



# Exemplos de OKRs



A capability de Application Support Management, inserida na macro capability Application Ownership e na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, é vital para assegurar a estabilidade e a eficiência das aplicações que

suportam as operações das organizações.

Esta capability se concentra na gestão proativa do suporte a aplicações, na rápida identificação e resolução de problemas, e no fornecimento de assistência técnica aos usuários, essencial em um ambiente cada vez mais dependente de tecnologia.

A seguir, exemplos e OKRs para essa capability:

### **Manutenção Proativa e Resolução de Problemas**

**Objetivo: Melhorar a manutenção proativa e a resolução de problemas das aplicações.**

- KR1: Reduzir em 30% o tempo médio de resposta para incidentes críticos.
- KR2: Aumentar a eficácia na prevenção de problemas recorrentes em 40%.
- KR3: Alcançar uma taxa de resolução de problemas no primeiro contato de 75%.

### **Otimização do Desempenho das Aplicações**

**Objetivo: Otimizar o desempenho e a funcionalidade das aplicações.**

- KR1: Melhorar o tempo de carregamento das aplicações em 20%.
- KR2: Reduzir o número de falhas das aplicações em 50%.
- KR3: Aumentar a satisfação do usuário com a performance das aplicações em 35%.

### **Suporte Técnico Eficiente**

**Objetivo: prover suporte técnico eficiente e ágil aos usuários.**

- KR1: Aumentar a pontuação de satisfação do usuário com o suporte técnico para 90%.
- KR2: Reduzir o tempo médio de solução de tickets de suporte em 25%.

- KR3: Implementar um sistema de feedback do usuário para melhorar continuamente o suporte.

## **Colaboração e Integração com Outras Equipes**

**Objetivo: Melhorar a colaboração e integração com equipes de desenvolvimento e infraestrutura.**

- KR1: Realizar 10 sessões de alinhamento interdepartamental por trimestre.
- KR2: Aumentar em 30% a eficácia das soluções conjuntas para problemas de aplicações.
- KR3: Implementar um sistema de comunicação integrado que facilite a colaboração entre equipes.

## **Monitoramento e Análise de Desempenho**

**Objetivo: Aprimorar o monitoramento e a análise de desempenho das aplicações.**

- KR1: Desenvolver e implementar um painel de controle para monitoramento em tempo real.
- KR2: Realizar análises de desempenho trimestrais para identificar áreas de melhoria.
- KR3: Alcançar uma redução de 20% nas interrupções do serviço através de monitoramento proativo.

A Application Support Management é um elemento crucial para garantir a continuidade e eficiência das operações de TI.

Através dos objetivos e resultados-chave acima, as organizações podem assegurar que suas aplicações sejam mantidas, suportadas e otimizadas de maneira eficaz, contribuindo para a eficiência operacional, satisfação do usuário e sucesso contínuo nos negócios.

Esta capability habilita as organizações a responderem de forma ágil e proativa aos

desafios tecnológicos, mantendo suas aplicações alinhadas com as necessidades emergentes e dinâmicas do ambiente empresarial moderno.



## CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



### The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável