

Conteúdo Programático

Neste módulo conheceremos os conceitos referentes à estratégia de serviço:

- Conceitos genéricos e definições;
- Gerenciamento do Portfolio de Serviços;
- Gerenciamento Financeiro;
- Gerenciamento da Demanda.



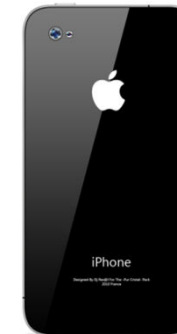
Estratégia de Serviço – *Service Strategy (SS)*



O cliente não compra serviço ou produto – ele compra uma **solução** para resolver **necessidades**



específicas



Conceitos Genéricos e Definições

O que é estratégia?

- A estratégia de TI ajuda a direção a entender como sua organização de TI irá se diferenciar dos concorrentes, e através disto satisfazer clientes e *stakeholders*;
- O conceito de estratégia teve origem no mundo militar;
- A estratégia guia a organização para que ela identifique o que precisa fazer para chegar em determinado lugar.

Os 4Ps da Estratégia

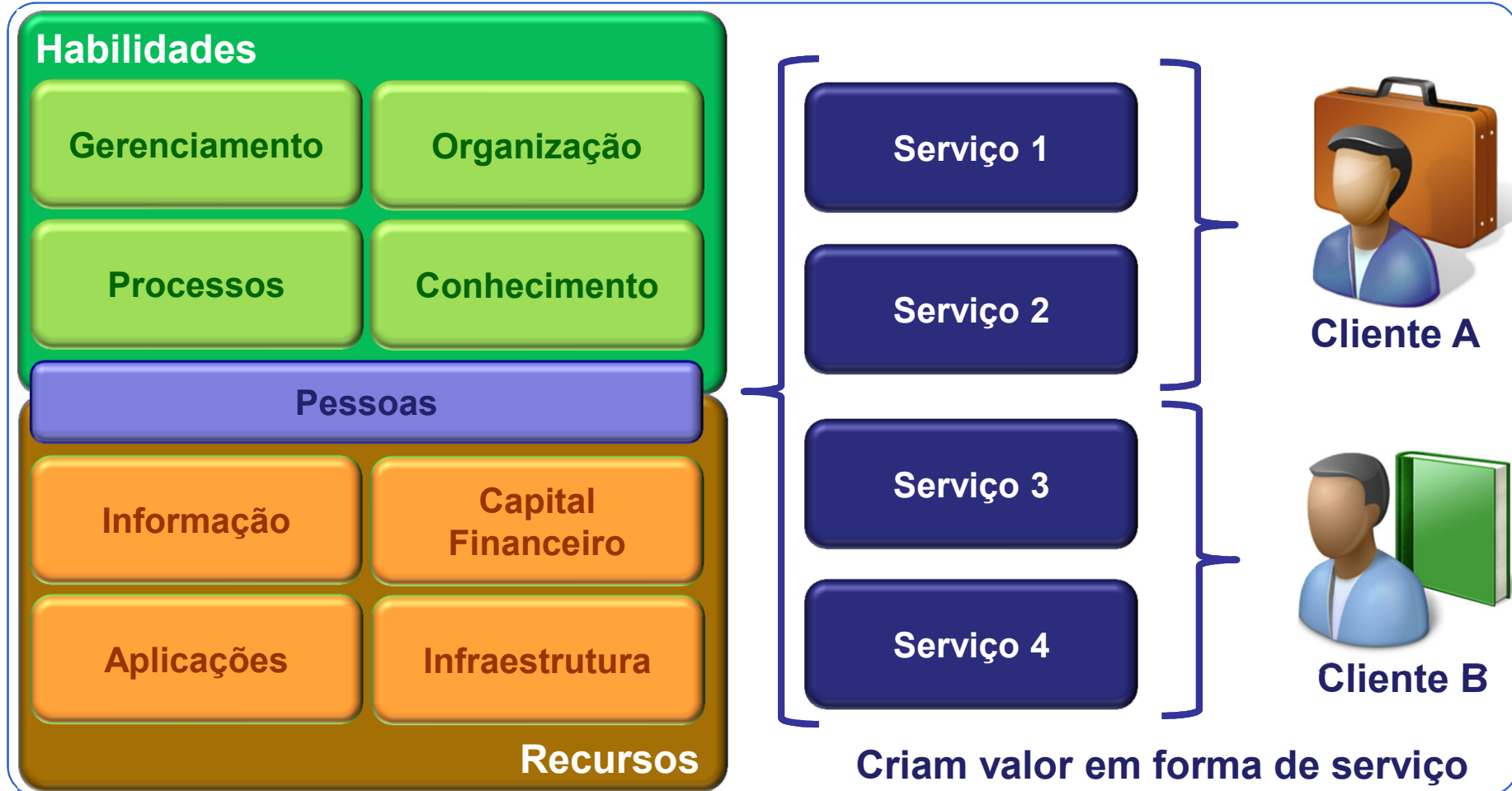


Baseado em Mintzberg, 1994.

