

# SVC: Uma Constelação no Firmamento CMMI®

Apresentação para SPIN São Paulo - Brasil  
15 de Agosto de 2012  
Andrés Rubinstein, CLA

<sup>SM</sup> CMM Integration, IDEAL, and SCAMPI are service marks of Carnegie Mellon University.

® Capability Maturity Model, Capability Maturity Modeling, CMM, and CMMI are registered in the U.S. Patent and Trademark Office by Carnegie Mellon University.

# Que é o CMMI?

O CMMI é um *modelo de processos* que funciona como guia para construir um sistema de controles balanceados y detecção precoce

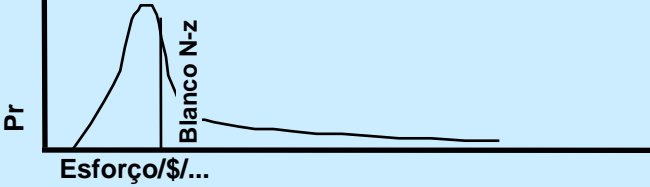
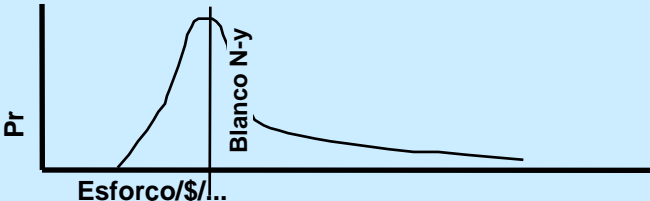
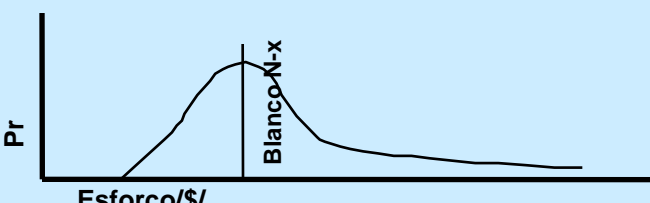
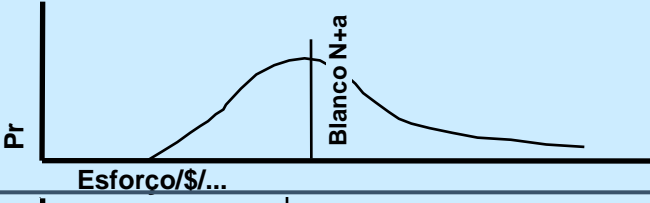
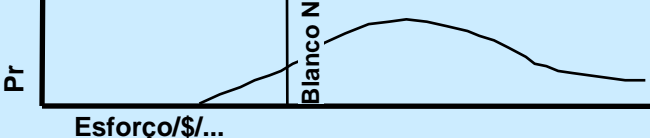
- não é um processo em si: para implementar, tem que pensar
- a mensagem do modelo está nas partes informativas
- a melhor implementação é a que otimiza o ROI
- há uma interdependência das práticas que é mais do que a soma das partes
- ainda que toma tempo escolher a decisão correta, o resultado é uma organização de classe internacional

# O CMMI como OD

O CMMI é um modelo de processos mas também é um modelo de Desenvolvimento Organizacional

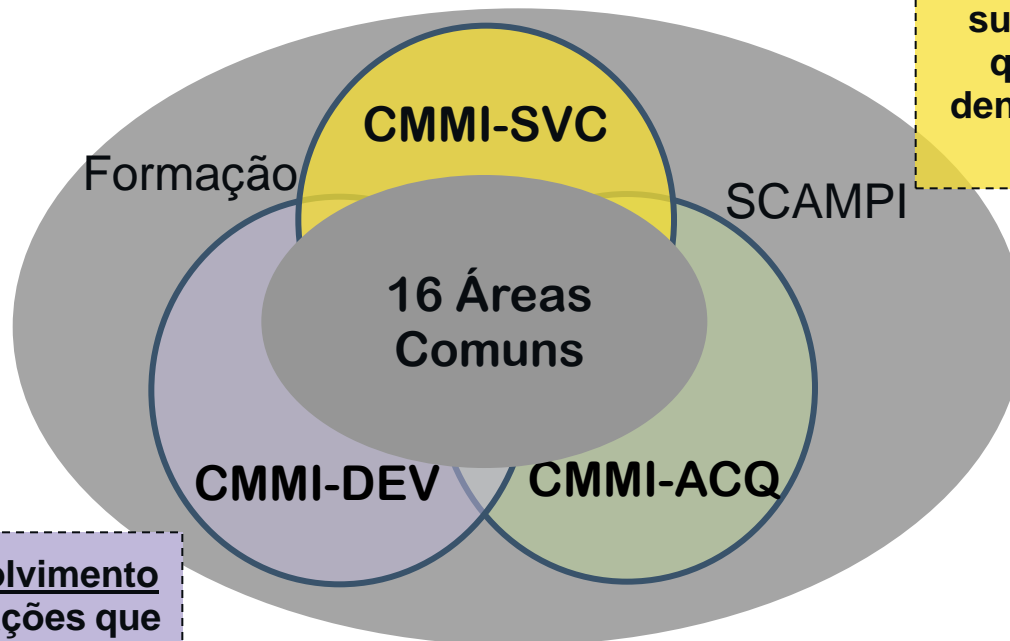
Utilizando a representação por níveis de maturidade, uma organização pode desenhar um caminho de mudanças que culmine em maior maturidade organizacional

# Benefícios da Maturidade

Como são os Processos	Predição de Performance
<p>Usa-se a melhora continua para a toma de decisões</p>	
<p>Se mede e controla de maneira estatística aos processos</p>	
<p>Os processos caracterizam-se a nível da organização e já são proativos</p>	
<p>Os processos ainda são reativos mas caracterizam-se em cada BU/projeto</p>	
<p>Os processos não são previsíveis nem controlados</p>	

# As Constelações do CMMI

O CMMI Product Suite tem modelos (constelações), formação e avaliações (SCAMPI).



**CMMI para Serviços** da suporte a organizações que provem serviços dentro da organização ou a clientes.

**CMMI para Desenvolvimento** suporta as organizações que fazem design e desenvolvimento de produtos na gestão do seus projetos.

**CMMI para Aquisições** da suporte aos que gestionam aos fornecedores.

# O Que é o CMMI de Serviços?

O CMMI-SVC estende a cobertura do CMMI Product Suite á preparação, gestão e entrega de serviços.

Como toda constelação do CMMI, é:

- um enfoque para a melhoria de processos,
- um guia para o desenvolvimento organizacional, e
- uma ajuda para fixar metas e prioridades de mudanças, baseando se na avaliação dos processos em uso.

# Porque Faz Falta o CMMI-SVC

- A demanda de melhoria de processos no setor de serviços deveria seguir crescendo: o setor constitui já mais do 80% da economia global.
- Os serviços, tomados em forma global, carecem de modelo. Os modelos aplicam a indústrias e serviços específicos.
- Os modelos que existem não proporcionam um caminho claro de desenvolvimento organizacional.
- Já há organizações de serviço que utilizam o CMMI (DEV), mas nem o modelo cobre suas atividades principais – incidentes; nem seus processos se ajustam bem ao modelo.

# Serviços que Cobrem o CMMI-SVC





# Caraterização de um “Serviço”

Um serviço é um produto **intangível não armazenável** (por ex., operações, suporte, logística, alimentação).

Dar serviços implica **relações permanentes com clientes potenciais ou atuais** regidas por acordos de **serviço** .

Um serviço se entrega através da operação de um sistema de serviços. (Call center, restaurante, ponto de táxis, comércio)

O serviço **se consome ao ser produzido**.

# Termos Relevantes 1

## Unidade Básica

- o conjunto de recursos utilizados para satisfazer os termos de um acordo de serviços com um cliente

## Acordo de Serviços

- um registro escrito e vinculante de uma promessa de intercâmbio de valores entre um fornecedor e um cliente

## Pedido de Serviço

- uma solicitude de um cliente indicando que uma ou várias instâncias específicas de um serviço são requeridas

## Requisito de Serviço

- o conjunto completo de requisitos que afeta a entrega do serviço e do sistema de desenvolvimento de serviços

# Termos Relevantes 2

## Entrega do Serviço

- a realização do serviço de acordo com os requisitos do acordo de serviços

## Ambiente de Entrega

- o conjunto completo de circunstâncias e condições sob o qual entregam-se os serviços cumprindo os acordos

## Sistema de Serviços

- uma combinação integrada e interdependente de recursos e componentes que quando se executa fornece os serviços desejados

## Componente do Sistema de Serviços

- um recurso requerido por um sistema de serviços para entregar corretamente um serviço

# Termos Relevantes 3

## Incidente de Serviço

- uma indicação de uma interferência real ou potencial de um serviço
  - repare-se que um incidente já é um problema, deixou de ser um risco

## Disponibilidade

- o grau no qual algo é acessível e utilizável

## Capacidade

- o grau no qual uma coisa pode suportar, conter, processar ou produzir outra coisa

# As PA de SVC por Categoria

## Gestão de Processos

- Organizational Performance Management (OPM)
- Organizational Process Definition (OPD)
- Organizational Process Focus (OPF)
- Organizational Process Performance (OPP)
- Organizational Training (OT)

## Estabelecimento e Prestação de Serviços

- Incident Resolution and Prevention (IRP)
- Service Delivery (SD)
- (+) Service System Development (SSD)
- Service System Transition (ST)
- Strategic Service Management (STSM)

## Gestão do Trabalho

- Capacity and Availability Management (CAM)
- Integrated Work Management (IWM)
- Requirements Management (REQM)
- Risk Management (RSKM)
- Quantitative Work Management (QWM)
- Service Continuity (SCON)
- Supplier Agreement Management (SAM)
- Work Monitoring and Control (WMC)
- Work Planning (WP)

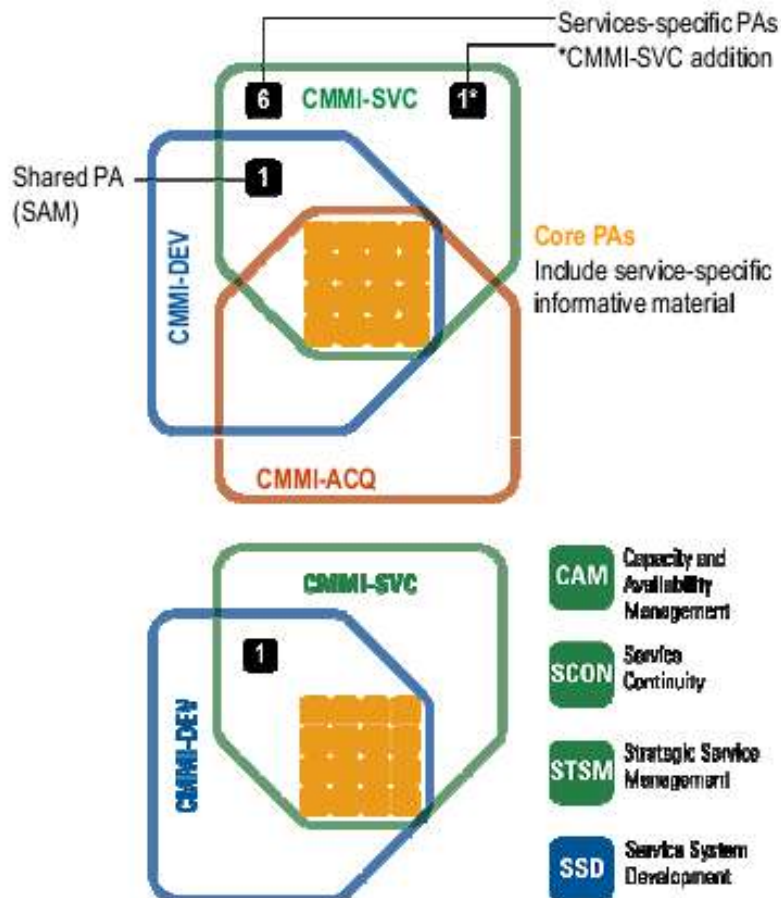
## Suporte

- Causal Analysis and Resolution (CAR)
- Configuration Management (CM)
- Decision Analysis and Resolution (DAR)
- Measurement and Analysis (MA)
- Process and Product Quality Assurance (PPQA)

