



Boas Práticas em Serviços

Alexandre Picchi Neves

CEO

alexandre.neves@kaizen.com.br

A Empresa



- **Fundada em 1995**
- **Integradora com Foco em TI**
- **São Paulo, Indaiatuba, Ribeirão Preto, Porto Alegre, Brasília e Boston**
- **180+ colaboradores**

OS MELHORES PROFISSIONAIS E A MELHOR TECNOLOGIA À SERVIÇO DOS SEUS NEGÓCIOS

Processos

- A importância de trabalhar por processos

Estrutura

- Garantir que os processos sejam respeitados

Talentos

- Não perder os talentos da empresa

Números

- Analisar os números estrategicamente

Portal de Processos Kaizen - Microsoft Internet Explorer provided by Kaizen Consultoria

http://processos.kaizen.com.br/processos/index.html

Portal de Processos

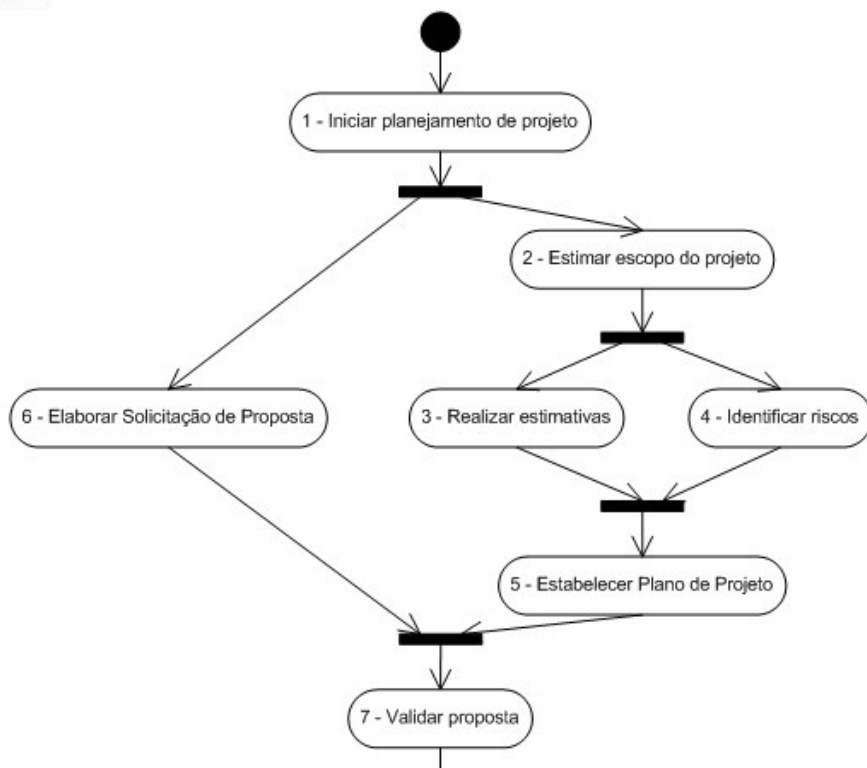
Gerenciamento de Processos

- DS / SN
- PI / SI
- Service Desk
- DR
- GT
- Proposta
- Apoio

Processo de Melhoria
Gerência de Requisitos
Gerência de Projetos
Garantia da Qualidade
Gerência de Configuração
Solução Técnica
Implementação
Testes

Gerência de Projetos

Fluxo de Atividades



```
graph TD; Start(( )) --> A[1 - Iniciar planejamento de projeto]; A --> B[2 - Estimar escopo do projeto]; A --> C[6 - Elaborar Solicitação de Proposta]; B --> D[3 - Realizar estimativas]; B --> E[4 - Identificar riscos]; D --> F[5 - Estabelecer Plano de Projeto]; E --> F; C --> G[7 - Validar proposta]; F --> G;
```

Portal de Processos Kaizen versão 4.0. Este material é confidencial e restrito. Copyright Kaizen Consultoria e Serviços Ltda.

