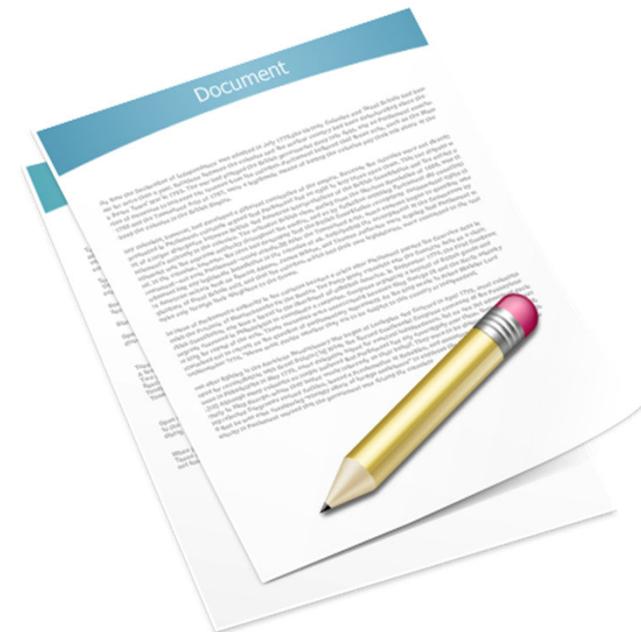


## Conteúdo Programático

**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

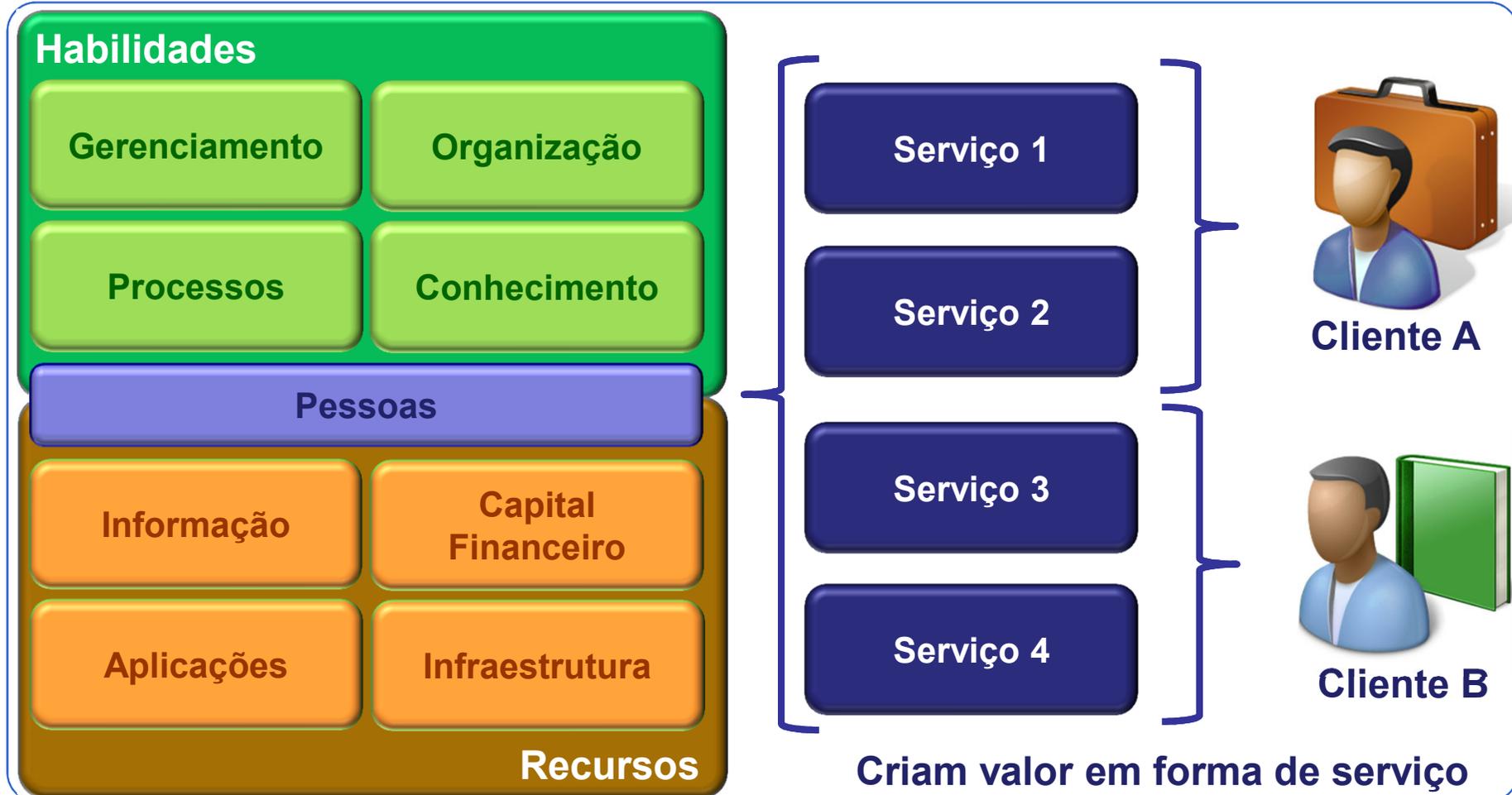


Baseado em Mintzberg, 1994.

