

Alinhando a Gestão de Processos às metodologias COBIT, CMMi, ITIL e Six Sigma



21.9.2006
Pedro Branco

Contart Tecnologia e Gestão

A empresa



Empresa nacional, de nicho, fornecedora de tecnologias, metodologias e serviços estado-da-arte para a automação e gestão de empresas.

Fundação: 2001
Consultores habilitados: 25+

Alguns Clientes:

Ecorodovias
Via Fácil / Sem Parar
Sion PeopleCenter
Submarino.com

Interprint
Unianhanguera
USP
FAPESP/Tidia

Globo.com
Aços Villares
BEC – Banco Est. Ceará
Metro-SP

2

Contart Tecnologia e Gestão

Linhas de Atuação



TECNOLOGIAS, METODOLOGIAS E SERVIÇOS em

Processos de Negócios, Gestão e Tecnologias de Automação

Gestão Corporativa de Projetos

Governança e Processos em Sistemas e TI [Cobit, ITIL, BS, ISO]

Engenharia de Software

Portais e eBusiness

Parcerias:
IDS-Scheer, CA, Microsoft,
SparxSystems, Imagetec,
ITPreneurs, Fundação
Vanzolini, ...

Padrões de Mercado
Técnicas em Processos
Automação de Processos
Pacotes de Mercado

Tecnologias Microsoft
Tecnologias Linux e Java
Banco de dados

Treinamentos

3

Da visão de negócios à operação

O desafio de alinhar visão ,estratégia e operação



Para onde vamos?

Como nós podemos chegar lá?

O que precisamos fazer BEM FEITO ?

Como suportamos as operações diárias?



4



A tão estudada ... GOVERNANÇA

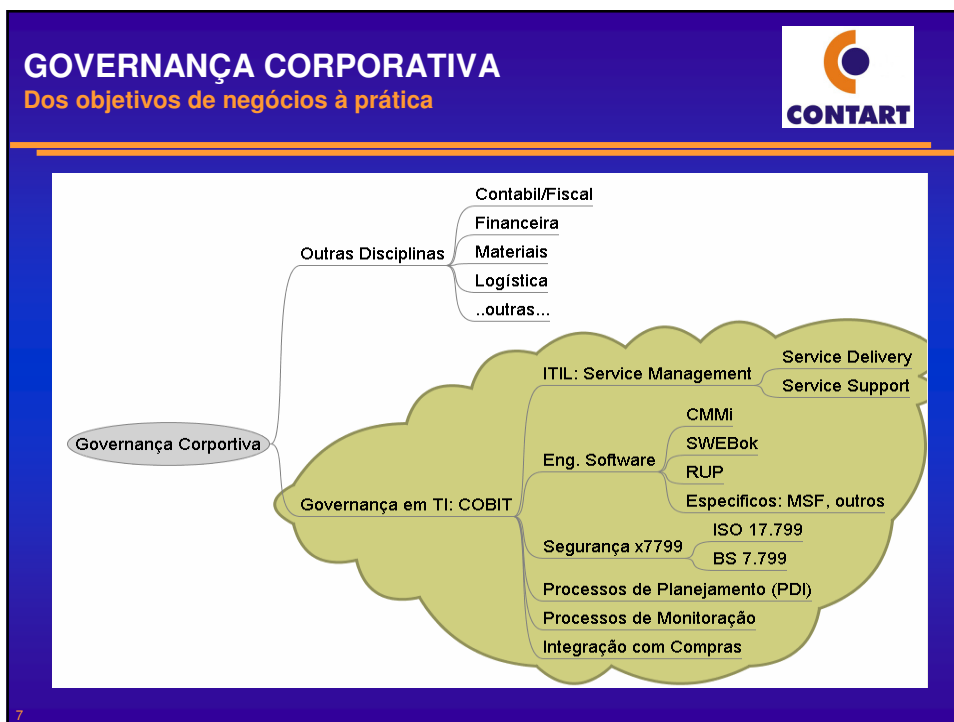
Dos conceitos às práticas...

