



# Gerenciamento de Serviços Além da TI

IBM Service Management Forum 2011

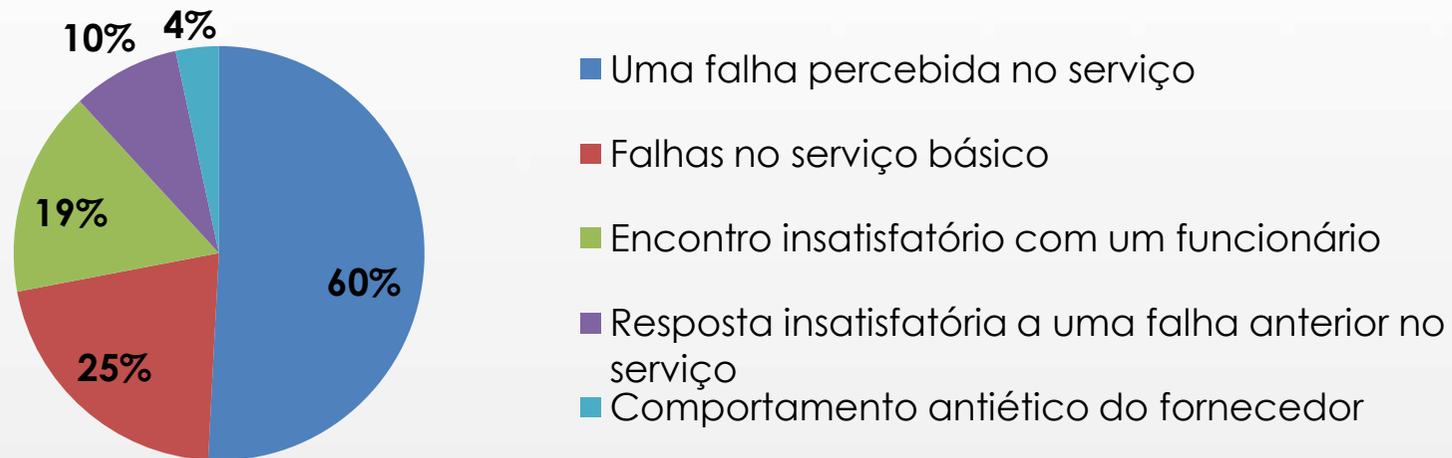
# Agenda

- Investimento na Gestão de Serviços
- Serviços Além da TI
- Análise do Nível de Maturidade do Mercado
- Framework de Gerenciamento de Serviços
- Exemplo: CSC em um Banco de Varejo
- Ponto de Atenção
- Melhores Práticas na Gestão de Serviços

# Por que é necessário Gerenciar Serviços?

- Por que os serviços falham!
  - E ao falharem, geram impactos nos resultados da empresas
- Os clientes dos serviços são exigentes:

## Clientes Mudam de Fornecedor/Empresa por Causa de:\*



- Isto é relevado quando clientes e prestadores de serviços são da mesma empresa?

# Investimento na Gestão de Serviços

- As empresas precisam investir em ações para gerenciamento dos serviços.
  - \* The ability to quickly and correctly measure key IT service and support metrics, such as mean time to repair (MTTR), first contact resolution (FCR) rate, end-user satisfaction, cost per calls and so forth, should be the most important criteria when choosing a new tool, and having access to that data is essential for the IT service and support organizations to justify further improvements.

\*Gartner - 4 November 2010 – Magic Quadrant for IT Service Desk

Retornos sobre Investimentos*	
Serviços Bancários	de 50% a 170%
Serviços de Abastecimento de Gás	de 20% a 150%
Serviços Automotivos	mais de 100%
Serviços no Varejo	de 35% a 400%

# Serviços Além da TI

## ● CSC – Aplicação nas organizações

Áreas de Processos	% de respostas
Financeira	89%
Recursos Humanos	70%
Supply Chain	53%
Funções Administrativas	44%
Tecnologia	42%