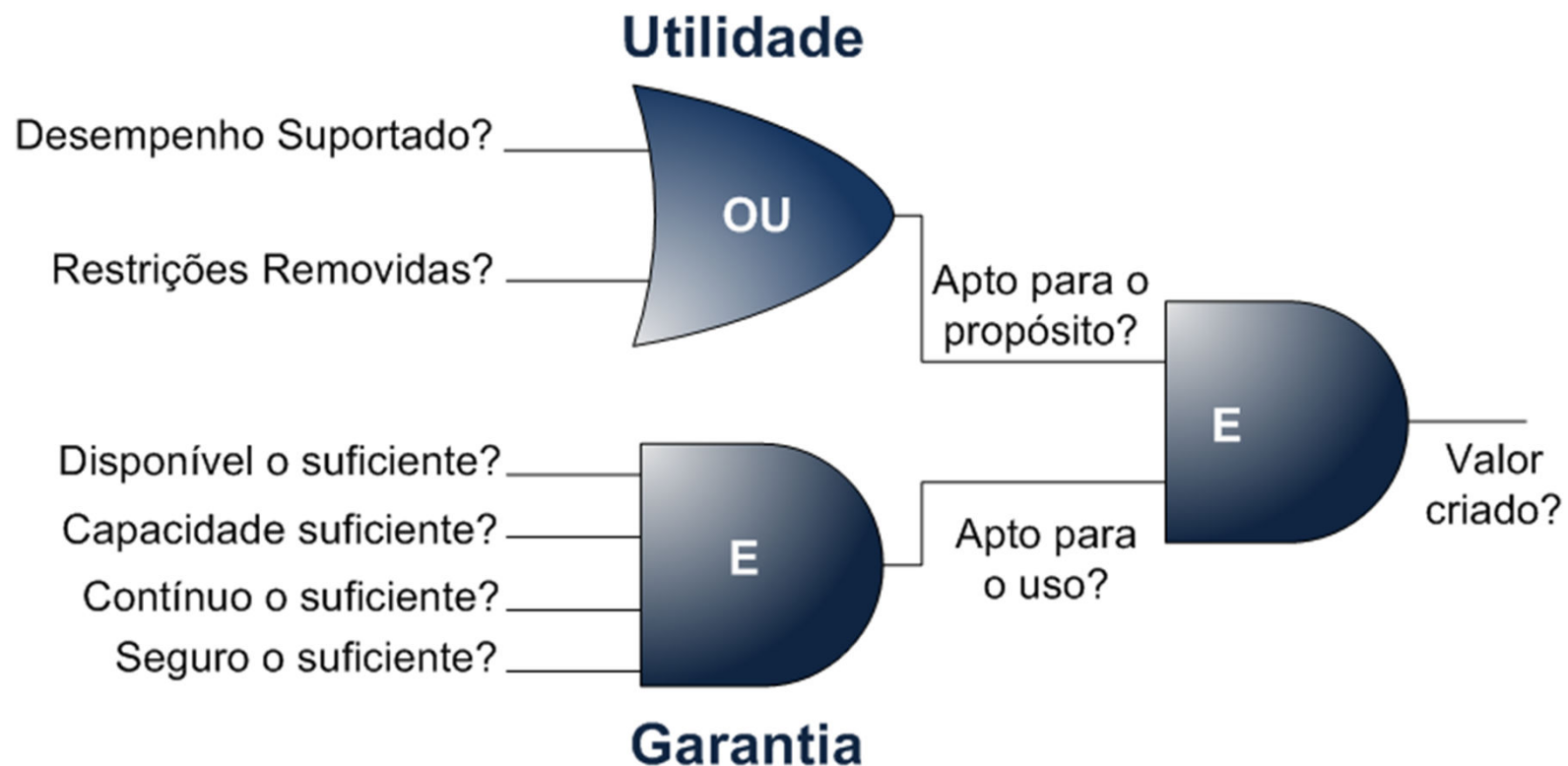
Ativos, Recursos e Habilidade

- **Recurso** (*Resource*): Um termo genérico que inclui infraestrutura, pessoas, dinheiro ou qualquer coisa que seja necessário para entregar o serviço;
- **Habilidade** (*Capability*): A habilidade de uma organização, pessoa, processo, aplicação, item de configuração ou serviço de TI para executar uma atividade;
- **Ativo** (*Asset*): Qualquer recurso ou habilidade. Ativos de um provedor incluem qualquer coisa que poderia contribuir para a entrega de um serviço.

Ativos, Recursos e Habilidade

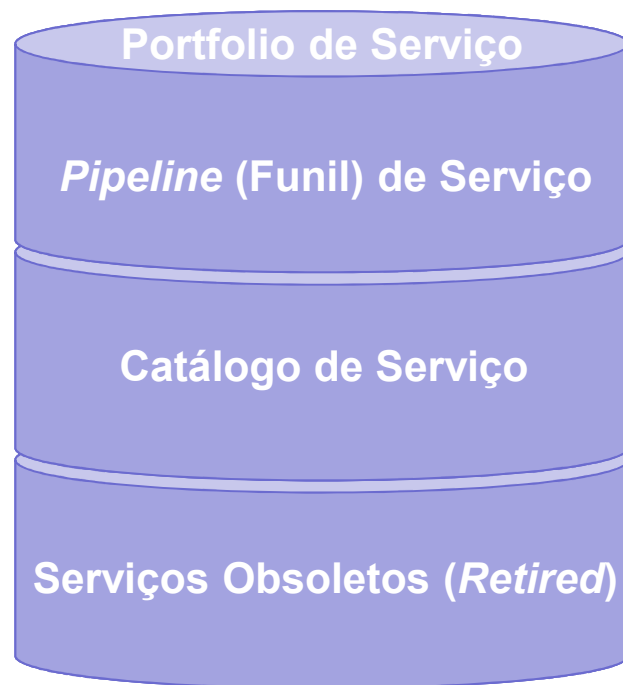


Criação de Valor



Fonte: Cabinet Office, *Service Strategy*

Portfólio de Serviço



Apresenta serviços disponíveis no passado, presente e futuro.

Ciclo de Serviço



Processos da Estratégia de Serviço

Atividades da Estratégia de Serviço

- Definir mercado;
- Desenvolver ofertas;
- Desenvolver ativos estratégicos;
- Preparar para execução.

Processos

- Gerenciamento do Portfolio de Serviço;
- Gerenciamento Financeiro;
- Gerenciamento da Demanda.



Atividades da Estratégia de Serviço

Definir o mercado

- Entender o cliente;
- Entender as oportunidades;
- Classificar e visualizar os serviços.

Desenvolver a oferta

- Espaço do mercado;
- Definição dos serviços baseada em resultados;
- Portfolio, Funil e Catálogo de Serviço.

Desenvolver ativos estratégicos

- Gerenciamento de Serviço como um ativo estratégico.

Preparar a execução

- Avaliação estratégica;
- Fatores Críticos de Sucesso;
- Análise competitiva;
- Priorização dos investimentos

Gerenciamento do Portfolio de Serviço (*Service Portfolio Management*)

Objetivos

- Responsável pelo Gerenciamento do Portfolio de Serviço;
- Fornece informações sobre todos os serviços através do ciclo de vida;
- Fornece um meio para comparar a competitividade do serviço através de fornecedores alternativos.