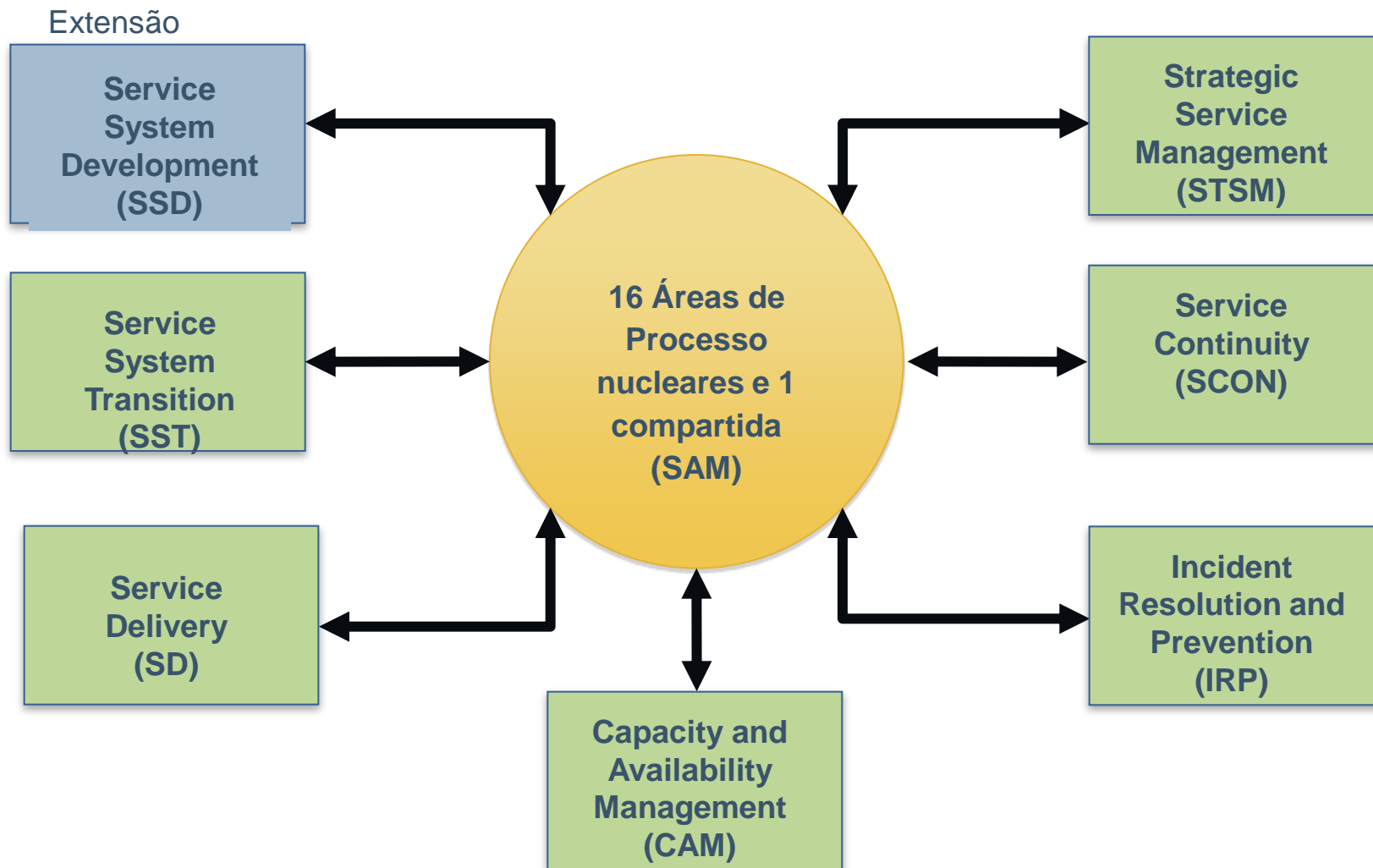
# As PA de SVC por Nível de Maturidade

Nível	Foco em	Áreas de Processo	
5 Em Otimização	<i>Melhoria Contínua de Processos</i>	Causal Analysis and Resolution (CAR) Organizational Performance Management (OPM)	<p>Risco baixo Controle e Clientes muito Satisfeitos</p> <p>Risco sem Controle e Cliente Pouco Satisfeito</p>
4 Gestão Quantitativa	<i>Conhecimento Estatístico</i>	Organizational Process Performance (OPP) Quantitative Work Management (QWM)	
3 Definido	<i>Processos Padrão da Organização</i>	<b>Capacity and Availability Management (CAM)</b> Decision Analysis and Resolution (DAR) <b>Incident Resolution and Prevention (IRP)</b> Integrated Work Management (IWM) Organizational Process Definition (OPD) Organizational Process Focus (OPF) Organizational Training (OT) Risk Management (RSKM) <b>Service Continuity (SCON)</b> <b>Service System Development (SSD) [optional]</b> <b>Service System Transition (SST)</b> <b>Strategic Service Management (STSM)</b>	
2 Gerenciado	<i>Gestão Básica do Trabalho</i>	Configuration Management (CM) Measurement and Analysis (MA) Process and Product Quality Assurance (PPQA) Requirements Management (REQM) <b>Service Delivery (SD)</b> Supplier Agreement Management (SAM) Work Monitoring and Control (WMC) Work Planning (WP)	
1 Inicial			

