



Network Users Forum 2011

Debate – Casos de Sucesso

Cargill Agricola S/A

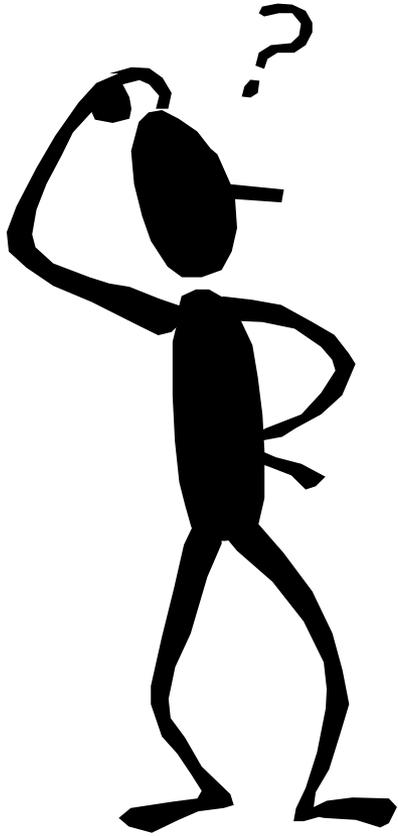
Maio 2011

Moacyr Conte Jr. (Moacyr_Conte@Cargill.com)
Global Hosting Operations Delivery Manager

A Cargill

- A empresa:
 - Fundada em 1865, no Brasil desde 1965, produz e comercializa produtos e serviços alimentícios, agrícolas, financeiros e industriais.
 - Sede: Minneapolis (MN)/US, presente em 66 países, nos 5 continentes, onde distribuem-se 131 mil funcionários em 70 unidades de negócio.
 - 2010: Vendas US\$ 108bi / Lucro líquido: US\$ 2.6bi (2,4%).
- Nosso Objetivo
 - Ser líder global em alimentação
- Nossa Missão
 - Criar valores diferenciados
- Nossa Abordagem
 - Sermos dignos de confiança, criativos e empreendedores

Caso de Sucesso?



Estudo de Caso

Globalização dos serviços de Infraestrutura de TI

- Suporte a aplicações globais.
- Otimização dos custos globais de TI.

Estratégia

- Padronização da oferta de serviços:
 - Catalogo Global de Serviços de Infraestrutura de TI.
- Padronização de processos e procedimentos :
 - Modelo ITIL
 - Suporte de Serviços
 - Configurações, Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberações
 - Entrega de Serviços
 - Nível de Serviço, Capacidade, Financeiro, Disponibilidade, Continuidade
- Revisão do modelo de “Sourcing”
 - Arquitetura, Planejamento, Primariamente recursos internos.
 - Operações: Mix recursos internos e serviços contratados.

Onde estamos nesta jornada?

- Globalização dos serviços de suporte de TI
 - Organização alinhada ao modelo ITIL.
 - Ferramentas de suporte ao modelo ITIL: Remedy/ViaTil
- Estratégia
 - Padronização da oferta de serviços:
 - Catalogo Global de Serviços de Infraestrutura de TI implementado, porém ainda existem serviços “regionalizados”.
 - Estrutura de custos dos serviços inconsistente entre regiões.
 - Padronização de processos e procedimentos:
 - Modelo ITIL implementado e em constante evolução.
 - Principais áreas de desafio:
 - Suporte de Serviços: Configurações.
 - Entrega de Serviços: Formalização dos Níveis de Serviço, Capacidade, Financeiro, Disponibilidade, Continuidade
 - Revisão do modelo de “Sourcing”
 - Off-shore / Near-shore adicionaram desafios no tempo de resposta aos negócios.

Globalizar Centralizar X Descentralizar

