

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
MBA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

CLINTON DE ALMEIDA
2022310354

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS DE TI

SÃO PAULO
2022

CLINTON DE ALMEIDA

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS DE TI

Projeto de resolução de caso N1, estudo e
análise da Empresa Infor.

Linha de Pesquisa: Implementação do modelo
ITIL na empresa Infor

Orientador: Prof. Dr. Edmilson Martins

SÃO PAULO

2022

Case: Empresa Infor

Certamente a situação da empresa Infor é alarmante, uma vez que gerou um sinal de alerta de insatisfação no comitê executivo da empresa. O gestor do departamento tem uma grande missão, com as poucas informações que o gestor possui até o momento, como indisponibilidade interna e externa, resta agora se aprofundar no que seria essa indisponibilidade.

Uma indisponibilidade sistêmica pode estar ligada a diversos fatores, desde ambiente, banco de dados, atualizações pendentes e até mesmo erros de portas e bloqueios de conexão. O primeiro desafio é entender a causa raiz da indisponibilidade interna e externa, para isso podemos utilizar o framework ITIL com o seu ciclo de vida a seguir:

- **Estratégia de Serviço:** Com base nos dados coletados de clientes internos e externos, será necessário realizar um serviço estratégico, que será seguido com base nas informações obtidas;
- **Desenho do Serviço:** Com base nas informações coletadas na primeira etapa desse ciclo, já temos ideia dos objetivos almejados, junto com a necessidade de aquisição de atualizações e upgrade de recursos;
- **Transição do Serviço:** Com o upgrade de recursos tecnológicos e de pessoas especializadas, coletamos o feedback dos clientes internos e externos, afim de mensurar o nível de satisfação.
- **Operações de Serviço:** Agora com o serviço que foi ofertado anteriormente implementado, definimos as atividades, como monitoramento e acompanhamento de atualizações, afim de manter 100% de disponibilidade sistêmica e a entrega com qualidade dos serviços;
- **Melhoria Continua do Serviço:** Agora é documentado todas as etapas de serviço, datas de atualizações e monitoramento da disponibilidade do sistema. Agora coletamos o tempo de cada serviço que é executado, afim de criar estratégias de melhoria, para garantir um diferencial de qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a Governança de TI**. São Paulo: Brasport, 2012.