



**oni**communications  
business solutions

# Conceito Diferenciador de Centrais de Serviço

IDC - e-Government & e-Health  
Lisboa, 24.Junho.2008

Nuno Amaral  
nuno.amaral@oni.pt



# Racional Identificado

## Resumo da Situação Actual

- A Administração Pública caracteriza-se por Ministérios, Secretarias, Gabinetes, Institutos, Unidades, Agências e Organismos com presença de recursos diversificada por diferentes locais e por um conjunto de soluções em produção e em desenvolvimento, normalmente suportadas por múltiplas infra-estruturas tecnológicas.
- A optimização de resultados e custos em todas estas soluções é exequível, na medida em que as mesmas terão sempre uma abordagem/sistematização convergente ao longo do tempo.
- O Conceito **Central de Serviços** permite de uma forma centralizada e integrada, não só responder de modo global e normalizado às diferentes infra-estruturais existentes, como também a todas as futuras soluções necessárias à Administração Pública.

# Princípios Fundamentais

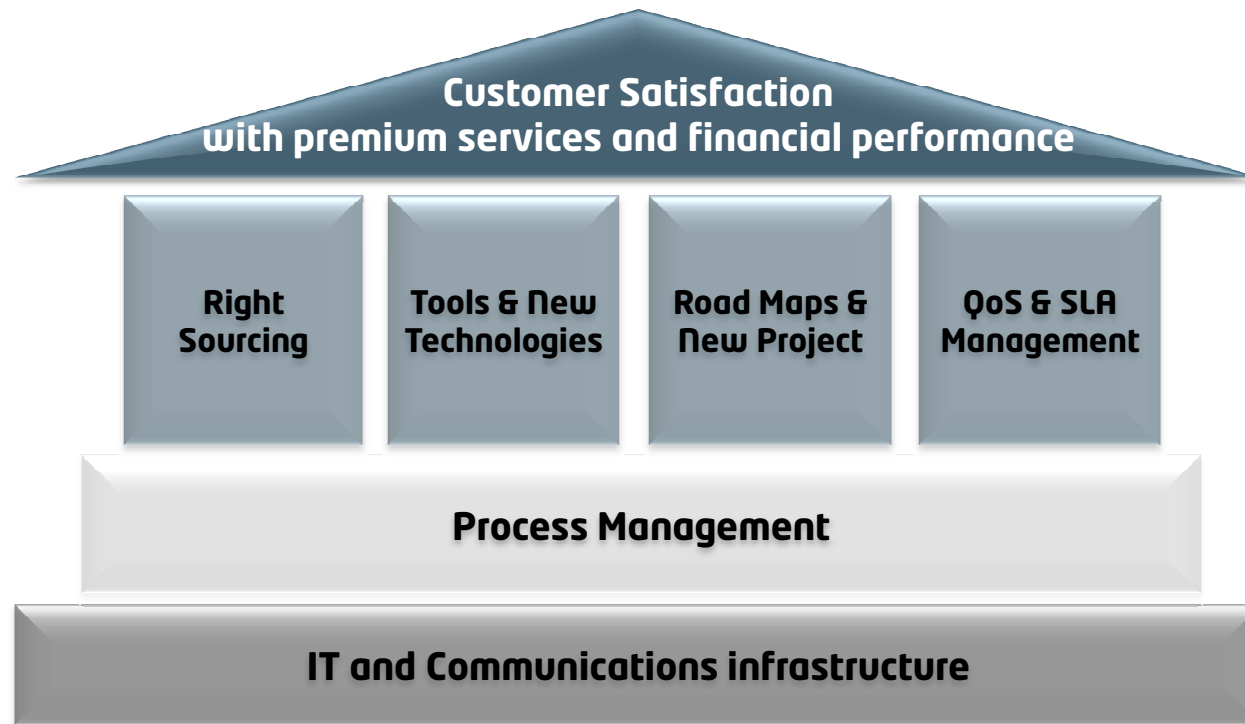
## Ofertas de Mercado e Estratégias Empresariais