Enfim...o que é Governança ?

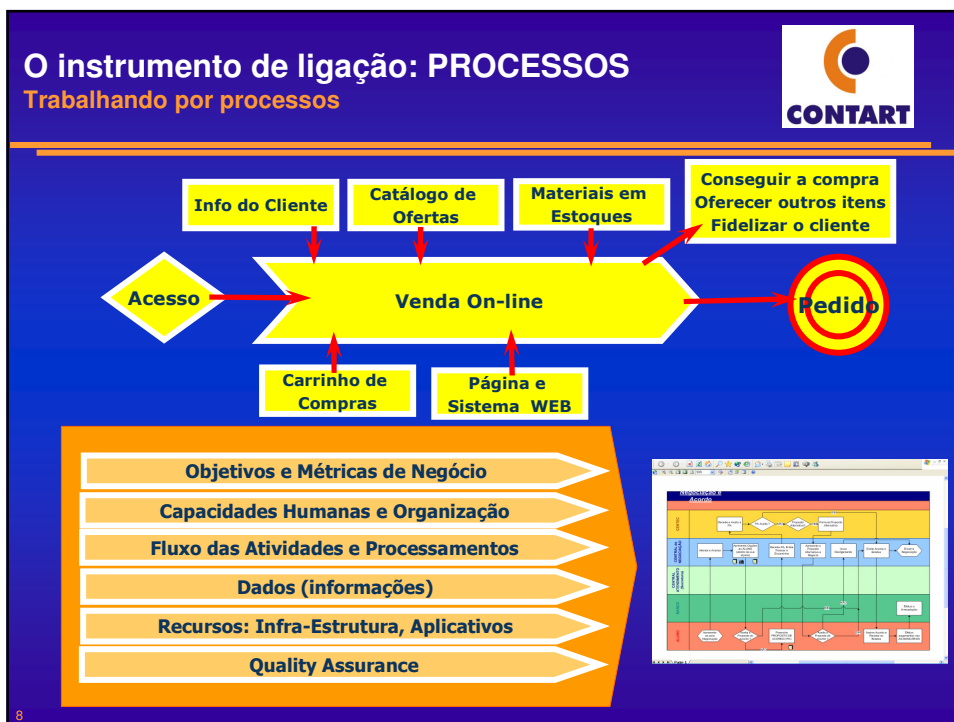
"Governance is the framework within which strategy is formally managed, including such elements as reporting arrangements, roles and responsibilities, policies and standards, and risk management"

(In "Business and IT Strategies" – ITSM/OGC – UK Government)

6




7

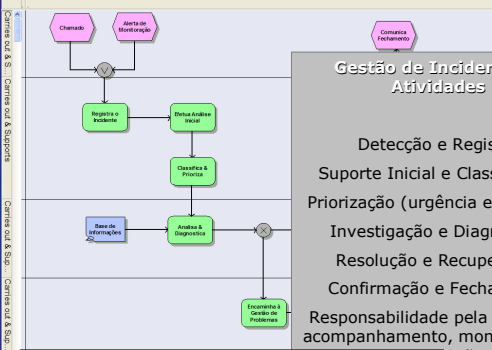


8

Gestão de Processos


Trabalhando por processos: modelando e gerenciando





```

            graph TD
            A[Chamado] --> B[Registro e Análise]
            A --> C[Alerta de Escaladação]
            C --> B
            B --> D[Detecção e Registro]
            B --> E[Suporte Inicial e Classificação]
            B --> F[Priorização (urgência e impacto)]
            B --> G[Investigação e Diagnóstico]
            B --> H[Resolução e Recuperação]
            B --> I[Confirmação e Fechamento]
            B --> J[Responsabilidade pela resolução e acompanhamento, monitorações, Gerenciamento]
            B --> K[Exatidão e Qualidade de Problemas]
            
```



Gestão de Incidentes :: Atividades

- Detecção e Registro
- Suporte Inicial e Classificação
- Priorização (urgência e impacto)
- Investigação e Diagnóstico
- Resolução e Recuperação
- Confirmação e Fechamento
- Responsabilidade pela resolução e acompanhamento, monitorações, Gerenciamento
- Exatidão e Qualidade de Problemas

KPI :: Indicadores de Performance

- Redução nos tempos de respostas aos incidentes
- % de incidentes resolvidos pelos atendentes iniciais (primeiro nível)
- % de redução nos incidentes encaminhados para responsáveis inadequados
- Indicadores de Call-Center (diversos)*


Dados (problemas):

- Registro do Problema (e seus atributos)
- Registro de Erros Conhecidos
- Relatórios estatísticos e gerenciais
- Apontam áreas frágeis em SI e TI
- Base de "workarounds"
- RFCs

9

Maturidade de PROCESSOS

Os ciclos de melhoria contínua e a maturidade



P.D.C.A

Planejar

➔

Fazer

↑

Atuar


←

Verificar

↓

10

CMMi – Capability Maturity Model Integration
Os ciclos de melhoria contínua e a maturidade




Nível	Característica	
5	Diferencial competitivo. O foco é o processo contínuo de aprimoramento. O impacto de novos processos, atividades e tecnologias podem ser previstos, avaliados e implementados quando necessários. Há total alinhamento e integração dos processos de TI com a dimensão de negócio. Proatividade.	OPTIMIZED
4	Métricas são adotadas para gerir a produtividade, avaliar os processos e os produtos. A entrega dos serviços são totalmente previsíveis e a qualidade é consistentemente elevada. Interfaces com outras áreas muito bem definidas. Forte alinhamento com demandas de negócios	MANAGED
3	Suporte organizacional integrado. Processo definido e publicado. Eficácia na alocação de recursos aos processos. Boa documentação. Treinamento são utilizados para garantir a adequação de equipes e rotinas.	DEFINED
2	Processos reconhecidos, mas com poucos recursos alocados. "Tracking" dos atendimentos, ações reativas. Atividades irregulares/não planejadas. É possível repetir práticas de sucesso. Ainda depende de iniciativa isoladas.	REPEATABLE
1	Caos, pânico periódico, esforços individuais e heróicos, ausência de processo e controles. Não é possível prever a repetição de êxitos e práticas de sucesso.	INITIAL

