pelo fato do SERPRO já ter iniciativas bem sucedidas.

A Ferramenta SPEKX - Service Process Engineering and Knowledge Exchange

- Desenvolvida pela empresa MindWare;
- Adotada principalmente porque:
 - É flexível;
 - Totalmente Brasileira;
 - Avaliada e compatibilizada no Windows e Linux;
 - Compatível com os principais navegadores do mercado;
 - Não necessita de instalação de “cliente” na estação de trabalho (web);
 - Fornece relatórios, consultas on-line e geração de gráficos.

Análise crítica (1/3)

- O SERPRO já adotava boas práticas em Gerenciamento de Serviços;
- Decidiu-se implantar primeiramente os processos de Suporte a Serviço;
- Revisão e melhoramento dos processos já existentes;
- Não existiram problemas mais graves na internacionalização do Service Desk e Gerenciamento de Incidentes e Configuração;

Análise crítica (2/3)

- Gerência de Incidentes e Problemas estão muito mais ligadas do que o próprio ITIL propõe;
- Gerência de Problemas sofreu apenas algumas customizações;
- O ITIL separa claramente as boas práticas de Mudança e Liberação, mas na prática não é bem assim ...
 - Processos já maturados;
 - O conceito de Liberação ainda não é claro nos processos atuais;
 - Mudança e Liberação são vistos como uma única coisa.

Análise crítica (3/3)

- O ITIL prega a atualização da Base de Configuração pelos processos de Mudança;
- No SERPRO, a Base de Configuração pode ser atualizada por processos de Incidente, Mudança ou Requisição de Serviço;
 - Maior agilidade;
 - Probabilidade maior de inconsistência;
- Só existem estudos em relação à internalização dos processos do Service Devivery;

Benefícios da implantação do ITIL

- O suporte tornou-se mais confiável para os negócios;
- Diminuição dos custos operacionais;
- Aumento da eficiência;
- Maior satisfação do Cliente;
- Aumento na visibilidade da qualidade na prestação de serviços;
- Mínimo de 85% dos acionamentos concluídos satisfatoriamente;
- Redução de, aproximadamente, 60% das reclamações;
- Redução de, no mínimo, 20% do tempo de atendimento a incidentes;
- Criação de um Banco de Soluções vinculado a causas conhecidas, que antes não existia e
- Indicadores corporativos precisos e confiáveis.

Conclusões

- Aperfeiçoamento das práticas e processos atualmente utilizados;
- A área de entrega de serviço ainda está sendo estudada e será internalizada nos próximos anos;
- Consolidou a manutenção dos avanços no processo de desenvolvimento de soluções;
- O PSGTI ainda não atingiu na totalidade seus objetivos de alto nível;
- Integração do PGCS com outras iniciativas;

Referências

-  MORAES, A. C. Uma análise da aplicação dos processos ITIL no SERPRO. *Artigo para a disciplina de Processos - CIN/UFPE*, p. 14, 2007.
-  MORAES, A. C. ITIL, Information Technology Infrastructure Library. *Apresentação para a disciplina de Processos - CIN/UFPE*, p. 23, 2007.
-  RIBONI, P. R. ITIL, Information Technology Infrastructure Library. *Apresentação Power Point*, p. 43, 2005.
-  Wellington Redwood Quint. ControlIT - ITIL. *Workshop Executivo*, p. 70, 2006.

Perguntas?