- Grandes prestadores de serviços especializam-se em *outsourcing*, outras em *offshore*, possibilitando a prestação de serviços de partes ou em cadeia desde uma primeira linha de atendimento até à manutenção aplicacional, quer nas instalações dos clientes, quer remotamente.
- Grandes Instituições Financeiras optaram por desenvolver os seus próprios centros de competência, centralizando e rentabilizando competências e disponibilizando serviços remotamente aos seus diferentes Gabinetes, Institutos, Unidades, Agências e Organismos com presença de recursos diversificada, por diferentes locais.
- A conjugação destas diferentes práticas, ofertas e estratégias de mercado, implementadas pela Administração Pública, em parceria, materializar-se-á no conceito de Centrais de Serviço.

# Centrais de Serviço

## Conceito Integrado

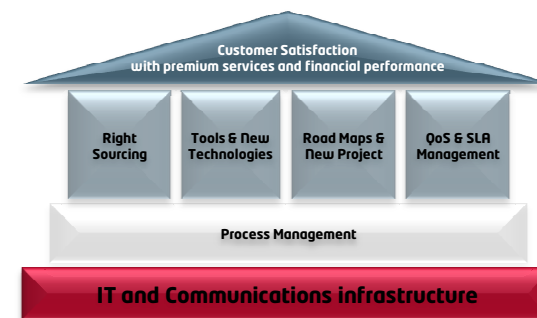
- Com o Conceito de Centrais de Serviço pretende-se ter uma única *foundation* para serviços de infra-estruturas tecnológicas em torno de sistemas e comunicações, caracterizada por *guidelines* harmonizadas em toda a cadeia de valor, ou seja, consultoria, desenho, encomendas, implementação e exploração.



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

## Infra-estruturas

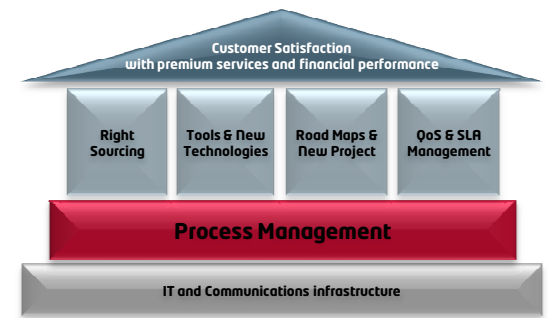
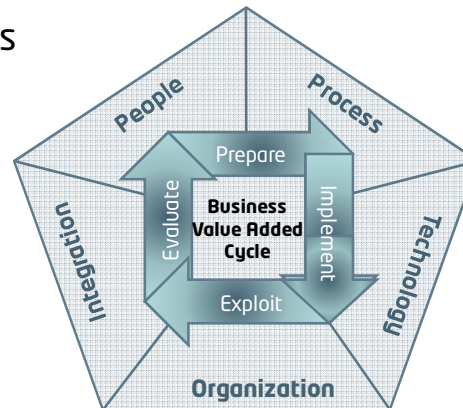
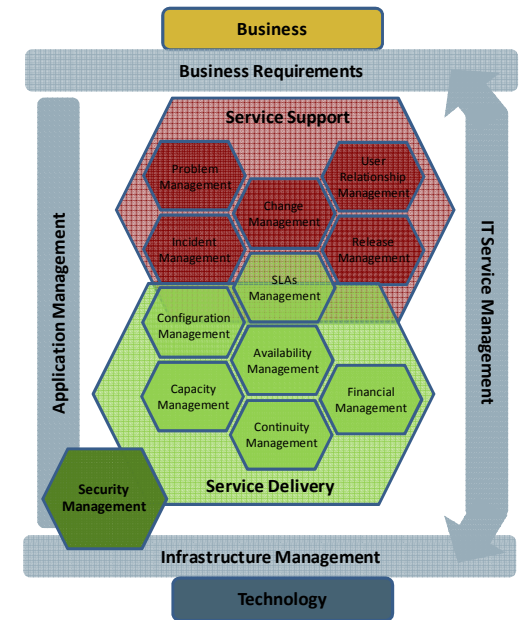
- Levantamento e análise da actual infra-estrutura de sistemas e comunicações
- Análise de requisitos funcionais relativos a projectos em curso e futuros projectos
- Definição de *guidelines* normativas sobre soluções técnicas/infra-estruturas
  - Arquitecturas abertas e flexíveis
  - Introdução de novas tecnologias
    - Convergência voz/dados
      - Racionalização de custos utilizando o máximo de funcionalidades inerentes ao terminais telefónicos
    - Convergência fixo/móvel
      - Incorporação da extensão fixa, como extensão móvel, a custo corporativo
- Optimização/transformação de soluções técnicas/infra-estruturas
  - Circuitos e redes
  - Equipamentos
  - Sistemas
  - *Tools*