Done Internet | Protected Mode: On 100%

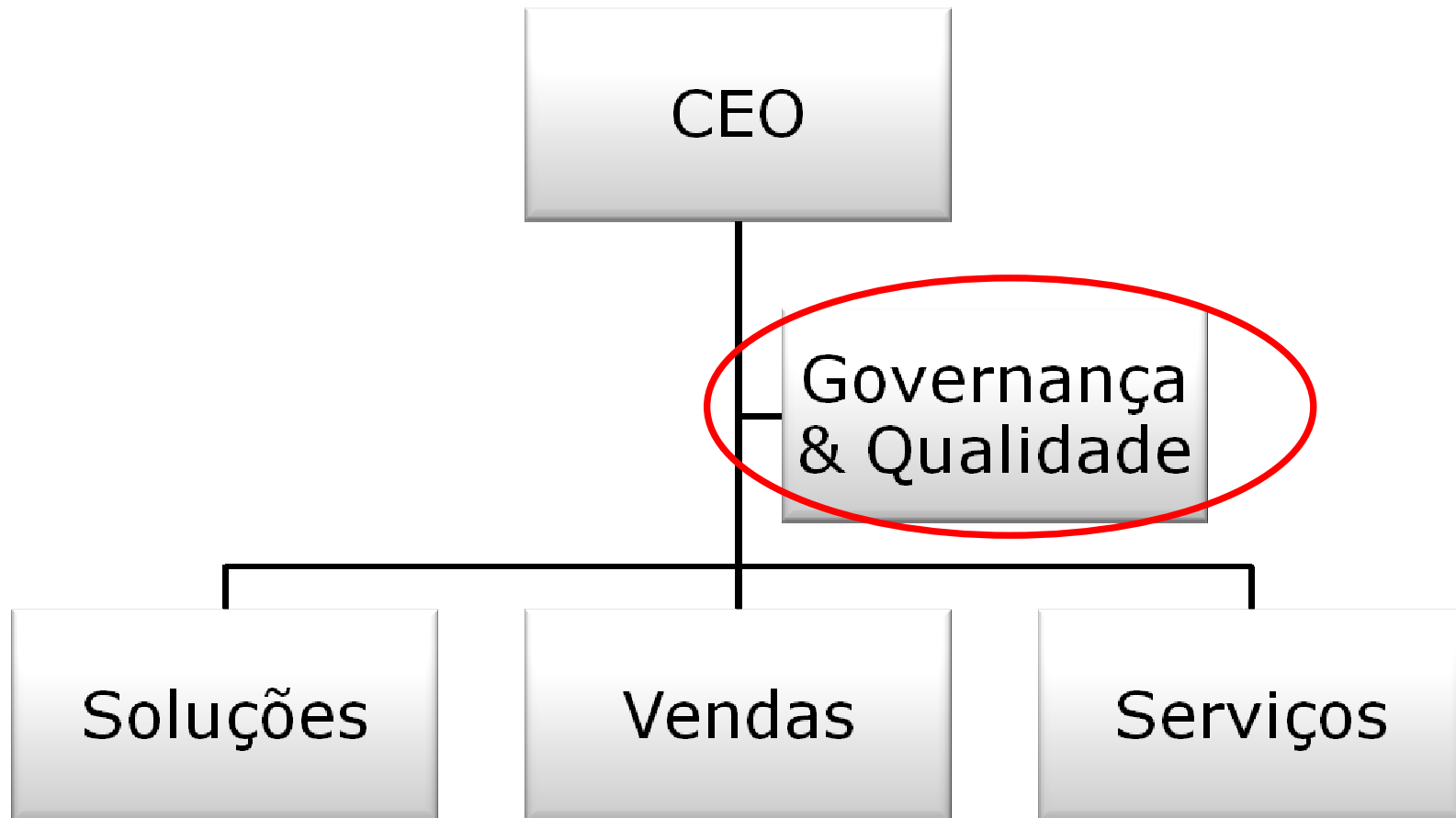
- **Por que implantar?**

- Escala
- Garantir a qualidade desejada
- Estimar corretamente os projetos

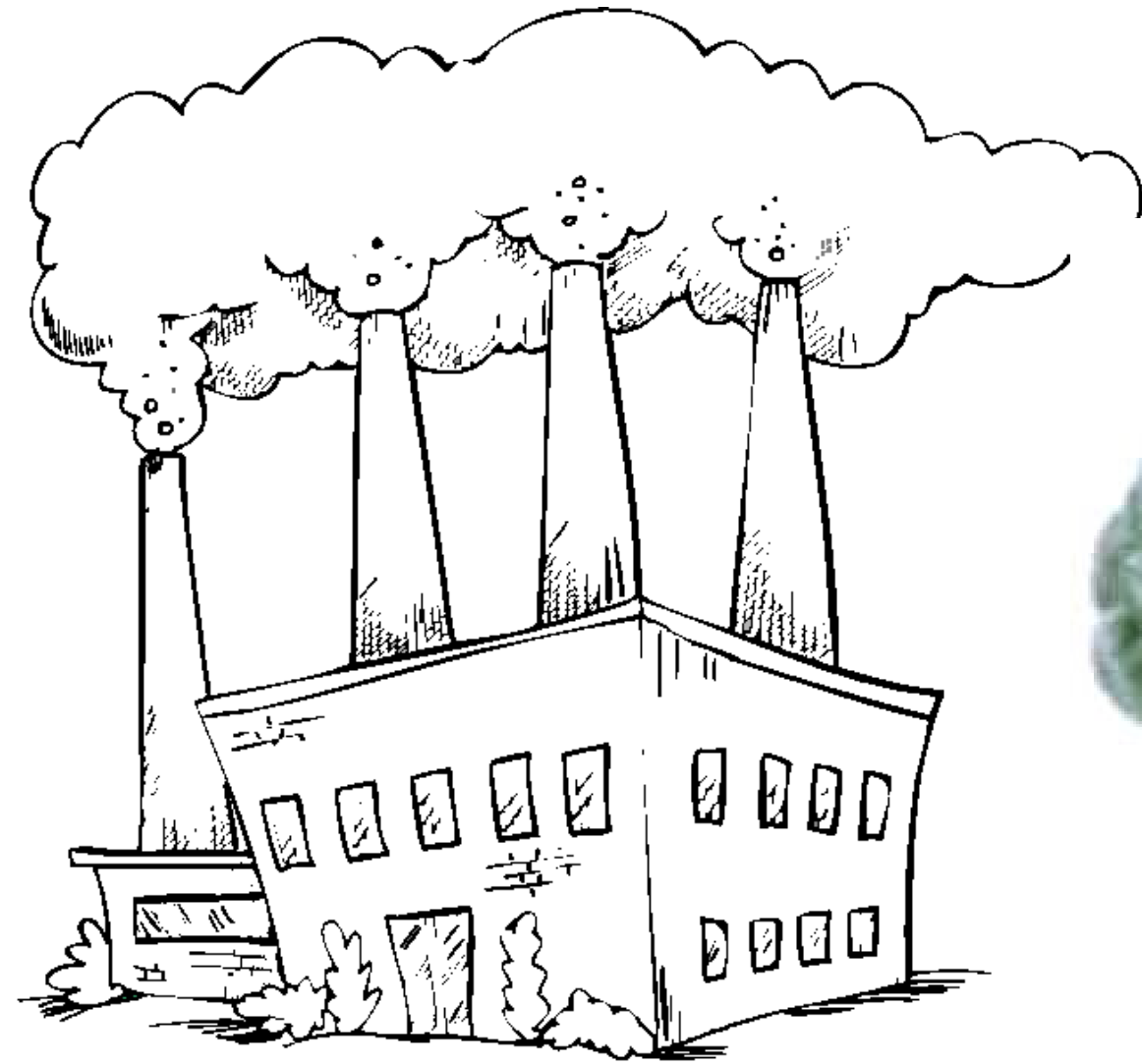
- **Como implantar?**

- **COMPROMETIMENTO** da alta gestão
- Identifique as pessoas mais organizadas e comprometidas e crie um núcleo
- Escolha um processo ou área para começar
- Treine seu pessoal em Mapeamento e Redesenho de Processos
- Busque as melhores práticas de mercado (CMMI, ITIL, PMI, etc)

- **Como garantir que está sendo seguido?**



Qual o seu ativo???





Top 3 de TI e Telecom nos últimos 3 anos
Melhores do Brasil nos últimos 3 anos
100 Melhores do Brasil para Trabalhar na América Latina
Melhores Empresas para Estagiar – 4ª. colocada em 2008
Melhores Práticas de Gestão
8ª. Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil

FORTUNE 100 MELHORES VERSUS MERCADO DE AÇÕES 1998-2006



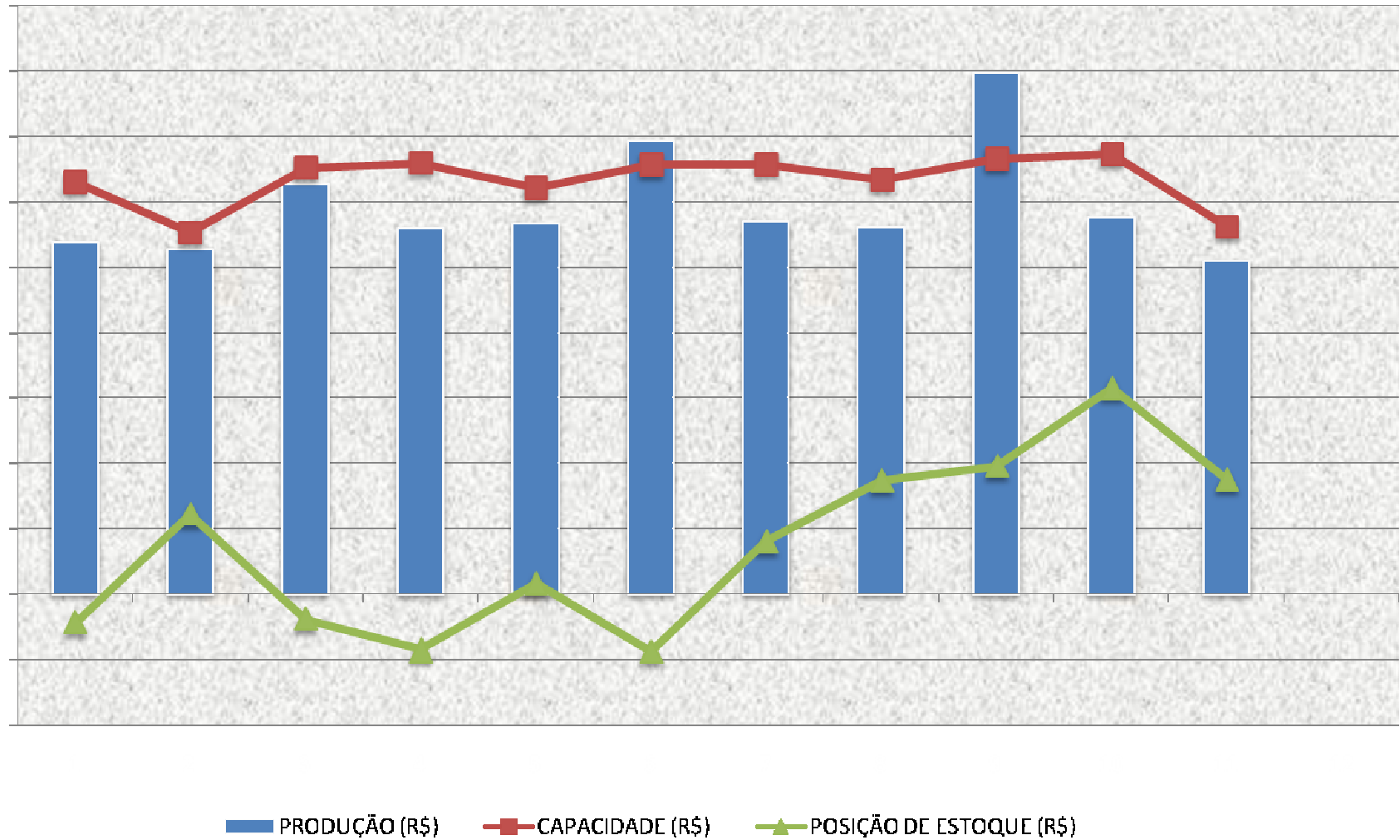
Situação 1: "cliente pediu pra faturar tudo agora..."

Situação 2: "equipe está trabalhando 100%, mas e o faturamento?"

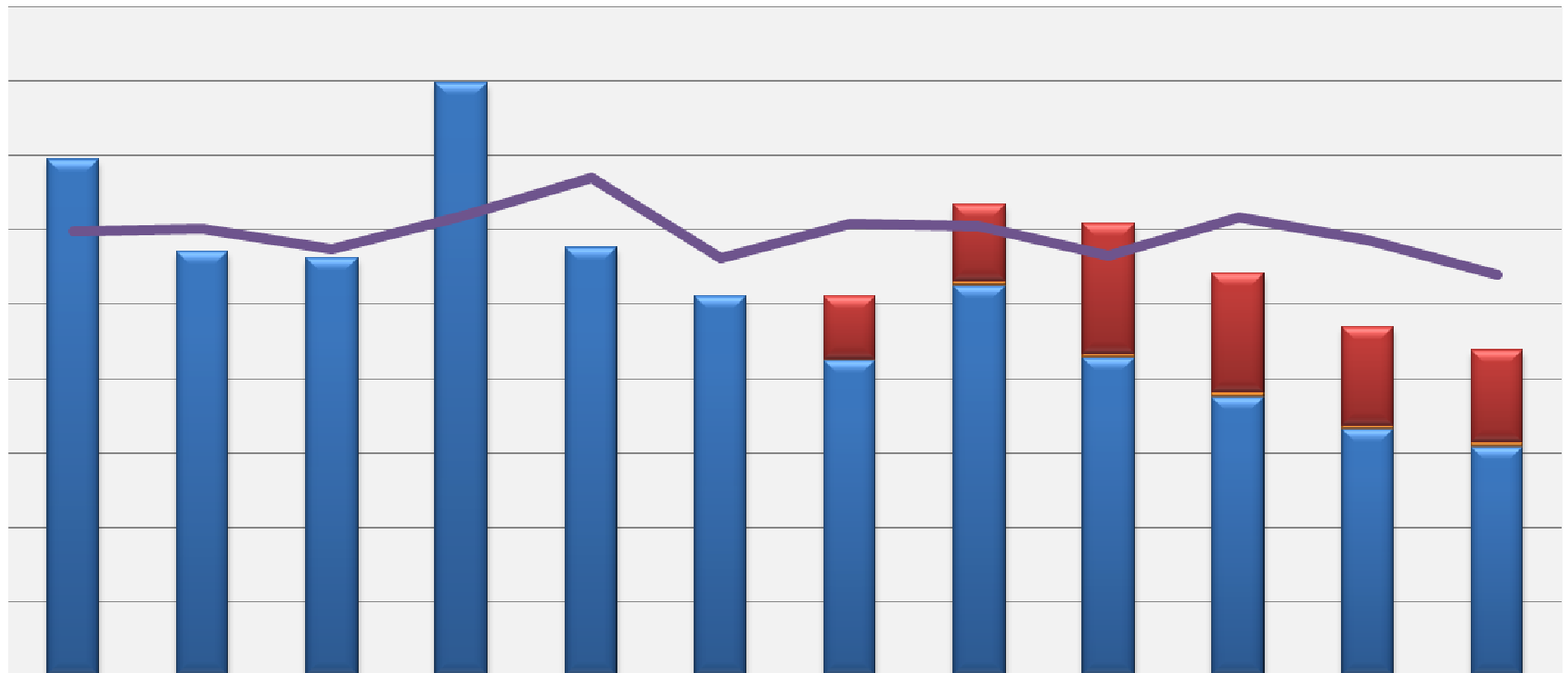
Como você apura os resultados????

CONTROLE DE PRODUÇÃO DE SERVIÇOS – Regime de competência

Serviços - Mensal



Serviços



Produção (R\$) Em Implementação (R\$) Forecast Estimado (R\$) Capacidade (R\$)

