Odonto fix definiu aumentar aumentar o faturamento em 20% no próximo ano e para alcançar esse objetivo, serão contratados novos funcionários que terão a missão de realizar vendas móveis. A questão é como a T.I. irá garantir o fornecimento de serviços certos para almejar os objetivos da empresa?

Planejar e garantir que os serviços certos sejam prestados da melhor maneira possível, de modo que a estratégia de serviços da TI esteja alinhada com a estratégia da empresa:

* Entender qual a expectativa para novo nicho;
* Quantidade de vendedores;
* Horário da janela de vendas;
* Quantidade estimada de vendas diárias;
* Avaliar a viabilidade financeira da compra de tablets e planos de internet móvel;
* Estimar o aumento na demanda;
* Incluir no Portfólio os serviços relacionados a tablets e internet móvel.

Ao desenhar o serviço de como essa estratégia que será executada no próximo estágio, necessita-se definir como e quando ela irá funcionar, qual a capacidade necessária para suportar a demanda prevista, quais os prazos e níveis mínimos de qualidade, como garantir a segurança e quais fornecedores serão necessários ao serviço, ou seja:

* Catalogar quais serviços os funcionários podem solicitar
* Troca de bateria;
* Configuração de e-mail;
* Instalação de aplicativo; etc.
* Negociar os prazos que a TI possui para atender a cada um desses serviços;
* Definir qual a capacidade tecnológica necessária para suportar a demanda prevista e como garantir a disponibilidade necessária;
* Desenhar como será a segurança dos dados para prevenir prejuízos em caso de tablets roubados ou perdidos;
* Estipular quem pode pedir um tablet e como isso deve ser feito
* Gerentes das equipes de vendas; Diretores.
* E-mail; Memorando; Chamado.
* Desenhar como os fornecedores de equipamentos, peças e internet deverão fornecer seus serviços para que as vendas não sejam prejudicadas.

A Transição é responsável por controlar as mudanças, testes, validações, liberações e implantações, além de garantir o correto repasse e manutenção do conhecimento. Esse estágio também controla o CMDB, que significa banco de dados de gerenciamento da configuração, e nada mais é que um conjunto de banco de dados com todos os registros e relacionamentos dos computadores, sistemas, equipamentos, licenças, servidores, documentos, dentre outros itens relevantes para a TI.

Por conseguinte, a Melhoria Contínua atravessa todos os estágios a cada dia você quer planejar melhor, desenhar melhor, implantar melhor e operar melhor, essas são:.

* Entender o que precisa ser medido e como isso deve ser feito;
* Identificar oportunidades de redução de custos;
* Entender o índice de satisfação dos usuários e encontrar formas de melhorá-lo;
* Identificar as melhores formas de apresentar os resultados em relatórios e dashboards;
* Avaliar como reduzir o tempo que a TI leva para resolver incidentes e problemas.
* Buscar por atividades que possam ser automatizadas.

Pessoal, enfatizo a importância de entender que o ciclo é contínuo. Algumas tarefas ocorrem eventualmente, mas a maioria ocorre continuamente.