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

## Gestão de Processos

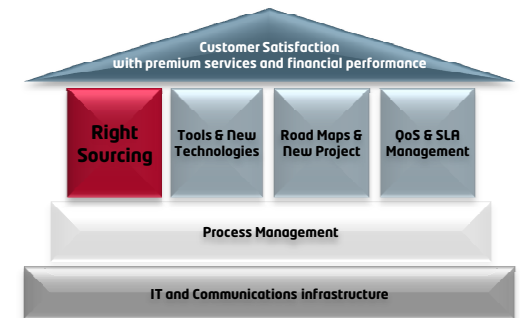
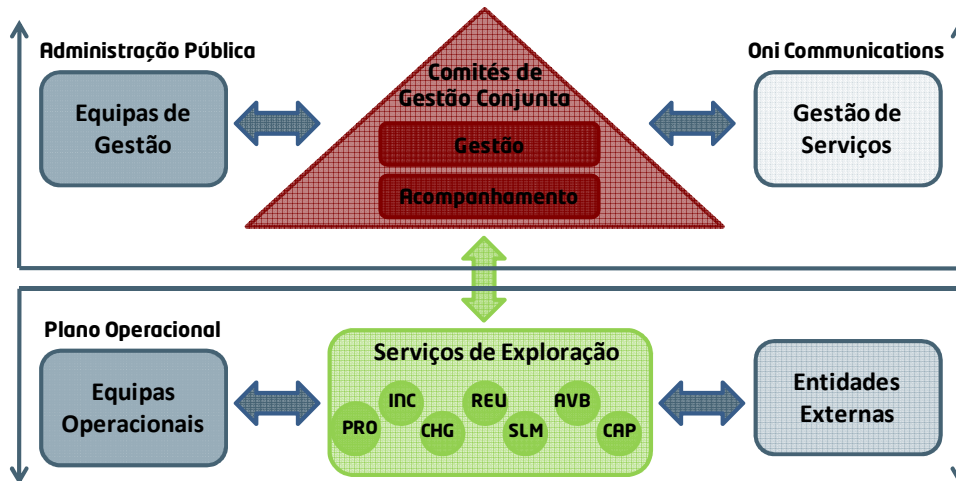
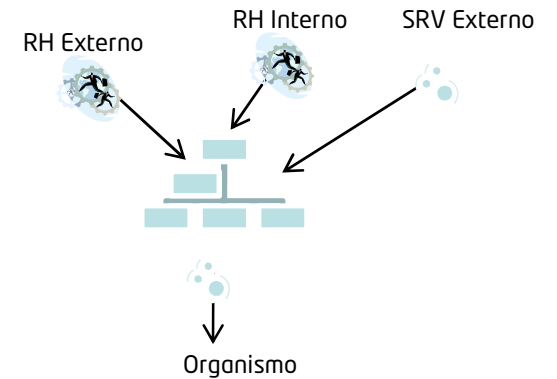
- Sistematização dos processos de gestão operacional, aplicável a vários níveis:
  - Monitorização
  - Operação
  - Suporte
  - IMACs
- Recomendações para ferramentas de suporte e gestão
- Gestão operacional de infra-estruturas
  - Centralização dos processos de Monitorização, Operação e Suporte
  - Subcontratação de serviços de comunicações
  - Subcontratação de serviços de sistemas
  - Subcontratação de intervenções



