

Portfólio de Serviços de TI ITIL

| Controle de Versões | | | |
|---------------------|------------|----------------|------------------|
| Versão | Data | Autor | Notas da Revisão |
| 1.0 | 10/04/2021 | Yasmin Arantes | Versão Inicial |
| 2.0 | 03/05/2021 | Yasmin Arantes | Atualização |

☐ Nome do Serviço

Desenvolvimento e manutenção de plataforma.

☐ Status Atual do Serviço

Em operação da Sprint 3.

☐ Tipo de Serviço

Serviços entregues ao cliente.

☐ Proprietário de serviço

Os responsáveis pela provisão de serviços são:

- ☐ Guilherme Migliano: Scrum Master - Facilitador e potencializador do time, responsável por remover obstáculos que sejam levantados na rotina do desenvolvimento. Auxiliar o Product Owner.
- ☐ Erica Rosa: Product Owner - Maximizar o valor resultante do produto desenvolvido, para que atinja o topo das funcionalidades solicitadas. Gerenciar o backlog do produto.
- ☐ Ariana Cursino: Desenvolvedora - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.
- ☐ Felipe Carolino: Desenvolvedor - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.
- ☐ Rodrigo Marcelino: Desenvolvedor - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.
- ☐ Nayara Lorrane: Analista de Negócio - Responsável por preencher a lacuna entre a TI e as áreas de negócio, usando a análise de dados para avaliar processos, determinar requisitos, fornecer recomendações e relatórios orientados por dados.

| | |
|--|--|
| | <p>Yasmin Arantes: Analista de Negócio - Responsável por preencher a lacuna entre a TI e as áreas de negócio, usando a análise de dados para avaliar processos, determinar requisitos, fornecer recomendações e relatórios orientados por dados.</p> |
| <p>Os clientes</p> | |
| <p><i>Os clientes que irão utilizar esses serviços são:</i></p> | |
| | <p>SPC</p> |
| | <p>Clientes do SPC</p> |
| <p>Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço</p> | |
| <p><i>O contato com a equipe é realizado pelo Scrum Master (Guilherme Migliano) através de reuniões semanais com o Prof. Mestre Eduardo Sakaue e o contato com o Gerente de Projeto (Pablo Azevedo - SPC) se dá através do slack com a Product Owner (Erica Rosa).</i></p> | |
| <p>Descrição do Serviço</p> | |
| <p><i>O serviço consiste em desenvolver um sistema web com o dashboard onde será possível filtrar potenciais clientes para mercados específicos.</i></p> | |
| <p><i>Durante a sprint 3, estamos desenvolvendo um sistema de recomendação para selecionar a categoria de produtos personalizados com base nas últimas compras dos clientes e atualizando as documentações necessárias para o bom aceite do projeto.</i></p> | |
| <p><i>Os principais requisitos do sistema são:</i></p> | |
| | <p><i>Desenvolver um sistema web com dashboard;</i></p> |
| | <p><i>Desenvolver análise descritiva no sistema web;</i></p> |
| | <p><i>Realizar análise descritiva do dataset;</i></p> |
| | <p><i>Classificar os perfis dos clientes utilizando Machine Learning.</i></p> |
| <p>Processos de negócios suportados</p> | |
| <p><i>Detalhamento dos clientes que permitirá ações comerciais personalizadas; Automação do refinamento de dados; Aprimoramento das recomendações de produtos através dos perfis do cliente.</i></p> | |
| <p>Justificativa de negócio</p> | |
| <p><i>Desenvolver um sistema que automatiza a identificação de potenciais clientes para determinados setores do mercado, com viés comercial e aprimoramento das recomendações de produtos e ações comerciais por perfil de associado.</i></p> | |