Definição e Adoção

Diferencial Competitivo – Forte Alinhamento

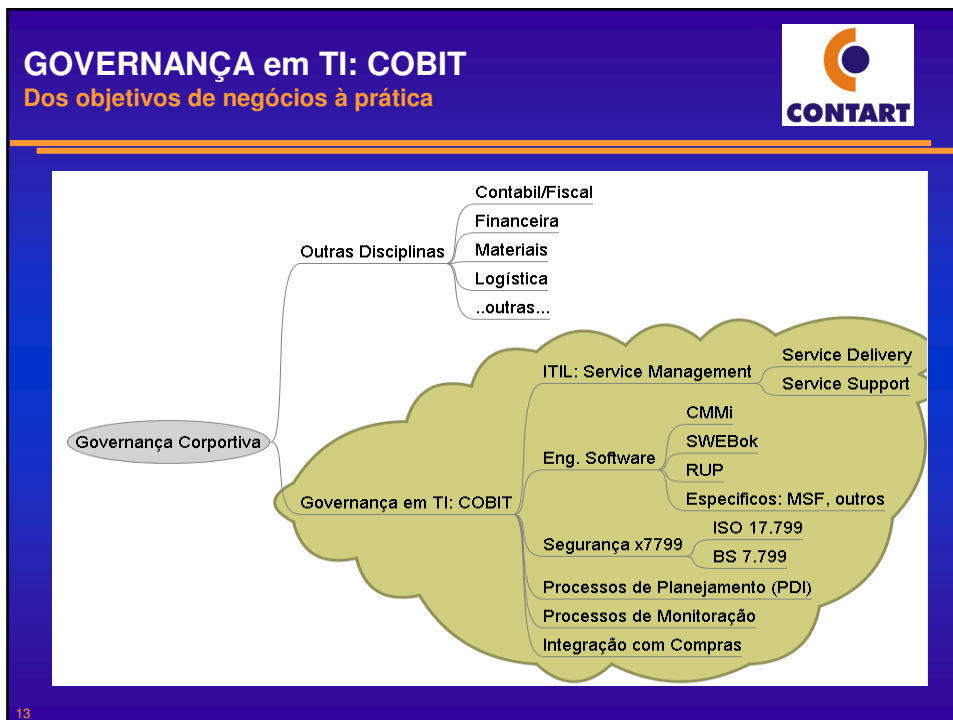
11

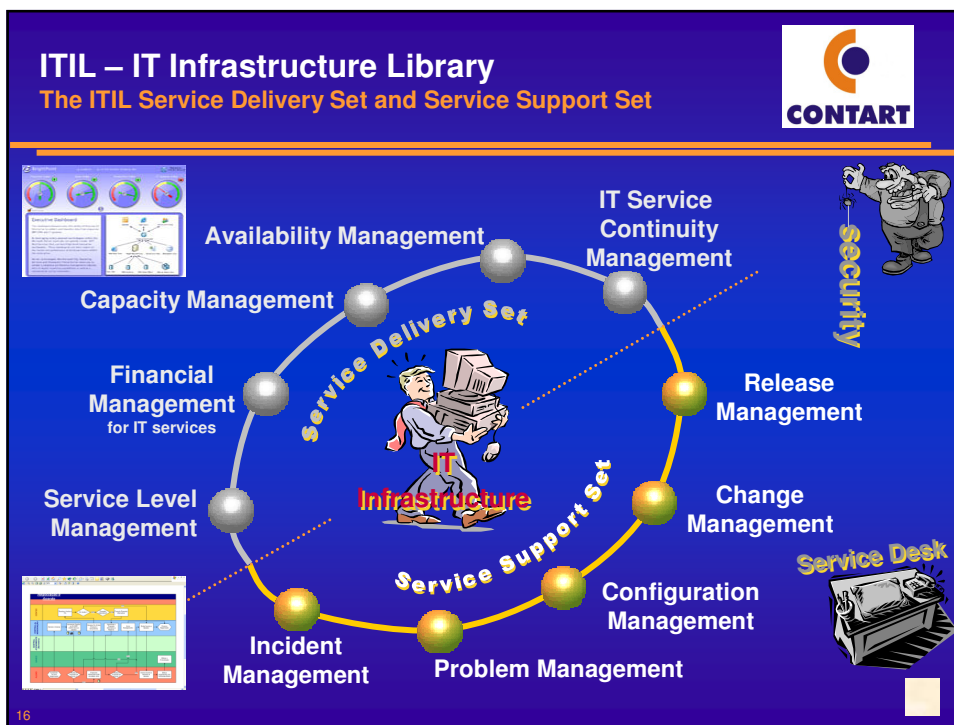
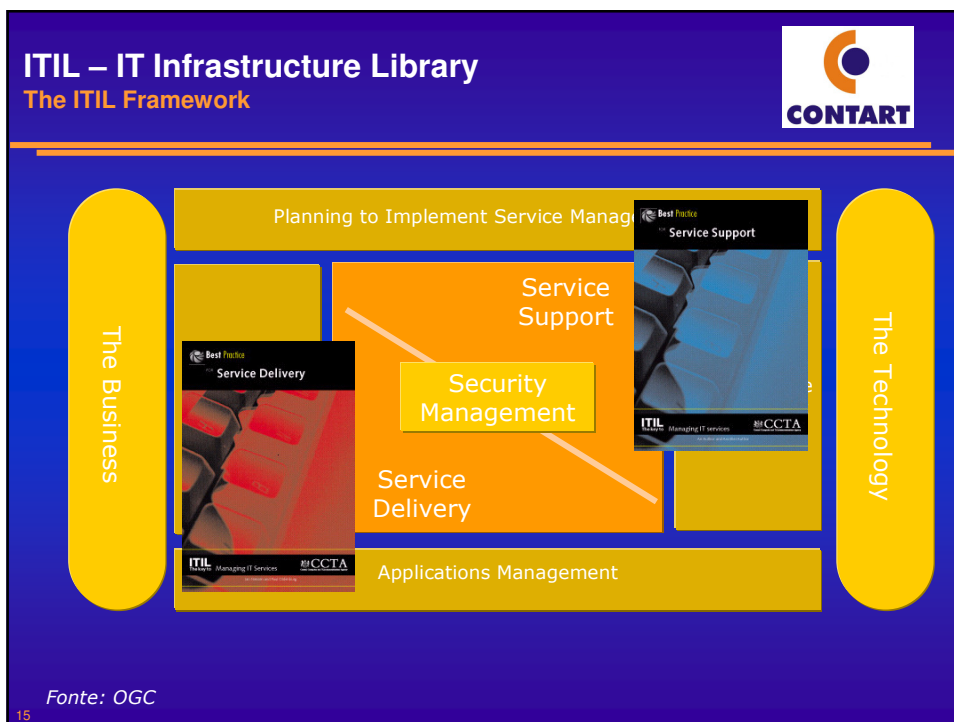
CMMi – Capability Maturity Model Integration
Exemplos de avaliação




