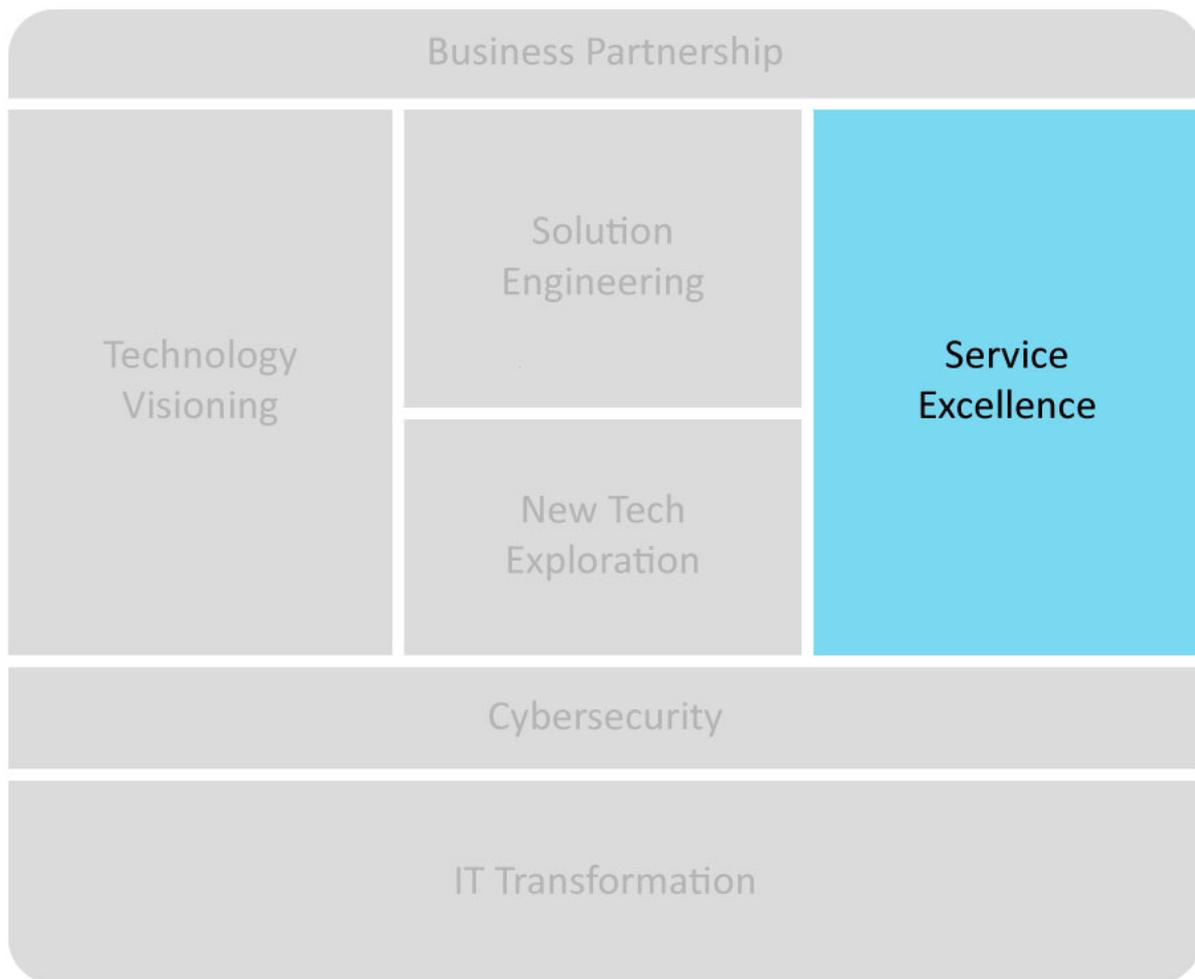




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Capability Framework



A camada Service Excellence dentro do CIO Codex Reference Model representa um aspecto crucial para organizações focadas em tecnologia, especialmente para CIOs e líderes de TI, como que buscam alçar um novo patamar de maturidade da operação tecnológica.

Esta camada engloba práticas e estratégias que visam otimizar a entrega de serviços de TI, garantindo que eles sejam consistentes, eficientes e alinhados às necessidades do negócio, fomentando as práticas e disciplinas que levem a Área de Tecnologia a se tornar uma efetiva provedora de serviços.

