



Melhores Práticas de Mercado



A eficiência no processamento de solicitações e a transparência no acompanhamento e na comunicação com os usuários são elementos-chave para o sucesso da Request Management.

Melhores práticas de mercado relacionadas à capability Request Management no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Implementação de um Sistema de Gestão de Solicitações: Adotar um sistema de gerenciamento de solicitações que permita o registro, acompanhamento e processamento eficiente de todas as solicitações de serviço, sejam elas de mudanças, acessos ou novos recursos.
- Portal de Self-Service: prover um portal de self-service para os usuários, onde eles possam fazer suas próprias solicitações, acompanhar o status e acessar recursos e informações relevantes.
- Padronização de Solicitações: Estabelecer modelos padronizados para diferentes tipos de solicitações, simplificando o processo de registro e garantindo que informações essenciais sejam coletadas de forma consistente.
- Priorização Baseada em Critérios: Implementar critérios claros de priorização para as solicitações, levando em consideração fatores como urgência, impacto nos negócios e necessidades dos usuários.
- Workflow de Aprovação Automatizado: Automatizar os fluxos de aprovação para solicitações que exigem aprovação de diferentes partes da organização, acelerando o processo.
- Comunicação Transparente: Manter os usuários informados sobre o status de suas solicitações, fornecendo atualizações regulares por meio de notificações automáticas.
- Métricas de Desempenho: Acompanhar métricas-chave, como tempo médio de resolução, taxa de aprovação e satisfação do usuário, para avaliar o desempenho da gestão de solicitações e identificar áreas de melhoria.
- Integração com Outras Capabilities: Integrar a Request Management com outras capabilities, como Change Management e Service Desk Management, para garantir uma abordagem holística na gestão de serviços de TI.
- Feedback dos Usuários: Coletar feedback regular dos usuários sobre o processo de solicitação e implementar melhorias com base nas sugestões recebidas.
- Treinamento e Capacitação da Equipe: Investir na capacitação da equipe responsável pelo processamento das solicitações, garantindo que eles tenham as habilidades necessárias para atender às necessidades dos usuários.

Essas melhores práticas de mercado são essenciais para garantir que as necessidades dos usuários sejam atendidas de maneira eficaz, que as mudanças sejam implementadas com sucesso e que a organização alcance 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