



DROMOS
Tecnologia e Gestão

I.T.I.L. Assessment

Serviço de identificação do nível de alinhamento e maturidade das atividades atuais de TI em relação aos padrões propostos pelo I.T.I.L.

Fornece o diagnóstico e as recomendações de estratégia e atividades para o rápido início de adoção, ou incremento no uso, desse padrão aceito mundialmente.

A biblioteca I.T.I.L. (Information Technology Infrastructure Library), desenvolvida pelo governo britânico, é hoje o padrão-de-fato para o GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS EM TI. É adotada em milhares de empresas e possui mais de uma década de uso e resultados efetivos demonstrados na prática.

Os serviços inclusos no ITIL Assessment compreendem workshops de equalização de conhecimentos sobre o tema, levantamentos através de pesquisa, entrevistas e visitas técnicas.

Nossos consultores utilizam como instrumentos de trabalho os textos oficiais do I.T.I.L, técnicas, modelos e instrumentos adotados pela comunidade internacional que pratica e suporta o desenvolvimento dessa prática, garantindo assim a aplicação dos melhores conceitos e das melhores técnicas.

Nossa equipe é composta por profissionais certificados e com grande experiência prática em Sistemas e Tecnologia de Informação. Assim podemos garantir o perfeito equilíbrio entre teoria e prática.

São Paulo, Primeiro Semestre de 2005

A **CONTART - Dromos Tecnologia e Gestão**

A **CONTART- Dromos Tecnologia e Gestão** é uma empresa de Sistemas e Tecnologia de Informação aplicados à automação e gestão de empresas. Nossas atividades abrangem metodologias, gestão de projetos, processos e desenvolvimento em tecnologias de software e infra-estrutura. Nossas competências estão disponíveis em nossas linhas de negócios através das quais mantemos sempre uma intensa busca pela produtividade e competitividade das organizações a que servimos. Tais competências são o reflexo de uma equipe experiente e atualizada e de uma rede de parcerias com elevado histórico no mercado, marcado por muitos casos de sucesso. Conheça mais sobre nossa empresa em www.dromostg.com.br

Soluções

A **DROMOS Tecnologia e Gestão** oferece soluções que englobam **concepção, projeto, serviços e produtos** para a gestão e automação de empresas. Nossos profissionais possuem formação e experiência para selecionar e aplicar as melhores metodologias e tecnologias na solução de uma necessidade de sua empresa.

Nossas competências abrangem o alinhamento dos esforços em Sistemas e Tecnologia de Informação às estratégias de sua empresa, as habilidades para o mapeamento e otimização de processos (incluindo os indicadores operacionais e de planejamento de desempenho), o planejamento dos Sistemas Integrados e da Infra-estrutura para suportar as funções mais adequadas às necessidades de sua iniciativa.

Nossos serviços e soluções estão agrupados nas seguintes linhas de negócios:

Tecnologia de Processos e Gestão da Organização

Processos em Sistemas e Tecnologia de Informação (COBIT, ITIL, ISO)

Gestão de Projetos

Engenharia de Software

Portais e e-Business

Serviços em Tecnologias Microsoft (.NET e DNA) e JAVA

Serviços em Banco de Dados

Faz parte desse conhecimento o domínio de todo o ciclo de projetos dessa natureza:

- Concepção e planejamento
- Definições conceituais e lógicas
- Capacidades organizacionais e treinamentos
- Construção de sistemas
- Projeto e integração da infra-estrutura tecnológica
- Operação contínua e evolutiva da solução

Nosso trabalho é baseado em **práticas já testadas, aceitas e provadas internacionalmente** (incluindo as recomendações do **PMI, ITIL, BPMI, SEI, OMG** e outras grandes instituições internacionais). Nossas abordagens e metodologias estão continuamente sendo atualizadas e incorporam as recomendações de institutos de pesquisas e fornecedores de produtos de tecnologia

