



Alessandro Almeida
www.alessandroalmeida.com

CMMI for Services

4º Edição

Agenda

- Objetivo
- CMMI for Services
- Um pouco de história...
- Entrando em detalhes
- eSCM-SP
- Comparativos
 - CMMI-DEV X CMMI-SVC
 - CMMI-SVC X eSCM-SP
- CMMI-SVC ou eSCM-SP?
- Conclusões

Objetivo

- Apresentar os modelos **CMMI for Services** e **eSCM-SP**, as principais diferenças entre eles e também quando comparados com o CMMI for Development

The top half of the slide features an abstract background. It consists of a light green and yellow gradient with a faint, thin-lined grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the abstract pattern from the text area below.

CMMI for Services

Motivação

- Várias organizações solicitaram apoio do SEI para melhoria de processos em serviços
- Algumas empresas estão trabalhando com a combinação CMMI-DEV + ITIL
- No caso de “services providers” o CMMI rating ou capability profile pode não representar a realidade
 - O foco do CMMI-DEV é atuar no desenvolvimento, não na operação

CMMI for Services

- Modelo que busca expandir a atuação do “CMMI framework” para cobrir também a provisão de serviços.
- Para isso, foram criadas 7 novas PAs

CMMI for Services

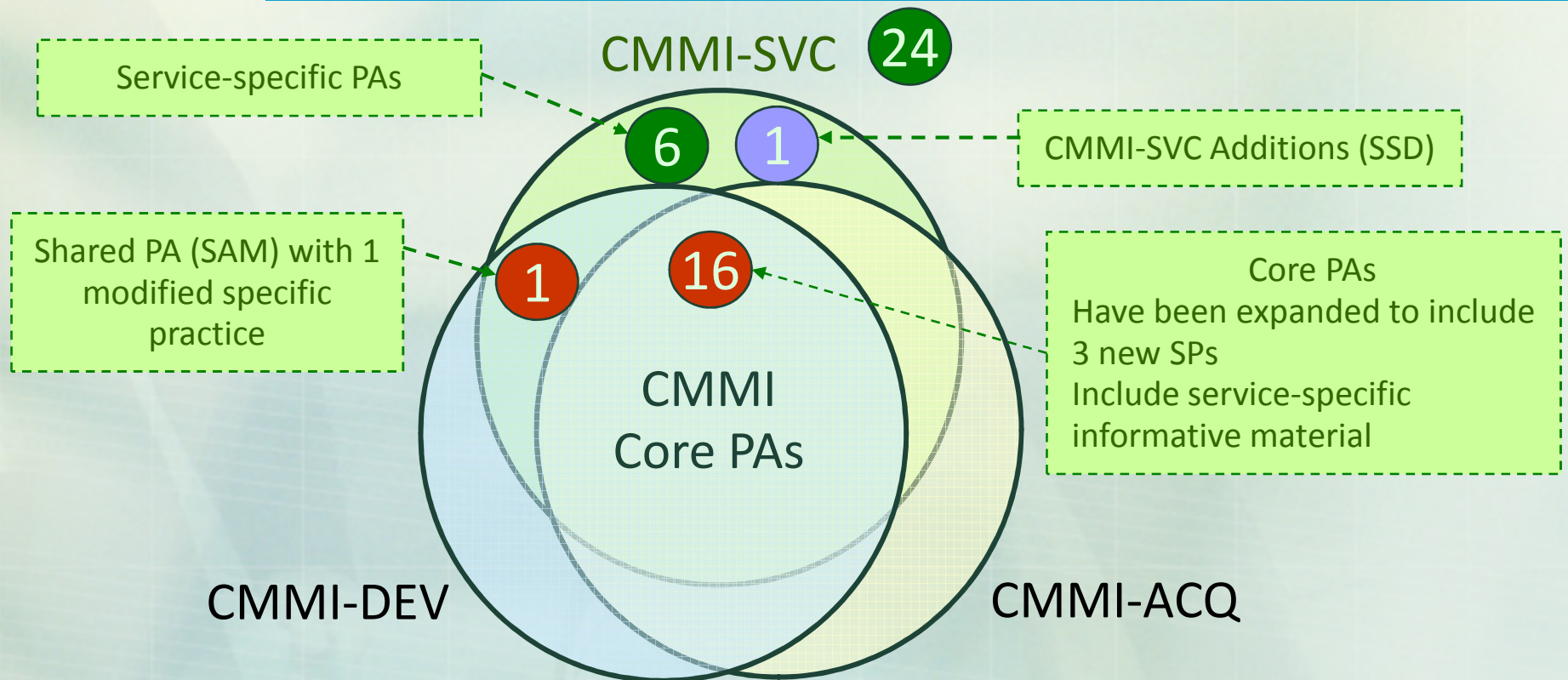
- Mas... O que é um “serviço”?
- Segundo o CMMI: um serviço é “**intangible**” e “**non-storable**”
- Por exemplo:
 - Desejo do cliente por uma situação ou estado, ao invés de um artefato tangível
 - (Alta disponibilidade da rede)