O primeiro aspecto chave da Service Excellence é a transição e deploy de soluções de forma recorrente, frequente, previsível e sem interrupções de serviços.

Essa abordagem assegura que as mudanças nos sistemas e serviços de TI sejam implementadas sem causar distúrbios ou inatividade, crucial para a continuidade dos negócios.

Este processo envolve um planejamento detalhado e uma execução cuidadosa, permitindo que a organização evolua e inove sem comprometer a estabilidade e a confiabilidade dos serviços existentes.

A cultura de Confiabilidade (Site Reliability Engineering - SRE) é outro pilar importante nesta camada, integrando práticas de monitoramento preditivo, ela foca na disponibilidade, capacidade e performance dos sistemas e serviços.

Isso significa não apenas detectar e resolver problemas rapidamente, mas também antecipá-los através de análises preditivas e ações preventivas, tal abordagem aumenta a confiabilidade dos sistemas de TI, reduzindo os incidentes e melhorando a experiência do usuário final.

Além disso, a Service Excellence enfatiza a importância da melhoria contínua para mitigar incidentes e crises, reconhecendo que nem todos os problemas podem ser prevenidos, essa camada aborda a necessidade de uma organização estar equipada para lidar eficazmente com incidentes e crises quando eles ocorrem.

Isso envolve ter planos de ação claros, processos de resposta a incidentes bem definidos e uma equipe treinada para lidar com situações adversas, garantindo uma recuperação rápida e eficiente.

A oferta de serviços através de diversos canais, com um foco particular no autosserviço e automatizações, é também uma característica desta camada.

Especialmente para operações críticas como gestão de acessos e service desk, a disponibilização de canais automatizados e de autosserviço não só melhora a eficiência operacional, mas também enriquece a experiência do usuário, proporcionando-lhes maior controle e autonomia.

Por fim, a capacidade de gerenciar ambientes tanto on-premises quanto na nuvem é essencial na Service Excellence, isso inclui a gestão eficaz do ciclo de vida dos ativos de infraestrutura e das plataformas de middleware, abrangendo ambientes de desenvolvimento, teste e produção.

Essa habilidade abrangente permite que a organização se adapte a diferentes necessidades e cenários operacionais, maximizando a eficiência e a produtividade.

Em resumo, a camada Service Excellence é fundamental para a estratégia de qualquer área de TI que visa estar pronta para o futuro, ela oferece uma estrutura robusta para a entrega consistente de serviços de TI, alinhando as operações tecnológicas com as

estratégias de negócios e as expectativas dos usuários.

Para CIOs e executivo de tecnologia, esta camada não só sustenta a eficiência operacional, mas também abre caminho para inovações contínuas, garantindo que a organização se mantenha competitiva e ágil em um cenário de negócios em constante mudança.

Conceitos e Características

Service Excellence na TI é centrada na entrega de serviços de alta qualidade que se alinham e suportam os objetivos de negócios da organização.

Este conceito abrange uma abordagem holística para gerir e otimizar os serviços de TI, focando na confiabilidade, disponibilidade e desempenho.

Inclui a implementação de melhores práticas, processos otimizados e a adoção de uma mentalidade de melhoria contínua.

Os aspectos chave desta camada incluem a gestão eficaz de transições e deploys, garantindo que novas soluções e atualizações sejam implementadas de forma suave e eficiente, e a adoção de uma cultura de Engenharia de Confiabilidade do Site (SRE) para melhorar a disponibilidade e desempenho dos serviços.

Também engloba a melhoria contínua dos serviços de TI, com foco na otimização dos processos e na maximização da eficiência operacional.

Além disso, a Service Excellence envolve a oferta de serviços por meio de vários canais, enfatizando o autosserviço e a automação para melhorar a experiência do usuário final.

A camada de Service Excellence no CIO Codex Capability Framework é vital para garantir que os serviços de TI não apenas atendam às necessidades operacionais, mas também contribuam estrategicamente para o sucesso do negócio.

Esta camada assegura que a TI seja percebida não apenas como um departamento de suporte, mas como um parceiro estratégico essencial para a organização.

Com uma abordagem focada na excelência dos serviços, as organizações podem melhorar significativamente a satisfação do usuário, otimizar a eficiência operacional e suportar de forma efetiva as metas estratégicas do negócio.

As características dessa camada trabalham em conjunto para garantir que os serviços de TI sejam confiáveis, eficazes e continuamente aprimorados para atender às

necessidades da organização.