O que é o I.T.I.L. e porquê ele é importante

IT.I.L é um conjunto de livros [impressos e em CDs], que constituem um “framework” de referência para a Gestão de Serviços de TI. É a mais abrangente biblioteca disponível publicamente para “Service Provisioning & Management” e de longe a mais adotada pelas áreas de TI das grandes empresas e provedores de serviços. Foi criado na década de 80 na Inglaterra e é mantido pelo “Office of Government Commerce” (OGC) Britânico. Seu primeiro objetivo foi o de otimizar a gestão dos serviços de TI no Governo Central Britânico. Recebeu contribuições de especialistas do mundo todo e na década de 90 foi disponibilizado para a comunidade e obteve a adesão e colaboração de centenas de empresas.

Porque adotar uma referência como I.T.I.L. ? Quem usa ?

Aumentar a satisfação dos clientes das áreas de Sistemas e T.I. com os serviços prestados. Ampliar e melhorar a comunicação com os usuários. Alcançar elevada confiabilidade em infra-estruturas e sistemas de missão-crítica. Ampliar a relação benefício/custo dos serviços. Criar um “senso comum” nas equipes (cultura) estão entre os benefícios da adoção do I.T.I.L.

É adotado hoje por mais de 10.000 grandes empresas no mundo todo. Sua adoção está muito desenvolvida na Europa, Austrália e Canadá. Nos últimos anos vem ganhando “momentum” nos EUA, Ásia e América Latina. É adotado essencialmente por: a) Grandes provedores de soluções e serviços: CA, HP, EDS, IBM, Microsoft; b) Desenvolvedores e fornecedores de pacotes específicos para IT: CA, Remedy, Peregrine, BMC, IBM c) Empresas à procura de certificações e “compliance”, entre elas as instituições do Sistema Financeiro internacional; d) Grandes instituições preocupadas com a excelência em TI: ABN-AMRO, General Motors, EDS, Siemens, Petrobrás, Banco Central entre muitas outras.

Como está organizado o ITIL?

O ITIL está organizado em LIVROS. Cada livro abrange um grupo de disciplinas específicas. No total, o ITIL possui mais de vinte livros de referência em distintas áreas de sistemas e tecnologia da informação. Embora esse conjunto seja abrangente, há na verdade um subconjunto deles que se destaca e que se transformou em padrão-de-fato, sendo adotado amplamente pelo mercado. Esses livros são:

Service Delivery
Service Support
Planning to Implement Service Management

Quais os principais processos ITIL adotados pelo mercado?

Sem dúvida, o conjunto principal de práticas documentadas no ITIL que são amplamente adotadas pelo mercado são os processos de Service Management – gerenciamento de serviços de TI - e que englobam os seguintes temas:



Service Delivery:

- Service Level Management
- Financial Management for IT Services
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Customer Relationship Management

Service Support:

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Configuration Management

Para cada uma dessas disciplinas, o I.T.I.L. recomenda CSF (fatores críticos de sucesso), KPIs (indicadores), fluxos de tarefas, skills e organização, dados e requisitos de ferramentas, enfim, todas as dimensões de um modelo de processo. Entre os conceitos mais importantes consolidados pelo ITIL estão o de INCIDENTE, PROBLEMA e ERRO CONHECIDO, e as recomendações para adoção de bases de informações comuns para todos os processos, como por exemplo o CMDB – Configuration Management Data-Base.

Os objetivos do I.T.I.L. Assessment

Toda instituição possui seus processos internos. Esses processos podem estar identificados, nomeados, documentados ou não. Mas eles existem. Uma instituição pode ter um processo de desenvolvimento de software muito maduro, mas ao mesmo tempo seu processo de atendimento e suporte aos serviços prestados por TI pode estar pouco estruturado. Outras instituições podem ter os processos de suporte e atendimento a usuários bem maduros e diferente grau de maturidade para um processo de controle financeiro de TI.

