

## **Benefícios Gerais e Retornos Esperados da Implantação do ITIL**

Trabalhar por processos é a forma mais eficaz de conseguir agilidade, produtividade, visibilidade e ser “cost-effective”, exigências do cenário econômico atual. Melhorando os processos em torno de TI (Tecnologia de Informação), a organização pode começar a:

- ⇒ Melhorar a utilização de seus recursos
- ⇒ Ser mais competitiva
- ⇒ Diminuir o retrabalho
- ⇒ Eliminar o trabalho redundante
- ⇒ Melhorar os tempos de projetos e serviços
- ⇒ Melhorar a qualidade dos produtos de projetos e serviços
- ⇒ Melhorar a disponibilidade, a confiabilidade e a segurança nos recursos de TI.
- ⇒ Justificar o custo da qualidade dos serviços de TI (SLAs vrs. custos)
- ⇒ Fornecer os serviços que realmente atendam as necessidades de negócio, do cliente e dos usuários finais
- ⇒ Documentar e comunicar papéis e responsabilidades na provisão do serviço.
- ⇒ Aprender a partir de experiências precedentes.
- ⇒ Fornecer indicadores de desempenho consistentes e padronizados (visibilidade e controle).

### **Benefícios intangíveis diretos (de difícil mensuração)**

Fácil conversação com clientes e mercado (linguagem universal)  
Aumento na satisfação dos clientes internos e finais  
Agilidade na resposta e adequação de novos serviços ao cliente final  
Confiabilidade em previsões de serviços (promessas ao cliente final)  
Maior visibilidade da operação, e pontos de controle/pontos críticos  
Aumento em oportunidades de negócios  
Aumento na competitividade em oportunidades que exijam gestão de serviços  
Adequação à normas e requisitos do mercado (governo e outros segmentos)

### **Alguns Benefícios Tangíveis (mensuráveis)**

Redução de retrabalho  
Redução dos Direcionamentos Inadequados  
Redução dos tempos de atendimento a incidentes  
Redução do DOWNTIME dos serviços de TI  
Redução de reincidências de incidentes (gestão de problemas)  
Redução de incidentes por mudanças inadequadas  
Redução nas Chamadas fora do CATALOGO  
Redução nos esforços para emissões de indicadores

## Exemplo de ganhos tangíveis na adoção do ITIL (Cenário Médio Porte)

**Cenário:** Empresa de médio porte brasileira operando em condições de maturidade de processos de TI, níveis 1 ou 2. Equipe de TI atendendo 250 usuários.

Premissas / Parâmetros			
Número de dias úteis no ano	Dias		200
Custo médio de um funcionário (minuto)	Min	R\$	0,67
Número total de usuários na organização	Unid.		250
Número de incidentes por dia	inc/dia		15
Tempo médio para atender um incidente	min/inc		20
Equipe de Serviços (TI + Gerencial + atendimento)			20
Média de usuários afetados por um incidente			1
Número de Profissionais de Serviços por Incidente			2
Média de mudanças (diária)			3

Os **ganhos ANUAIS tangíveis**, medidos apenas pelos fatores citados anteriormente, para uma implantação de alguns dos processos básicos do ITIL (Service-Desk, Incident Management, Problem Management, Change Management) está estimado em:

**R\$ 143.703,00 (cento e quarenta e três mil reais)**

Obtido a partir dos seguintes ganhos:

- Redução de retrabalho: redução de 50% no retrabalho em incidentes, em função do correto tratamento dos mesmos. Ganho anual de R\$ 15.000,00.
- Redução dos Direcionamentos Inadequados: redução de 75% nos direcionamentos inadequados de chamados. Ganho anual de R\$ 9.000,00.
- Redução dos tempos de atendimento a incidentes: redução de 15% no tempo médio de atendimento. Ganho anual de R\$ 18.000,00.
- Redução do DOWNTIME dos serviços de TI: redução de 1 minuto por dia para cada usuário. Ganho anual de R\$ 33.333,00.
- Redução de reincidências de incidentes (gestão de problemas): redução de 50% nas reincidências de incidentes (incidentes com a mesma origem, associados ao mesmo problema). Ganho de R\$ 15.000,00 anuais
- Redução de incidentes por mudanças inadequadas: redução de 50% nos incidentes provocados por mudanças. Ganhos de R\$ 24.000,00 anuais.
- Redução nas Chamadas fora do CATÁLOGO: redução dos chamados efetuados para serviços ou condições fora do Catálogo e dos SLAs acordados. Ganho anual de R\$ 3.450,00
- Redução nos esforços para emissões de indicadores: Redução de 75% no tempo dispendido para emitir indicadores e relatórios. Ganho anual de R\$ 25.920,00

## **Conclusão – Retorno Estimado**

Se considerarmos um período de cinco anos, os resultados de um investimento em ITIL, no cenário descrito acima, atingem o valor presente de:

**Valor presente (apenas tangíveis) = R\$ 518.018,00**

É razoável considerarmos que, pelo menos 50% do valor dos ganhos mensuráveis (tangíveis) seja também alcançado pelo total de ganhos intangíveis (de difícil mensuração). Isto é, podemos multiplicá-lo pelo fator 1,5 para estimarmos os ganhos anuais dessa iniciativa. Na realidade, os ganhos intangíveis podem ser muito maiores que esse fator, pois implicam em mudança de imagem da empresa, posicionamento mais competitivo no mercado, ganho de oportunidades, entre outros já citados. Diante desse cenário, podemos dizer que o valor presente do resultado de um projeto de implantação de processos com base no ITIL, para a empresa-modelo que consideramos, projetado para cinco anos, atinge o valor de:

**Valor Presente (estimando intangíveis): R\$ 777.027,00**

Com base nesse número é possível então decidir pelos investimentos que podem ser feitos em um projeto de adoção do ITIL.

\* \* \* \* \*

Desenvolvido pela equipe de especialistas em  
PROCESSOS para áreas de Sistemas e Tecnologia de Informação  
da CONTART Tecnologia e Gestão, com base nos padrões internacionais e em projetos  
realizados no Brasil.

São Paulo 2005