### Razões para implementar um CSC

(em % de empresas que assinalaram cada alternativa; respostas múltiplas)



Estrato de empresas que contam com pelo menos um CSC

# Análise do Nível de Maturidade

## Maturidade nas Empresas

TI como ferramenta	Já está maduro
TI como aplicação	Quase maduro
TI como processos	Necessidade de melhoria
Serviços não TI	Necessidade de melhoria

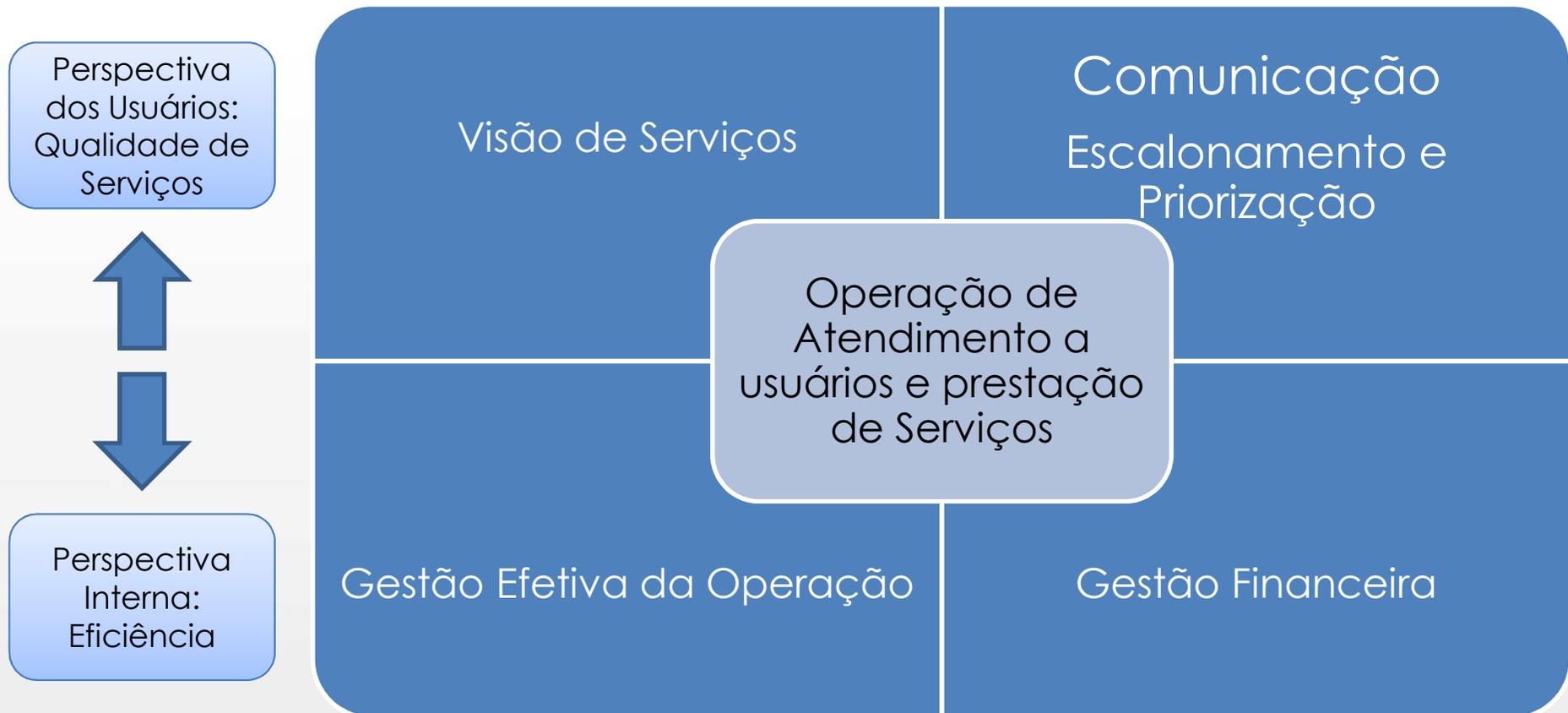
- Organizations need to invest more analysis effort on metrics, processes, service-level expectations and support costs out of the box.\*