Os processos em Sistemas e TI podem ser avaliados em relação à um Modelo de MATURIDADE e CONFORMIDADE

Os serviços da CONTART-DROMOS para o ITIL Assessment avaliam o estágio atual dos processos da instituição, na área de Tecnologia de Informação, apresentando o grau de maturidade e conformidade em relação ao padrão. Mostra onde a instituição está mais preparada e onde ela está mais distante das recomendações. Fornece um diagnóstico detalhado dos processos e do suporte tecnológico atual. Ao final, com a intensa participação da equipe da instituição, prioriza as atividades e apresenta detalhadamente a estratégia e o “roadmap” de adoção do I.T.I.L.

Principais objetivos:

- Promover a equalização dos conhecimentos da instituição acerca do I.T.I.L.
- Avaliar os processos atuais da instituição vis-a-vis o modelo I.T.I.L.
- Apresentar um diagnóstico do estágio atual da instituição
- Priorizar, com base na estratégia de gestão da própria instituição, a rota para a total adequação ao I.T.I.L.
- Apresentar a estratégia e o plano de adequação

Como os serviços são desenvolvidos

Os serviços são estruturados em quatro fases que permitem: a) promover o conhecimento interno nesse tema, preparando as equipes para contribuir ativamente com os levantamentos; b) obter as informações dos processos atualmente adotados na empresa e organizá-los em relação às disciplinas do I.T.I.L.; c) Avaliar o grau de conformidade das atividades atuais; e, d) elaborar uma estratégia de adoção, ou aprimoramento, da prática. A tabela a seguir explicita em detalhes cada uma dessas fases e as técnicas que utilizamos em cada uma delas. O prazo de execução dependerá do contexto definido pelo cliente (veja as opções e prazos em sessão mais adiante nesse texto).

Fase	Objetivos	Técnicas
Equalização	Promover a equalização dos conhecimentos e expectativas dos participantes em relação ao I.T.I.L. e ao Serviço de Assessment.	Reuniões de início de atividades Workshops sobre I.T.I.L. Distribuição de Literatura básica Apresentação das atividades e explicações sobre as informações que dependem dos colaboradores da empresa.
Levantamentos	Obter as informações do ambiente necessárias para avaliar o grau de adequação e maturidade das atividades atuais em relação ao I.T.I.L.	Pesquisas através de formulários Entrevistas Visitas técnicas aos ambientes Coleta de Documentos em uso Análise dos Sistemas em Uso
Análise	Estruturar as informações para permitir a avaliação em relação às disciplinas do I.T.I.L. Efetuar a análise de adequação e maturidade das atividades atuais.	Documentação dos Macro-processos Atuais Mapa Processos Atuais x Processos I.T.I.L. Índice de maturidade e conformidade das práticas atuais em relação ao I.T.I.L. Análise de Ferramentas atuais e GAPS.
Elaboração do Diagnóstico	Organizar em relatórios, apresentar e analisar em conjunto com o cliente, o diagnóstico, a análise de GAPS, a estratégia proposta e o <i>roadmap</i> de implantação recomendado.	Relatório de DIAGNÓSTICO Estratégia de Adequação ao I.T.I.L. Relatório de GAPS Workshop de priorização com o cliente Plano de atividades (roadmap)

Organização das atividades de projeto (macro-projeto):

A seguir está o conjunto de macro-atividades previstas para o trabalho de I.T.I.L Assessment. Nossos cronogramas de projetos são elaborados seguindo as recomendações do PMI para gerenciamento de Projetos, do I.T.I.L para as dimensões de "Service Management" e das melhores metodologias para mapeamento de processos, entre elas as recomendações do BPMI americano (Business Process Management Institute) e do BPMG europeu.