Nível	Como avaliar - exemplos	
5	Há planos de melhoria contínua para o processo? Há reuniões periódicas com os usuários para alinhamento de necessidades de negócios? ...	OPTIMIZED
4	São gerados e analisados periodicamente relatórios do processo? Há estatísticas com base em Níveis de Serviços ? ...	MANAGED
3	Há uma definição formal e publicada do processo ? Há algum sistema automatizado de apoio, integrado ? ...	DEFINED
2	São registrados todos os incidentes ? Há recursos alocados às funções de atendimento ? ...	REPEATABLE
1	Há algum registro de ocorrências ? Há alguns poucos recursos alocados às funções de atendimento ? ...	INITIAL

12

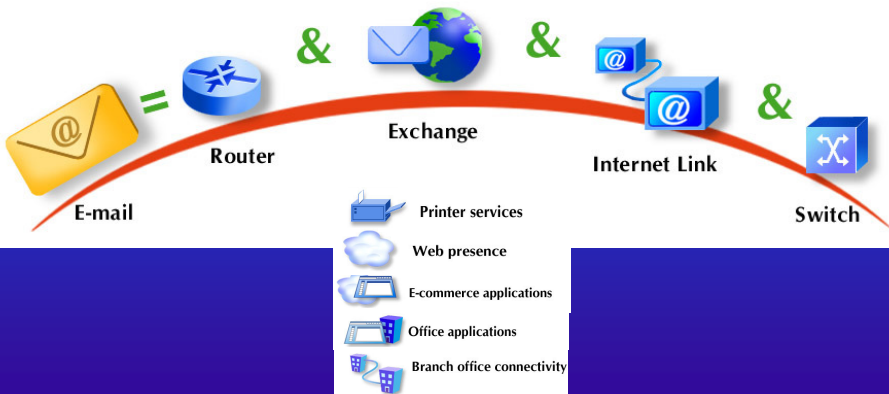




ITIL – IT Infrastructure Library
O que é um Serviço


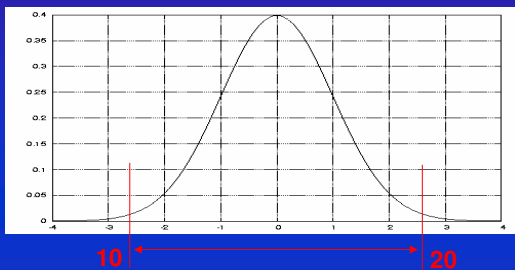


⇒ Uma combinação lógica de todos os componentes relevantes para entregar uma tarefa ou função necessária ao negócio.



