

| ESTRATÉGIA, INFRAESTRUTURA & PRODUTO                                     |   |  |   | OPERAÇÃO   |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|--|---|--|---|--|---|--|---|------------------|--|-----------------------|--|-----------------------------------|--|--|
| ESTRATÉGIA & COMPROMISSOS  |   | GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA DE INFRAESTRUTURA   |   | GERÊNCIA DE CICLO DE VIDA DE PRODUTO   |   | SUPORTE E DISPONIBILIDADE DE OPERAÇÕES   |   | APROVISIONAMENTO |  | GARANTIA DE QUALIDADE |  | GERÊNCIA DE FATURAMENTO & RECEITA |  |  |
| MERCADO/ VENDAS  | <b>ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE MERCADO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Informações de Mercado</li><li>Estabelecer Segmentos de Mercado</li><li>Obter comprometimento para Estratégia de Mercado</li></ul> <b>ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO DE VENDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver o Relacionamento de Vendas</li><li>Estabelecer o Orçamento de Vendas</li><li>Estabelecer as Metas e Medida de Vendas</li></ul> <b>PREVISÃO DE VENDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Estabelecer Objetivos de Previsão de Vendas</li><li>Coletar Dados de Previsão de Vendas</li><li>Desenvolver a Previsão de Vendas</li></ul> <b>GERÊNCIA DE MARCA**</b>   | <b>ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE MERCADO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Estabelecer Estratégia de Mercado</li><li>Relacionar Segmentos de Mercados e Produtos</li></ul> <b>ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO DE VENDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver Estratégia de Canais de Vendas</li><li>Estabelecer Plano de Cobertura de Receitas</li></ul> <b>PREVISÃO DE VENDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Distribuir Previsão das Vendas</li><li>Avaliar o Resultado das Vendas Previstas</li></ul>   | <b>DESENVOLVIMENTO DE VENDAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Monitorar Melhorias Práticas de Vendas e Canais</li><li>Desenvolver Propostas de Vendas e Canais</li><li>Desenvolver Novos Canais e Processos de Vendas</li></ul> <b>GERÊNCIA DE CAMPANHA DE MARKETING</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Planejar Campanha de Marketing</li><li>Garantir Competências da Campanha de Marketing</li><li>Desenvolver Campanha de Marketing</li></ul> <b>COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definir Estratégia de Comunicação de Marketing</li><li>Garantir Competências de Comunicação de Marketing</li><li>Desenvolver Comunicação de Marketing</li></ul>  | <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIDADE DE VENDAS AO MERCADO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Suportar Vendas</li><li>Gerenciar Inventário de Vendas</li></ul> <b>GERÊNCIA DE CANAIS DE VENDAS**</b>   | <b>VENDA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Qualificar a Oportunidade</li><li>Negociar Vendas/Contrato</li><li>Realizar Cross/Up Selling</li></ul> <b>GERÊNCIA DE CONTACTO/OPORTUNIDADES/PROSPECÇÃO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Contatos</li><li>Acompanhar Oportunidades</li><li>Gerenciar Prospecção</li></ul> <b>GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DE PRODUTO**</b>  | <b>GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE MERCADO**</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definir Metas de Desempenho de Vendas</li><li>Acompanhar/Monitorar Desempenho de Vendas</li><li>Analisar Desempenho de Vendas</li></ul> <b>GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE PRODUTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Monitorar Ofertas de Produtos</li><li>Monitorar Análise de Desempenho da Oferta de Produtos</li><li>Agrupar Análise de Desempenho de QoS</li><li>Apoiar Desenvolvimento da Análise de Tendências</li><li>Gerar Log dos Resultados da Análise de Produtos</li><li>Negociar Interrupção de Serviço</li><li>Acompanhar Competências do Processo de Gerência de QoS/SLA do Cliente</li><li>Gerenciar Notificação de Averiguação de QoS/SLA do Cliente</li><li>Realizar Análise de Tendência de Desempenho de QoS/SLA</li></ul> | <b>GERÊNCIA DO FATURAMENTO DAS CONTAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Aplicar Preços, Descontos, Ajustes e Abatimentos</li><li>Criar Fatura da Conta do Cliente</li><li>Produzir &amp; Distribuir a Conta</li></ul> <b>GERÊNCIA &amp; PAGAMENTOS DA CONTA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Conta do Cliente</li><li>Gerenciar Pagamentos do Cliente</li><li>Gerenciar Arrecadação de Débitos do Cliente</li></ul> <b>PROCESSAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE CONTA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Criar Notificação de Averiguação de Conta do Cliente</li><li>Avaliar Notificação de Averiguação de Conta do Cliente</li><li>Autorizar Ajustes na Fatura da Conta do Cliente</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar a Resolução de Averiguação da Conta do Cliente</li><li>Reportar sobre a Averiguação da Conta do Cliente</li><li>Encerrar Notificação de Averiguação da Conta do Cliente</li></ul> <b>GERÊNCIA DE EVENTOS DE FATURAMENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Entregar Eventos de Faturamento</li><li>Guiar Eventos de Faturamento</li><li>Mediar Eventos de Faturamento</li><li>Reportar Sobre Registros de Eventos de Faturamento</li></ul> <b>TARIFAÇÃO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar Taxação</li><li>Aplicar Descontos a Nível de Tarifa</li><li>Agrupar Itens para Tarifação</li><li>Gerenciar Hierarquia de Tarifação de Clientes</li><li>Fornecer Avisos de Tarifas/Taxas</li></ul> <b>GERÊNCIA DE BALANÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Conteúdo de Balanço</li><li>Gerenciar Políticas de Balanço</li><li>Gerenciar Operações de Balanço</li><li>Autorizar Transações Baseadas em Balanço</li></ul> |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  | <b>PLANEJAMENTO DE PORTFÓLIO DE PRODUTOS E OFERTAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Informações Sobre o Produto</li><li>Estabelecer a Estratégia de Portfólio de Produtos</li><li>Elaborar Planos de Negócios para Portfólio</li><li>Obter Comprometimento para os Planos de Negócio de Produtos</li></ul> <b>DISPONIBILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS DE PRODUTOS E OFERTAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definir os Requisitos de Competências de Produto</li><li>Capturar Deficiências de Competências de Produto</li><li>Aprovar Caso de Negócios de Produto</li><li>Disponibilizar Competências de Produto</li><li>Gerenciar Transição de Produto para a Área de Operações</li><li>Gerenciar Metodologia de Disponibilização de Competências de Produtos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE COMPETÊNCIA DE PRODUTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver Competências de Produtos</li><li>Desenvolver Demandas de Competências de Produto</li></ul>  | <b>DESENVOLVIMENTO E RETIRADA DE ESPECIFICAÇÃO DE PRODUTO E OFERTA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Especificação de Produto &amp; Desenvolvimento e Retirada de Ofertas</li><li>Especificação, Desenvolvimento e Retirada de Produto</li></ul> <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIDADE DE PRODUTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Suportar QoS/SLA de Cliente</li><li>Gerenciar Inventário de Ofertas de Produtos</li></ul>   | <b>PROCESSAMENTO DE ORDENS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Determinar a Viabilidade da Ordem de Cliente</li><li>Autorizar Crédito</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar o Processamento da Ordem do Cliente</li><li>Completar Ordem de Cliente</li><li>Emitir a Ordem do Cliente</li><li>Reportar sobre o Processamento da Ordem do Cliente</li><li>Encerrar a Ordem do Cliente</li></ul> <b>GERÊNCIA DO CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Habilitar Retenção &amp; Fidelização</li></ul> <b>GERÊNCIA DA INTERAÇÃO COM O CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Criar a Interação com o Cliente</li><li>Atualizar Interação com o Cliente</li></ul> <b>GERÊNCIA DA INTERFACE COM O CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar as Informações do Cliente</li><li>Criar Registro do Cliente</li></ul>  | <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIDADE DE CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Suportar a Gerência da Interface com o Cliente</li><li>Suportar o Processamento de Ordens</li><li>Suportar o Processamento de Problemas</li><li>Suportar a Retenção &amp; Fidelização</li><li>Gerenciar Inventário de Clientes</li><li>Suportar Gerência do Faturamento das Contas</li><li>Suportar a Gerência e Pagamento da Conta</li><li>Suportar o Processamento de Solicitações de Conta</li><li>Suportar Tarifação</li><li>Suportar a Gerência de Faturamento</li><li>Suportar a Gerência de Balanço</li></ul> <b>GERÊNCIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Avaliação da Maturidade da Experiência do Cliente.</li><li>Mapeamento e Análise do Ciclo de Vida da Experiência</li></ul> | <b>GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Avaliar Desempenho de QoS/SLA do Cliente</li><li>Criar Notificação de QoS/SLA</li><li>Reportar sobre o Desempenho de QoS do Cliente</li><li>Criar Notificação de Degradação de Desempenho de QoS/SLA do Cliente</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar Resolução de Desempenho de QoS do Cliente</li><li>Encerrar Notificação de Degradação de Desempenho de QoS do Cliente</li></ul> <b>REESTABELECEM RELACIONAMENTO COM O CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Reestabelecer Relacionamento com o Cliente</li></ul> <b>NOTIFICAR CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Acompanhar e Gerenciar a Interação com o Cliente</li></ul> <b>ARQUIVAR DADOS DO CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Construir Visão Unificada do Cliente</li></ul>   | <b>GERÊNCIA DE FATURAMENTO &amp; RECEITA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Reportar sobre a Interação com o Cliente</li><li>Autenticar Usuário</li></ul>   |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| <b>ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO DA GERÊNCIA DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**</b> |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| PRODUTO  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| CLIENTE  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| SERVIÇO  | <b>ESTRATÉGIA &amp; PLANEJAMENTO DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Informações Sobre Serviços</li><li>Gerenciar Pesquisa Sobre Serviços</li><li>Estabelecer Estratégias e Metas de Serviços</li><li>Definir Estratégias de Suporte de Serviços</li><li>Elaborar Planos de Negócios dos Serviços</li><li>Desenvolver Requisitos de Parcerias de Serviços</li><li>Obter Comprometimento da Empresa para as Estratégias de Serviço</li></ul> <b>DISPONIBILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mapear e Analisar Requisitos de Serviços</li><li>Capturar Deficiências de Competência de Serviço</li><li>Obter Aprovação de Investimento de Competência de Serviços</li><li>Projetar Competências de Serviços</li><li>Habilitar Suporte e Operações de Serviço</li><li>Gerenciar Disponibilização de Competência de Serviço</li><li>Gerenciar Transição de Serviço para a Área de Operações</li></ul> <b>DESENVOLVIMENTO E RETIRADA DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Novas Ideias de Serviço</li><li>Projetar Solução</li><li>Avaliar Desempenho dos Serviços Existentes</li><li>Desenvolver Propostas de Negócios de Novos Serviços</li><li>Desenvolver Especificações Detalhadas de Serviço</li><li>Gerenciar o Desenvolvimento de Serviços</li><li>Gerenciar a Implantação de Serviços</li><li>Gerenciar a Retirada de Serviços</li></ul> <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIZAÇÃO DE SM&amp;O (SM&amp;O = Gerência &amp; Operações de Serviços)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Inventário de Serviços</li><li>Habilitar a Configuração &amp; Ativação de Serviços</li><li>Suportar a Gerência de Problemas de Serviço</li><li>Habilitar a Qualidade de Serviço</li><li>Suportar a Taxação de Instâncias Específicas &amp; Serviços</li></ul> <b>CONFIGURAÇÃO &amp; ATIVAÇÃO DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definir os Parâmetros Específicos de Serviços aos Serviços</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar o Aprovisionamento de Serviço</li><li>Implementar Configuração &amp; Ativação de Serviço</li><li>Testar Serviço fim a fim</li><li>Emitir Ordem de Serviço</li><li>Reportar sobre o Aprovisionamento de Serviço</li><li>Encerrar Ordem de Serviço</li><li>Recuperar Serviço</li></ul> <b>GERÊNCIA DE PROBLEMAS DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Criar Notificação de Problema de Serviço</li><li>Diagnosticar Problemas de Serviço</li><li>Corrigir &amp; Resolver Problemas de Serviço</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar Problemas de Serviço</li><li>Reportar sobre Problemas de Serviço</li><li>Encerrar Notificação de Problema de Serviço</li><li>Pesquisar &amp; Analisar Problemas de Serviço</li></ul> <b>GERÊNCIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Monitorar Qualidade de Serviço</li><li>Analisar Qualidade de Serviço</li><li>Melhorar Qualidade de Serviço</li><li>Reportar sobre Desempenho de Qualidade de Serviço</li><li>Criar Notificação de Degradação de Desempenho de Serviço</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar Resolução de Desempenho de Qualidade de Serviço</li><li>Encerrar Notificação de Degradação de Desempenho de Serviço</li></ul> <b>DIRECIONAMENTO &amp; MEDIAÇÃO DE SERVIÇO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mediar Registros de Uso de Serviço</li><li>Reportar sobre Registros de Uso de Serviço</li><li>Direcionar Registros de Uso de Recursos</li></ul> | <b>ESTRATÉGIA &amp; PLANEJAMENTO DE RECURSOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Informações sobre Recursos</li><li>Gerenciar Pesquisa sobre Recursos</li><li>Estabelecer Estratégia e Arquitetura de Recursos</li><li>Definir Estratégias de Suporte de Recursos</li><li>Elaborar Plano de Negócios de Recursos</li><li>Desenvolver Requisitos de Parcerias de Recursos</li><li>Obter Comprometimento da Empresa para os Planos de Recursos</li></ul> <b>DISPONIBILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIA DE RECURSO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mapear e Analisar Requisitos de Recursos</li><li>Capturar Deficiências de Competência de Recursos</li><li>Obter Aprovação de Investimento de Competência de Recursos</li><li>Projetar Competências de Recursos</li><li>Habilitar Suporte e Operações de Recurso</li><li>Gerenciar Disponibilização de Competência de Recurso</li><li>Gerenciar Transição de Recurso para a Área de Operações</li></ul> <b>DESENVOLVIMENTO E RETIRADA DE RECURSOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar e Analisar Novas Ideias de Recursos</li><li>Avaliar Desempenho dos Recursos Existentes</li><li>Desenvolver Proposta de Negócio para Novos Recursos</li><li>Desenvolver Especificações Detalhadas de Recursos</li><li>Gerenciar o Desenvolvimento de Recursos</li><li>Gerenciar a Implantação de Recursos</li><li>Gerenciar a Retirada de Recursos</li></ul> <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIZAÇÃO DE RM&amp;O (RM&amp;O = Gerência &amp; Operações de Recursos)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Habilitar o Aprovisionamento de Recursos</li><li>Habilitar a Gerência de Desempenho dos Recursos</li><li>Suportar a Gerência de Problemas de Recursos</li><li>Habilitar a Coleta &amp; Distribuição de Dados de Recursos</li><li>Gerenciar o Inventário de Recursos</li><li>Gerenciar a Logística</li></ul> <b>GERÊNCIA DA FORÇA DE TRABALHO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Agendas &amp; Compromissos</li><li>Planejar e Prever Gerência da Força de Trabalho.