# A Quick Look at CMMI-SVC



# Áreas de Processo do CMMI-SVC





# Áreas de Processo do CMMI-SVC

## Strategic Service Management (STSM):

decidir que serviços devem ser fornecidos, fazê-los padrão e deixar que a gente os conheça

## Service System Development (SSD):

assegurar que tem o necessário para brindar o serviço, incluindo pessoal, processos, consumíveis e equipe

## Service System Transition (SST):

estabelecer os sistemas novos, mudar os sistemas existentes, retirar os sistemas obsoletos, tudo isto ao mesmo tempo que se assegura que nada vá terrivelmente mal com o fornecimento do serviço

## Service Delivery (SD):

estabelecer acordos, cuidar dos pedidos de serviço e operar o sistema de serviços

## Capacity and Availability Management (CAM):

assegurar que se tem os recursos necessários para fornecer o serviço e que estão disponíveis quando são necessários – a um custo apropriado

## Incident Resolution and Prevention (IRP):

manejar o que vai mal – y prevenir em primeiro lugar, si possível, que isto vá mal

## Service Continuity Management (SCON):

estar preparado para se recuperar de um desastre e voltar a fornecer o serviço

# O Taco Saboroso (exemplo) 1

## O Plano:

- Ideias estratégicas sobre os pontos de venda de tacos
  - Quem são seus clientes habituais
  - Onde colocar o ponto
- Decisões práticas sobre o serviço
  - Horários de operação
  - Pessoal que empregará um ponto
  - Tipo e variedade de tacos
  - Rango de preços



**WP**

# O Taco Saboroso (exemplo) 2

Contrato de nível de serviços (com cliente):

- Um menu impresso (ou pintado no ponto) com preço de cada serviço

Pedido de serviço:

- Desejo expresso de um ou mais tacos

Valor do Serviço:

- O taco, cara!

Dados de operação e do serviço:

- Análise custo benefício
- Dados de planificação de capacidade
- Dados de entrega do serviço (tempo de preparação)



**SD**

# O Taco Saboroso (exemplo) 3

## Incidentes do Serviço:

- Erros ou demoras na confecção do taco
- Problemas com o cobro (troco errado, demorado)

## Soluções provisórias:

- Pre-cozer os tacos parcialmente e requentar
- Classificar os tacos para evitar erros

## Ações Corretivas:

- Acelerar a produção de tacos em horas pico
  - *SST pode se aplicar se só é uma mudança de equipamento (botar uma fritadeira de maior volume)*
  - *se precisamos mudanças na distribuição do trabalho, por exemplo incorporando mais pessoal, corresponde usar as práticas de SSD*

**IRP**

# O Taco Saboroso (exemplo) 4

Plano de transição (SST, não SSD):

- Ir ao bazar chinês
- Comprar a fritadeira e um extintor maiores
- Transportá-los ao ponto de tacos
- Tirar a velha fritadeira e oferecê-la à venda por eBay

SST

Necessidades Estratégicas de Serviço

- Os clientes pedem sobremesa (pudim e três leites)
- Os clientes pedem cerveja com os tacos
- Os clientes querem se sentar em mesas para comer

Requisitos Novos Derivados

- Agregar sobremesas ao cardápio
- Solicitar uma licença para venda de cerveja em