Etapas de nosso macro-cronograma:

G00 - Gerenciamento do Projeto (Processos de Iniciação, Controle, Suporte e Encerramento do PMI)
G01 - Atividades de Gestão do Projeto

G02 - Execução do Projeto (Processo de Execução do PMI)

E01 - Equalização

E01001 - Workshops de difusão de conhecimentos sobre ITIL

E01002 - Apresentação de detalhes sobre as informações a serem coletadas

E02 - Levantamentos

E02001a - Planejamento Geral dos Levantamentos

E02001 - Pesquisa através de formulário

E02002 - Entrevistas

E02003 - Visitas Técnicas

E02004 - Coleta de Documentos em Uso

E02005 - Análise dos Sistemas em Uso

E02006 - Consolidação das Informações Coletadas

E03 - Análise

E03001 - Análise do índice de Conformidade e Maturidade Atual

E03003 - Análise de Ferramentas e GAPS

E04 - Diagnóstico

E04001 - Elaboração do Relatório de DIAGNÓSTICO

E04002 - Elaboração do Relatório de GAPS tecnológicos

E04003 - Workshop de Priorização com Cliente

E04004 - Elaboração do Plano Estratégico de adequação ao ITIL

E04005 - Plano de Atividades de Adequação (ROADMAP)

Perfis dos profissionais

Os serviços são desenvolvidos por uma equipe especializada em PROCESSOS EM SISTEMAS E TI entre os quais, são mobilizados os seguintes perfis, ao longo dos trabalhos:

Perfil	Função no Serviço de I.T.I.L Assessment	Participação
Diretores de Serviços	Garantir o atendimento às necessidades do cliente e total aderência aos padrões;	Parcial, nas reuniões chaves e na revisão dos trabalhos intermediários e finais
Gerente de Projeto e Execução	Obter as informações do ambiente necessárias para avaliar o grau de adequação e maturidade das atividades atuais em relação ao I.T.I.L Gerenciar as atividades diárias e participar da execução dos serviços de Assessment. Aportar conhecimento especializado à execução das atividades.	Cuida dos processos de INICIAÇÃO, CONTROLE e (de acordo com o PMI). Cuida dos aspectos financeiros, logísticos e contratuais. Responsável pelo processo de EXECUÇÃO (base PMI). Planeja e distribuiu as tarefas. Cuida da seleção e alocação dos recursos. Coordena e supervisiona a execução das tarefas de toda a equipe. Suporta a equipe com conhecimentos especializados na área. Atua na execução das entrevistas, visitas e revisão de todos os documentos do projeto
Consultores especializados em PROCESSOS em SISTEMA E TI	Executar as atividades diárias dos serviços de Assessment.	Executam as tarefas de todo o projeto. Atuam na execução das entrevistas, visitas e elaboração de todos os documentos do projeto

Três opções, para você partir do ponto certo.

Nossa equipe desenvolveu três opções cujo objetivo é permitir que sua instituição obtenha o melhor resultado desse nosso trabalho. As empresas que ainda não contam com qualquer abordagem estruturada para implementação dos padrões de referência podem partir de uma assessoria mais simples que indicará o caminho correto para o início de adoção dessas melhores práticas. Aquelas empresas que já possuem atividades de adoção do I.T.I.L podem obter bons resultados com trabalhos mais detalhados em cada um dos processos.

Em todas as opções apresentadas a seguir, as etapas dos trabalhos são as mesmas descritas anteriormente. Os esforços, prazos e foco em cada uma delas é que será dependente da opção escolhida. Seja qual for seu cenário, nossa metodologia lhe trará grande resultado e nossa equipe está pronta para assessorá-lo. As opções são:

I.T.I.L – Starter: Destinado às empresas que estão iniciando a adoção do I.T.I.L e desejam avaliar sua situação atual, compará-la com o padrão e desenvolver seu plano geral de adoção. Nessa avaliação são selecionadas quatro disciplinas do ITIL e a empresa é avaliada em relação a esse conjunto. Em geral são avaliadas as seguintes disciplinas: *Service Desk, Incident Mgt, Problem Mgt e Change Mgt.* Nossa equipe determina, juntamente com o cliente os melhores e mais significativos processos que devem ser avaliados em cada empresa.

Prazo: Três semanas

Investimento: R\$ 22.500,00 ¹

¹ Todos os valores aqui apresentados já incluem os impostos. As despesas de deslocamento e hospedagem para atividades desenvolvidas fora da Grande São Paulo deverão ser reembolsadas pela empresa cliente.