17

Six Sigma 6 σ
Reduzir variações

Quantitativamente:

- 3,4 defeitos / 1 x 10⁶ de oportunidades = 99,99966% de perfeição
- unidades = desde um componente até um "form" ou linha de código
- um defeito é qualquer coisa que resulte em uma insatisfação do cliente


Exemplo:

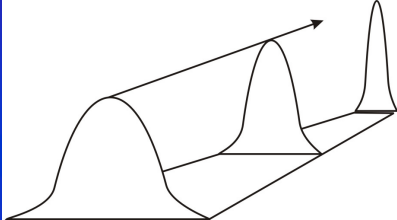
- Aquisição de livro na internet : Previsão de entrega
- O site informa o período de entrega:
Entrega prevista para 10 a 20 de SETEMBRO
- Em 1 Milhão de entregas, apenas 3,4 delas ocorrem fora do período prometido

18

Six Sigma 6 σ

Reduzir variações






Implementação:

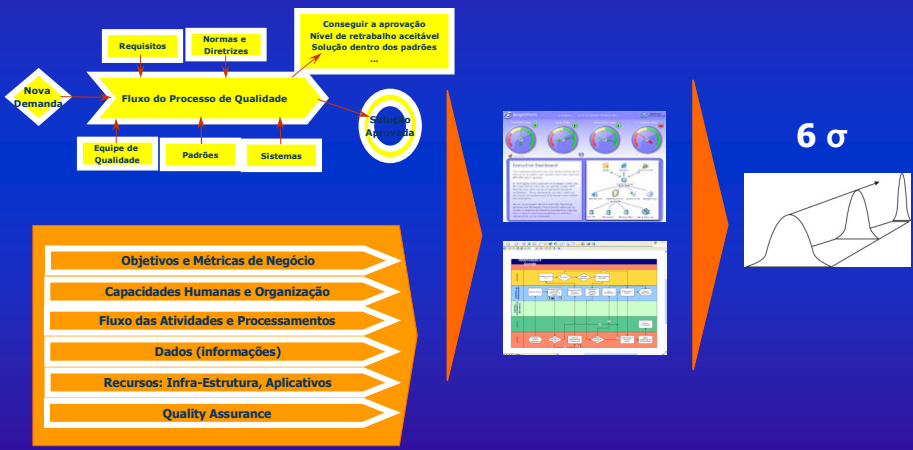
- Um programa de longo prazo
- Iniciativas priorizadas:
 - Indicadores "menores" e depois os "mais complexos"
 - Acurácia de prazos e custos
 - Impacto no cliente e em valores financeiros têm maior prioridade

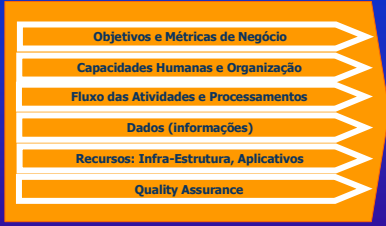
19

Six Sigma 6 σ

Reduzir variações







20



- ### Suporte Tecnológico
- Requisitos para as ferramentas de alto desempenho
- 
- ❑ Permitir abordagem *por processos*
 - ❑ Intenso uso de *indicadores* e alertas
 - ❑ Integrar múltiplas tecnologias criando *visão unificada*
 - ❑ Aproveitar os *ativos existentes*
 - ❑ Integração com Service Desk e *Gerenciamento de Incidentes*
 - ❑ Facilitar o gerenciamento e atendimento de *serviços comuns* (redução de custos).
 - ❑ Suportar planos de *continuidade*
 - ❑ Suportar *bases de conhecimento*
 - ❑ Integração com *Gerenciamento de Ativos*
- 22


Alinhamento
Repassando...



- Governança
- Gestão de Processos
- COBIT
- CMMi
- ITIL
- Six Sigma



23



Consulte nossa página
www.dromostg.com.br

OBRIGADO !

24