

Fase 1 - Service Strategy

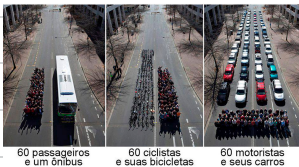
Cap1. Anytime... anywhere.

O mundo dos serviços em TI

Tassiana Rugoni, Etienne Torres e Vanderley Gomes

Serviços de TI - ajuda a empresa a entregar valor. No passado, era focado em SLA. Hoje, é importante oferecer satisfação e uma boa experiência. Sentimento > técnicas. Tecnologia + negócio. Faz parte do planejamento. TI é sobre pessoas. Soft skills. Dedicação, comprometimento, resiliência. Procurar e receber novos conhecimentos. Dados e IA. Microserviços. Quebrar sistemas grandes em pequenos blocos. Não aos meritos, Inovação. Estudos. Certificações ajudam. ITIL estrutura passo a passo e constrói bases de conhecimento. Ser proativo. Escuta ativa. Comprometimento e sentimento do dono.

Introdução



Trânsito caótico e mobilidade difícil. Mais do que mobilidade urbana, hoje é discutida a **mobilidade humana** e soluções coletivas e compartilhadas.

Dispositivos móveis,

Mobilidade -> o que pode ser movido.

+50% do deslocamento no Brasil é por causa do trabalho.

É 60% das empresas desconsideram esse tempo.

77% não permitem home office.

A pandemia colocou esse assunto em destaque.

home office foi a solução.

MOBILITY AS A SERVICE - MAAS

Conceito que nasceu na Finlândia, consiste em reunir os tipos de transporte em um app.

Planejamento de rotas, estacionamento, automóveis etc. compartilhamento de carros.

ter um automóvel → usar um automóvel

PILARES DO MAAS

- infraestrutura (cidades)
- incentivos do governo (transporte público)
- meios de pagamento
- dados

aplicativos! provavelmente o desafio do ano envolverá mobile e mobilidade.

Operador MAAS

ecossistema

- contrato de prestação de serviços de transporte/alim/carros
- tempo real
- info geográfica
- pagamentos e validação

[Milton Silva

Patricia Gallo]

O meio ambiente e o tempo também devem ser considerados.

Bom, então praticamente seria um app com múltiplas soluções de transporte. Por uma única plataforma, o usuário tem acesso a todos os serviços.

Hoje, existem algumas soluções que não se convertem (vários apps)

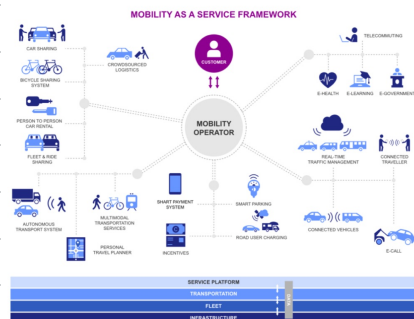
Integração dos meios de transporte.

A digitalização foi um dos pontos mais importantes para o MaaS, mas outras coisas também são importantes;

- IoT
- GPS
- 4-5G
- etc
- celular! mobile é o que faz a diferença
 - acesso a info

Clima é importante

FRAMEWORK MaaS



mobilidade porta a porta multimodal
muitos serviços!

NÍVEIS DE AGREGAÇÃO MaaS

1: Plataforma de informação

- integração de info, plane de rotas
- Mooovit?

2 - plataforma de agregação

- integração de info's, plan de itinerário e pagamento da viagem.

3 - plataforma de assinatura

- integração de info's, plan de itinerário e modelo de assinatura

Educação a distância / home office - isso também é MAAS. **Telemedicina!**
Logística também.

Operador MAAS - Hub de serviços.

Boas estadas / semáforos / estacionamento

Pessoas sempre no centro.

Smart cities

Muitas melhoras ainda a serem feitas, principalmente pelo governo
ABT - account based ticket - uma conta para os distintos modais

MAAS depende de legislação

MOBILITY APPS

Projeto anual: Projetar uma solução para a mobilidade humana a partir dos princípios MAAS e que possa ser agregada por um operador MAAS, independente da área.

Não é só meio de transporte! Vale logística, casa, serviços etc

Cittamobi

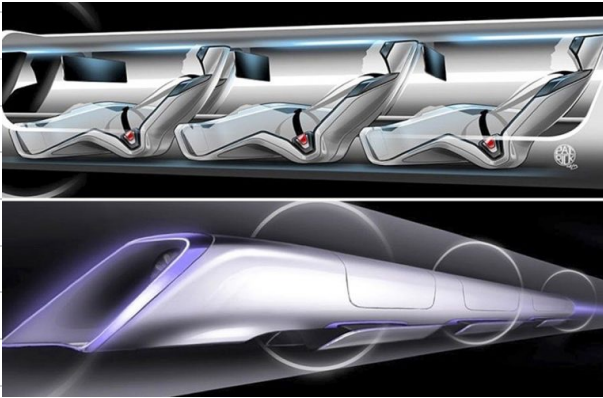
ônibus

O FUTURO MULTI DA MOBILIDADE

MULTIPLICIDADE DE SERVIÇO

- multimodais

- carona, bike, patinete, monociclo, trem, metrô, táxi, ônibus, carro, hyperloop, avião, helicóptero etc. combinação para o dia a dia? espaços públicos?



experiência de viagem
faixa exclusiva (digital
rails) para carros

- moradia on demand
- coworking
- telemedicina
- transportes aéreos