CMMI for Services

- A quem se aplica?
 - Organizações que já utilizam a combinação CMMI-DEV + ITIL
 - Organizações que realizam “application management”, “ongoing”, “sustentação de sistemas”, “operação”, etc.
 - (suporte de todos os níveis e categorias [service desk], SLAs)

CMMI for Services

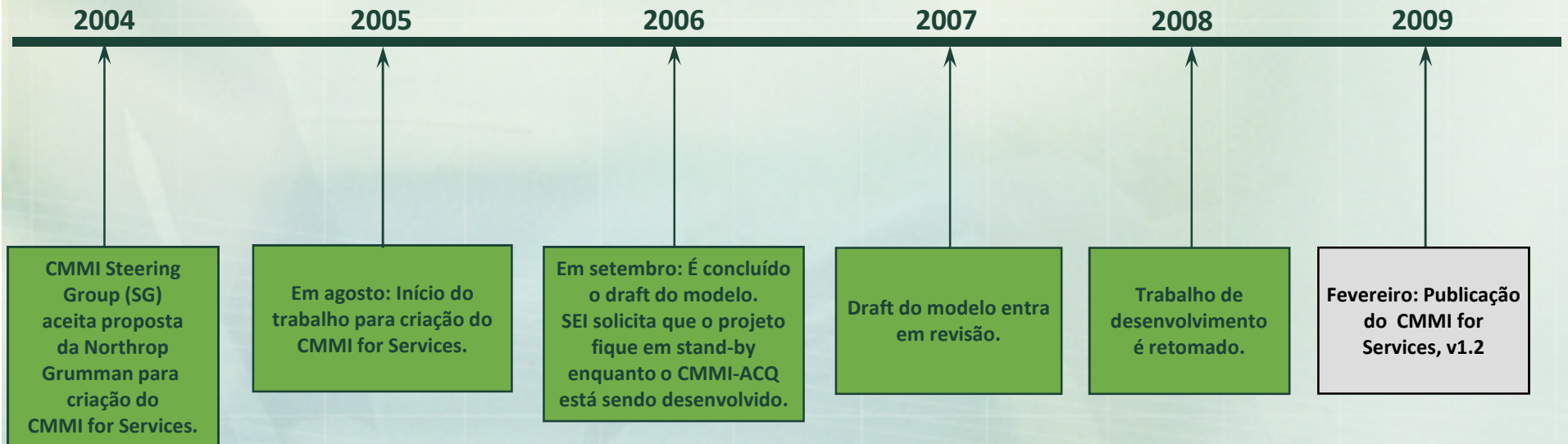
CMMI for Services Model = 23 PAs + 1 PA Addition



The background of the slide is an abstract composition. The upper portion features a light green and yellow gradient with a faint, thin-lined grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the grid area from a solid, pale yellow area below it. The lower half of the slide is a solid, light green color.

Um pouco de história...

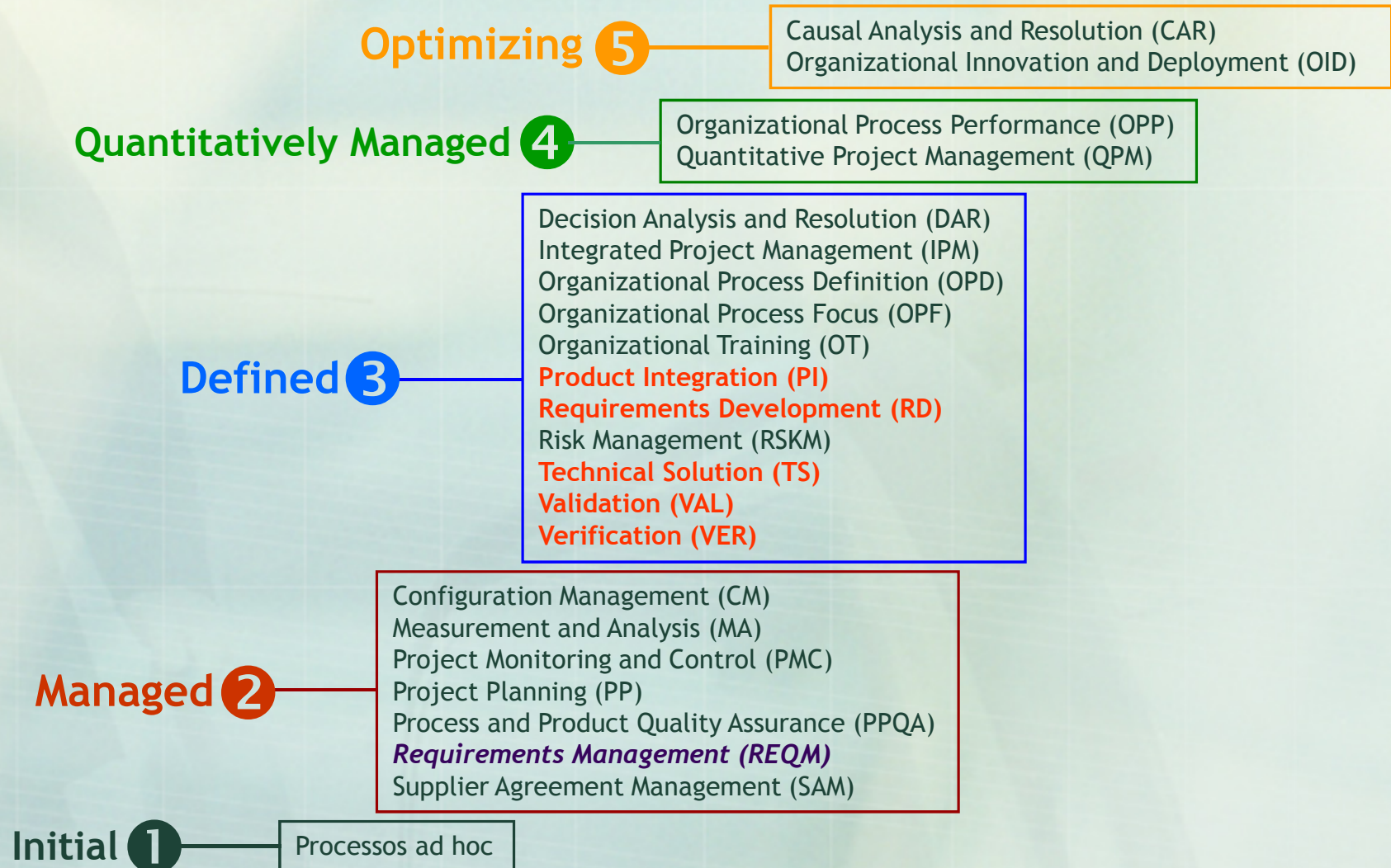
Um pouco de história...