</li><li>Administrar e Configurar Gerência da Força de Trabalho</li><li>Reportar sobre a Gerência da Força de Trabalho</li><li>Gerenciar Ciclo de Vida das Ordens de Trabalho</li></ul> <b>APROVISIONAMENTO DE RECURSOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Alocar e Instalar Recursos</li><li>Configurar e Ativar Recursos</li><li>Testar Recursos</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar Aprovisionamento de Recursos</li><li>Reportar sobre o Aprovisionamento de Recursos</li><li>Recuperar Recursos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE PROBLEMAS DE RECURSO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Pesquisar &amp; Analisar Problemas de Recurso</li><li>Localizar Problemas de Recurso</li><li>Corrigir &amp; Resolver Problemas de Recurso</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar Problemas de Recurso</li><li>Reportar sobre Problemas de Recurso</li><li>Criar Notificação de Problema de Recurso</li><li>Encerrar Notificação de Problema de Recurso</li></ul> <b>COLETA &amp; DISTRIBUIÇÃO DE DADOS DE RECURSO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar Informações e Dados sobre Gerência e Segurança</li><li>Processar Informações e Dados sobre Gerência e Segurança</li></ul> <b>DISTRIBUIR INFORMAÇÕES E DADOS SOBRE GERÊNCIA E SEGURANÇA</b> | <b>DESENVOLVIMENTO E RETIRADA DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Especificação &amp; Oferta de Produto de Outros Envolvidos Engajados</li><li>Especificação &amp; Oferta de Produtos de Outros Envolvidos Não Engajados</li></ul> <b>SUPORTE &amp; DISPONIBILIDADE DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Suportar a Gerência de Requisições de Outros Envolvidos</li><li>Suportar a Gerência e Relatórios de Problemas de Outros Envolvidos</li><li>Suportar a Gerência de Pagamentos e Encontro de Contas de Outros Envolvidos</li><li>Suportar a Gerência da Interface com Outros Envolvidos</li><li>Gerenciar Inventário de Outros Envolvidos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE PRIVACIDADE DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definição da Gerência de Privacidade dos Outros Envolvidos</li><li>Desenvolvimento do Tipo de Perfil de Privacidade dos Outros Envolvidos</li><li>Gerência do Perfil de Privacidade dos Outros Envolvidos</li><li>Estabelecimento de Acordos de Perfil de Privacidade dos Outros Envolvidos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE INTERAÇÃO COM OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar Log sobre as Interações com os Outros Envolvidos</li><li>Notificar os Outros Envolvidos</li></ul> <b>DESENVOLVIMENTO &amp; RETIRADA DE RELACIONAMENTOS COM OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar Relacionamento com Outros Envolvidos</li></ul> | <b>GERÊNCIA DE PROPOSTAS DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Determinar os Requisitos de Compra</li><li>Determinar Outros Envolvidos Potenciais</li><li>Gerenciar o Processo de Ofertas</li><li>Obter Aprovação de Decisão sobre Proposta</li></ul> <b>GERÊNCIA DE PROPOSTAS DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar Acordo com Outros Envolvidos</li><li>Gerenciar Negociações de Acordos Comerciais com Outros Envolvidos</li><li>Obter Aprovação de Acordos com Outros Envolvidos</li><li>Gerenciar Variações em Acordos com Outros Envolvidos</li><li>Encerrar Acordo Com Outros Envolvidos</li></ul>   | <b>PROCESSAMENTO DE ORDENS DE OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Selecionar Envolvido Externo para a Ordem de Outros Envolvidos</li><li>Determinar Viabilidade da Pré-Ordem de Outros Envolvidos</li><li>Acompanhar &amp; Gerenciar as Ordens de Outros Envolvidos</li><li>Recobar &amp; Acabar Ordens de Outros Envolvidos</li><li>Emitir Ordem de Outros Envolvidos</li><li>Reportar sobre Ordens de Outros Envolvidos</li><li>Encerrar Ordens de Outros Envolvidos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE INTERAÇÃO COM OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Acompanhar e Gerenciar a Interação com os Outros Envolvidos</li><li>Processar Interação com os Outros Envolvidos (Incluindo Autoatendimento)</li></ul> <b>DESENVOLVIMENTO &amp; RETIRADA DE RELACIONAMENTOS COM OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Coletar