I.T.I.L – Process Review: Destinado às empresas que já iniciaram a adoção de seus padrões e desejam um diagnóstico preciso do estágio atual e da maturidade de cada um de seus processos. Nossos serviços são conduzidos com base em cada uma das disciplinas e podem ser contratados modularmente em função da necessidade atual. Exemplos de alguns conjuntos de processos já contratados pelos nossos clientes são: A) Service Desk + Incident Mgt. + Problem Mgt.; B) Service Desk + Incident Mgt + Change Mgt; C) Problem Mgt + Change Mgt + Configuration Mgt.

Prazo: Função do número de processos I.T.I.L. Uma semana por disciplina do I.T.I.L.

Investimento: R\$ 11.950,00 por disciplina do I.T.I.L.²

Obs: Projetos que envolvam grande número de processos, acima de 6, podem ter o plano de projeto otimizado. Nesse caso faremos uma proposta específica com redução do valor total. Consulte-nos.

I.T.I.L – Full Assessment: Destinado às empresas que já possuem boas iniciativas em processos na área de Sistemas e TI e desejam ter uma radiografia precisa de seu estágio atual, da maturidade de cada um dos processos e da integração entre eles. Nesse cenário nossa equipe avalia todas as 12 disciplinas de “Service Management” e apresenta a situação e recomendações para cada uma delas. A empresa terá também o diagnóstico sobre a *integração entre os diversos processos*.

Prazo: Entre 2 e 2,5 meses

Investimento: R\$ 87.950,00

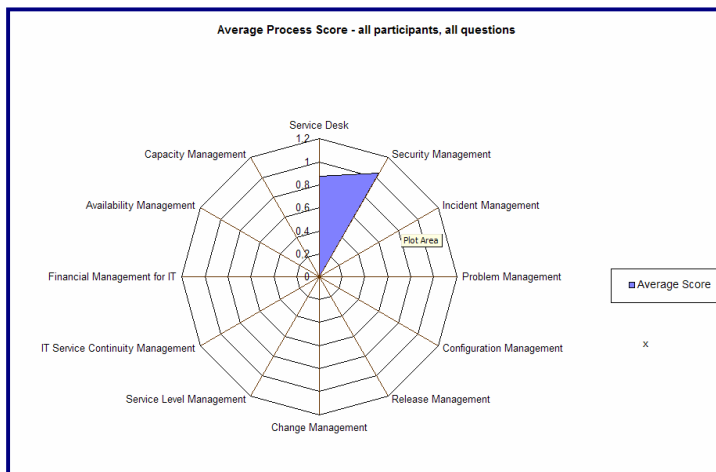
SOLICITE AOS NOSSOS REPRESENTANTES
UMA AVALIAÇÃO DE SEU CENÁRIO
E UMA PROPOSTA ADEQUADA ÀS NECESSIDADES DE SUA EMPRESA.

² Todos os valores aqui apresentados já incluem os impostos. As despesas de deslocamento e hospedagem para atividades desenvolvidas fora da Grande São Paulo deverão ser reembolsadas pela empresa cliente.

Exemplos de Instrumentos de Trabalho e Entregáveis

Mapa de Conformidade e Maturidade em relação aos processos do ITIL:

- Indica para cada disciplina do ITIL a situação encontrada na empresa
- Engloba as seguintes disciplinas:
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Release Management
 - Change Management
 - Service Level Management
 - IT Service Continuity Mgt.
 - Financial Mgt. For IT
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - Security Management



Instrumentos e técnicas de mapeamento da situação atual dos SERVIÇOS em TI:

- Avaliar se os objetivos estão definidos seguindo os critérios SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time related)