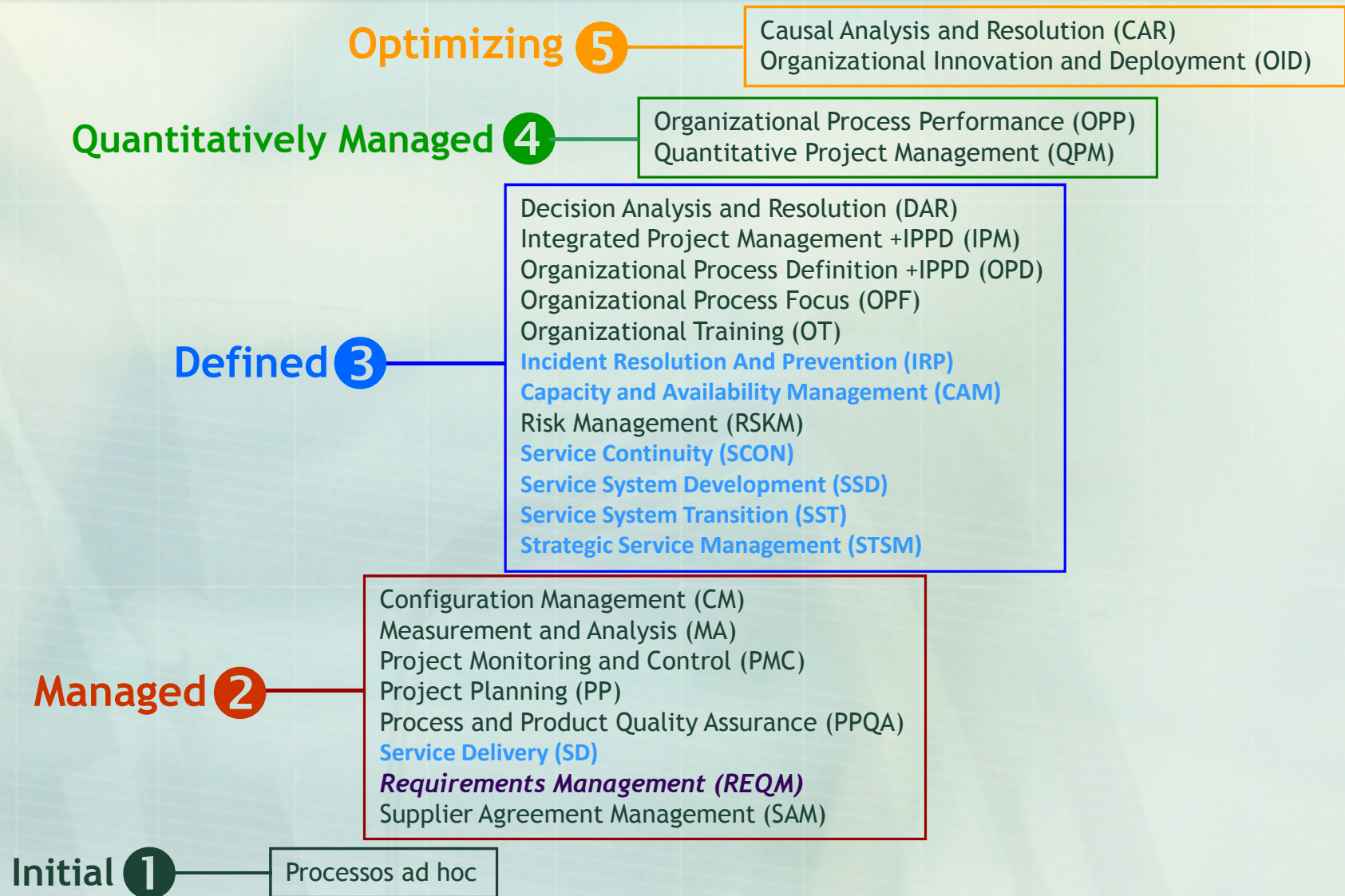


Entrando em detalhes

CMMI-DEV, v1.2



CMMI-SVC, v1.2



PAAs e Categorias (1/4)

■ **Process Management**

- Organizational Innovation and Deployment (OID)
- Organizational Process Definition (OPD)
- Organizational Process Focus (OPF)
- Organizational Process Performance (OPP)
- Organizational Training (OT)

PAAs e Categorias (2/4)

■ Support

- Causal Analysis and Resolution (CAR)
- Configuration Management (CM)
- Decision Analysis and Resolution (DAR)
- Measurement and Analysis (MA)
- Process and Product Quality Assurance (PPQA)

PAs e Categorias (3/4)

■ Project Management

- Capacity and Availability Management (CAM)
- Integrated Project Management (IPM)
- Project Monitoring and Control (PMC)
- Project Planning (PP)
- *Requirements Management (REQM)*
- Risk Management (RSKM)
- Quantitative Project Management (QPM)
- Service Continuity (SCON)
- Supplier Agreement Management (SAM)

PAAs e Categorias (4/4)

- **Service Establishment and Delivery**
 - Incident Resolution And Prevention (IRP)
 - Service Delivery (SD)
 - Service System Development (SSD)
 - Service System Transition (SST)
 - Strategic Service Management (STSM)

Service Delivery [SD]

- Entrega dos serviços com base nos acordos definidos
- Service Establishment and Delivery [ML 2]

Strategic Service Management [STSM]

- Estabelece e mantém um padrão de serviços alinhados com os planos e necessidades estratégicas
- Service Establishment and Delivery [ML 3]

Incident Resolution And Prevention [IRP]

- Garante a rápida resolução das solicitações e incidentes que ocorrerem.
- Através da identificação das causas, prevenir a ocorrência de incidentes
- Service Establishment and Delivery [ML 3]

Service System Development [SSD]

- Envolve todo ciclo de vida para desenvolvimento
- Pode suportar manutenções evolutivas ou corretivas
- Service Establishment and Delivery [ML 3]

Service System Transition [SST]

- Aborda o processo de transição para a implantação (algo novo ou alterações significativas)
- Service Establishment and Delivery [ML 3]

Capacity and Availability Management [CAM]

- Planeja e monitora a provisão de recursos para suportar os requisitos do serviço
- Balanceamento
- Project Management [ML 3]

