

**O 1º Encontro dos Profissionais de Gerenciamento de Nível de Serviço**

•• **Agenda**

- ✓ 14h00 – Início do Encontro – Boas vindas
- ✓ 14h00 às 15h00 - Apresentação Brunise: (Antenor Gomes);  
*“Melhores Práticas no Gerenciamento de Nível de Serviços ”*
- ✓ 15h00 às 15h15 - Intervalo;
- ✓ 15h15 às 15h45 – Mesa redonda discussão dos grupos sobre os Fatores Críticos de Sucesso para o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço nas Organizações (Top Five);
- ✓ 15h45 às 16h30 – Apresentação dos resultados das discussões pelos grupos;
- ✓ 16h30 às 17h00 – Consolidação dos resultados;

**Consolidação dos resultados das discussões dos grupos:**

•• **Fatores Críticos de Sucesso identificados pelos grupos (TOP Five)**

1. Conhecer o cliente e as necessidades do Negócio
2. Processos definidos e integrados (Metodologia, papéis, documentação, catálogo de serviço)
3. Ferramentas para monitoração e suportar o processo
4. Alinhar os OLA's e Contratos de Apoio com os SLA's
5. Apoio da Alta Direção

•• **Proposta para o próximo encontro:**

- Apresentação de um “case” de SLM;
- Possíveis soluções que podem ser aplicadas para eliminar ou reduzir os fatores críticos;
- Relacionamento do SLM com o COBI.T