A Service Excellence desempenha um papel crucial na garantia de que a TI seja um parceiro estratégico para o sucesso da organização.

Service Transition

- A camada de Service Excellence começa com a transição de serviços, uma etapa fundamental que envolve a gestão de mudanças e a implementação de novas soluções de TI de forma controlada.
- Isso garante que as alterações nos serviços sejam planejadas e comunicadas adequadamente, minimizando impactos negativos para a organização.
- Além disso, a gestão de versões e lançamentos de software, conhecida como Release Management, desempenha um papel crucial na garantia de que novas funcionalidades sejam implantadas de maneira confiável, sem interrupções indesejadas.
- A implantação eficaz dos serviços é realizada por meio do Deployment Management, que assegura que as soluções sejam entregues com sucesso aos usuários finais.

Service Reliability

- A confiabilidade dos serviços de TI é um dos pilares da Service Excellence.
- Isso envolve a monitorização constante dos sistemas e serviços para detectar eventuais problemas antes que eles afetem os usuários finais.
- O Event & Monitoring Management desempenha um papel central nesse processo, fornecendo informações em tempo real sobre a disponibilidade, capacidade e desempenho dos sistemas.
- Além disso, a Performance Management é fundamental para garantir que os serviços atendam às necessidades dos usuários,

otimizando o desempenho quando necessário.

- A Availability Management garante que os serviços de TI estejam sempre disponíveis, minimizando interrupções não planejadas.
- A Capacity Management assegura que os recursos de TI sejam dimensionados adequadamente para atender à demanda, evitando sobrecargas ou subutilização.

Service Offering

- Oferecer serviços de TI eficazes é uma parte essencial da camada de Service Excellence.
- Isso inclui o Service Desk Management, que lida com o atendimento ao cliente e o suporte técnico, garantindo que as solicitações e incidentes sejam tratados de maneira eficaz.
- O Request Management envolve a gestão de solicitações de serviços, como novos acessos ou alterações de permissões.
- O Demand Management garante que os recursos sejam alocados de acordo com as prioridades da organização, otimizando o uso dos recursos de TI.
- O Service Knowledge Management é responsável por manter um repositório de conhecimento sobre os serviços de TI, facilitando o suporte e a resolução de problemas.
- O User Access Request Management lida com solicitações de acesso a sistemas e recursos de TI, garantindo a segurança e conformidade. Por fim, o Service Catalogue Management envolve a criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI, facilitando a comunicação com os usuários finais.

On-premises & Cloud Technical Operation

- A operação técnica desempenha um papel fundamental na Service Excellence, abrangendo tanto infraestrutura local quanto em nuvem.

- Isso inclui o Asset & Configuration Management, que registra e controla ativos de TI, garantindo que estejam configurados corretamente e documentados.
- O Service Metering envolve o registro e medição do uso de recursos de TI, permitindo uma melhor compreensão dos custos e uso.
- A Service Provisioning trata da provisão rápida e eficaz de recursos de TI, atendendo às necessidades da organização.
- O suporte técnico para infraestrutura local e em nuvem é abordado pelo On-premises & Cloud Platform Support, garantindo sua disponibilidade e desempenho.
- A gestão do ciclo de vida das plataformas de TI, desde a aquisição até a desativação, é realizada pelo On-premises & Cloud Platform Lifecycle Management.
- A operação diária das plataformas de TI, garantindo sua estabilidade e eficiência, é abordada pelo On-premises & Cloud Platform Operation Management.
- O Middleware & Tools Operation Management envolve a operação de middleware e ferramentas de suporte usadas nos processos de TI.
- A gestão de ambientes de processamento, incluindo ambientes de teste e homologação, é realizada pelo Processing Environments Management, garantindo a consistência com o ambiente de produção.
- O suporte técnico para computadores e ambientes de trabalho dos usuários finais é abordado pelo End User Computing & Workplace Management.
- A gestão de redes e comunicações de TI é tratada pelo Network & Communications Management.
- Por fim, a operação e manutenção de data centers, garantindo sua disponibilidade e segurança, são abordadas pelo Data Center

Management

Esses elementos trabalham em conjunto para garantir que os serviços de TI sejam confiáveis, eficazes e continuamente aprimorados para atender às necessidades da organização.

A Service Excellence desempenha um papel crucial na garantia de que a TI seja um parceiro estratégico para o sucesso da organização.

Propósito e Objetivos

A camada de Service Excellence desempenha um papel vital na garantia de serviços de alta qualidade, na minimização de interrupções e na preparação da organização para enfrentar os desafios do futuro.

Sua importância transcende o simples suporte técnico e se estende à criação de uma cultura de excelência que beneficia clientes e colaboradores.

Garantia de Qualidade e Confiabilidade

- Uma das principais responsabilidades da camada de Service Excellence é garantir que os serviços prestados pela organização sejam de alta qualidade e confiáveis.
- Isso é essencial para manter a satisfação do cliente e a reputação da empresa.
- A confiabilidade dos serviços é especialmente crítica em setores altamente regulamentados, como serviços financeiros e saúde, onde qualquer interrupção pode ter sérias consequências legais e financeiras.
- A camada de Service Excellence investe em práticas rigorosas de gerenciamento de qualidade e realiza testes rigorosos para garantir que os serviços estejam livres de defeitos e atendam aos padrões estabelecidos.
- Além disso, a monitorização contínua da disponibilidade e desempenho dos serviços ajuda a identificar e resolver problemas

antes que afetem os usuários finais.

Minimização de Interrupções e Incidentes

- Para manter a continuidade dos serviços, a camada de Service Excellence desempenha um papel crucial na minimização de interrupções e incidentes.
- Isso é alcançado por meio da implementação de práticas de monitoramento proativo, resolução rápida de incidentes e planejamento cuidadoso de mudanças e implantações.
- A redução de interrupções beneficia não apenas os clientes, mas também a produtividade interna da organização, garantindo que os colaboradores possam realizar suas tarefas sem interrupções indesejadas.

Cultura de Melhoria Contínua

- Uma cultura de melhoria contínua é essencial para a excelência em serviços.
- A camada de Service Excellence promove essa cultura, incentivando a análise de incidentes e problemas para identificar oportunidades de melhorias.
- Isso resulta em serviços cada vez melhores e mais eficientes, que atendem às necessidades em constante evolução dos clientes.
- Além disso, a camada de Service Excellence utiliza métricas e indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar constantemente a qualidade dos serviços e identificar áreas que precisam de aprimoramento.
- Essa abordagem baseada em dados permite que a organização tome decisões informadas para aprimorar continuamente seus serviços.

Suporte Multicanal e Autosserviço

- A oferta de serviços por meio de diversos canais é uma parte importante da camada de Service Excellence.
- Isso permite que os clientes escolham o método de interação que melhor lhes convém, seja por meio de aplicativos móveis, chatbots, portais de autosserviço ou canais tradicionais de atendimento.
- Essa abordagem multicanal aumenta a conveniência e a acessibilidade para os usuários, ao mesmo tempo em que reduz a carga sobre os recursos de atendimento ao cliente.
- A camada de Service Excellence também promove a automação de processos e a implementação de chatbots e assistentes virtuais para prover suporte e informações instantâneas aos clientes.
- Isso melhora a eficiência operacional e a capacidade de resposta da organização, tornando-a mais ágil na resolução de problemas e no atendimento às demandas dos clientes.

Gestão de Ambientes Técnicos

- A gestão de ambientes técnicos é outra responsabilidade crítica da camada de Service Excellence.
- Isso engloba a administração de todos os componentes técnicos que sustentam os serviços da organização, desde a infraestrutura de TI até as plataformas de middleware.
- A equipe de Service Excellence garante que todos esses componentes estejam operando de maneira eficaz e eficiente, realizando atividades como monitoramento de desempenho, manutenção preventiva, atualizações tecnológicas e gerenciamento de incidentes técnicos.
- Essa abordagem proativa ajuda a evitar problemas futuros e a garantir a disponibilidade contínua dos serviços.

Preparação para o Futuro

- Por fim, a camada de Service Excellence desempenha um papel estratégico na preparação da organização para o futuro.
- Isso envolve a adoção de práticas de DevOps e automação, que aumentam a agilidade e a capacidade de resposta da organização às mudanças tecnológicas e às demandas dos clientes.
- Além disso, a camada de Service Excellence busca constantemente maneiras de otimizar recursos e reduzir custos operacionais, permitindo que a organização esteja melhor preparada para enfrentar desafios econômicos e de mercado.

