



# Business Service Level Management



Business Service Level Management, uma capability crucial dentro da macro capability Business Running na camada Business Partnership do CIO Codex Capability Framework, tem um papel fundamental na garantia de que os serviços de Tecnologia

da Informação atendam consistentemente às expectativas e necessidades do negócio.

Esta capability concentra-se na gestão eficaz dos acordos de nível de serviço (SLAs) e na manutenção da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI, alinhando-os com as demandas operacionais e estratégicas da organização.

No núcleo da Business Service Level Management estão os Acordos de Nível de Serviço (SLAs), que são contratos formais entre o provedor de TI e as partes interessadas do negócio, definindo padrões de desempenho e disponibilidade para os serviços de TI.

Os SLAs são instrumentos vitais para estabelecer e gerenciar as expectativas do negócio em relação à TI, proporcionando um framework claro para a avaliação do desempenho dos serviços.

Eles desempenham um papel crítico na comunicação transparente entre TI e negócio, garantindo que ambas as partes tenham uma compreensão comum dos padrões de serviço esperados e sejam responsáveis por mantê-los.

A compreensão das expectativas e necessidades do negócio é outra área fundamental desta capability.

Isso envolve traduzir os requisitos operacionais e estratégicos do negócio em métricas mensuráveis e objetivos de serviço que podem ser incorporados nos SLAs. Tal abordagem assegura que os serviços de TI estejam não apenas tecnicamente adequados, mas também alinhados com os objetivos de negócio e contribuam para o seu sucesso.

Uma característica chave da Business Service Level Management é o monitoramento contínuo do desempenho dos serviços de TI em relação aos SLAs.

Esse monitoramento assegura que quaisquer desvios ou falhas de desempenho sejam rapidamente identificados e abordados, mantendo a integridade e a confiabilidade dos serviços de TI.

Esta prática não só ajuda a prevenir interrupções de serviço, mas também fornece dados valiosos para análises futuras e iniciativas de melhoria.

A negociação e revisão periódica de SLAs são essenciais para garantir que eles continuem relevantes e alinhados às necessidades em evolução do negócio.

Isso pode envolver ajustar os padrões de serviço para refletir novas tecnologias, mudanças nas prioridades de negócios ou feedback dos usuários.

Esta flexibilidade e capacidade de adaptação são vitais para manter a relevância e eficácia dos SLAs ao longo do tempo.

A resolução de conflitos surge como uma componente importante quando ocorrem desvios significativos dos SLAs.

A Business Service Level Management desempenha um papel ativo na mediação entre a TI e as partes interessadas do negócio para resolver tais conflitos, garantindo uma compreensão clara das causas e trabalhando em conjunto para encontrar soluções eficazes.

O compromisso com a melhoria contínua é intrínseco à Business Service Level Management.

Esta capability não se limita a manter o status quo, mas busca constantemente maneiras de otimizar o desempenho dos serviços de TI, aumentando sua eficiência e eficácia.

Isso envolve a análise regular dos dados de desempenho, feedback dos usuários e tendências do mercado, visando aprimorar continuamente os serviços de TI e sua entrega.

Além disso, essa capability contribui significativamente para o alinhamento estratégico entre TI e negócio.

Ao garantir que os serviços de TI estejam em conformidade com as necessidades e objetivos do negócio, ela assegura que os esforços de TI estejam diretamente contribuindo para o sucesso geral da organização.

Dentro do CIO Codex Capability Framework, os objetivos da Business Service Level Management incluem garantir que os serviços de TI estejam alinhados com as metas e objetivos do negócio, estabelecer SLAs claros e mensuráveis, acompanhar o desempenho dos serviços de TI, identificar oportunidades de melhoria e gerenciar riscos associados à entrega de serviços.

Em termos de impacto na tecnologia, esta capability afeta a infraestrutura de TI, orientando os requisitos necessários para atender aos SLAs estabelecidos.

Ela influencia a arquitetura de sistemas e aplicativos, assegurando que eles suportem os padrões de desempenho e disponibilidade.

Além disso, impacta o desenvolvimento e a manutenção de sistemas, priorizando funcionalidades que suportem eficazmente os SLAs.

A cybersecurity é considerada como parte integrante dos investimentos em tecnologia, fortalecendo a postura de segurança da organização.

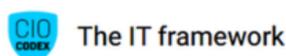
Por fim, a Business Service Level Management influencia o modelo operacional de TI, estabelecendo processos e práticas que garantam a conformidade com os acordos de nível de serviço.

Portanto, a Business Service Level Management é uma capability essencial para assegurar que os serviços de TI estejam alinhados com as necessidades e expectativas do negócio, desempenhando um papel vital no sucesso da organização no ambiente de negócios dinâmico e em constante evolução.



### **CIO Codex**

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável