

Portfólio de Serviços de TI ITIL

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	10/04/2021	Yasmin Arantes	Versão Inicial

Nome do Serviço
Desenvolvimento e manutenção de plataforma.
Status Atual do Serviço
<i>Em operação da Sprint 2.</i>
Tipo de Serviço
Serviços entregues ao cliente.
Proprietário de serviço
Os responsáveis pela provisão de serviços são:
<div><div></div>Guilherme Migliano: Scrum Master - Facilitador e potencializador do time, responsável por remover obstáculos que sejam levantados na rotina do desenvolvimento. Auxiliar o Product Owner.</div>
<div><div></div>Erica Rosa: Product Owner - Maximizar o valor resultante do produto desenvolvido, para que atinja o topo das funcionalidades solicitadas. Gerenciar o backlog do produto.</div>
<div><div></div>Ariana Cursino: Desenvolvedora - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.</div>
<div><div></div>Felipe Carolino: Desenvolvedor - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.</div>
<div><div></div>Rodrigo Marcelino: Desenvolvedor - Desenvolver as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos levantados, sempre de forma ética e com um código de qualidade.</div>
<div><div></div>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.</div>
<div><div></div>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.</div>

<div> <div></div> <div>Os clientes</div> </div>	
Os clientes que irão utilizar esses serviços são:	
	<div> <div></div> <div>SPC</div> </div>
	<div> <div></div> <div>Clientes do SPC</div> </div>
<div> <div></div> <div>Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço</div> </div>	
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).	
<div> <div></div> <div>Descrição do Serviço</div> </div>	
O serviço consiste em desenvolver um sistema web com o dashboard onde será possível filtrar potenciais clientes para mercados específicos. Os principais requisitos do sistema são:	
	<div> <div></div> <div>Desenvolver um sistema web com dashboard;</div> </div>
	<div> <div></div> <div>Desenvolver análise descritiva no sistema web;</div> </div>
	<div> <div></div> <div>Realizar análise descritiva do dataset;</div> </div>
	<div> <div></div> <div>Classificar os perfis dos clientes utilizando Machine Learning.</div> </div>
<div> <div></div> <div>Processos de negócios suportados</div> </div>	
Detalhamento dos clientes que permitirá ações comerciais personalizadas; Automação do refinamento de dados; Aprimoramento das recomendações de produtos através dos perfis do cliente.	
<div> <div></div> <div>Justificativa de negócio</div> </div>	
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.	
<div> <div></div> <div>Resultado desejado em termos de utilidade</div> </div>	
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.	
<div> <div></div> <div>Resultado desejado em termos de garantia</div> </div>	

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

Para realização dos serviços prestados ao cliente, dependemos da utilização dos seguintes recursos/serviços:

☐ Recursos Materiais:

Desktop ou Notebook em ótimo estado.

Internet (Wifi ou cabeada).

☐ Recursos Humanos:

Desenvolvedores

Analistas de Negócios

Scrum Master

Product Owner

☐ Serviços suportados

N/A

☐ Componentes e Itens de Configuração

É necessário a instalação e configuração das tecnologias que serão utilizadas para o desenvolvimento dos serviços:

❓ Jira Software;

❓ Jupyter Notebook;

❓ Figma;

❓ Pandas;

❓ Geopandas;

❓ Matplotlib;

❓ Flask;

❓ Dash Plotly;

❓ Scikit learning;

❓ Folium;

❓ Seaborn.

❑ Mudanças planejadas para o serviço

N/A

❑ Referências a planos pertinentes

Mapa Estratégico de TI (BSC); Plano de Gerenciamento de Custos; Plano de Gerenciamento do Cronograma; Plano de Custos.

❑ Business Case

Nome do Projeto: SPC Profile Finder

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.

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.*