\*Gartner - 4 November 2010 – Magic Quadrant for IT Service Desk

# Paralelo entre Serviços TI e Não TI

Serviços de TI	Serviços Não TI
Serviços de Micro-informática, Conectividade e Aplicações	Serviços de Infraestrutura física, serviços administrativos, jurídicos e RH
Service Desk	Central de Atendimento
Grupos de Suporte e Grupos Resolutores	Áreas responsáveis por cada uma das atividades
Cls	Ativos
ITIL	Processos específicos de atendimento
ITSM e SD	Ferramentas de workflow
São consideradas atividades de apoio, porém geram impactos nos negócios da empresa em caso de falhas	

# Visão Gerencial de Gerenciamento de Serviços



# Visão dos Serviços

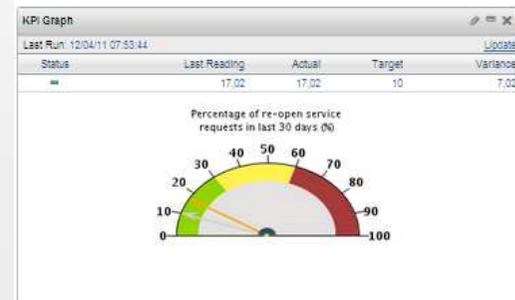
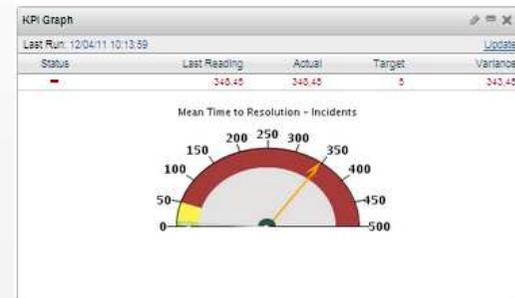


- Começando do começo: Definição do Catálogo de Serviços
  - Deve incluir SLAs: “o que é combinado, não é caro”
- Impacto dos Serviços nos negócios da empresa: Definição de criticidade
- Critérios de Governança
- Composição dos serviços
  - Cadeia de valor que está por trás dos serviços

# Comunicação



- Fator crítico de satisfação dos usuários
- Em caso de problema
  - Visibilidade da situação real
  - Previsibilidade do restabelecimento e solução
  - Escalonamento e priorização baseado na criticidade, e não no “volume”
  - O usuário precisa perceber que quem o atende tem controle da situação
- No dia a dia
  - Informação sobre a qualidade real dos serviços prestados