Service Continuity [SCON]

- Estabelece e mantém planos de contingência para continuidade do serviço em caso de interrupções
- Desastres naturais ou eventos humanos (greve, por exemplo)
- Project Management [ML 3]

The top half of the slide features an abstract background. It consists of a light green grid pattern overlaid on a blurred image of what appears to be a modern building or architectural structure. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the grid area from the solid light green area below.

eSCM-SP

eSCM

- eSourcing Capability Model
- Mantido pelo ITSqc (Information Technology Service Quality Center)
 - Universidade Carnegie Mellon
- Dois modelos
 - eSCM-SP: eSourcing Capability Model for Service Providers
 - eSCM-CL: eSourcing Capability Model for Client Organizations

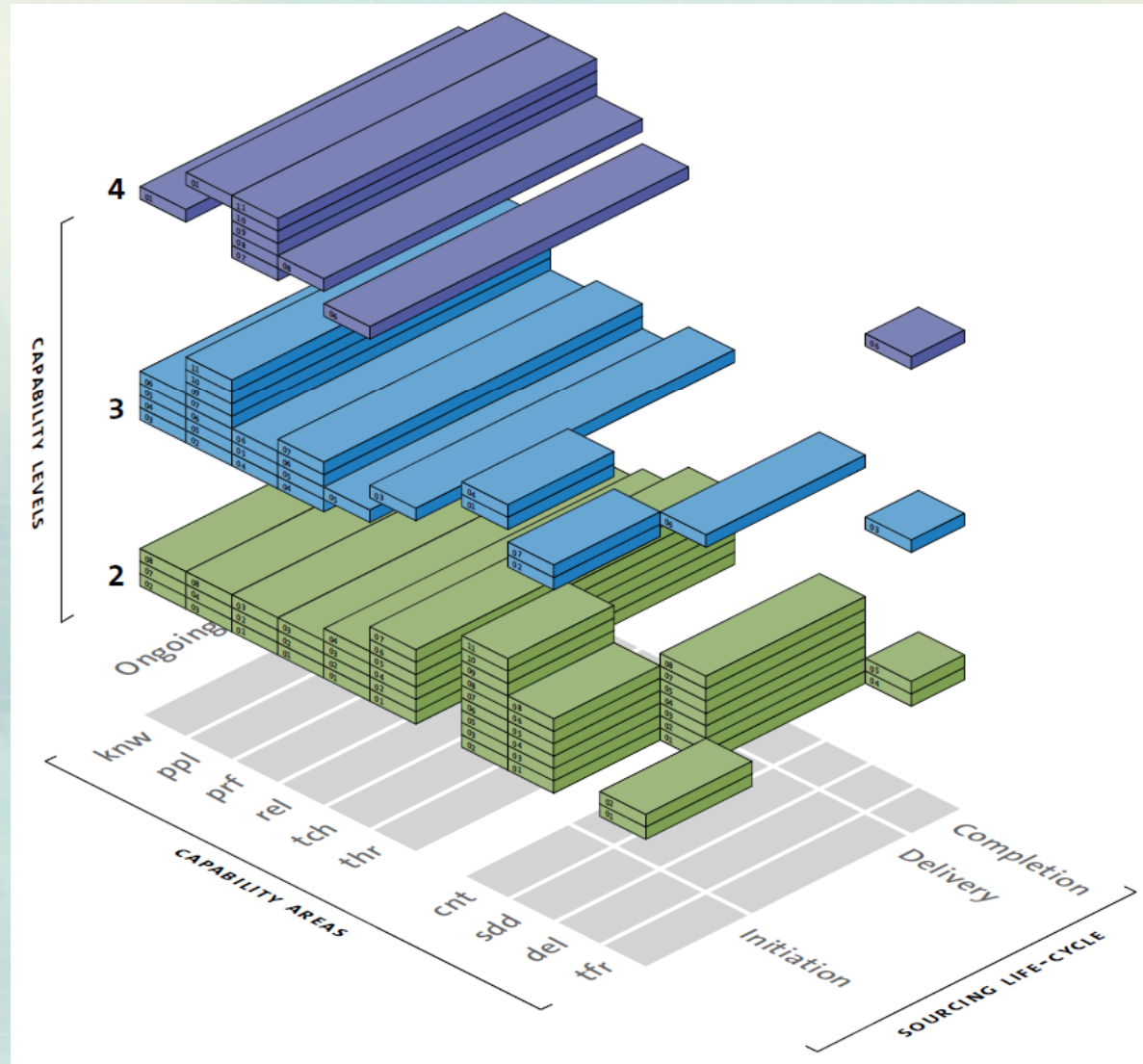
eSCM-SP

- eSourcing Capability Model for Service Providers
- v1.0 publicada em novembro de 2001
- Atualmente na versão 2.01
- Composto por 84 práticas
- Um dos seus propósitos é **“to give service providers guidance that will help them improve their capability across the *sourcing life-cycle*”**