Gerenciamento do Portfolio de Serviço (*Service Portfolio Management*)

Valor para o negócio

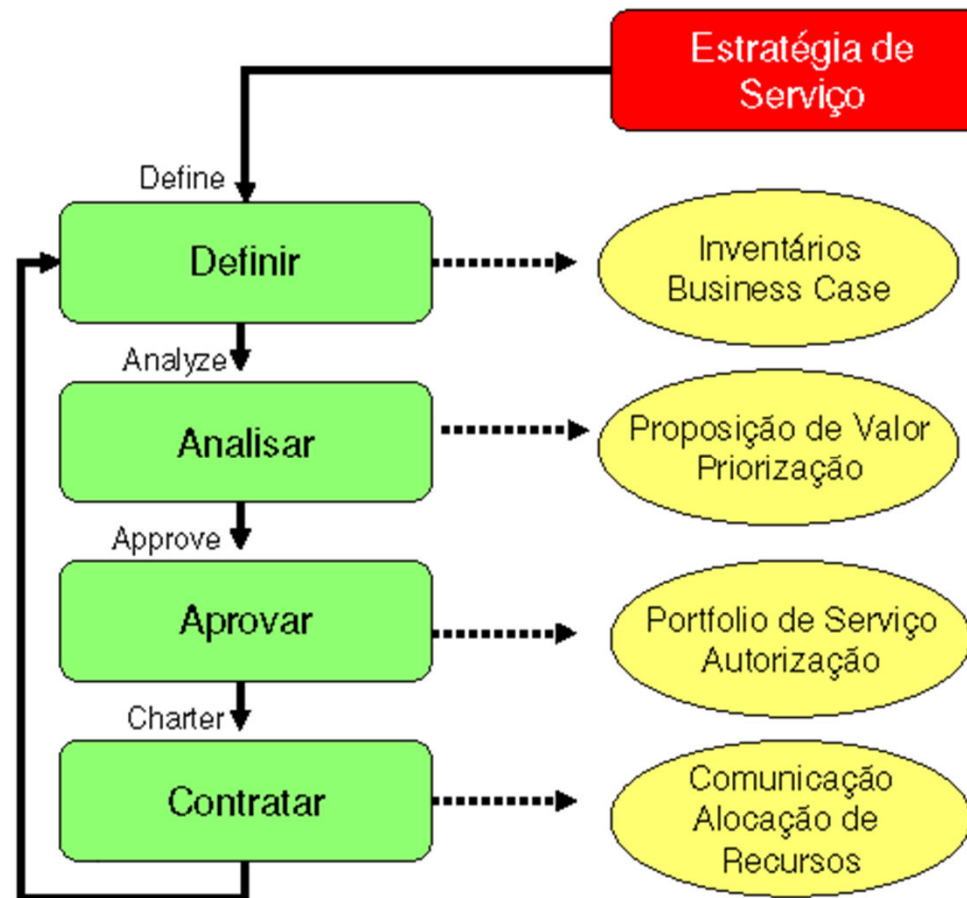
O Portfolio de Serviço fornece uma estrutura para a tomada de decisão que ajudará a responder aos seguintes tipos de questões:

- Porque um cliente compraria estes serviços?
- Porque um cliente compraria de nós?
- Qual é o preço e como serão os modelos de cobrança?
- Quais são os nossos pontos na matriz SWOT?
- Como os recursos e habilidades devem ser alocados?

O Portfolio de Serviço dá à organização a habilidade de antecipar mudanças

Gerenciamento do Portfolio de Serviço (*Service Portfolio Management*)

Atividades



Gerenciamento do Portfolio de Serviço (*Service Portfolio Management*)

Papéis

- Gerente de Produto
 - Gerencia serviços como se fossem um produto através do ciclo de vida;
 - Trabalha muito próximo com os Gerentes de Relacionamento de Negócio – foca no portfolio do cliente;
 - Reconhecido como um especialista nas linhas de serviço;
 - Avalia novas oportunidades de mercado, modelos de operação, tecnologia e necessidades emergentes dos clientes.