Resumo das Capabilities

Na sequência são apresentadas, de forma resumida as capabilities dessa camada do CIO Codex Capability Framework, organizadas por macro capability:

Service Transition

Garantindo que as mudanças nos serviços de TI sejam implementadas de forma eficaz e eficiente, minimizando os riscos e impactos sobre as operações cotidianas, atendendo aos requisitos definidos e às expectativas dos stakeholders:

- **Change Management:** Esta capability foca na gestão eficaz de mudanças nos serviços de TI. Inclui o planejamento, monitoramento e execução de mudanças para minimizar o impacto sobre os usuários finais e as operações do negócio. Envolve a avaliação de riscos, a comunicação efetiva das mudanças e a garantia de que todas as alterações sejam implementadas de forma controlada e documentada.
- **Release Management:** Dedicada à gestão e coordenação de lançamentos de software e outras alterações no ambiente de TI. Esta capability assegura que todas as versões sejam cuidadosamente planejadas, testadas e implementadas de maneira a garantir a estabilidade do ambiente de TI e a continuidade dos serviços de negócios.

- **Deployment Management:** Foca no gerenciamento dos processos de implantação de sistemas de TI, garantindo que novos softwares, atualizações ou configurações sejam distribuídos de maneira eficaz e eficiente. Esta capability envolve a coordenação das atividades de implantação, verificação da integridade e funcionamento após a implementação e a minimização de interrupções durante o processo.

Service Reliability

Focando em manter a estabilidade operacional e otimizar a performance dos serviços de TI, garantindo que eles estejam disponíveis, resilientes e eficientes:

- **Event & Monitoring Management:** Esta capability foca na supervisão contínua dos sistemas de TI, identificando e respondendo a eventos que possam afetar a operação e desempenho dos serviços. Inclui o monitoramento proativo para detectar e prevenir incidentes antes que eles ocorram, garantindo a confiabilidade e disponibilidade dos sistemas.
- **Performance Management:** Dedicada à gestão do desempenho dos serviços de TI. Esta capability envolve a análise contínua dos indicadores de desempenho, identificando áreas para otimização e implementando melhorias para garantir que os serviços de TI atendam ou superem as expectativas e necessidades dos negócios.
- **Availability Management:** Foca na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis conforme as necessidades do negócio. Inclui o planejamento e a implementação de estratégias para maximizar a disponibilidade dos sistemas, reduzindo o tempo de inatividade e assegurando a continuidade dos serviços.
- **Capacity Management:** Trata do planejamento e gerenciamento da capacidade dos recursos de TI, assegurando que haja capacidade suficiente para atender às demandas atuais e futuras do negócio. Esta capability envolve a análise de tendências, a previsão de necessidades futuras e a otimização do uso de recursos.

- **Incident & Crisis Management:** Esta capability é responsável pela gestão eficaz de incidentes e crises, assegurando uma rápida resposta, minimizando o impacto nos negócios e restaurando os serviços o mais rápido possível. Inclui a coordenação de equipes, comunicação com stakeholders e análise pós-incidente para prevenir recorrências.
- **Problem Management:** Foca na identificação e resolução de problemas subjacentes que causam incidentes recorrentes ou significativos. Esta capability visa eliminar as causas raízes de falhas para melhorar a qualidade e a confiabilidade dos serviços de TI, prevenindo incidentes futuros.

Service Offering

Garantindo que os serviços de TI sejam acessíveis, compreensíveis e alinhados com as necessidades específicas dos usuários e do negócio:

- **Service Desk Management:** Esta capability é fundamental para prover um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de TI. Envolve a gestão do suporte técnico, tratamento de consultas e problemas, e o fornecimento de uma resposta rápida e eficaz para garantir a satisfação do usuário e a continuidade dos serviços de negócios.
- **Request Management:** Foca na gestão eficiente das solicitações de serviço dos usuários, incluindo requisições de mudanças, acessos ou novos recursos. Esta capability garante que todas as solicitações sejam processadas de forma organizada, transparente e em tempo hábil, contribuindo para a eficiência operacional.
- **Demand Management:** Dedicada à previsão e gestão da demanda por serviços de TI. Envolve o entendimento e a análise das necessidades atuais e futuras dos usuários e negócios, ajustando os recursos e capacidades de serviço para atender a essas demandas de forma eficaz.
- **Service Knowledge Management:** Esta capability envolve a gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos

serviços de TI. Inclui a documentação de procedimentos, soluções de problemas e informações relevantes, facilitando a resolução de incidentes e o suporte eficaz aos usuários.

