



# KPIs Usuais



Na área de IT Infrastructure & Operation, o monitoramento e a análise de desempenho são cruciais para garantir a eficiência e a eficácia da infraestrutura de TI.

Os Key Performance Indicators (KPIs) são ferramentas essenciais para avaliar o

sucesso e identificar áreas para melhoria.

Esses KPIs fornecem insights valiosos sobre o desempenho da infraestrutura de TI, permitindo que a área de IT Infrastructure & Operation faça ajustes proativos para melhorar a eficiência, a segurança e a satisfação do usuário.

Os seguintes KPIs são comumente utilizados nesta área:

### **Disponibilidade de Sistema**

- Mede a porcentagem de tempo em que os sistemas de TI estão operacionais e disponíveis para os usuários.
- Altas taxas de disponibilidade são cruciais para a continuidade dos negócios.

### **Tempo de Resposta a Incidentes**

- Avalia a rapidez com que a equipe de TI responde e resolve incidentes.
- Tempos de resposta mais curtos minimizam o impacto de interrupções no negócio.

### **Eficiência de Uso de Recursos**

- Mede a utilização eficiente de recursos de TI, incluindo hardware, software e capacidade de rede.
- A otimização de recursos ajuda a reduzir custos e melhorar o desempenho.

### **Taxa de Resolução de Problemas no Primeiro Contato**

- Calcula a porcentagem de problemas de TI resolvidos no primeiro contato.
- Uma taxa alta indica um suporte eficiente e conhecimento técnico adequado.

## **Custo Total de Propriedade (TCO) de Infraestrutura de TI**

- Avalia o custo total associado à manutenção e operação da infraestrutura de TI.
- Um TCO mais baixo indica uma gestão eficiente dos recursos de TI.

## **Taxa de Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs)**

- Mede a porcentagem de vezes que os SLAs são cumpridos.
- O cumprimento dos SLAs é essencial para a satisfação do cliente e a confiabilidade dos serviços.

## **Eficiência de Resposta a Desastres e Recuperação**

- Avalia a eficácia dos planos de recuperação de desastres, incluindo o tempo necessário para restaurar serviços após um incidente.

## **Eficiência Energética**

- Monitora a eficiência energética da infraestrutura de TI, que é essencial para a sustentabilidade e a redução de custos operacionais.

## **Satisfação do Usuário Final**

- Mede o grau de satisfação dos usuários finais com os serviços de infraestrutura de TI, refletindo a qualidade e a eficácia do suporte e dos serviços fornecidos.

## **Segurança e Conformidade**

- Avalia o desempenho em termos de segurança da infraestrutura de TI e conformidade com regulamentos e políticas internas.

- Inclui a medição de incidentes de segurança e violações.



## **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