Gerenciamento Financeiro (*Financial Management*)

Objetivos

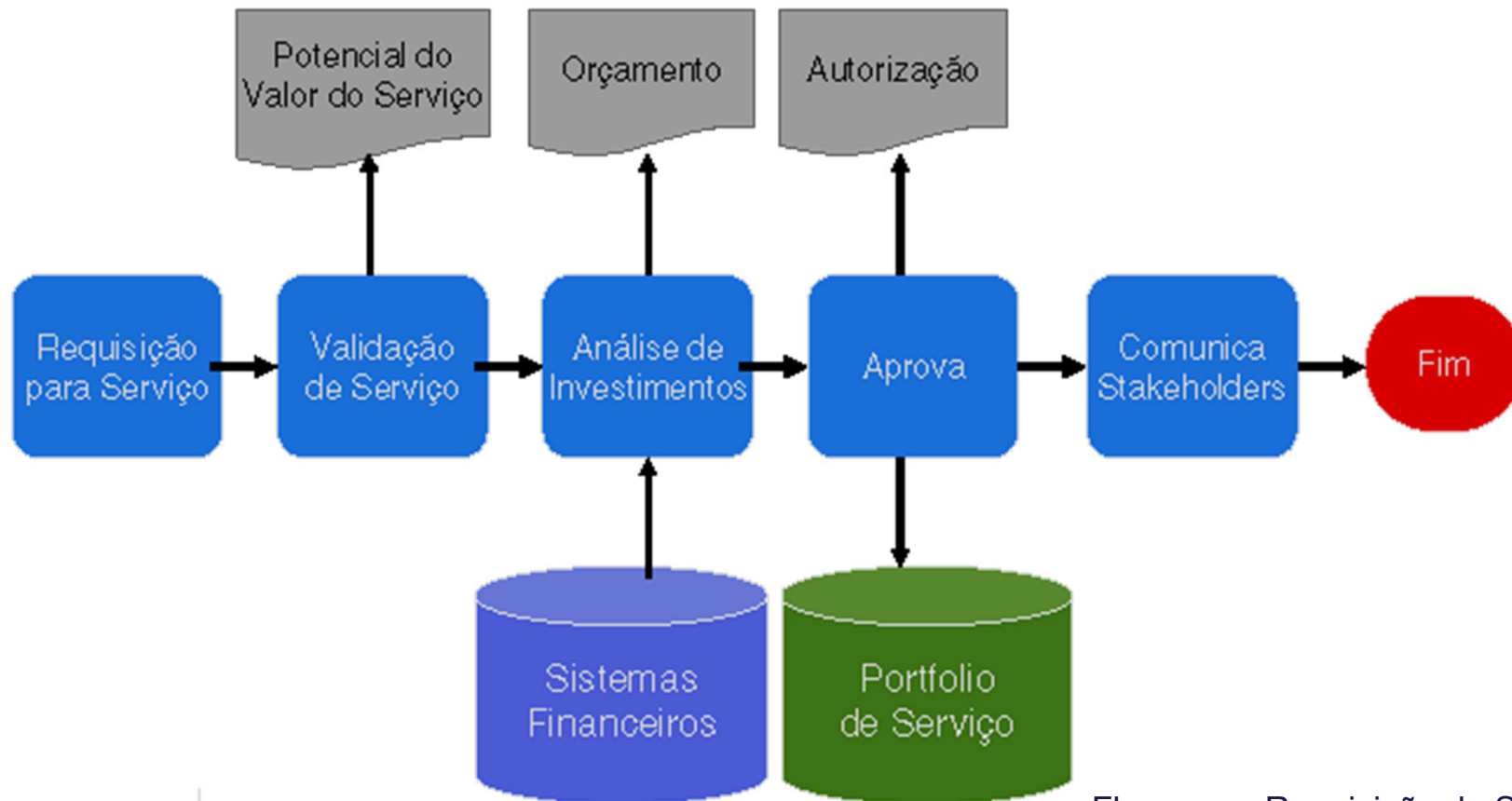
- É o processo responsável por entender os custos envolvidos na provisão de serviços de TI, valor dos serviços de TI e valor os custos dos ativos usados para fornecer os serviços;
- Responsável por assegurar fundos necessários para a entrega dos serviços.

Atividades básicas

- Elaboração de orçamento;
- Contabilidade;
- Cobrança.



Gerenciamento Financeiro (*Financial Management*)



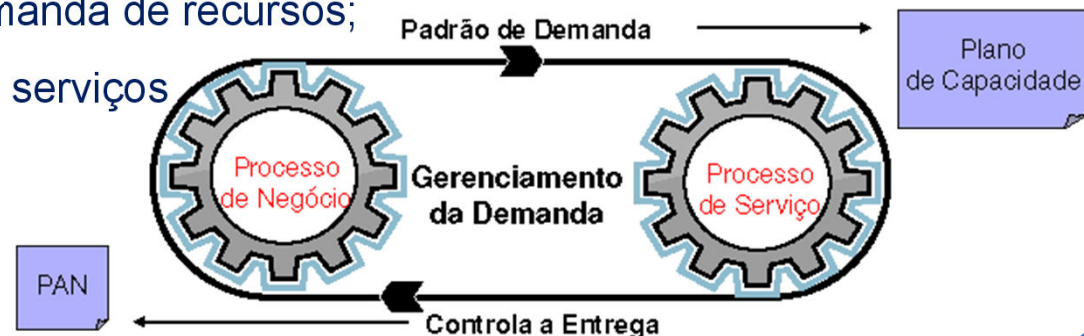
Fluxo para Requisição de Serviço

Gerenciamento da Demanda (*Demand Management*)

O Gerenciamento da Demanda prediz as vendas dos produtos ou serviços

Objetivos

- Analisar, rastrear, monitorar e documentar os Padrões de Atividade do Negócio (PAN) – *Patterns of Business Activity* para prever atuais futuras demandas por serviços;
- Reduzir o risco da indisponibilidade devido à falta de Gerenciamento da Demanda;
- Gerenciar custo e criar valor reduzindo o excesso de capacidade;
- Equilibrar fornecimento x demanda de recursos;
- Garantir que a qualidade dos serviços está sendo mantida com capacidade suficiente



Gerenciamento da Demanda (*Demand Management*)

Papéis

- Gerente de Demanda
 - Cria e gerencia políticas de incentivos e penalidades;
 - Participa na criação dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs);
 - Monitora toda a demanda e capacidade;
 - Gerencia recursos do processo;
 - Responde às mudanças no PAN.



Simulado – Estratégia de Serviço

1. Como uma organização utiliza recursos e habilidades na criação de valor?
 - São usados para criar valor na forma de saída para gerenciamento da produção;
 - São usados para criar valor na forma de bens e serviços;
 - São usados para criar valor no suporte aos serviços da organização de TI;
 - São usados para criar valor na entrega de serviços da organização de TI.

2. Qual dos itens abaixo completa os 4Ps da Estratégia do Serviço?
1.Perspectivas; 2.Posicionamento; 3.Plano; 4. ???
 - Pessoas;
 - Produtos;
 - Padrões;
 - Parceiros.

Simulado – Estratégia de Serviço

3. Qual dos itens abaixo identifica dois componentes do Portfólio de Serviços dentro do ciclo de vida do serviço?
- Funil de Serviços e Catálogo de Serviços;
 - Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço e Catálogo de Serviços;
 - Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço e Funil de Serviços;
 - Funil de Serviços e Sistema de Gerenciamento da Configuração.
4. Quais são os três modelos de negócio do Provedor de Serviços?
- Internal Service Provider, Outsourced 3rd party e Off-shore party;*
 - Internal Service Operations, External Service Operations, Shared Service Unit;*
 - Internal Service Provider, External Service Provider, Outsourced 3rd Party;*
 - Internal Service Provider, External Service Provider, Shared Service Provider.*

Simulado – Estratégia de Serviço

5. Quais das seguintes questões ajudam a identificar o que o cliente valoriza?

1. Quem são os clientes?

2. Quem depende dos serviços?

3. Como os clientes usam os serviços?

4. O que nós provemos?

- 1 somente;
- 1 e 3 somente;
- 1, 2 e 3 somente;
- Todas as questões anteriores.