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

## Recursos Adequados

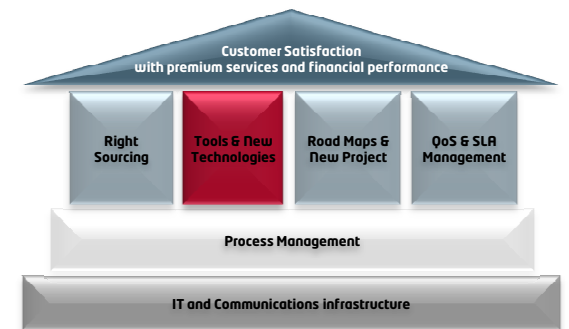
- Avaliação e selecção das alternativas mais eficientes para cada processo ou serviço
  - Respondendo as necessidades de processos e serviços
  - Rentabilizando recursos e investimentos internos
  - Complementando com recursos externos
- Caracterização do modelo de Governo entre as diferentes entidades envolvidas



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

## Ferramentas e Novas Tecnologias

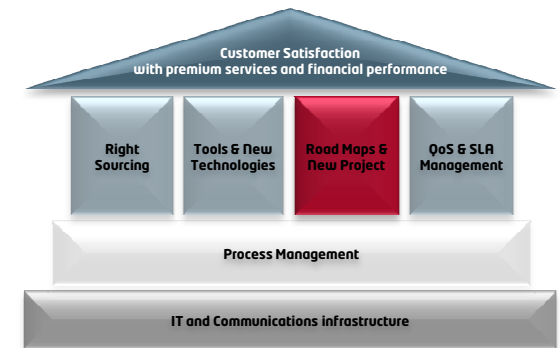
- Análise dos requisitos para a implementação das ferramentas de suporte e gestão
- Selecção das melhores ferramentas para suportar dos respectivos requisitos:
  - Gestão de inventário
  - Controlo de provisão e alterações
  - Recolha e aferição de níveis de serviço
  - Monitorização de capacidade dos meios e serviço
  - Monitorização de disponibilidade dos meios e serviço
  - Suporte à disponibilização de informação estruturada de facturação
- Implementação de ferramentas de suporte e gestão, de acordo com os referidos requisitos
- Identificação e análise de novas tecnologias que possam ser utilizadas nas Centrais de Serviço



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

## *Roadmaps e setup de novos projectos*

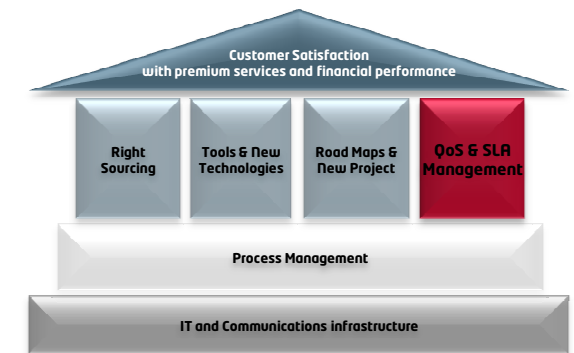
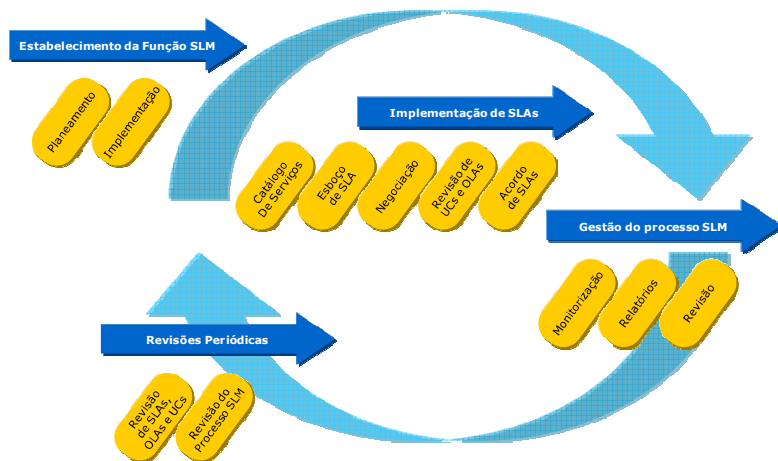
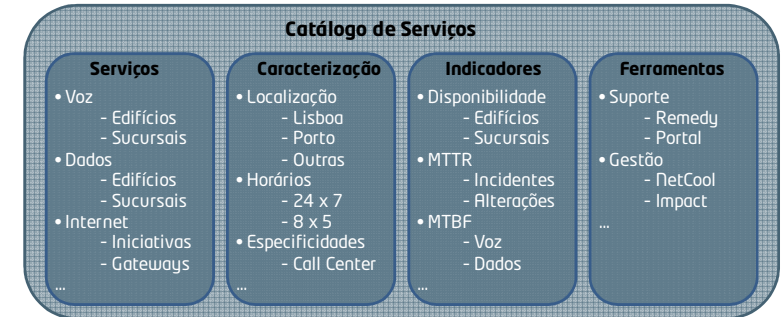
- Utilização das orientações normativas tecnológicas para novos projectos
  - Definição de arquitecturas
  - Políticas de segurança, *backups*, etc.
  - Definição de metodologia para passagem a produção
- Definição de regras para controlo e acompanhamento dos novos projectos
  - Atribuição de prioridades e outras condições
  - Atribuição de dependências
  - Relatórios de acompanhamento
- Elaboração de um *roadmap* tecnológico global, sobre os novos projectos
- Gestão global de novos projectos do *roadmap* tecnológico



# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

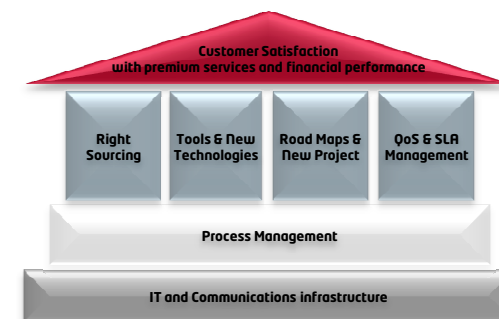
## Controlo da qualidade e gestão de níveis de serviço

- Controlo da qualidade de serviço *end-to-end*
  - Criação de catálogo de serviços
    - Caracterização de níveis de serviços
    - Caracterização de ferramentas de aferição
    - Caracterização do processo de recolha e aferição
  - Monitorização e controlo dos diferentes níveis de serviço
- Cálculo de bónus e penalidades a aplicar aos fornecedores externos de serviços



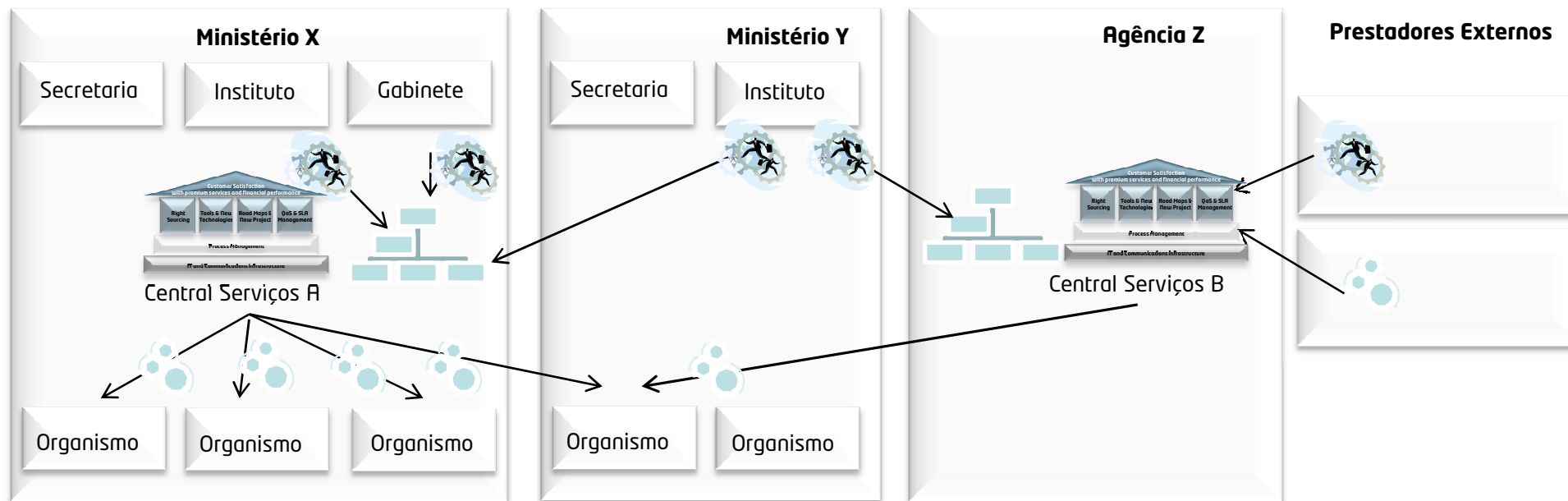
# Centrais de Serviço: Conceito Integrado

