



**INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
FLUMINENSE**
Campus Campos-Centro

Secretaria de Educação
Profissional e Tecnológica

Ministério
da Educação



BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

COBIT: DS - ENTRAGA E SUPORTE

DS-5 - GARANTIR A SEGURANÇA DOS SISTEMAS

ALEXANDRE DOS SANTOS SAMPAIO

8º PERÍODO

Campos dos Goytacazes/RJ
2013

RESUMO

A Empresa **OFFXPRESS**, tem como objetivo a criação de um sistema de televendas para 80 pessoas. Televenda refere-se a um conjunto de estratégias de divulgação e vendas de produtos e serviços pelo telefone. Através do telefone ocorre a apresentação de um serviço ou produto para um cliente, buscando a venda. Para tanto, como essa empresa não é especializada em TI e não possui o interesse em criar um departamento de TI, para tanto a empresa **Argentina Benzocriol Soluções em T.I.** , está sendo contratada para prestar todos os serviços de TI necessários.

Esta empresa deverá, portanto ser controlada durante todo o tempo de trabalho e para tanto serão definidos os objetivos de controle sobre os quais esta cobrança será feita.

Sendo assim, temos que criar uma estrutura para ***governança da T.I.***

Neste momento iremos criar os objetivos de controle de Aquisição e Implementação, bem como os objetivos de controle de processos e de aplicativos.

SUMÁRIO

1	GOVERNANÇA DE TI	4
1.1	Requisitos de negócio para aparelhar o televendas	4
1.2	Objetivos de Negócio	4

1 GOVERNANÇA DE TI

1.1 Requisitos de negócio para aparelhar o televendas

Requisitos de negócio servem para explicar em termos do negócio o que deve ser entregue para agregar valor ao negócio propriamente dito.

1.2 Objetivos de Negócio

Criação de um canal de comunicação para contato direto com seus clientes;

Uniformização e sistematização no atendimento;

Atuação em televendas ativa e receptiva;

Criação de históricos de contatos e vendas;