Bom dia!

Gestão de governança de tecnologia da informação

PETI – (planejamento estratégico de tecnologia da informação)

BSC

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| perspectivas | Objetos estratégicos | indicador | meta | Plano de ações |
| finanças |  |  |  |  |
| cliente |  |  |  |  |
| Processo interno |  |  |  |  |
| Crescimento e aprendizagem |  |  |  |  |

OKR’S (3 sprint)

Sprint 02

Desing Thinking (atualizado)

BSC DE TI E OKR’S (ágil)

BSC exercício

03 de outubro de 2022

Entrega 02 (Próximo domingo)

PETI (planejamento estratégico de tecnologia da informação)

BSC DE TI

17 de outubro de 2022

OKR: objeto resultados-chave

-Objetivos

Alcançar (meta)

Resultados chave

Como alcançar os objetivos

Iniciativas

Como fazer

ITIL -biblioteca da Inter estrutura do TI (4 sprint)

Versão 3:

Atualmente – ITIL 4.

V3 – 05 LIVROS

1. Estratégia de serviços (processos)
2. Desenho de serviços (processos)
3. Transação de serviços (processos)
4. Operação de serviços (processos)
5. Melhoria contínua processos (processos)

Parte três e o ciclo de vida de um serviço (ITIL)

24 de outubro de 2022

Bom dia!

Gestão de governança da tecnologia da informação

Atividade individual

OKR’S: objetivos2 e resultados chaves do objetivo

|  |
| --- |
| KR1: iniciativa 1, iniciativa 2, iniciativa 3; tarefa 1, tarefa 2, tarefa 3... |
| KR2: iniciativa 1, iniciativa 2, iniciativa 3; tarefa 1, tarefa 2, tarefa 3... |
| KR3: iniciativa 1, iniciativa 2, iniciativa 3; tarefa 1, tarefa 2, tarefa 3... |

Exemplo: garantir a sustentabilidade financeira da empresa através de um objetivo

Aumentar o faturamento de 20% - KR1

Reduzir os custos operacionais em 20% - KR2

Reduzir os custos de contrato em 10% - KR3

Bom dia!

Dia 09 de novembro – apresentação individual

Sprint 04

ITIL

01 – Estratégia de serviço

Gerenciamento de portfolio

Gerenciamento financeiro

02 - Desenho de serviço

Gerenciamento de capacidade

03 – Transição de serviço

Gerenciamento de configuração

04 – Operação de serviço

Gerenciamento de problemas

05 – Melhoria continua

Gerenciamento de melhorias

Atividade avaliativa individual

Freshdesk

16 de novembro de 2022

Gestão de governança de tecnologia da informação

Atividade avaliativa individual

Fresh desk:

ITIL

Estratégia de serviços

Desenho de serviços: catalogo de serviços

Transação de serviços

Operação de serviços: gerenciamento de incidente e gerenciamento de problemas

Melhoria continua

21 de novembro de 2022

Bom dia!

Assistir o vídeo com os 10 passos e implementar no seu tema, exemplo a soja

Demonstrar os 10 passos implementado

28 de novembro de 2022: segunda-feira

Bom dia!

Gestão de governança de tecnologia da informação

Entrega do trabalho já encerrada, apresentações irão ate quarta-feira, de ambas as disciplinas