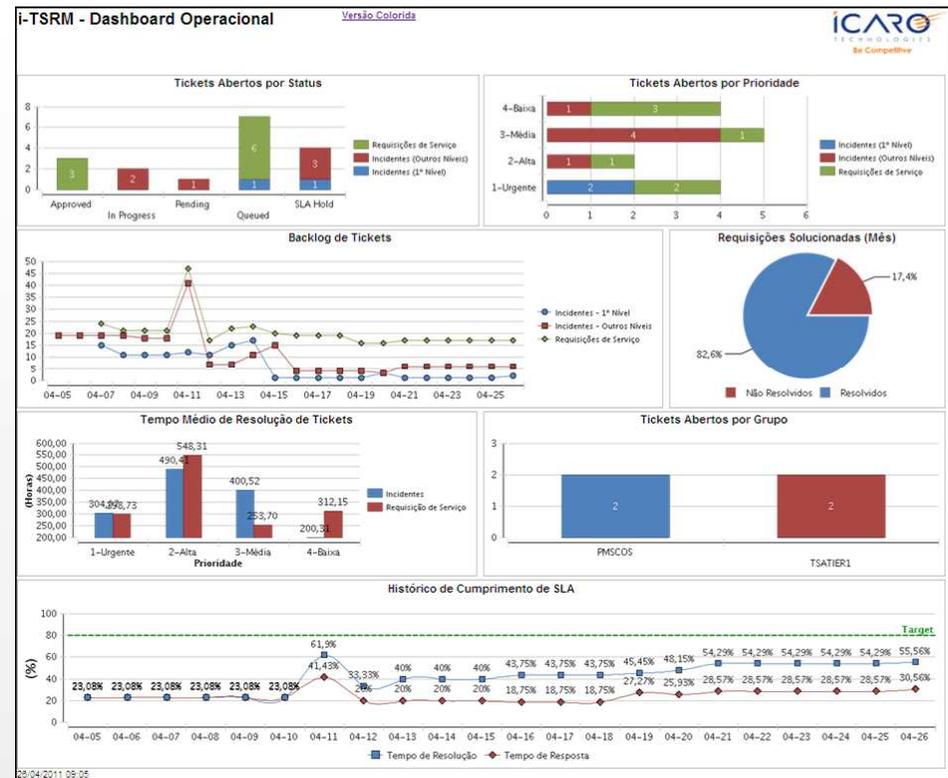


Status	KPI	Actual	Target	Variance
Green	Mean effort time for resolved incidents	0,14	5	-4,86
Red	Mean Time to Resolution - Incidents	348,45	5	343,45
Red	Incidents non-compliance for resolution SLA in percentage (%)	66,67	5	61,67
Yellow	Incidents non-compliance for response SLA in percentage (%)	33,33	10	23,33
Green	Percentage of re-open incidents in last 30 days (%)	12,5	10	2,5
Green	Incidents compliance for resolution SLA in percentage (%)	33,33	70	-36,67
Yellow	Incidents compliance for response SLA in percentage (%)	20	70	-50
Red	Mean Time to Resolution - Service Request	657,7	5	652,7
Red	Percentage of service requests that are not treated in last 30 days (%)	63,83	10	53,83
Green	Percentage of re-open service requests in last 30 days (%)	17,02	10	7,02
Green	Percentage of SR's resolved by Service Desk in last 30 days (%)	75	50	25

# Gestão Efetiva da Operação



- Vai além de tratar incidentes, problemas ou requisições
- Deve buscar sempre
  - Melhoria da qualidade dos serviços
  - Aumento da eficiência
- Gestão dos processos com base em métricas
- Exemplos:
  - Análise de FCR pode indicar necessidade de treinamento ou automação adicional
  - Análise de tempos de tratamento pode indicar necessidade de novos itens de catálogo ou de estratificar atividade de registro



# Gestão Financeira



- Visão de Serviços
  - Qual o custo de cada serviço?
  - Há diferença de custo em função da área cliente?
    - Base para processo de *charge-back*
- Visão interna
  - Quais as atividades são mais onerosas?
  - Onde há espaço para redução de custos sem afetar a qualidade?
  - Qual o Custo Real do Ticket?
    - Por cliente, por tipo de chamado, por tecnologia, etc.

	Incidente	Problema	Mudança
Cliente A	R\$ 96,42	R\$ 61,09	
Cliente B	R\$ 183,02		
Cliente C	R\$ 54,11	R\$ 20,13	
Cliente D	R\$ 28,39		
Cliente E	R\$ 50,77		R\$ 111,49
Cliente F	R\$ 59,58	R\$ 96,15	
Cliente G	R\$ 60,63	R\$ 99,27	R\$ 40,24
Cliente H	R\$ 39,33	R\$ 92,36	R\$ 214,82
Cliente I	R\$ 43,76	R\$ 286,43	R\$ 171,10
Cliente J	R\$ 63,98	R\$ 169,98	R\$ 429,87
Cliente L	R\$ 42,30		
<b>Média</b>	<b>R\$ 65,66</b>	<b>R\$ 117,92</b>	<b>R\$ 193,51</b>