STSM

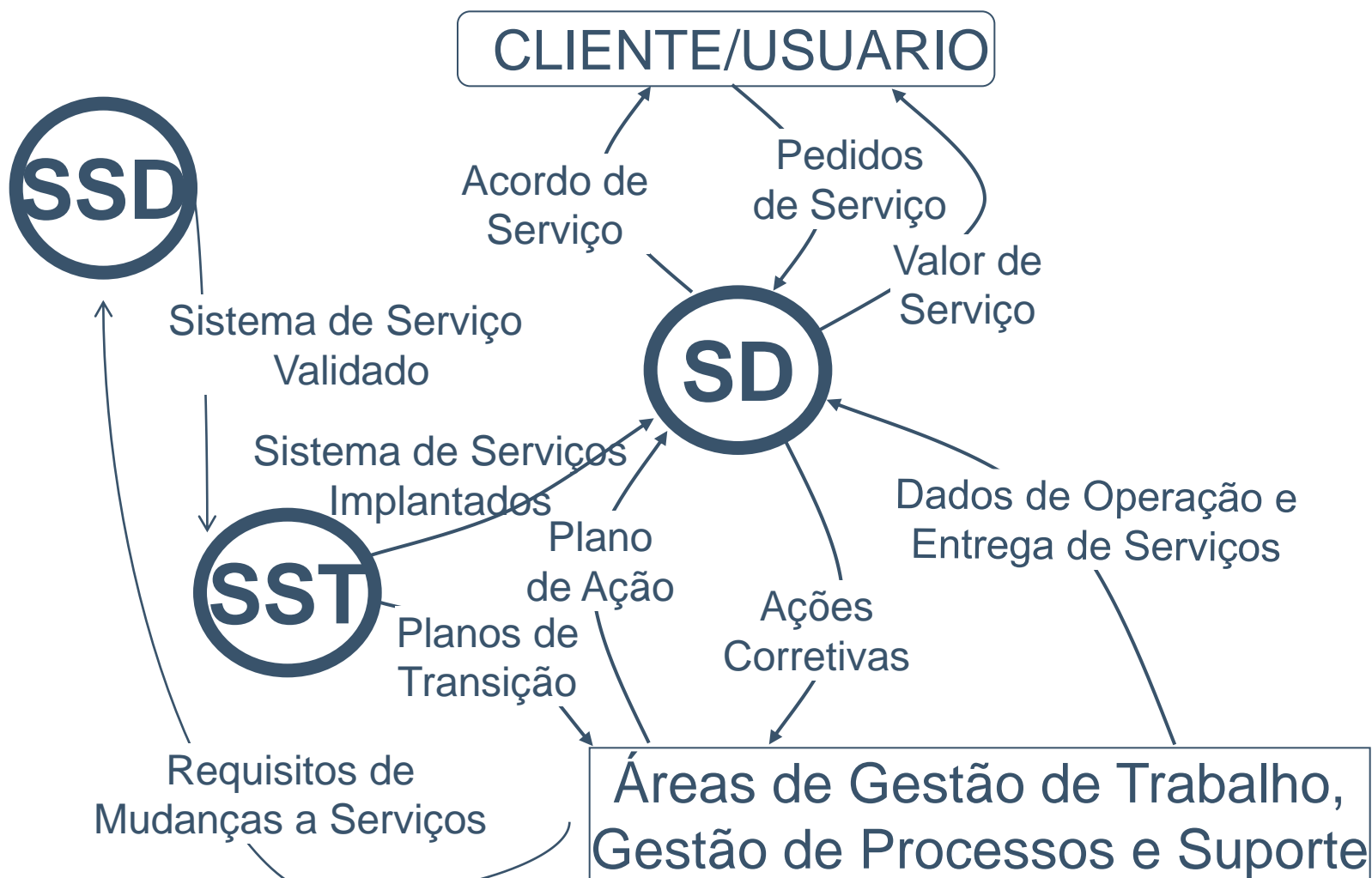
REQM

- Incluir mesas no ambiente de trabalho

# Definição e Entrega do Serviço 1



# Definição e Entrega do Serviço 2



# Definição e Entrega do Serviço 3





# Conclusões

O CMMI oferece um caminho de crescimento que outros modelos (ISO 20 000, ITIL) não oferecem

A experiência com o CMMI DEV indica que a demanda de este credenciamento crescerá rápido em um par de anos

Ainda que estar credenciado possa não ser necessário no imediato, pode constituir uma vantagem enorme de frente à concorrência, sobre tudo em alguns serviços ao público (por exemplo na educação e na saúde).

# Liveware Consultoria de Desempenho Ltda.

## Liveware Inc. a SEI Partner

### [www.liveware.com](http://www.liveware.com)

Jorge.Boria@Liveware.com

Viviana.Rubinstein@Liveware.com

Andres.Rubinstein@Liveware.com