INDICADORES (ITIL)				
Função	Índice Critério de Sucesso	Indicador	Unidade	Valor
Gestão de Incidentes	Resolver os incidentes Rapidamente	Redução do tempo de resposta dos operadores de Primeiro Nível	Tempo médio	
		Chamados resolvidos pelos operadores de Primeiro Nível	% Chamados	
		Chamados resolvidos pelos operadores de Primeiro Nível, na primeira resposta	% Chamados	
		Redução dos Chamados desviados incorretamente para os outros níveis	% Erros	
		Chamados corretamente classificados (categorias)	%	
		()		

- São efetuadas medidas e avaliações efetivas? (matriz de indicadores da figura à esquerda)
- São adotadas técnicas e referências para "Benchmark" [comparar com normas, padrões e referências de sua área de atuação]
- Conhecer a percepção dos serviços prestados

- Estágio da Cultura e das pessoas para o Service Management. Quanto a empresa já conversa em termos de SERVIÇOS e Níveis de Serviços. Análise das atribuições atuais vis-a-vis as funções necessárias ao ITIL (matriz da figura).
- Ferramentas Tecnológicas de suporte aos processos ITIL

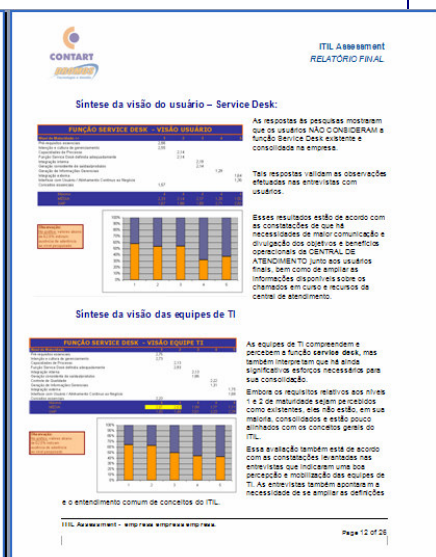
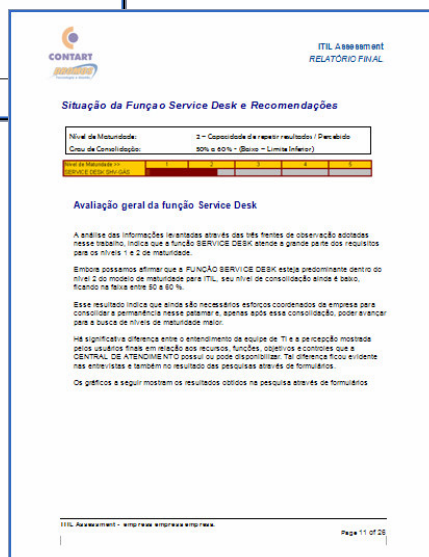
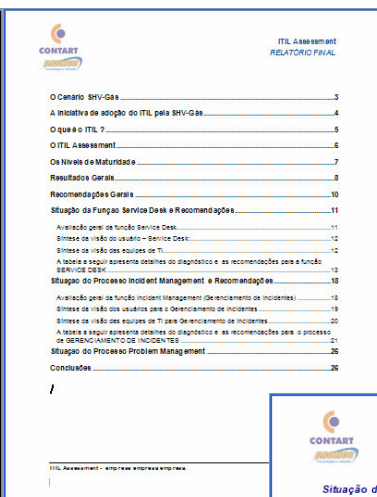
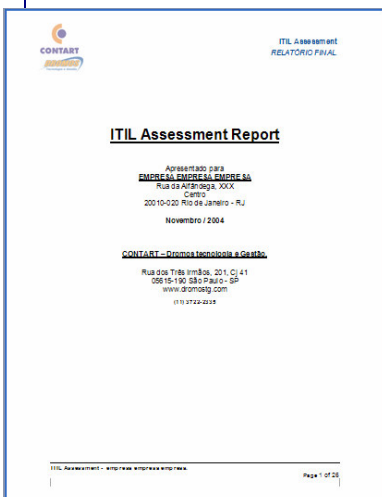
MATRIZ A.R.C.I [ITIL]						
Função	Cliente	Gerente do Service Desk	Admin de Rede Gerente de Sistemas	Analista de Service Desk	Gerente Senior de TI	Fornecedor
Gestão de Incidentes	R/I	A	I	I	I	I
Notificação de incidente	I	A	R	R		
Registro de Informação		A/I	R/C	R/C	C	
Classificação do Incidente		A/C	R	R		C
Diagnóstico do Incidente						
		A	Accountability			
		R	Responsability			
		C	Consultee			
		I	Informed			

Planilhas padronizadas de pesquisa para levantamento de processos e sua maturidade:

- Contém um conjunto de questões que devem ser respondidas pelos usuários-chave e pelas equipes de Sistemas e TI
- Refletem e capturam o nível de conhecimento na empresa e maturidade percebida de cada um dos processos.
- As planilhas foram desenvolvidas com conteúdo distinto para os levantamentos junto aos usuários e junto ao pessoal de TI, levando-se em conta que cada um deles têm perfis e funções distintas nos processos.
- As planilhas são de fácil entendimento e ágeis para serem respondidas. As respostas são padronizadas para permitir o trabalho estatístico.

Relatórios descritivos e analíticos com rico conteúdo em informações:

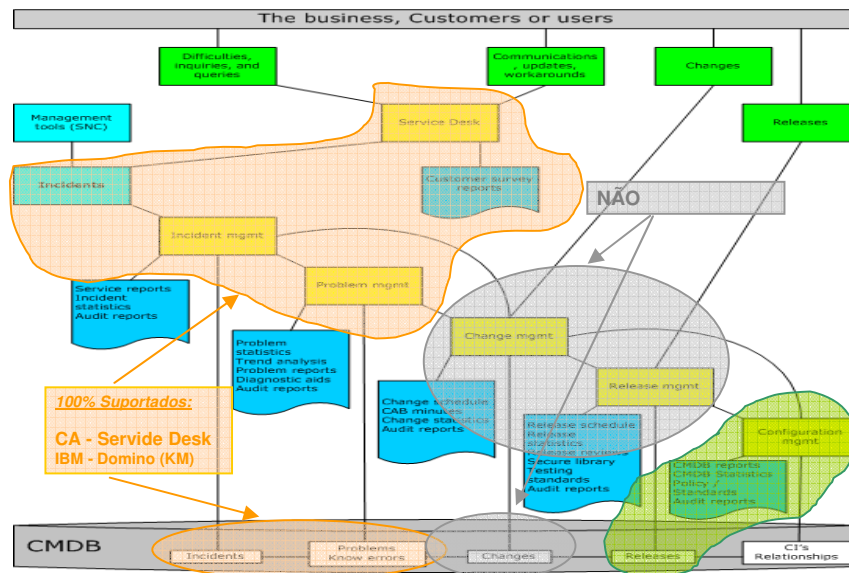
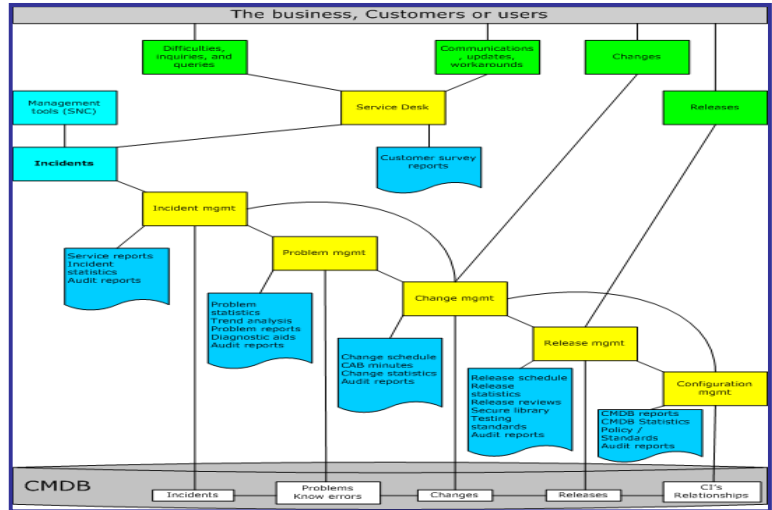
- Padrões de relatórios pré-determinados, permitindo ao cliente analisá-los antecipadamente e sugerir que determinados temas sejam ressaltados
- Incluem robustas descrições do cenário atual, estatísticas e sessões analíticas acerca dos processos avaliados.