Processos

- A importância de trabalhar por processos

Estrutura

- Garantir que os processos sejam respeitados

Talentos

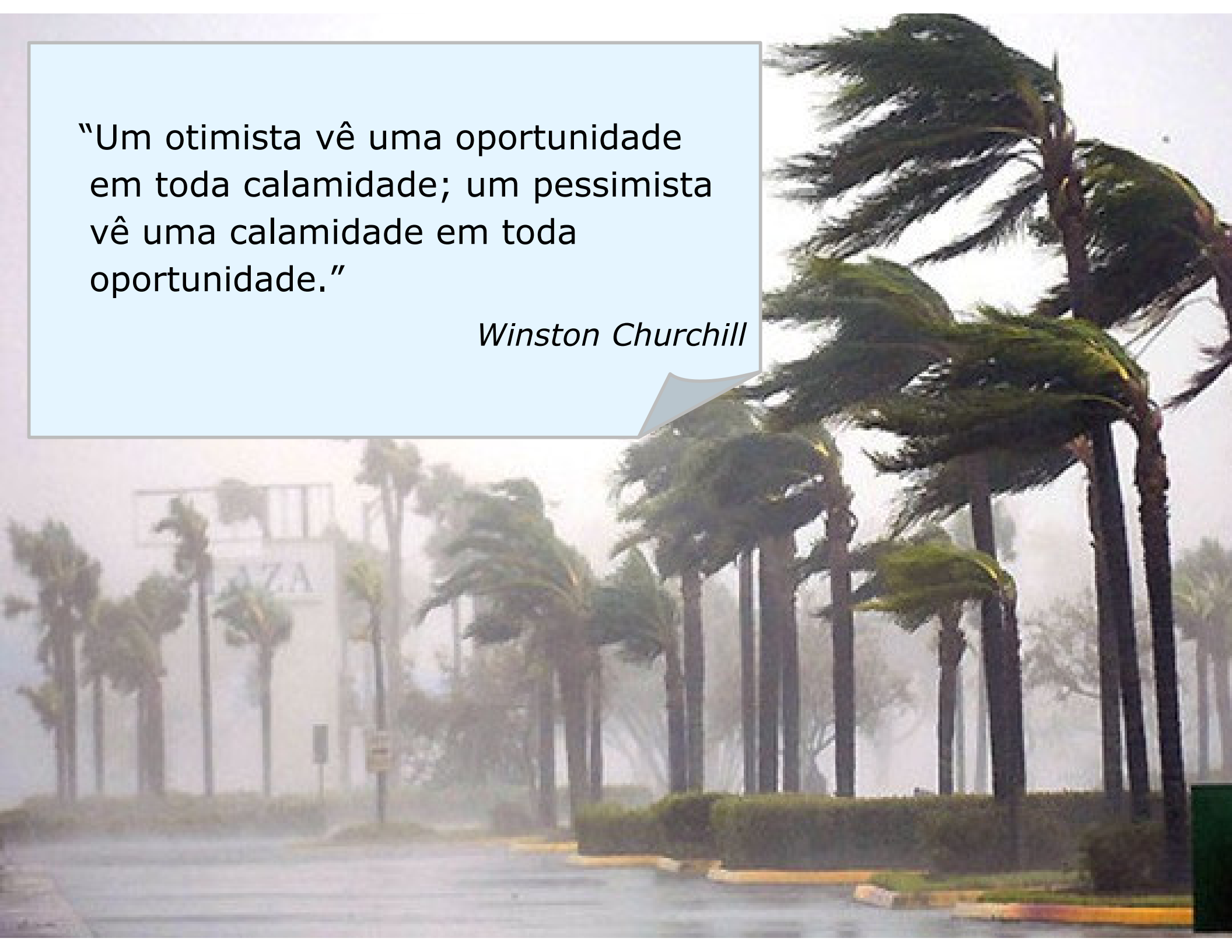
- Não perder os talentos da empresa

Números

- Analisar os números estrategicamente

“Um otimista vê uma oportunidade em toda calamidade; um pessimista vê uma calamidade em toda oportunidade.”

Winston Churchill



**OS MELHORES
PROFISSIONAIS E A
MELHOR TECNOLOGIA
A SERVIÇO DOS SEUS
NEGÓCIOS.**



São Paulo - SP

info@kaizen.com.br

Tel: +55 (11) 5501-1288

Indaiatuba - SP

info@kaizen.com.br

Fone: +55 (19) 2107-9800

Boston - EUA

info@kaizen.com.br

Tel: +1 (508) 980-1244

Alexandre Picchi Neves
CEO

alexandre.neves@kaizen.com.br