|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atividade 1** | | | | |
| **Acadêmico (a):** | **Ana Maria Mendes Vieira do Nascimento** | | **R.A** | 22160678-5 |
| **Curso:** | Gestão da Tecnologia da Informação | **Disciplina: Gestão de Serviços de TI** | | |

No contexto da entrega de valor, considere o cenário descrito:

A TI Academy oferece cursos de formação de mão de obra em TI. Os seus principais clientes atualmente são as empresas de desenvolvimento de software que financiam bolsas de estudo.

Para 2022, a diretoria definiu como principal objetivo estratégico o aumento do faturamento em 15%. Para alcançar esse objetivo, serão contratados novos funcionários que terão a missão de realizar vendas para estudantes, desenvolvedores e empresas de software.

**O seu objetivo enquanto gestor de TI é garantir que a TI forneça os serviços certos para apoiar os objetivos da empresa.**

**Para realizar esse trabalho você deve ter o foco e a clareza de cada estágio, elaborando questionamentos e indicações para cada uma das etapas da ITIL.**

1. **Estratégia de serviço:**

Plano: A equipe de TI irá realizar uma renovação na plataforma, a fim de melhorar e enriquecer os conteúdos apresentados, trazendo mais interação com os interessados como:

* Chat ao vivo para tirar as dúvidas e transmitir informações detalhadas para fechamento de negócios tanto para empresas ou futuros alunos;
* Depoimentos de caso de sucesso devem ser postados também afim, de transmitir credibilidade e incentivo;
* Exibir comentários das pessoas que estão fazendo o curso.
* Divulgação é muito importante, através de redes sociais e blogs.
* Promover mais cursos de desenvolvimento de softwares para enriquecimento da proposta.

**B) Desenhos de Serviços**

A equipe de TI deverá trabalhar fortemente com a equipe de Design e Marketing, com o objetivo de atrair novas parcerias, propostas com empresas e novos alunos, visando a qualidade dos serviços prestados.

Para controle de demanda, terá uma equipe de suporte 24 horas, com objetivo de sanar possíveis erros referentes ao acesso de alunos e erros sistêmicos para garantir a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, entregando a melhor experiência a todos;

Testes de novas funcionalidades de softwares;

Terá uma equipe do comercial ativa para tratativa de futuros negócios.

**C)Transição de serviços:**

* Contratações e capacitações de funcionários através de treinamentos;
* Realizar frequentemente reuniões para ajustes e propostas de melhorias;
* Análise a fundo o que a melhoria pode gerar de lucro e impactar nos negócios.

**D) Operação de Serviço**

* Equipes 24 horas, para atendimento de suporte e dúvidas, através de chat, Whatsapp, e-mails e formulários. No final de cada atendimento, o cliente deverá avaliar o atendimento, como feedback de qualidade do serviço prestado.

**E) Melhoria Contínua de Serviços**

Implementação de KPI’s- Monitoramento de dados, para verificar o que precisa ser melhorados e levantar ações para que se concretize a correção de serviços, processos e ferramentas.

A empresa tem que saber identificar a necessidade do cliente e fazer com que ele tem uma experiência encantadora com os serviços prestados.