- **User Access Request Management:** Foca na gestão dos pedidos de acesso dos usuários aos sistemas e serviços de TI. Assegura que todos os acessos sejam concedidos de acordo com as políticas de segurança e conformidade, e que os direitos de acesso sejam revistos e ajustados conforme necessário.
- **Service Catalogue Management:** Trata da criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI, que descreve todos os serviços disponíveis para os usuários. Esta capability é essencial para informar os usuários sobre o que esperar dos serviços de TI, incluindo detalhes sobre a disponibilidade, os processos de requisição e as responsabilidades associadas.

On-premises & Cloud Technical Operation

Assegurando que a infraestrutura de TI da organização seja confiável, segura e capaz de suportar as operações de negócios atuais e futuras:

- **Asset & Configuration Management:** Foca na gestão eficiente dos ativos de TI e suas configurações. Esta capability envolve a manutenção de registros precisos dos ativos, gerenciamento de inventário e controle de configurações para assegurar a integridade e a rastreabilidade dos recursos de TI.
- **Service Metering:** Dedicada à medição e monitoramento do uso de serviços de TI, tanto em ambientes on-premises quanto na nuvem. Esta capability permite a avaliação precisa do consumo de recursos, facilitando a alocação de custos e o planejamento de capacidade.
- **Service Provisioning:** Envolve a rápida e eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI, assegurando que as necessidades dos usuários e negócios sejam atendidas prontamente. Inclui a automação de processos para agilizar a entrega de serviços.

- **On-premises & Cloud Platform Support:** Foca no suporte técnico para plataformas on-premises e na nuvem, garantindo que elas operem de forma eficiente e sem interrupções. Esta capability é crucial para a manutenção da estabilidade e desempenho dos ambientes de TI.
- **On-premises & Cloud Platform Lifecycle Management:** Trata da gestão do ciclo de vida das plataformas, tanto on-premises quanto na nuvem, incluindo upgrades, manutenção e eventual desativação. Assegura que as plataformas se mantenham atualizadas, seguras e alinhadas com as necessidades do negócio.
- **On-premises & Cloud Platform Operation Management:** Dedicada à gestão operacional das plataformas on-premises e na nuvem. Esta capability engloba atividades como monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes, garantindo a eficiência operacional contínua.
- **Middleware & Tools Operation Management:** Foca na gestão de middleware e ferramentas operacionais. Envolve a monitorização e manutenção destes componentes críticos, garantindo que eles estejam otimizados para suportar aplicações e serviços de TI.
- **Processing Environments Management:** Esta capability trata da gestão de ambientes de processamento, incluindo ambientes de teste e homologação, além do ambiente de produção. Assegura que esses ambientes sejam configurados adequadamente e mantenham a integridade necessária para o desenvolvimento e a operação de sistemas.
- **End User Computing & Workplace Management:** Dedicada à gestão do ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho. Inclui a manutenção de dispositivos, aplicativos e serviços que os usuários finais utilizam, assegurando uma experiência de usuário eficiente e produtiva.
- **Network & Communications Management:** Foca na gestão das redes e comunicações, garantindo a conectividade robusta e

segura dentro da organização e com o mundo externo. Esta capability é essencial para o suporte à colaboração, ao acesso a serviços e à operação eficiente dos negócios.

- **Data Center Management:** Trata da gestão eficiente dos data centers, incluindo a infraestrutura física e os recursos de computação. Esta capability envolve a manutenção, segurança e otimização dos data centers para garantir a continuidade e a eficiência dos serviços de TI.
- **Service Continuity & Disaster Recovery Management:** Dedicada à gestão da continuidade dos serviços e recuperação de desastres. Esta capability assegura que existam planos e processos robustos para manter as operações de TI durante e após eventos adversos, minimizando interrupções e perdas.

Integrações com as demais Camadas

A integração da camada de Service Excellence com as demais camadas do framework de IT Capability é fundamental para o sucesso operacional da organização.

Essa colaboração estratégica garante que os serviços de TI sejam entregues com eficiência, qualidade e conformidade com os padrões, contribuindo assim para a excelência operacional e a satisfação das áreas de negócios.

A Service Excellence desempenha um papel central na garantia de que a infraestrutura tecnológica da organização funcione sem interrupções e atenda às necessidades em constante evolução.