## 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

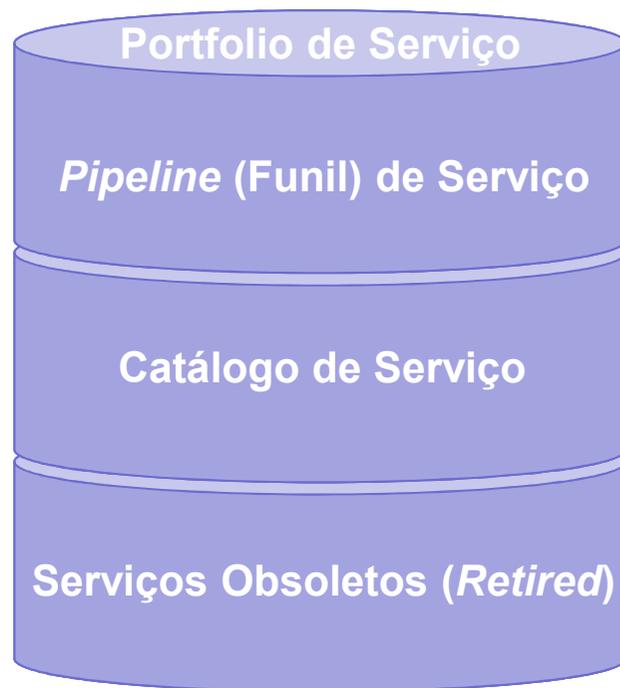


## Criação de Valor



Fonte: Cabinet Office, *Service Strategy*

## Portfolio de Serviço



## 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

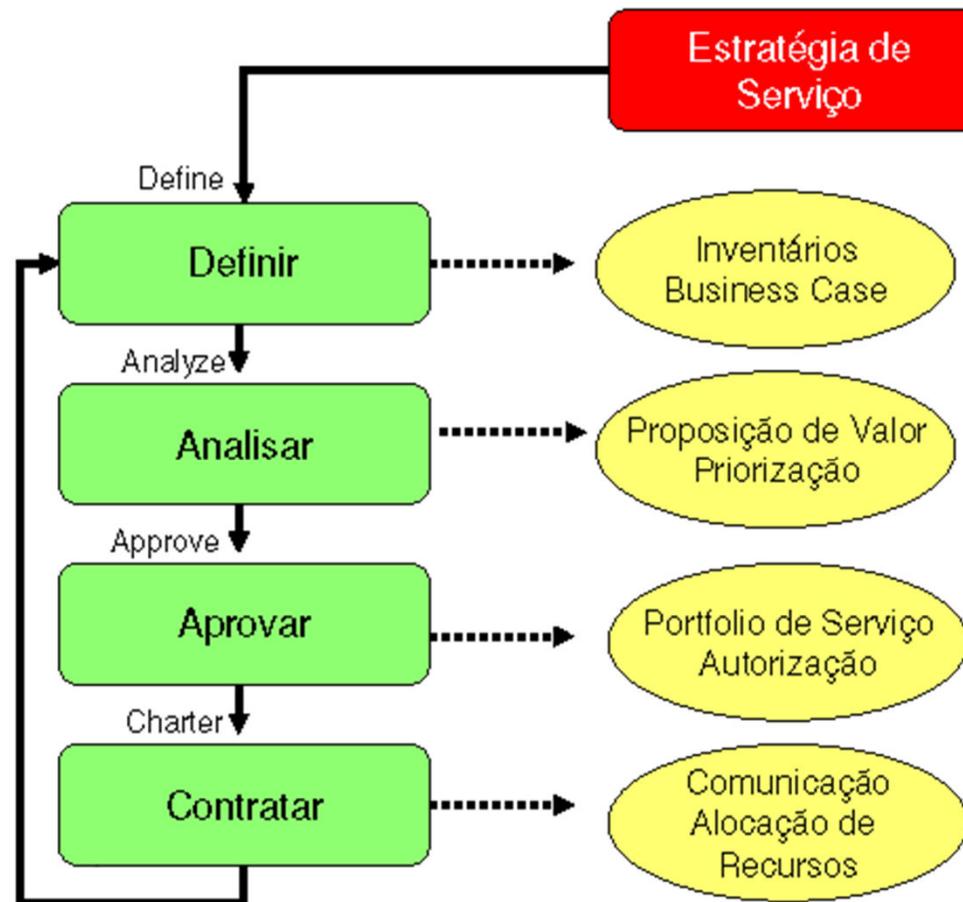
O Portfolio de Serviço fornece uma estrutura para a tomada de decisão que ajudará a responder aos seguintes tipos de questões:

- 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

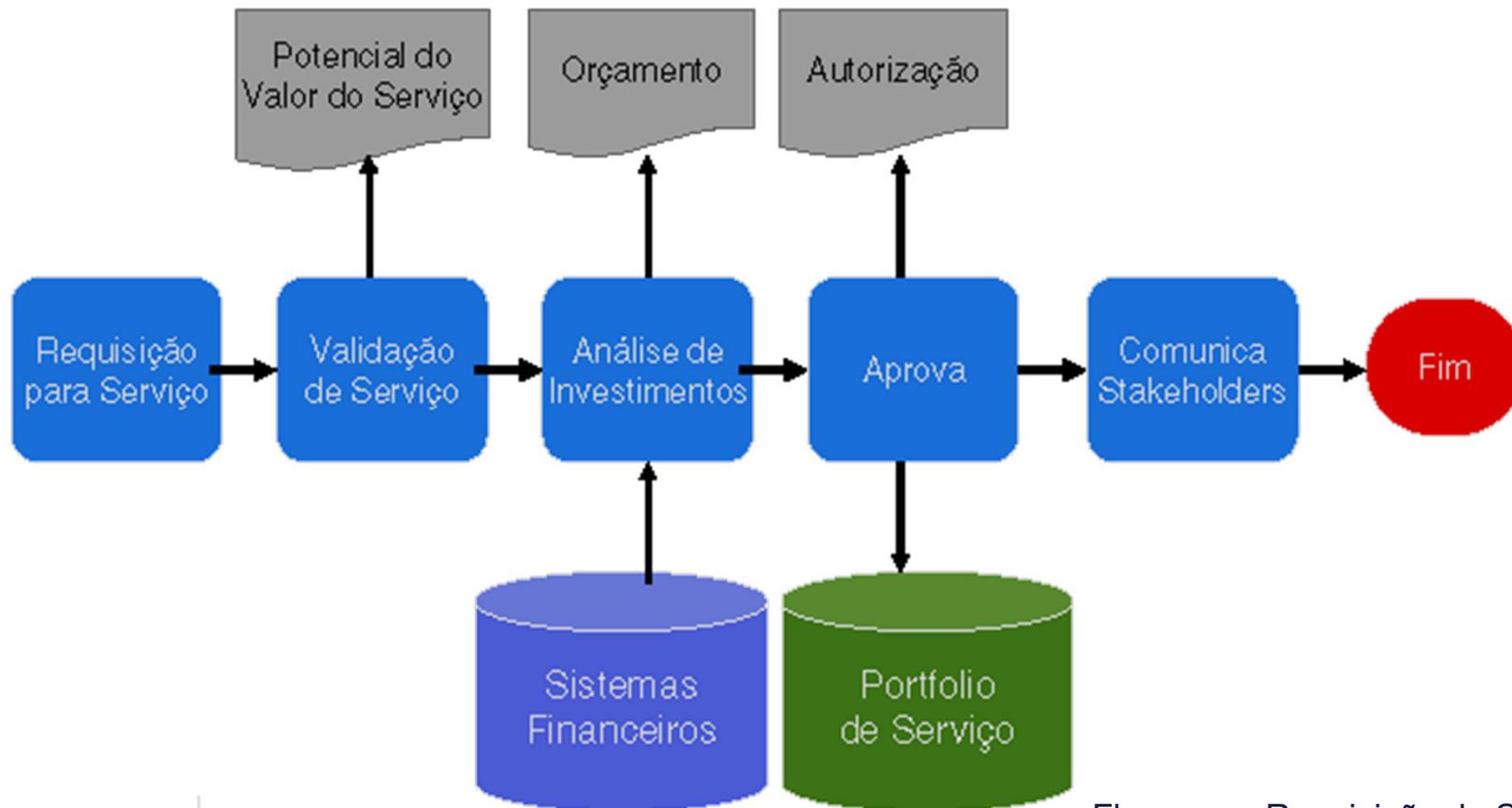
- É o processo responsável por entender os custos envolvidos na provisão de serviços de TI, valor dos serviços de TI e valor os custos dos ativos usados para fornecer os serviços;
