



KPIs Usuais



A Service Desk Management é uma capability essencial dentro da camada de Service Excellence, pertencente à macro capability Service Offering.

Seu papel é central na manutenção da satisfação do usuário e na garantia da

continuidade dos negócios, proporcionando um ponto centralizado para relatar problemas, solicitar suporte e obter assistência técnica.

Sua capacidade de resposta rápida e eficaz desempenha um papel crítico na excelência operacional e na entrega de serviços de alta qualidade.

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

- Tempo Médio de Resposta (Average Response Time): Mede o tempo médio que leva para a equipe de Service Desk responder a uma solicitação ou incidente.
- Taxa de Resolução no Primeiro Contato (First Contact Resolution Rate): Avalia a capacidade da equipe de resolver problemas ou solicitações no primeiro contato, sem a necessidade de escalonamento.
- Tempo Médio de Resolução (Average Resolution Time): Calcula o tempo médio necessário para resolver completamente um problema ou solicitação após o primeiro contato.
- Satisfação do Usuário (User Satisfaction): Avalia a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Service Desk por meio de pesquisas de feedback.
- Taxa de Abandono de Chamadas (Call Abandonment Rate): Mede a proporção de chamadas que são abandonadas pelos usuários antes de serem atendidas pela equipe de Service Desk.
- Número de Chamadas Atendidas (Number of Calls Handled): Contabiliza o total de chamadas atendidas pela equipe de Service Desk em um determinado período.
- Taxa de Uso de Autoatendimento (Self-Service Utilization Rate): Avalia o grau de adoção dos recursos de autoatendimento pelos usuários, como FAQs online ou chatbots.
- Taxa de Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreement Compliance Rate): Mede a capacidade do Service Desk em cumprir os acordos de nível de serviço estabelecidos com os usuários.
- Número de Incidentes Registrados (Number of Incidents Logged): Contabiliza o total de incidentes registrados pelo Service Desk em um determinado período.

- Taxa de Resolução de Incidentes (Incident Resolution Rate): Avalia a eficácia da equipe de Service Desk na resolução de incidentes de TI.
- Tempo Médio de Espera (Average Wait Time): Calcula o tempo médio que os usuários aguardam para serem atendidos pelo Service Desk.
- Taxa de Escalonamento (Escalation Rate): Mede a proporção de problemas ou solicitações que precisam ser escalonados para níveis superiores de suporte.
- Taxa de Treinamento de Usuários (User Training Rate): Avalia a eficácia do Service Desk em prover orientações e treinamento básico aos usuários.
- Taxa de Uso de Canais Alternativos (Alternative Channel Utilization Rate): Mede o uso de canais alternativos de comunicação, como chat online ou e-mail, em vez de telefonemas.
- Taxa de Incidentes Recorrentes (Recurring Incident Rate): Avalia a proporção de incidentes que ocorrem repetidamente, indicando a necessidade de análise e resolução de problemas subjacentes.

Esses KPIs são vitais para avaliar o desempenho da Service Desk Management e garantir a satisfação do usuário, bem como a continuidade dos negócios.

A monitorização regular desses indicadores permite uma abordagem proativa para resolver problemas e melhorar constantemente os serviços de suporte técnico, contribuindo para a excelência operacional e a entrega de serviços de alta qualidade.



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