Alinhamento com a Estratégia de TI

- A integração com a camada de IT Strategy é essencial para garantir que a excelência operacional esteja alinhada com a estratégia de TI da organização.
- A IT Strategy define os objetivos de longo prazo da TI, e a Service Excellence é responsável por garantir que os serviços operacionais estejam alinhados com esses objetivos.

Governança e Melhoria Contínua

- A camada de IT Governance desempenha um papel fundamental na integração com a Service Excellence.
- Ela estabelece os processos e indicadores-chave de desempenho (KPIs) que a Service Excellence monitora e melhora continuamente. Essa colaboração garante a conformidade com os padrões e regulamentos, bem como a otimização constante dos serviços.

Gerenciamento Financeiro

- A integração com a camada de IT Finance é essencial para garantir o gerenciamento financeiro eficiente dos serviços de TI.
- A Service Excellence trabalha em estreita colaboração com o IT Finance para criar modelos de cobrança, gerenciar orçamentos e garantir a eficiência financeira na entrega de serviços de alta qualidade.

Suporte Técnico e Operações

- A camada de On-premises & Cloud Technical Operation é uma parte crítica da Service Excellence.
- Ela se concentra na operação técnica dos ativos de infraestrutura e plataformas de middleware.
- A integração com essa camada garante que os serviços sejam operados com eficiência tanto em ambientes locais quanto na nuvem.

Gestão de Incidentes e Crises

- A Service Excellence colabora intensamente com a camada de Service Reliability, especialmente no que diz respeito à gestão de incidentes e crises.

- A Service Reliability monitora e garante a disponibilidade e a confiabilidade dos sistemas e serviços, enquanto a Service Excellence atua na resposta eficaz a incidentes e na mitigação de crises.

Colaboração com as Áreas de Negócios

- A camada de Business Partnership desempenha um papel crucial na integração da Service Excellence com as áreas de negócios.
- Ela atua como um ponto de contato entre as necessidades das áreas de negócios e a entrega de serviços de TI. Essa colaboração garante que os serviços atendam às demandas específicas de cada unidade de negócios.

Interações com Áreas Externas

As interações da camada de Service Excellence com áreas externas à TI são essenciais para a entrega de serviços de alta qualidade.

A colaboração com clientes, parcerias com fornecedores de serviços, monitoramento de desempenho e cumprimento de SLAs são estratégias-chave para garantir a excelência na prestação de serviços de TI.

Essas interações garantem que os serviços atendam às expectativas dos clientes e contribuam para o sucesso da organização.

Colaboração com Clientes e Usuários

- Uma das interações mais significativas na camada de Service Excellence é a colaboração estreita com os clientes e usuários dos serviços de TI.
- Essa colaboração ocorre por meio de feedback, avaliações e reuniões de acompanhamento.
- A equipe de Service Excellence busca entender as necessidades e expectativas dos clientes e trabalha para garantir que os serviços

atendam a esses requisitos.

- A coleta e análise contínuas do feedback dos clientes são essenciais para melhorar a qualidade dos serviços.

Parcerias com Fornecedores de Serviços

- A camada de Service Excellence também gerencia as parcerias com fornecedores de serviços que desempenham um papel fundamental na entrega de serviços de TI.
- Isso inclui fornecedores de infraestrutura, serviços de nuvem, provedores de serviços de suporte técnico e muito mais.
- A colaboração eficaz com esses fornecedores é essencial para garantir que os serviços sejam entregues de maneira consistente e confiável.

Monitoramento de Desempenho e Qualidade

- Outra interação crítica envolve o monitoramento constante do desempenho e da qualidade dos serviços de TI.
- Isso inclui a definição e o acompanhamento de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar a eficácia dos serviços.
- A camada de Service Excellence interage com equipes de monitoramento de desempenho e qualidade para garantir que os serviços atendam aos padrões estabelecidos e que quaisquer problemas sejam identificados e resolvidos rapidamente.

Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs)

- A colaboração com essas áreas é fundamental para garantir que os SLAs sejam justos, viáveis e estejam alinhados com as metas da organização.
- A equipe de Service Excellence também interage com áreas externas, como jurídico e contratos, para garantir o cumprimento

dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

- Esses acordos estabelecem expectativas claras sobre os níveis de serviço que devem ser fornecidos.
- A colaboração com essas áreas é fundamental para garantir que os SLAs sejam justos, viáveis e estejam alinhados com as metas da organização.