



ITIL

Enquadramento

As organizações dependem cada vez mais dos seus processos, procuram responder mais eficazmente, eficientemente e economicamente aos seus vários desafios que lhes são propostos.

Esses desafios verificam-se da parte:

Pessoas – Disponibilidade para a mudança, formação insuficiente, falta de recursos internos etc;

Processos – Foco nos produtos e tecnologias, falta de definição de áreas de autoridade e responsáveis de processos etc;

Tecnologia – Ambientes complexos; falta de integração de informação; falta de controlo dos custos das infra-estruturas etc

Solução

A abordagem proposta pela ATM, é composta por quatro fases, cada uma contribuindo de forma distinta para a implementação de um projecto ITIL, cuja sequência e principais actividades estão representadas no esquema abaixo.

Consciencialização

Feita através de Workshops e Jogos de Consciencialização

Preparação

Preparação para o projecto através de asseselements, formação e análise de gaps

Projecto

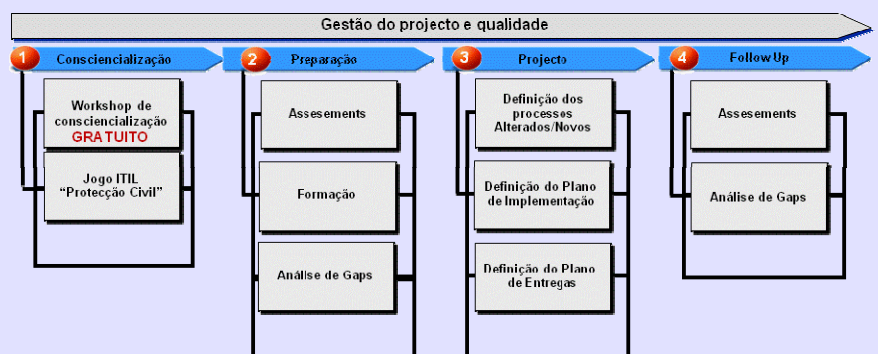
Definição dos processos a serem alterados/novos, bem como o plano de implementação e plano de entregas

Follow Up

O follow up será efectuado 3 meses depois do projecto acabar, asseselements e análise de gaps será efectuados novamente

Gestão de Projecto e Qualidade

Acompanhamento e monitorização constante do projecto e do cumprimento dos termos acordados.



ATMinformática, Soluções e Sistemas, S.A. www.atminformatica.pt
 Tel: 214 70 6800 / 22 956 7000 Fax: 214706899 / 22 953 9366
 Por sistema, encontramos a solução

Metodologia

Para atingir os resultados a que nos propomos, a ATM utiliza a seguinte metodologia de implementação:

✓ Certificação de Qualidade

Todos os serviços efectuados pela ATM são regulados e controlados por um apertado processo de qualidade certificado por uma entidade competente.

✓ Competências

A equipa técnica da ATM possui competências técnicas nas principais marcas do mercado, acrescidas das competências em gestão de serviços de TIC, nomeadamente ITIL.

✓ Gestão de Projecto

Periodicamente serão efectuadas reuniões presenciais que permitirão ao cliente estar informado sobre o andamento do projecto.

✓ Faseamento do projecto

As soluções de Projectos de ITIL são implementados de uma forma faseada adoptando uma máxima do ITILO – "Adoptar e Adaptar" – Não é necessário a implementação de todos os processos. Apenas aqueles que colmatam as "dores" das organizações deverão estar em linha com o projecto

✓ Tempo de implementação

Não existe um tempo de implementação standard. Cada cliente é um cliente, cada ambiente é um ambiente, cada projecto ITIL é único.

