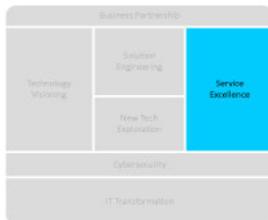




# What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

## CIO Codex IT Reference Model



### Service Excellence

#### On-premises & Cloud Technical Operation

- Asset & Configuration Mgmt.
- Service Metering
- Service Provisioning
- On-prem & Cloud Platf. Support
- On-prem & Cloud Platf. Lifecycle Mgmt.
- On-prem & Cloud Platf. Operation Mgmt.
- Middleware & Tools Operation Mgmt.
- Processing Environments Mgmt.
- End User Computing & Workplace Mgmt.
- Network & Comm Mgmt.
- Data Center Mgmt.
- Service Continuity & DR Mgmt.

#### Service Transition

- Change Mgmt.
- Release Mgmt.
- Deployment Mgmt.

#### Service Reliability

- Event & Monitoring Mgmt.
- Performance Mgmt.
- Availability Mgmt.
- Capacity Mgmt.
- Incident & Crisis Mgmt.
- Problem Mgmt.

#### Service Offering

- Service Desk Mgmt.
- Request Mgmt.
- Demand Mgmt.
- Service Knowledge Mgmt.
- User Access Mgmt.
- Service Catalogue Mgmt.

A macro capability Service Offering, localizada na camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na forma como os serviços de TI são apresentados e entregues aos usuários finais dentro de uma organização.

Esta macro capability concentra-se em garantir que os serviços de TI sejam acessíveis, compreensíveis e alinhados com as necessidades específicas dos usuários e do negócio.

O ponto principal da Service Offering é a gestão e a otimização da carteira de serviços de TI, o que envolve a definição clara dos serviços oferecidos, a comunicação efetiva desses serviços aos usuários finais e a garantia de que eles sejam facilmente acessíveis.

Isso inclui a gestão do catálogo de serviços, onde os serviços são detalhadamente descritos, e a implementação de processos que permitem aos usuários solicitarem e receber serviços de maneira eficiente.

Outro aspecto fundamental da Service Offering é a gestão de demandas e solicitações de serviço.

Isso implica entender as necessidades dos usuários e garantir que os serviços de TI sejam capazes de atender a essas demandas de forma eficaz.

Inclui também a gestão de solicitações de mudanças e acessos, assegurando que tais pedidos sejam atendidos de forma ágil e conforme as políticas de segurança e conformidade.

Além disso, a Service Offering abrange a implementação de um desk de serviços eficiente, que seja o ponto central de contato para os usuários em caso de dúvidas ou problemas com os serviços de TI.

A qualidade e eficiência do atendimento são cruciais para a satisfação do usuário e para a percepção do valor dos serviços de TI.

Em suma, a Service Offering é vital para criar uma experiência positiva para os usuários dos serviços de TI, garantindo que os serviços sejam não apenas tecnicamente robustos, mas também facilmente acessíveis e alinhados com as necessidades do negócio.

Esta macro capability é essencial para promover a eficiência operacional e a satisfação do usuário no ambiente de TI contemporâneo.

Essa macro capability apresenta como conteúdo complementar o detalhamento de cada uma de suas capabilities conforme abaixo, cada qual explorada em um item específico do CIO Codex Framework IT Reference Model:

- **Service Desk Management:** Esta capability é fundamental para fornecer 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 eficazmente.
- **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 conforme 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, os SLAs e as responsabilidades associadas.