- A partilha com o Operador de Serviços resultará em: melhor controlo da qualidade de serviço das infra-estruturas e serviços, com menos risco, menos tempo e menos custo, quer no dia-a-dia, quer nas novas soluções necessárias à Administração Pública.
- As Centrais de Serviços irão ao encontro do Plano Tecnológico global do Estado, contribuindo para a sua concretização, com soluções e integrações no âmbito das TIC's, atendendo a sinergias de diferentes áreas/módulos, permitindo consequentemente a adopção de um melhor modelo de negócio.
- As Centrais de Serviços resultarão ainda, entre outros, em: melhoria nos níveis de serviço prestados e percebidos, capacidade de monitorização cruzada com subcontratados para efeitos de controlo contratual, existência de controlo global de *assets* e optimização na relação com subcontratados.



# Centrais de Serviço

## Operacionalização do Conceito



Centrais de Serviços



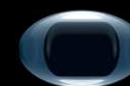
Equipa de Centrais de Serviços



Recursos

Serviços

**Ilustrativo**



# Centrais de Serviço

## As Principais Vantagens

- A **otimização de custos** inerentes ao Foco da actividade, na definição dos níveis de QoS, a reestruturação de preço do serviço, a renegociação, centralização e à partilha de recursos e de serviços na prestação de infra-estruturas alvo de maior massa crítica.
- A **melhoria da qualidade de serviço**, resultante de uma maior sistematização dos projectos, na definição de requisitos, adopção da solução, no acompanhamento e controlo quer da sua implementação quer da sua exploração.
- **Manutenção e desenvolvimento da base de conhecimento** da Administração Pública reutilizando todos os actuais recursos existentes, nas equipas de Centrais de Serviços complementadas e/ou reforçadas sempre que necessário com especialistas externos.
- **Reduzir tempos de implementação**. A aceleração do desenvolvimento ou da produção de um determinado serviço ou solução, através do aumento da base de conhecimentos trazida por um fornecedor externo.
- Recursos Humanos - acesso a uma base alargada de recursos e talentos.
- **Standardização de processos**, permitindo Escala ganhando Eficiência e Eficácia.

# Prova de Conceito

## Abordagem de implementação



- Identificar o âmbito/serviço de análise (tecnológico, processual e/ou organizativo)
- Levantar informação relativa ao âmbito/serviço identificado
- Analisar e caracterizar a prova de conceito
- Apresentar a prova de conceito e decidir *Go/No-go*

- Definir resultados a atingir com a prova de conceito
- Implementação da prova de conceito
- Aferir resultados obtidos na prova de conceito
- Apresentar resultados e decidir *Go/No-go*

- Levantamento de infra-estruturas e definição de processos, organização e governo
- Transformação e implementação de ferramentas
- Identificação de novos projectos e gestão de programa
- Definição e implementação de níveis de serviço
- Operacionalização da Central de serviços

**Ilustrativo**



# GETTING THERE TOGETHER