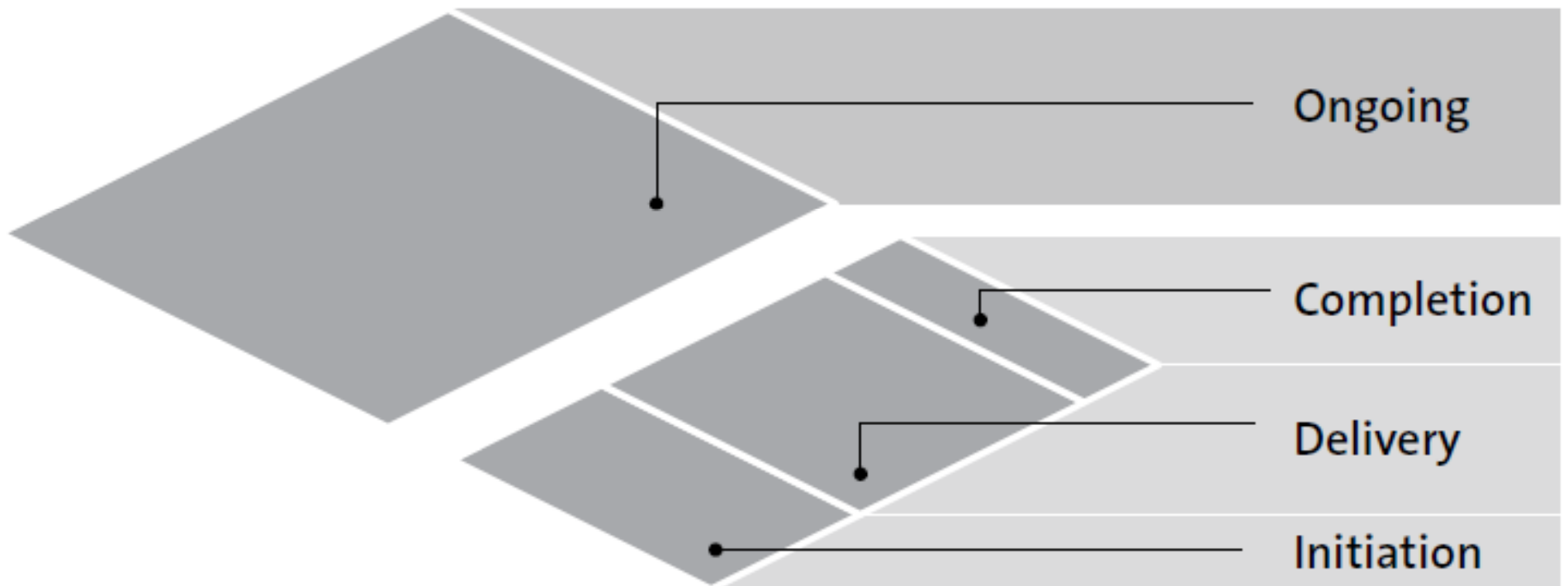
eSCM-SP

- Trabalha com três dimensões
 - Sourcing life-cycle
 - Capability areas
 - Capability levels

Três Dimensões



Sourcing Life-Cycle



Sourcing Life-Cycle

■ Initiation

- Negociação dos acordos, SLAs, etc.
- Transferência de pessoal, tecnologia, conhecimento, etc.