| | |
|---|--|
| □ | Resultado desejado em termos de utilidade |
| | Gerar um aumento de 20% no faturamento com a venda do serviço e um aumento no faturamento de até 35% para os clientes que utilizam a ferramenta em um prazo de 4 meses. |
| □ | Resultado desejado em termos de garantia |
| | O acesso às informações serão garantidos ao cliente SPC e aos clientes do SPC, podendo ter uma visão esclarecedora dos resultados obtidos através da análise realizada no projeto. |
| □ | Custos e preços |
| | O gerenciamento dos custos será controlado com base no tempo de trabalho nas atividades realizadas pela equipe e na utilização da infraestrutura mínima para desenvolvimento do projeto. |
| ? | Orçamento total previsto em R\$ 80.000,00 |
| ? | Salário de desenvolvedores |
| | 1. Salário estimado em R\$3.000,00. |
| | 2. Tempo estimado em 3 meses para desenvolvimento da plataforma com documentação inclusa. |
| | 3. Total de 7 desenvolvedores para o projeto. |
| ? | Infraestrutura (Local de trabalho, internet, energia elétrica, etc.) |
| | 1. Valor estimado em R\$3.000,00 mensais. |
| | 2. Tempo estimado em 3 meses para conclusão. |
| ? | Reserva de caixa |
| | 1. Valor para cobrir custos não planejados ou inesperados. |
| | 2. Valor estimado em R\$8.000,00. Aproximadamente 10% do orçamento total. |
| □ | Dependências |
| | <i>Para realização dos serviços prestados ao cliente, dependemos da utilização dos seguintes recursos/serviços:</i> |
| ? | Recursos Materiais: |
| | <i>Desktop ou Notebook em ótimo estado.</i> |
| | <i>Internet (Wifi ou cabeada).</i> |
| ? | Recursos Humanos: |
| | <i>Desenvolvedores</i> |
| | <i>Analistas de Negócios</i> |
| | <i>Scrum Master</i> |
| | <i>Product Owner</i> |

| | |
|--|---|
| <div> <div></div> <div>Serviços suportados</div> </div> | |
| N/A | |
| <div> <div></div> <div>Componentes e Itens de Configuração</div> </div> | |
| <p>É necessário a instalação e configuração das tecnologias que serão utilizadas para o desenvolvimento dos serviços:</p> | |
| | <div> <div></div> <div>Jira Software;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Jupyter Notebook;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Figma;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Pandas;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Geopandas;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Matplotlib;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Flask;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Dash Plotly;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Scikit learning;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Folium;</div> </div> |
| | <div> <div></div> <div>Seaborn.</div> </div> |
| <div> <div></div> <div>Mudanças planejadas para o serviço</div> </div> | |
| N/A | |
| <div> <div></div> <div>Referências a planos pertinentes</div> </div> | |
| <p>Mapa Estratégico de TI (BSC); Plano de Gerenciamento de Custos; Plano de Gerenciamento do Cronograma; Plano de Custos.</p> | |
| <div> <div></div> <div>Business Case</div> </div> | |
| <p>Nome do Projeto: SPC Profile Finder</p> <p>Proposta de Valor: Desenvolver um sistema que automatiza a identificação de potenciais clientes para determinados setores do mercado, com viés comercial e aprimoramento das recomendações de produtos e ações comerciais por perfil de associado para gerar um aumento de 20% no faturamento com a venda do serviço e um aumento no faturamento de até 35% para os clientes que utilizam a ferramenta em um prazo de 4 meses.</p> | |

Restrições: Disponibilização do Dataset pelo Cliente; Disponibilidade do cliente e Disponibilidade da equipe técnica.

Premissas: Disponibilidade de 30% do tempo do cliente durante os testes; Disponibilização do dataset pelo cliente; A solução deve contemplar os 3 problemas especificados no kick-off.

Riscos: O retorno do faturamento especificado para o cliente que utiliza a plataforma pode não ser atingido caso o número de potenciais clientes no mercado desejado seja baixo no dataset; Alteração de dados no dataset podem comprometer o funcionamento correto da plataforma.

Custos do Projeto: R\$80.000,00 - Orçamento total estimado, incluindo: Salário de todos os integrantes da equipe, gastos com infraestrutura e reserva de caixa com aproximadamente 10% do valor total estimado.

Partes interessadas no Projeto: SPC

Segmento de Mercado: Pessoa jurídica de natureza financeira e Pessoa física.

□ Glossário

Dataset: o principal insumo dos processos de análise de dados. Eles são representados por dados tabulares em formato de planilha onde as linhas são os registros dos acontecimentos e as colunas são as características desses acontecimentos.

Machine Learning: um método de análise de dados que automatiza a construção de modelos analíticos. É um ramo da inteligência artificial baseado na ideia de que sistemas podem aprender com dados, identificar padrões e tomar decisões com o mínimo de intervenção humana.

Dashboard: é uma ferramenta de gestão da informação que ajuda no acompanhamento e exibição de indicadores chave de performance (KPIs), métricas e dados que indicam a saúde de um negócio, setor ou processo. Eles são customizáveis para atender às demandas específicas de cada empresa e suas áreas.