# GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS DE TI

# Introdução

Sabendo que a estruturação da empresa, com o seu gerenciamento e governança não suporta a necessidade do negócio, é necessário que a gestão estratégica de serviços de TI entre em cena para garantir a melhoria e a restruturação da empresa em questão.

Uma vez que escolhido o modelo de gerenciamento como ITIL, é de conhecimento que todo o alinhamento estratégico do negócio tenha sido mapeado, estruturando todas as funções e responsabilidade que a governança de TI trará para o negócio em questão

# Desenvolvimento

O modelo de gerenciamento ITIL é conhecido por sua eficiência desde a sua concepção do conceito, planejamento, estruturação até a operacionalização.

Tem como foco a integração das operacionalidades do negócio até a centralização no cliente.

Boas práticas de gerenciamento de serviços de TI conhecidamente como eficiente se a sua necessidade é a entrega de um bom serviço de TI.

Conhecendo a empresa como uma prestadora de serviços de TI, o gerenciamento de todo o material de venda e suporte dentre outros, deveria ser de prioridade máxima. Pois a entrega de um serviço de qualidade faz com o negocio da empresa seja referência, de prestação de serviços de TI, atendimento ao cliente e qualidade no produto utilizado.

Uma vez utilizado esse modelo a sua melhoria é continua, pois todo o mapeamento da necessidade da empresa para chegar no patamar necessário para pertencer ao melhor prestador de serviço dentro do seu nicho.

Sabendo que estratégia não é somente o capital, o ITIL traz como suporte uma estruturação para a fases que o ITIL passa em três blocos divididos:

1. **Publicações** **–** Característica de qual ciclo o processo pertence

Estratégia de Serviço, Desenho do Serviço, Transição do Serviço, Operação do Serviço, Melhoria Contínua do Serviço

1. **Processos –** Em cada etapa que o ciclo passa, o resultado da estratégia é devido cada pedaço que o processo é construído.
2. **Funções –** Etapa do modelo onde ferramentas podem ser adotadas conforme a sua estruturação de estratégia adotada e alinha previamente. E só é adotada na fase de *Operação de serviço.*

No bloco 3 como mencionado anteriormente temos algumas dessa operações de serviços que podem ser adotadas, uma ou todas abaixo.

* Central de Serviços
* Gerenciamento Técnico
* Gerenciamento das Operações de TI
* Gerenciamento de Aplicações

Uma operação de grande valor aqui listado é o HELP DESK, conhecido como central de atendimento da prestadora de serviço. Recurso que é muito utilizado, é uma forma de centralização de atendimento ao cliente, para sugestões duvidas e reclamações. Isso traz proximidade e legitimidade nas informações passadas ao cliente. Trazendo ainda mais valor ao cliente.

# Conclusão

Concluo que ITIL é longe de ser apenas um modelo de gerenciamento estratégico qualquer. Pois a sua execução traz consigo a grande necessidade de gerenciamento de negócio/projeto e gerenciamento de projetos de serviços de TI

# Bibliografia

Material disponível na plataforma.