■ Delivery

- Entrega do que foi acordado

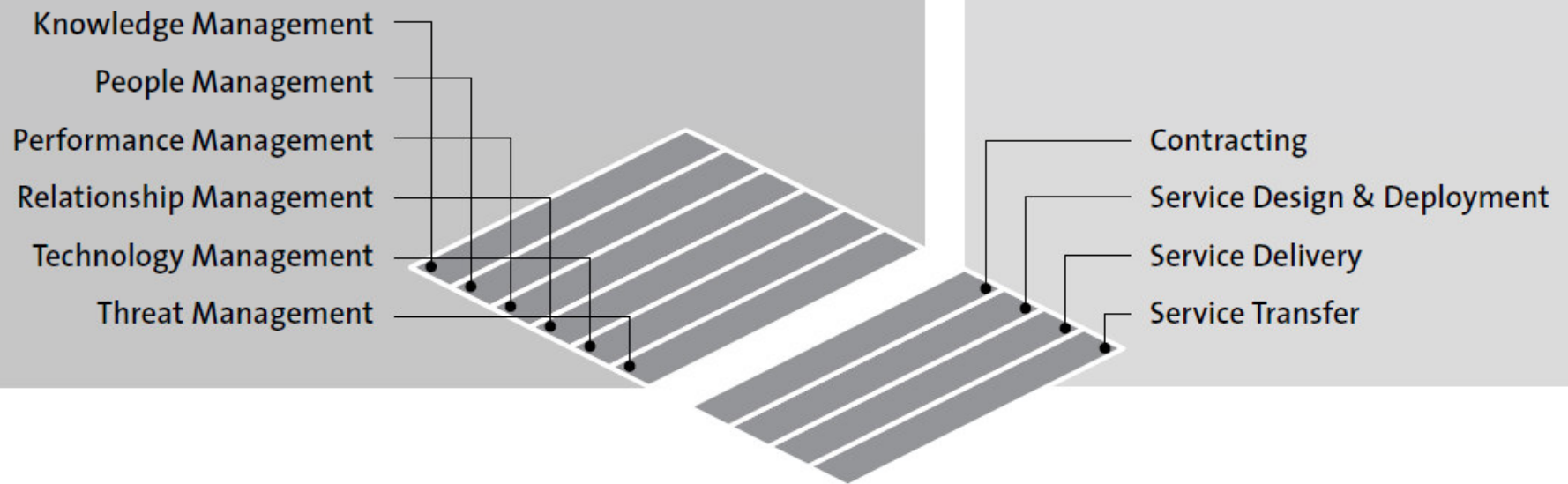
■ Completion

- Transferência de recursos para o cliente ou alguém designado por ele

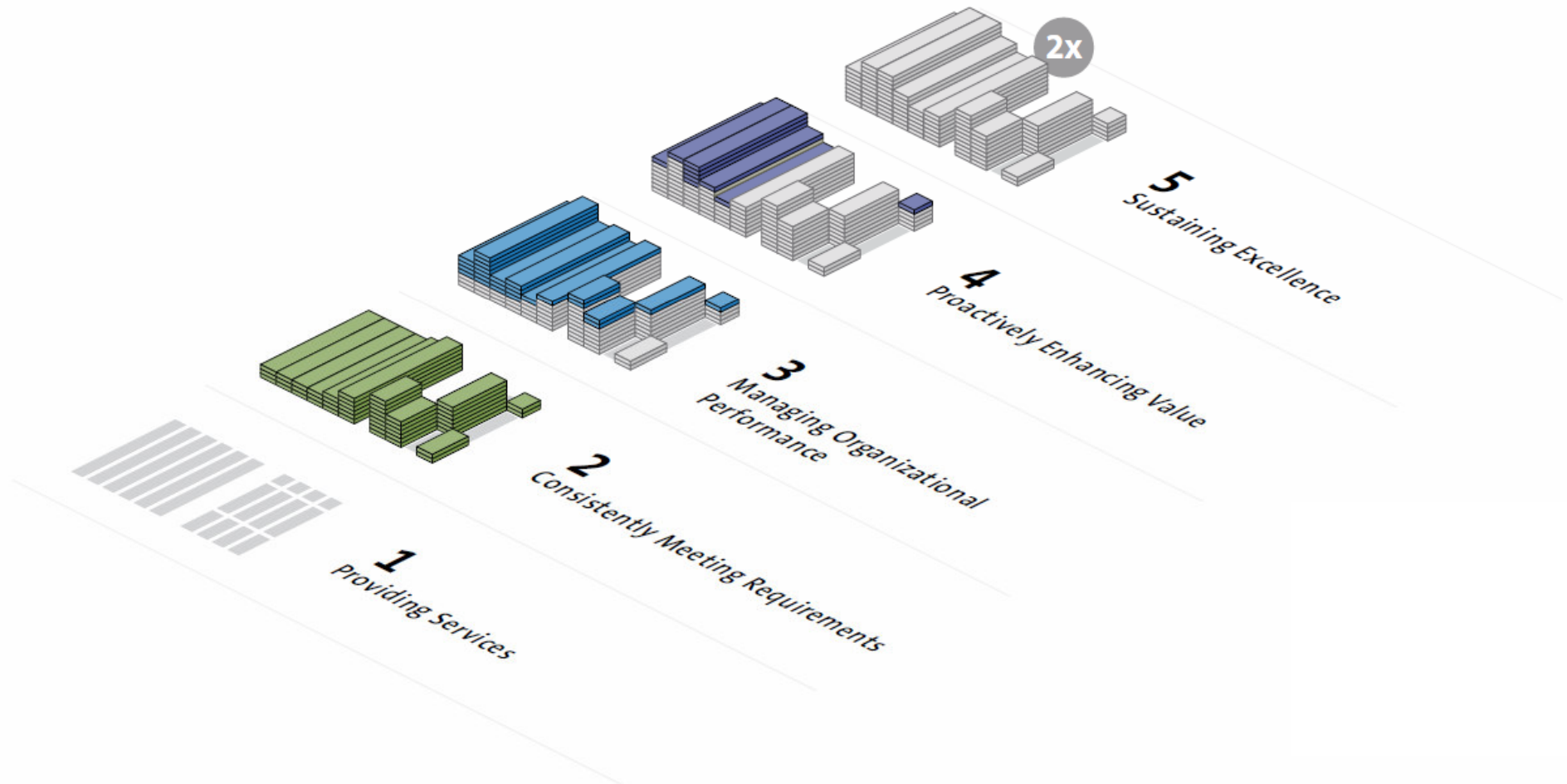
■ Ongoing

- Abrange todo “sourcing life-cycle”

Capability Areas



Capability Levels



The background of the slide features a blurred image of a person's arm and hand, overlaid with a light blue grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the grid area from a solid light green area below.

CMMI-DEV X CMMI-SVC

CMMI-DEV X CMMI-SVC

- PAs “ampliadas”
 - SGs e SPs continuam os mesmos, mas foram incluídas algumas informações para apoiar a implantação

CMMI-DEV X CMMI-SVC

- Saem
 - Product Integration (PI)
 - Requirements Development (RD)
 - Technical Solution (TS)
 - Validation (VAL)
 - Verification (VER)

The top half of the slide features an abstract background. It consists of a light green and yellow gradient with a faint, thin-lined grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the grid area from the solid color area below.

CMMI-SVC X eSCM-SP

CMMI-SVC X eSCM-SP

- Propósitos semelhantes
- Cobertura parecida, mas o eSCM-SP detalha a gestão de pessoas e gestão do conhecimento
 - CMMI-SVC é mais amplo
- O eSCM-SP é mais “enxuto”
 - eSCM-SP: 10 capability areas [84 práticas]
 - CMMI-SVC: 25 áreas de processo [~50 práticas somente nas 7 PAs que envolvem SVC]

CMMI-SVC X eSCM-SP

- Estruturas distintas
 - eSCM-SP: sourcing life-cycle, capability areas, capability levels, etc.
 - CMMI-SVC: maturity level, generic practice, specific practice, etc.
 - Práticas distribuídas de forma diferente