# Gestão Financeira – Horas por Atividade



## Apontamento Automático - Atividades no contexto do ticket

Support Level	Labor	Name	Approved?	Start Date	Start Time	End Time	Regular Hours
SUPPORT LEVEL 1	RODRIGO A		✓	2011-09-29	16:00:00	17:05:00	1:05
SUPPORT LEVEL 1	RODRIGO A		✓	2011-09-30	09:00:00	09:30:00	0:30
TICKET RECORDING	WILLIAN M		✓	2011-09-29	16:00:00	16:04:07	0:04

Diferentes Níveis Atendimento

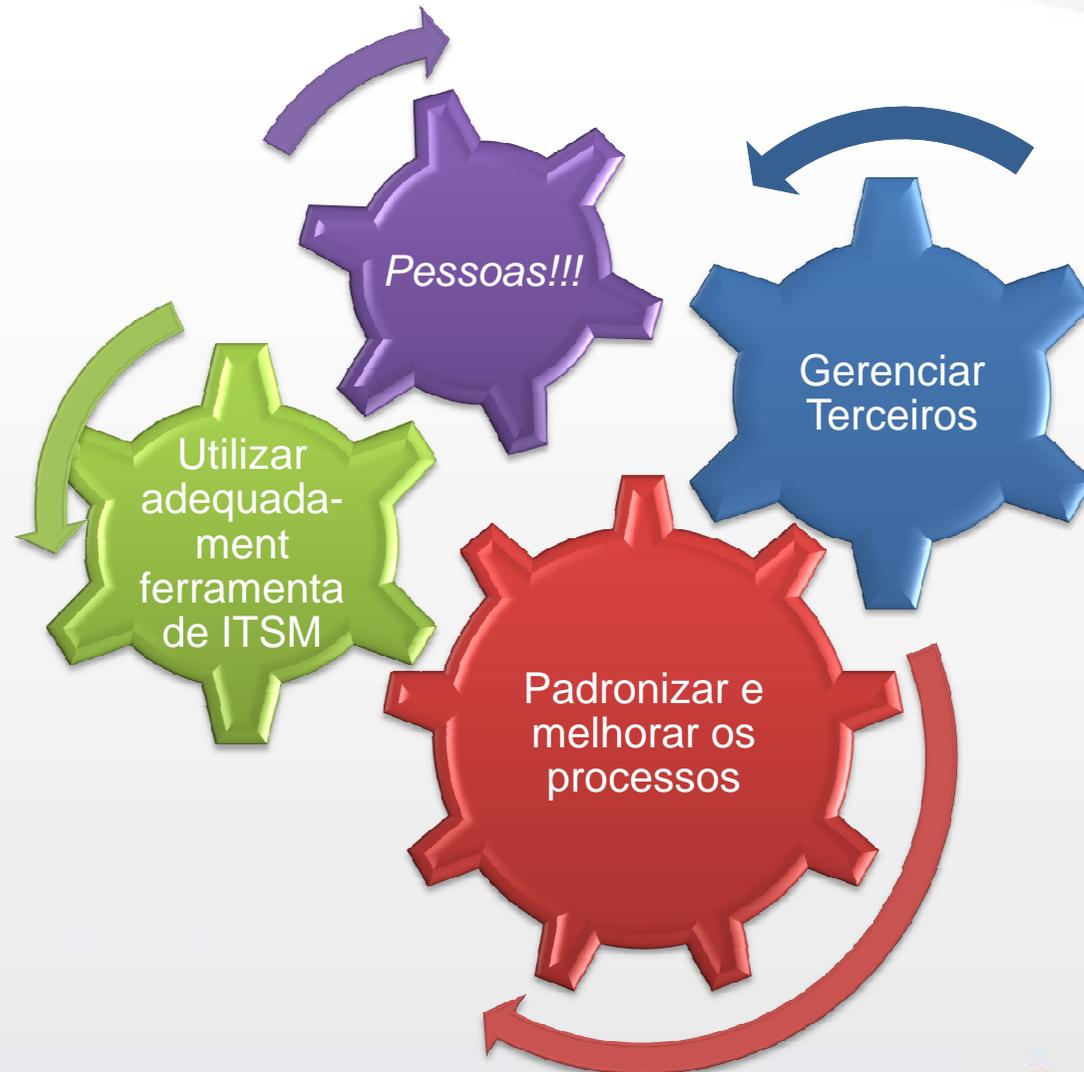
Recursos com custos diferentes

Início/Fim Atividade

# O Framework de TI para Gestão de Serviços

## ***Gestão fim-a-fim de Serviços***

Por que não utilizar este framework que já está maduro para melhorar a qualidade de serviços não TI?



# Exemplo: CSC em um Banco de Varejo



# Exemplo: CSC em um Banco de Varejo

## ● Ativos de uma Agência



**Sistema de Controle de Acesso**



**Sistema de Ar Condicionado**



**Computadores  
Impressoras  
Rede  
Sistemas**



**Sistema de Vigilância**



**Sistema de Almoarifado**



**Sistema Mobiliário**



**Sistema de Transporte**



**Sistema de Água**



**Sistema de Energia**

# Exemplo: CSC em um Banco de Varejo

## ● Serviços Associados



**Concessão e  
revogação de  
acesso**



**Manutenção de  
Ar Condicionado**



**Serviços de  
TI**



**Reparos e  
instalação de  
câmeras**



**Reparos e  
compra de  
Mobiliário**



**Solicitações  
de Transporte  
de Valores,  
Documentos**



**Reparos em  
bebedouros,  
torneiras,  
entupimentos**



**Troca de  
Lampadas,  
Reatores**

# Exemplo: CSC em um Banco de Varejo

## Exemplo de Catálogo de Serviços

- Predial
  - Solicitação de paisagismo
  - Solicitação de reparos na estrutura elétrica
  - Solicitação de reparos em ar condicionado e ventilação
- Segurança
  - Solicitação de reparos na porta giratória e seus componentes
  - Manutenção na estrutura de câmeras e monitoramento
  - Movimentação de chaves de cofre
- Logística
  - Serviços de Courier / entregas rápidas
  - Malotes
- Compras
  - Solicitação de material de escritório
  - Solicitação de material de propaganda e marketing
- RH
  - Solicitação de contratação, demissão ou promoção
  - Reembolsos de despesas

# Ponto de Atenção

- Apesar do Framework estar disponível, o nível de maturidade das empresas na gestão de serviços de TI ainda é baixo
- Por que?

# Melhores Práticas na Gestão de Serviços

- Começa definindo os serviços
- Foco nos processos:
  - Não é apenas implantar uma ferramenta
  - “A qualidade de um serviço é definida pela qualidade do processo de entrega”
- Criar um modelo de governança e gestão
- Implementação em fases
- Pragmatismo: evitar customizações reduz TCO e tempo de implantação:
  - Iniciar com processos padrão e depois ajustar o que necessário

Solicitações de Serviço

Reprodução da Web Boletins: (0) Ir Para Relatórios Centro de Início Perfil Sair Ajuda IBM.

Localizar: Selecionar Ação

Lista Solicitação de Serviço Registros Relacionados Detalhes da Solução Log Especificações

Barra de Progresso

Identificação e Registro (NEW) Aprovação Categorização e Diagnóstico Inicial Investigação, Resolução Fechamento Fechado

Resposta Resolução

Solicitação de Serviço: 1119 Proprietário: Grupo de Proprietários: Estado: NEW Anexos

Criado por: MAXADMIN Origem: SERVICECATALOG Grupo Proprietário Atribuído: Razão do Estado:

ID do Pedido de Catálogo: 1006

Informações sobre o Usuário

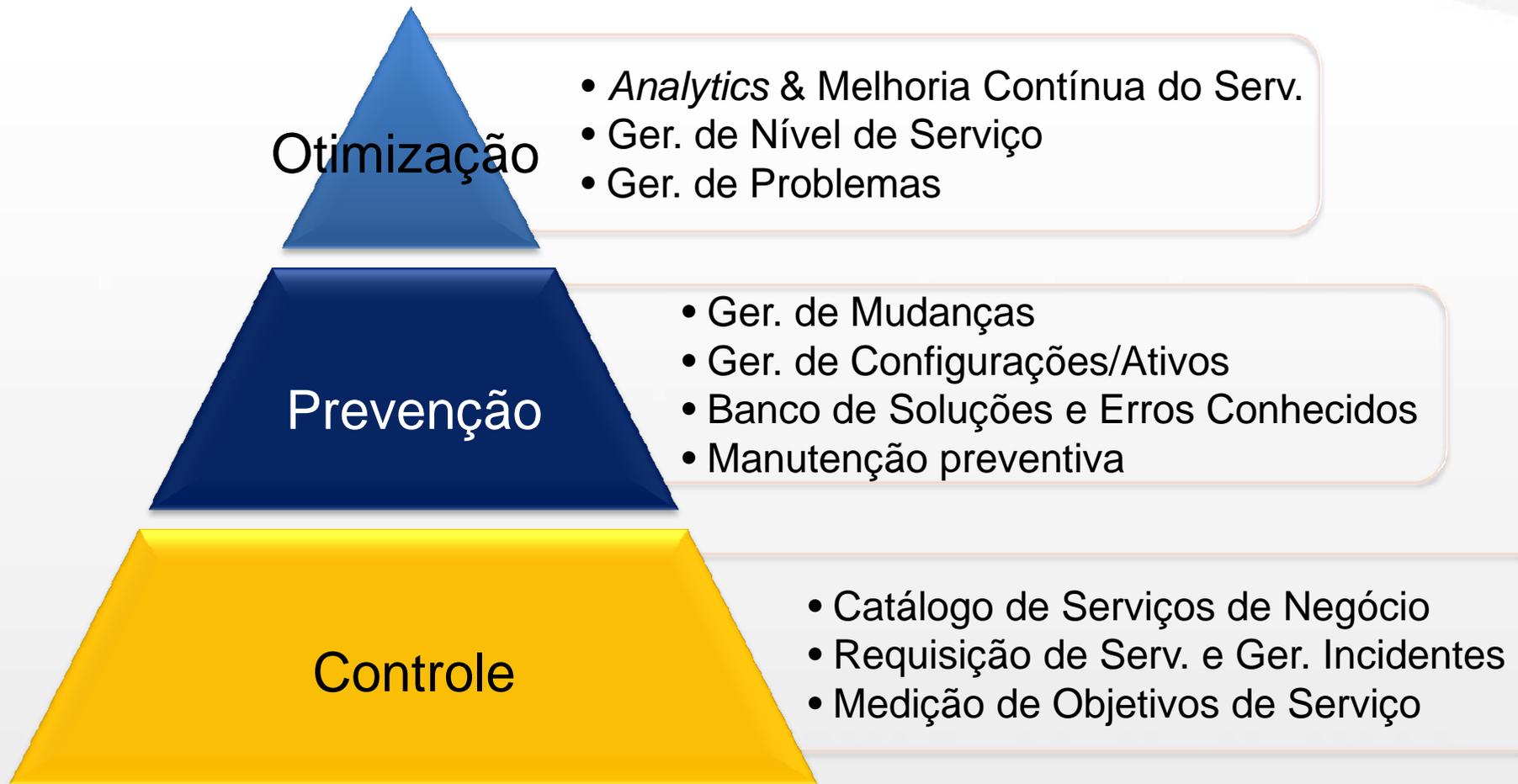
Relatado Por: MAXADMIN Membro Afetado: MAXADMIN

Nome: MAXADMIN Nome: MAXADMIN

Telefone: Telefone:

Principal: Principal:

# Exemplo de Faseamento



Dúvidas?



## Mais informações

Ícaro ITSM Solutions [www.icarotech.com/itsm](http://www.icarotech.com/itsm)  
Laerte Chagas Sabino - [laerte.sabino@icarotech.com](mailto:laerte.sabino@icarotech.com)