- Apresentam a visão consolidada, a perspectiva dos usuários e a perspectiva das equipes de Sistemas e TI.
- Informações originadas das entrevistas, das pesquisas através de formulários (planinhas) e das visitas técnicas.

Mapa da Arquitetura Tecnológica atual x Modelo recomendado pelo ITIL:

- Usa como base uma arquitetura-referência para sustentação ao ITIL;
- Evidencia os sistemas que suportam os processos na empresa;
- Identifica e aponta as funções não cobertas pelos sistemas atuais;
- Evidencia as características da arquitetura atual;
- Relata características adicionais necessárias para adequação ao ITIL (ausentes na arquitetura atual);
- Evidencia os conceitos e entidades chaves necessárias para garantir a sustentação tecnológica ao ITIL, entre eles:
 - O conceito e catálogo de serviços de Sistemas e TI
 - Base de conhecimento compartilhada e acessível pelo Service Desk
 - Os conceitos incidente x problema x erro conhecido
 - As bases integradas de CMDB, os registros de CI (ativos), entre outros
 - O suporte aos diferentes processos

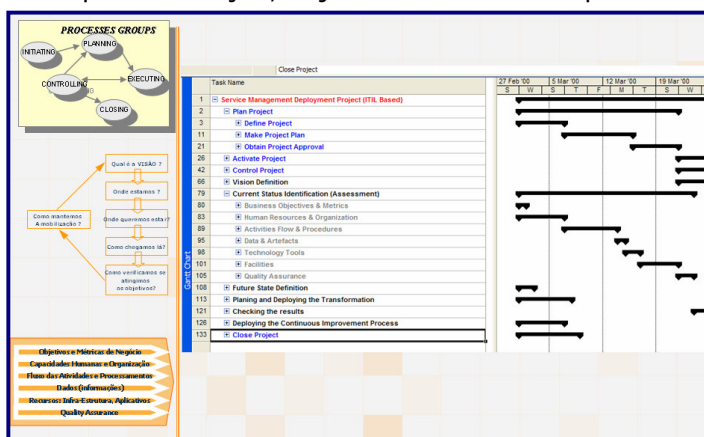


Relatório de DIAGNÓSTICO (pontos-chaves do índice de referência):

- Índice de Conformidade e Maturidade dos Processos na Instituição (em relação ao ITIL)
- Pontos críticos identificados
- Melhorias rápidas possíveis ("quick-wins")
- São efetuadas medidas e avaliações efetivas?

Plano Estratégico de Adequação ao ITIL e Roadmap (pontos-chaves do índice de referência):

- Premissas gerais da estratégia de adequação ao ITIL
- Objetivos de suporte ao negócio
- Priorizações consensadas
- Etapas de adoção, objetivos e resultados parciais em cada etapa



- Plano de Adoção (macro-cronograma, figura à esquerda) elaborado com base em:
 - Processos recomendados pelo PMI (PMBok)
 - Fases recomendadas pelo I.T.I.L. – Livro de Implantação ("Planning to Implement Service Management")
 - Técnicas e Dimensões de documentação e implantação de processos: linguagem de documentação de processos, dimensões que incluem: Objetivos, métricas, skills, fluxos, etc.
- Mapa de responsabilidades

CONTART- Dromos Tecnologia e Gestão

Rua dos Três Irmãos 201 - Cj. 41

Cep: 05615-190 - São Paulo - SP

Tel: +55 (011) 3722-2335

Fax: +55 (011) 3726-7734

<http://www.dromostg.com.br>