- Reconhecimento
 - eSCM: Certificação válida por 2 anos
 - CMMI-SVC: Appraisal válido por 3 anos

The background of the slide features a faint, light blue grid pattern. A diagonal line, composed of small dots, runs from the bottom left towards the top right, separating the grid area from a solid light green area below it.

CMMI-SVC ou eSCM-SP?

CMMI-SVC ou eSCM-SP?

- CMMI-SVC
 - Segue a estrutura já conhecida do modelo CMMI
 - O mesmo EPG pode atuar na definição dos processos
 - Alguns processos podem ser reaproveitados
- eSCM-SP
 - Já está consolidado (apesar de pouco divulgado no Brasil)
 - Não é adaptação de algo que já existia
 - Pode ser “confuso” para quem já está acostumado com o CMMI

The top half of the slide features an abstract background. It consists of a light green-to-yellow gradient with a faint, thin grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the abstract section from the text section.

Conclusões

Conclusões

- Os dois modelos (CMMI-SVC e eSCM-SP) possuem vantagens e desvantagens
- Considerando seus propósitos, podem atuar para resolver os mesmos problemas
- Qual escolher?
 - O que desejamos com essa iniciativa?
 - Qual é a nossa estratégia?

The background of the slide features a soft, abstract image of what appears to be a person's arm and hand, overlaid with a light blue grid pattern. A thin, dark diagonal line runs from the bottom left towards the top right, separating the abstract image from the text area.

Muito obrigado!

alessandro.almeida@qualityprocess.com.br

Muito Obrigado!

- www.AlessandroAlmeida.com
 - Bate-Papo de Buteuco
 - Blog do Alessandro
 - Células de Estudo
 - Quality|Process