



# KPIs Usuais



A Problem Management é uma capability crítica no âmbito da Service Excellence, inserida na macro capability Service Reliability.

Sua responsabilidade fundamental é identificar e resolver problemas subjacentes que

podem prejudicar a operação normal dos serviços de TI.

A abordagem proativa adotada por essa capability é essencial para a excelência operacional e a satisfação dos clientes.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usuais relacionados à Problem Management, alinhados com o CIO Codex Capability Framework:

- Taxa de Identificação de Causas Raízes (Root Cause Identification Rate): Avalia a capacidade da capability em identificar com sucesso as causas raízes dos problemas de TI.
- Tempo Médio para Resolução de Problemas (Average Problem Resolution Time): Calcula o tempo médio necessário para resolver problemas identificados pela capability.
- Número de Problemas Recorrentes (Number of Recurring Problems): Contabiliza a quantidade de problemas que ocorrem repetidamente e que foram identificados e tratados pela Problem Management.
- Taxa de Resolução de Problemas Críticos (Critical Problem Resolution Rate): Mede a eficácia da capability em resolver problemas críticos que impactam significativamente os negócios.
- Tempo Médio para Identificação de Causas Raízes (Average Root Cause Identification Time): Calcula o tempo médio necessário para identificar as causas raízes dos problemas.
- Número de Problemas Prevenidos (Number of Prevented Problems): Conta o número de problemas que foram identificados e prevenidos antes que pudessem causar incidentes.
- Taxa de Documentação de Problemas (Problem Documentation Rate): Avalia a frequência com que os problemas identificados são documentados e analisados.
- Taxa de Melhoria Contínua (Continuous Improvement Rate): Mede a eficácia da capability em impulsionar melhorias contínuas nos processos de TI.
- Tempo Médio para Análise de Problemas (Average Problem Analysis Time): Calcula o tempo médio necessário para analisar problemas identificados.

- **Número de Problemas Solucionados (Number of Problems Resolved):** Contabiliza a quantidade de problemas que foram efetivamente solucionados pela Problem Management.
- **Taxa de Prevenção de Incidentes (Incident Prevention Rate):** Avalia a capacidade da capability em prevenir incidentes por meio da resolução de problemas subjacentes.
- **Taxa de Integração com Incident Management (Incident Management Integration Rate):** Mede a eficácia da colaboração entre Problem Management e Incident Management na resolução de problemas identificados durante incidentes.
- **Taxa de Uso de Técnicas Avançadas (Advanced Techniques Utilization Rate):** Avalia a adoção de técnicas avançadas, como análise de dados e inteligência artificial, para a detecção rápida de problemas.
- **Número de Problemas Relacionados a Infraestrutura Resolvidos (Number of Infrastructure-Related Problems Resolved):** Contabiliza a quantidade de problemas relacionados à infraestrutura de TI que foram resolvidos pela capability.
- **Taxa de Integração com Arquitetura de Sistemas (Systems Architecture Integration Rate):** Mede a integração das considerações de resolução de problemas na arquitetura de sistemas de TI, garantindo a estabilidade e a escalabilidade.

Esses KPIs são cruciais para avaliar o desempenho da Problem Management e sua contribuição para a estabilidade e eficiência dos serviços de TI.

Eles também desempenham um papel fundamental na melhoria contínua dos processos de TI, garantindo a entrega de serviços de alta qualidade e a satisfação dos clientes.

O monitoramento regular desses indicadores permite uma abordagem proativa na identificação e resolução de problemas, contribuindo para a excelência operacional.



### **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