

Você separa os Incidentes das Requisições de Serviço?



Florianópolis, 2 de abril de 2018

Juano Nuñez del Prado

juano@logicit.com.br



Você separa os Incidentes das Requisições de Serviço?

Se você ainda não separa os Incidentes das Requisições de Serviço, minha sugestão é fazer isso o mais rápido possível. Enquanto o objetivo do gerenciamento de Incidente é restabelecer um serviço afetado (parado, baixa performance, falha, etc) o mais rápido possível, o objetivo do gerenciamento de Requisições é atender as solicitações dos usuários (mudanças padrões), tirar dúvidas sobre um serviço, responder perguntas e que normalmente não incluem a criação de uma mudança formal (RDM).

Assim, enquanto normalmente os usuários/clientes tem um SLA estabelecido para a solução de um Incidente, que podem incluir tempos muito curtos, multas, etc, uma Requisição de Serviço normalmente tem SLA's com tempo de solução mais alargados visto que alguns serviços podem demorar ou terem que ser feitos em horários específicos.

Desta forma, tratar os 2 processos como sendo uma única coisa não faz sentido e pode estar prejudicando sua leitura da performance e entrega do processo que está sendo realizado. Isso pode estar acarretando arranhões na sua imagem como prestador de serviços, pode estar ocasionando multas, atrapalhando a qualidade das entregas, etc.

Neste artigo iremos abordar alguns KPIs para o processo de Gerenciamento de Requisições. Os KPIs são similares ao processo de Gerenciamento de Incidentes mas tem um enfoque diferente.

1.0 Requisições - % Resolvidas em 1 Nível

Igualmente ao gerenciamento de Incidentes, este indicador avalia a performance da equipe de primeiro nível. Quanto maior este indicador melhor, olhando para a dimensão de custos e de satisfação do cliente. Também devemos avaliar qual o tipo de atendimento que a equipe de primeiro nível está resolvendo pois pode ser que consigamos automatizar procedimentos internos e com isso, diminuir ainda mais os tempos e custos de atendimento.

Um dos itens mais requisitados pelos usuários é o reset de senhas. Se for comprovado que isso se repete na sua empresa, o ideal é ver uma solução que permita ao próprio usuário resetar sua senha, sempre com os devidos controles de segurança adequados (necessidade, ou não, do chefe aprovar, etc).

2.0 Requisições - % que usaram Base de Conhecimento

Medir o uso da base de conhecimento de uma empresa é sempre muito importante. Vi empresas que inseriram na saída de alguns processos (incidentes,

problemas, mudanças, etc) a criação de conhecimentos quase que como obrigatórios (dependendo obviamente da resolução) e fizeram com que o percentual de fechamento de requisições e primeiro nível aumentasse muito gerando economia de fato nos custos dos atendimentos e aumentando o nível de satisfação de atendimento aos usuários.

3.0 Requisições - % Resolvidos dentro do SLA

Saber se estamos conseguindo atender as requisições no prazo é muito importante, principalmente se podemos ser multados. Contudo, como normalmente os SLAs de vários tipos de requisição são normalmente mais folgados, este número mede primeiramente a performance e dimensionamento da equipe.

Veja com muito cuidado os tipos de requisição que Não se consegue atender no prazo para ver se é possível automatizar algum procedimento padrão. Veja também o número de escalonamentos realizados de maneira a identificar o os principais ofensores do SLA. Pode ser que alguma equipe possa estar mais sobrecarregada que as outras e impactando diretamente do cumprimento dos SLAs, tanto de Incidentes como em requisições.

4.0 Requisições - Tempo Médio Resolução

Entender quanto tempo a operação de TI está demorando para atender um Incidente ou Requisição é fundamental para a melhoria continuada dos serviços. O ideal, naturalmente é poder ver este indicador por diversos ângulos: Serviço, Classificação e Tipo de Incidente e requisição, etc.

Assim como em Incidentes, se conseguirmos avaliar os tempos individualmente de cada equipe poderemos agir melhor para o sucesso da operação, seja aumentado o número de pessoas, remodelando o processo, automatizando procedimentos padrões, etc.

5.0 Requisições - Custo Médio Resolução

Um dos deveres dos gestores é sempre balancear a melhor entrega possível no melhor custo para a empresa. Assim, precisamos saber quanto custa resolver as requisições dos usuários.

Naturalmente o ideal é saber os custos por classificação, Tipo, Equipe, Serviço, etc, sempre tentando ver o que pode ser otimizado e automatizado.

Se os custos para o atendimento de uma determinada requisição de serviço estiver muito alta, dependendo do serviço (como por exemplo um módulo específico de um ERP) pode ser interessante criar um grupo de usuários avançados, realizar treinamentos mais focados nestas principais requisições, etc.

6.0 Requisições – Quantidade

A dimensão de Quantidade de Requisições (ou qualquer outro processo) é sempre muito importante para o melhor dimensionamento das equipes de atendimento e claro, para ver se algo está fora da normalidade.

Devemos sempre anotar ações que ocorreram fora da normalidade, assim como a entrada de um novo módulo de um ERP, novo aplicativo, etc. Não podemos também esquecer da sazonalidade que a sua empresa pode ter (período de férias, volta as aulas, etc). Isso fará com que a leitura deste indicador tenha maior significância.

7.0 Requisições – Backlog

Ter a clareza do backlog (diferença entre as Requisições criadas e terminadas por dia) irá nos ajudar a entender nosso processo. Conforme acontece em Incidentes, a equipe pode estar mal dimensionada ou os serviços podem não estar adequadamente automatizados, fazendo com que não se consiga atendê-los como se deveria.

Este indicador também pode significar que algo fora do normal pode estar ocorrendo sendo que a sua leitura deve ser feita em conjunto com a Quantidade de Requisições criadas de maneira a dar maior significado.

Conforme artigo anterior, a gestão por Indicadores pressupõe o uso de software que permitirá acompanhar os dados obtidos, exibir serie históricas, gerar tendências e consequentemente, aumentar a compreensão dos dados obtidos.