Informação Demográfica de Outros Envolvidos</li></ul> | <b>GERÊNCIA DE RECEITA DE OUTROS ENVOLVIDOS*</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar Encontro de Contas no Alcabado &amp; Faturamento de Outros Envolvidos</li><li>Controlar Encontro de Contas de Outros Envolvidos</li><li>Pagar Outros Envolvidos</li></ul> <b>ANALISAR &amp; REPORTAR SOBRE AS INTERAÇÕES COM OUTROS ENVOLVIDOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mediar &amp; Orquestrar Interações com Outros Envolvidos</li></ul> <b>REPRESENTAR PERFIL DE OUTROS ENVOLVIDOS</b>   |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| RECURSOS   |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| OUTROS ENVOLVIDOS  | <b>ESTRATÉGIA &amp; PLANEJAMENTO DE OUTROS ENVOLVIDOS**</b>   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
| DOMÍNIO EMPRESARIAL  | <b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO &amp; EMPRESARIAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Planejamento Estratégico de Negócios</li><li>Desenvolvimento de Negócios</li><li>Gerência de Arquitetura Empresarial</li><li>Gerência de Grupos Empresariais</li><li>Gerência de Release e Implantação ITIL</li><li>Gerência de Mudança do ITIL</li></ul> <b>GERÊNCIA FINANCEIRA &amp; ATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerência de Finanças</li><li>Gerência de Ativos</li><li>Gerência de Aquisições</li></ul> <b>GERÊNCIA DE CONHECIMENTO &amp; PESQUISA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerência de Conhecimento</li><li>Gerência de Pesquisa</li><li>Prospecção Tecnológica</li></ul> <b>GERÊNCIA DE RELAÇÕES EXTERNAS &amp; OUTRAS PARTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerência de Comunicação e Imagem Corporativa</li><li>Gerência de Relações com a Comunidade</li><li>Gerência de Relações com Acionistas</li><li>Gerência Regulatória</li><li>Gerência Jurídica</li><li>Gerência da Diretoria &amp; Ações/Títulos</li></ul> <b>GERÊNCIA DE RISCO EMPRESARIAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerência de Continuidade do Negócio</li><li>Gerência de Segurança</li><li>Gerência de Fraudes</li><li>Gerência de Auditoria</li><li>Gerência de Seguro</li><li>Gerência de Garantia de Receita</li><li>Gerência de Integridade</li><li>Gerência Continuidade de Serviços de TI do ITIL</li><li>Gerência de Segurança da Informação do ITIL</li><li>Gerência de Problemas do ITIL</li></ul> <b>GERÊNCIA DE EFICÁCIA EMPRESARIAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerência de Suporte de Processos</li><li>Gerência de Qualidade Empresarial</li><li>Gerência de Programas e Projetos</li><li>Avaliação de Desempenho Empresarial</li><li>Gerência de Suporte às Instalações</li><li>Gerência de Configuração e Ativos de Serviço do ITIL</li><li>Gerência de Eventos do ITIL</li><li>Gerência de Catálogos de Serviços do ITIL</li><li>Gerência de Incidentes do ITIL</li><li>Gerência de Nível de Serviço do ITIL</li></ul> <b>GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Políticas &amp; Práticas de RH</li><li>Desenvolvimento da Organização</li><li>Estratégia da Força de Trabalho</li><li>Desenvolvimento da Força de Trabalho</li><li>Gerência de Funcionários &amp; Trabalhos com Sindicatos</li></ul> <b>PROCESSOS EMPRESARIAIS COMUNS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Análise de Dados</li><li>Avaliação de Maturidade</li></ul>  | <b>CATALOGAÇÃO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver Especificação do Catálogo</li><li>Desenvolver Catálogo</li><li>Trocar Catálogo</li></ul> <b>GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Definir Período de Tempo de Capacidade</li><li>Especificar Capacidade Disponível</li><li>Obter Capacidade de Demanda</li><li>Consumir Capacidade Disponível</li><li>Monitorar Capacidade</li><li>Ajustar Capacidade</li><li>Analisar Tendências de Demanda e de Cumprimento da Capacidade</li></ul>   |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |
|  |   |  |   |  |   |  |   |                  |  |                       |  |                                   |  |  |