

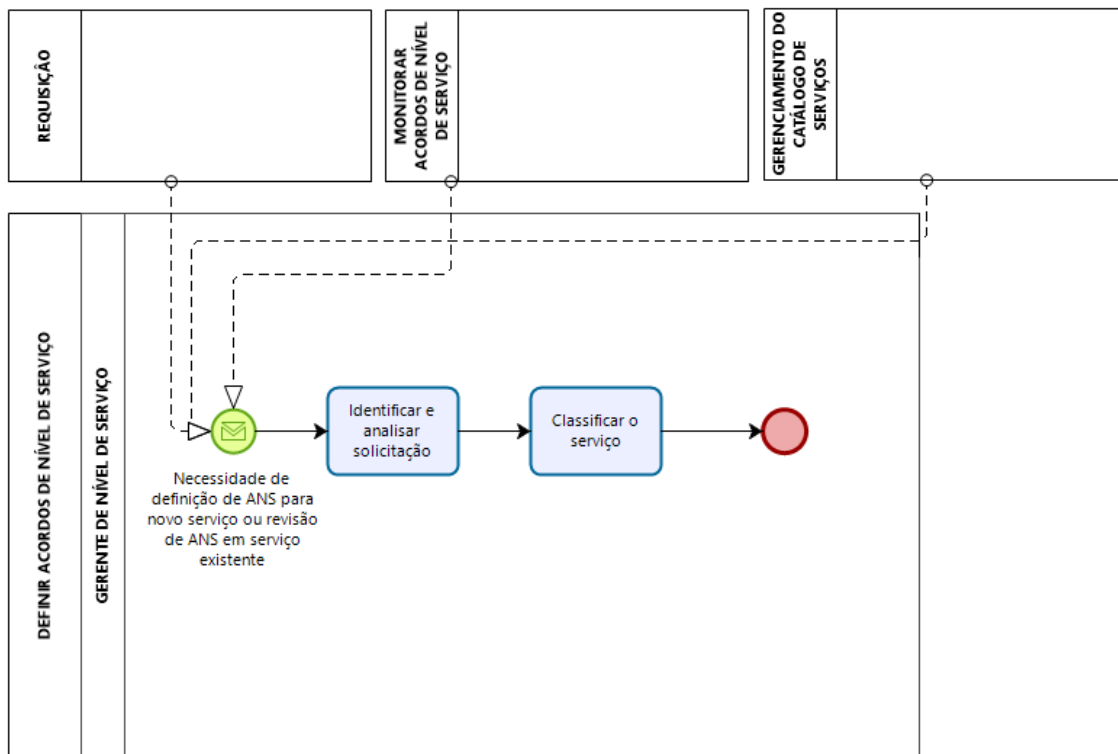
Processo de gerenciamento de níveis de serviço

Bizagi Modeler

Índice

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO	1
BIZAGI MODELER	1
1 DEFINIR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO	3
1.1 DEFINIR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Identificar e analisar solicitação	4
1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Classificar o serviço.....	4
2 MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	5
2.1 MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO	6
2.1.1 Elementos do processo	6
2.1.1.1 <input type="checkbox"/> Analisar relatórios e indicadores	6
2.1.1.2 <input type="checkbox"/> Identificar causas para o não alcance das metas.....	6
2.1.1.3 <input type="checkbox"/> Propor ações corretivas	6

1 DEFINIR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO



Versão:

1.0

Autor:

marina

1.1 DEFINIR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Identificar e analisar solicitação

Descrição

A partir do processo de gerenciamento de mudanças e do monitoramento dos acordos de nível de serviço, é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS em serviço existente.

Mediante essa necessidade, o gerente de nível de serviço deve:

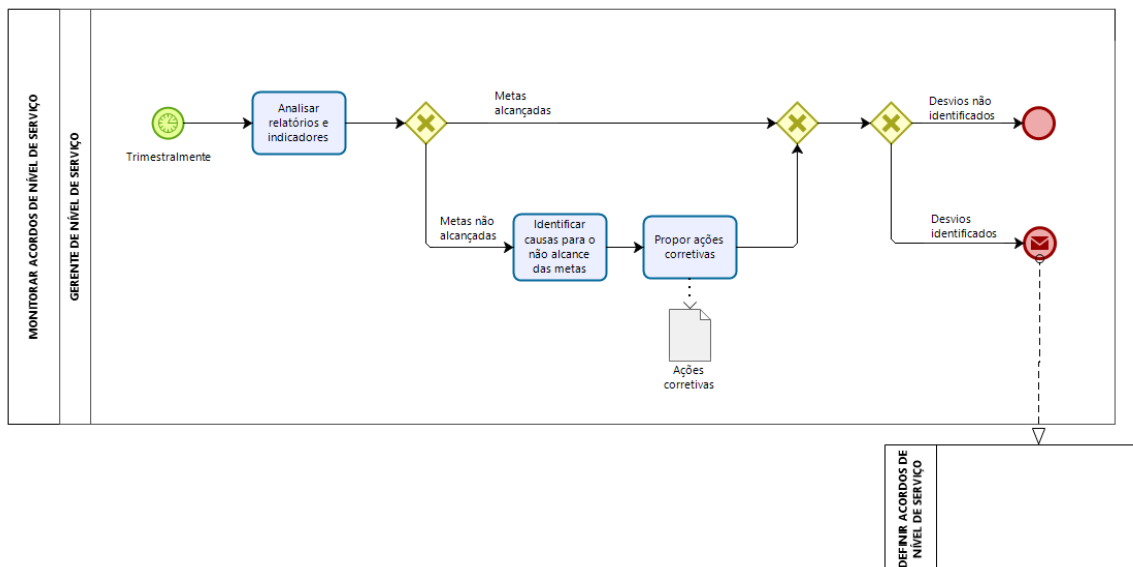
- Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs que compõem ou sustentam o serviço;
- Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos operacionais com áreas internas e/ou contratos com fornecedores, a fim de definir ou alterar os ANSs para o serviço;
- Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.

1.1.1.2 Classificar o serviço

Descrição

O gerente de nível de serviço deve negociar os ANOs junto às áreas responsáveis, considerando os indicadores de referência aplicáveis (CNJ, SEPEGE etc.), a fim de garantir maior aderência dos prazos acordados a práticas já aplicadas.

2 MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO



Versão:

1.0

Autor:

lkobus

2.1 MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 ☐ Analisar relatórios e indicadores

Descrição

O gerente de nível de serviço deve analisar os resultados dos indicadores definidos para o processo de gerenciamento de acordos de nível de serviço, incluindo análise cruzada com os demais indicadores de gerenciamento de serviço, caso seja necessário.

2.1.1.2 ☐ Identificar causas para o não alcance das metas

Descrição

Se as metas propostas para os indicadores não forem alcançadas, o gerente de nível de serviço deve realizar uma análise para identificação das causas das não conformidades encontradas.

2.1.1.3 ☐ Propor ações corretivas

Descrição

Com base na análise, o gerente de nível de serviço deve propor ações corretivas para eliminar as causas das não conformidades, as quais irão compor o relatório de monitoramento de níveis de serviço.