



Processos e Atividades



Develop Demand Management Plans

Desenvolver planos de gestão de demandas é essencial para alinhar as capacidades de TI com as necessidades de negócios.

Este processo envolve a criação de um plano abrangente que detalha como as demandas de serviços de TI serão identificadas, analisadas, priorizadas e atendidas.

As atividades incluem a definição de políticas e procedimentos para a coleta e análise de dados de demanda, a elaboração de estratégias para lidar com variações na demanda, e a definição de métricas de desempenho para monitorar a eficácia do plano.

Colaborações interdepartamentais são cruciais para assegurar que todos os requisitos de negócios sejam contemplados e que a infraestrutura de TI esteja preparada para responder às flutuações de demanda.

A documentação clara e precisa do plano garante que todas as partes interessadas compreendam suas responsabilidades e os objetivos do processo, proporcionando um roteiro detalhado para a gestão eficaz da demanda de serviços de TI.

· PDCA focus: Plan

· Periodicidade: Anual

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|---------------------------------|--|--|--------------------------------|--|--|
| 1 | Define Demand Policies | Definir as políticas para a gestão de demandas. | Necessidades de negócios, melhores práticas | Políticas de demanda definidas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |
| 2 | Develop Data Collection Methods | Desenvolver métodos para coleta de dados de demanda. | Políticas de demanda, necessidades de negócios | Métodos de coleta de dados | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|--------------------------------------|---|---|
| 3 | Define Analysis Procedures | Definir procedimentos de análise de dados de demanda. | Métodos de coleta de dados, melhores práticas | Procedimentos de análise definidos | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology |
| 4 | Develop Demand Strategies | Desenvolver estratégias para lidar com variações na demanda. | Análises de demanda, políticas de demanda | Estratégias de demanda desenvolvidas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation |
| 5 | Document Demand Plan | Documentar o plano de gestão de demandas e obter aprovação. | Estratégias de demanda, procedimentos de análise | Plano de gestão de demandas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |

;

;

Identify Demand Requirements

Identificar os requisitos para a gestão de demandas é crucial para garantir que a TI possa antecipar e atender de maneira eficiente às necessidades dos usuários e das áreas de negócios.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar os requisitos específicos de demanda, incluindo a previsão de necessidades futuras e a identificação de padrões de uso.

As atividades incluem a análise de dados históricos, entrevistas com stakeholders, e a utilização de ferramentas de previsão para projetar a demanda futura.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e de negócios é essencial para garantir que todos os aspectos das necessidades de demanda sejam capturados e compreendidos.

A documentação dos requisitos de demanda fornece uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias eficazes de gestão de demandas e garante que todos os stakeholders estejam alinhados quanto às expectativas e objetivos.

- PDCA focus: Plan

- Periodicidade: Anual

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|-------------------------|--|--|----------------------------------|---|---|
| 1 | Analyze Historical Data | Analisar dados históricos de demanda para identificar padrões. | Dados históricos, ferramentas de análise | Padrões de demanda identificados | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |

| | | | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|--------------------------------------|--|--|
| 2 | Conduct Stakeholder Interviews | Realizar entrevistas com stakeholders para entender necessidades de demanda. | Necessidades de stakeholders, dados históricos | Entrevistas realizadas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |
| 3 | Forecast Future Demand | Utilizar ferramentas de previsão para projetar a demanda futura. | Dados históricos, entrevistas com stakeholders | Previsões de demanda futura | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology |
| 4 | Identify Resource Requirements | Identificar os requisitos de recursos para atender à demanda prevista. | Previsões de demanda, políticas de demanda | Requisitos de recursos identificados | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation |

| | | | | | | |
|---|------------------------------|--|--|------------------------------------|---|---|
| 5 | Document Demand Requirements | Documentar todos os requisitos de demanda identificados. | Requisitos de recursos, previsões de demanda | Requisitos de demanda documentados | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |
|---|------------------------------|--|--|------------------------------------|---|---|

;

;

Execute Demand Management Activities

Executar as atividades de gestão de demandas conforme planejado é fundamental para garantir que os recursos de TI sejam alocados de forma eficiente para atender às necessidades dos negócios.

Este processo envolve a implementação dos procedimentos e ferramentas definidos nos planos de gestão de demanda e a execução das atividades de alocação de recursos.

As atividades incluem o monitoramento contínuo da demanda, a alocação de recursos de acordo com as necessidades identificadas, e a realização de ajustes conforme necessário para lidar com variações na demanda.

A utilização de tecnologias avançadas e automação pode melhorar significativamente a eficiência e a precisão na alocação de recursos.

A documentação de todas as atividades é crucial para garantir a rastreabilidade e a transparência, além de fornecer informações valiosas para a análise e melhoria contínua dos processos de gestão de demandas.

· PDCA focus: Do

· Periodicidade: Contínua

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|-------------------|-----------|--------|---------|------|------|
|---|-------------------|-----------|--------|---------|------|------|

| | | | | | | |
|---|----------------------------|---|--|-------------------------------|---|---|
| 1 | Monitor Demand | Monitorar continuamente a demanda de serviços de TI. | Dados de demanda em tempo real, ferramentas de monitoramento | Demanda monitorada | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation |
| 2 | Allocate Resources | Alocar recursos de acordo com a demanda identificada. | Dados de demanda monitorada, plano de recursos | Recursos alocados | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation |
| 3 | Adjust Resource Allocation | Ajustar a alocação de recursos conforme necessário para lidar com variações na demanda. | Dados de demanda, recursos alocados | Alocação de recursos ajustada | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation |

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|-------------------------|---|---|
| 4 | Automate Demand Processes | Implementar automação nos processos de gestão de demanda para aumentar a eficiência. | Processos de demanda, ferramentas de automação | Processos automatizados | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology |
| 5 | Document Demand Activities | Documentar todas as atividades de gestão de demanda realizadas. | Atividades de demanda, feedback dos stakeholders | Atividades documentadas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |

;

;

Monitor Demand Performance

Monitorar continuamente o desempenho da gestão de demandas é essencial para garantir que as atividades estejam alinhadas com os objetivos de negócios e que os recursos sejam utilizados de forma eficiente.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre a performance das atividades de gestão de demandas, utilizando ferramentas de monitoramento para identificar áreas de melhoria.

As atividades incluem a definição de métricas de desempenho, o monitoramento em tempo real das atividades de demanda, a geração de relatórios de desempenho e a realização de revisões periódicas.

A análise dos dados coletados ajuda a identificar tendências e padrões que podem ser usados para melhorar os processos e aumentar a eficácia do suporte.

A documentação e a comunicação dos resultados do monitoramento são essenciais para garantir que as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

Este processo assegura que a gestão de demandas continue a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Check

- Periodicidade: Contínua

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|----------------------------|--|--|----------------------------------|---|---|
| 1 | Define Performance Metrics | Definir métricas de desempenho para a gestão de demandas. | Plano de gestão de demandas, melhores práticas | Métricas de desempenho definidas | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |
| 2 | Monitor Demand Activities | Monitorar as atividades de gestão de demandas em tempo real. | Solicitações de usuários, ferramentas de monitoramento | Dados de monitoramento coletados | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation |

| | | | | | | |
|---|------------------------------|--|---|------------------------------------|--|--|
| 3 | Analyze Performance Data | Analisar os dados de desempenho das atividades de gestão de demandas. | Dados de monitoramento, métricas de desempenho | Relatório de análise de desempenho | Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation | Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology |
| 4 | Generate Performance Reports | Gerar relatórios de desempenho periódicos para as partes interessadas. | Relatório de análise de desempenho, feedback dos stakeholders | Relatórios de desempenho gerados | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation |
| 5 | Conduct Performance Reviews | Conduzir revisões periódicas de desempenho com as partes interessadas. | Relatórios de desempenho, feedback dos stakeholders | Revisões de desempenho realizadas | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation |

;

;

Review and Optimize Demand Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão de demandas com base nos resultados

obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de suporte técnico.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de gestão de demandas.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de gestão de demandas continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

· PDCA focus: Act

· Periodicidade: Trimestral

| # | Nome da Atividade | Descrição | Inputs | Outputs | RACI | DARE |
|---|-----------------------------|--|--|------------------------|---|---|
| 1 | Evaluate Demand Performance | Avaliar o desempenho das atividades de gestão de demandas. | Dados de desempenho, feedback dos stakeholders | Relatório de avaliação | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|---|--|--|
| 2 | Identify Improvement Areas | Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados. | Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders | Lista de áreas de melhoria | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation |
| 3 | Update Demand Processes | Atualizar os processos de gestão de demandas para incorporar as melhorias identificadas. | Lista de áreas de melhoria, melhores práticas | Processos de gestão de demandas atualizados | Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development | Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation |
| 4 | Document Changes | Documentar as mudanças nos processos de gestão de demandas. | Processos de gestão de demandas atualizados, feedback dos stakeholders | Documentação de mudanças | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation |

| | | | | | | |
|---|---------------------|--|--|-----------------------------|--|--|
| 5 | Communicate Updates | Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes. | Documentação de mudanças, plano de comunicação | Comunicação de atualizações | Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity | Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation |
|---|---------------------|--|--|-----------------------------|--|--|

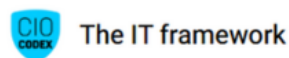
;

;

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