- Responsável por assegurar fundos necessários para a entrega dos serviços.

### Atividades básicas

- Elaboração de orçamento;
- Contabilidade;
- Cobrança.



## Gerenciamento Financeiro (*Financial Management*)



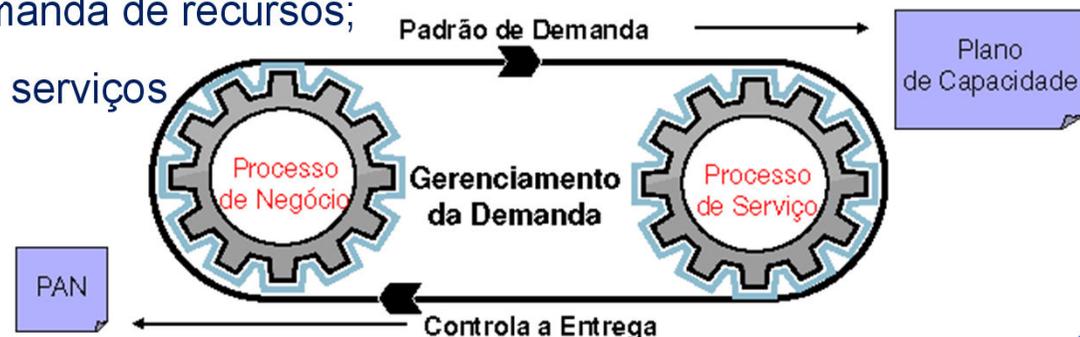
Fluxo para Requisição de Serviço

## 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.