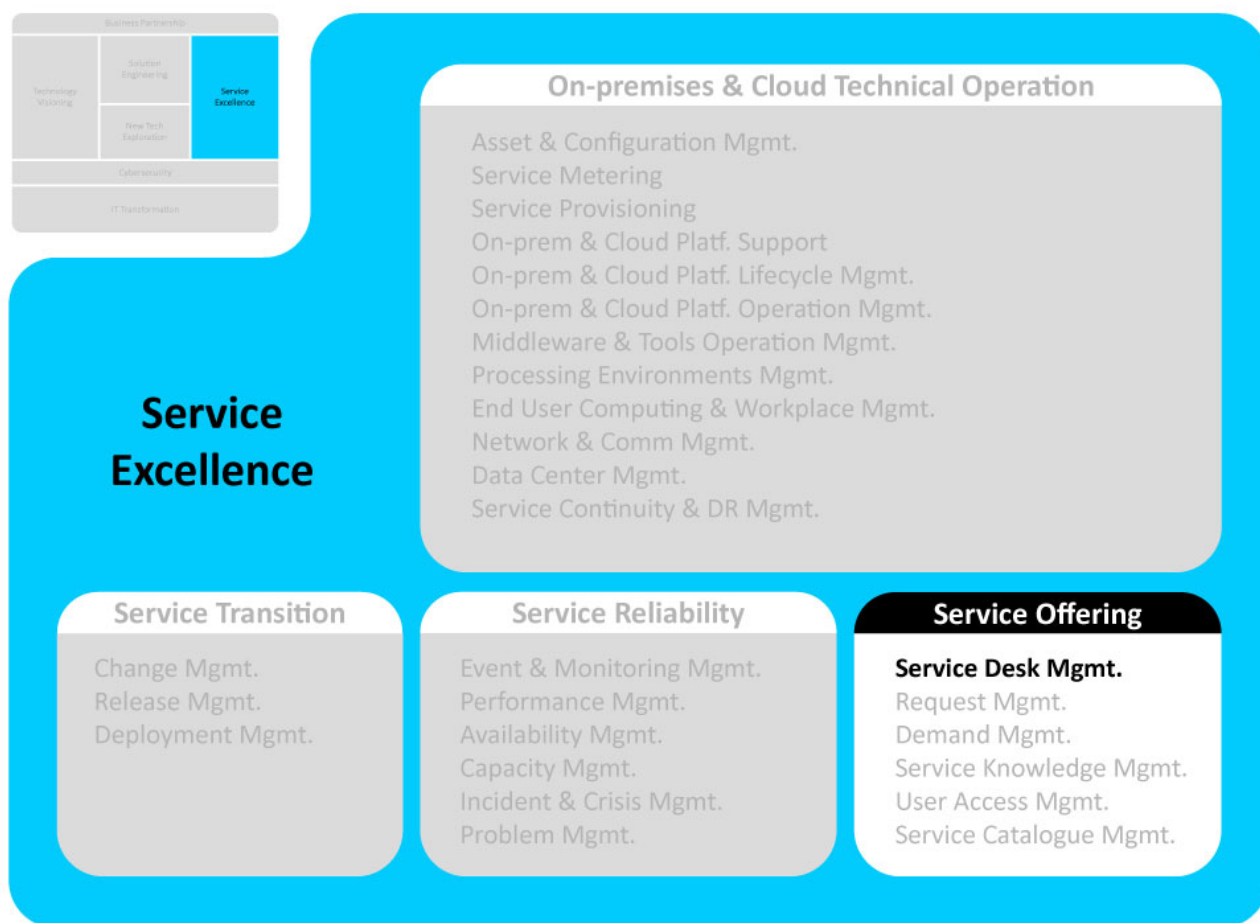




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



A Service Desk Management, integrante da macro capability Service Offering e da camada Service Excellence no CIO Codex Capability Framework, é fundamental para assegurar a satisfação do usuário e a continuidade dos negócios.

Esta capability provê um ponto centralizado para reportar problemas, solicitar suporte e obter assistência técnica, sendo crucial para a excelência operacional e entrega de serviços de alta qualidade.

Os conceitos-chave da Service Desk Management incluem o Service Desk, que é o ponto único de contato entre usuários e a equipe de TI, oferecendo suporte e assistência técnica.

O Suporte Técnico abrange o atendimento a solicitações de ajuda, resolução de problemas técnicos, e suporte a aplicativos e hardware. As Consultas de Usuários envolvem responder a perguntas e dúvidas dos usuários sobre os serviços de TI.

Características importantes da Service Desk Management são a Resposta Rápida, que destaca a capacidade de prover soluções ágeis às necessidades dos usuários, a Gestão de Incidentes, que trata do registro, rastreamento e resolução de incidentes de TI, garantindo a continuidade das operações, o Atendimento Multicanal, que pode incluir diversos canais de comunicação como telefone, e-mail, chat online e sistemas de bilhetagem, o Treinamento de Usuários, fornecendo orientações e treinamento básico para ajudá-los a resolver problemas comuns, e o Monitoramento de Desempenho, acompanhando indicadores-chave para garantir a eficácia e eficiência do Service Desk.

O propósito da Service Desk Management é gerenciar efetivamente o suporte técnico, tratamento de consultas e problemas dos usuários, assegurando uma resposta rápida e eficaz para manter a satisfação do usuário e a continuidade dos serviços de negócios.

Esta capability desempenha um papel fundamental ao prover um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de TI.

Dentro do CIO Codex Capability Framework, a Service Desk Management tem como objetivos a Eficiência Operacional, melhorando a eficiência ao prover um ponto único de entrada para problemas e consultas dos usuários, a Inovação, utilizando tecnologias avançadas como chatbots e automação para aprimorar a resolução de problemas, e a Vantagem Competitiva, oferecendo um suporte de alta qualidade que mantém os serviços de negócios ininterruptos.

Ela também atua na Infraestrutura, garantindo que a infraestrutura de TI suporte eficientemente o Service Desk, na Arquitetura, integrando o Service Desk na arquitetura de sistemas de TI para assegurar escalabilidade e disponibilidade, e nos Sistemas, utilizando sistemas de gerenciamento de serviços para rastrear e resolver consultas e problemas eficientemente.

No Modelo Operacional, a integração contínua das práticas de Service Desk Management assegura um suporte proativo e eficaz aos usuários finais.

O impacto da Service Desk Management nas dimensões tecnológicas inclui a Infraestrutura, garantindo que a infraestrutura de TI suporte eficientemente o Service Desk, a Arquitetura, integrando o Service Desk na arquitetura de sistemas de TI para assegurar escalabilidade e disponibilidade, os Sistemas, utilizando sistemas de gerenciamento de serviços para rastrear e resolver consultas e problemas eficientemente, a Cybersecurity, preparando a equipe de serviço para lidar com incidentes de segurança e orientar os usuários em práticas seguras, e o Modelo

Operacional, integrando o Service Desk nos processos operacionais para prover suporte proativo e eficaz aos usuários finais.

Portanto, a Service Desk Management não é apenas uma capability essencial para qualquer organização que dependa de serviços de TI confiáveis, mas também uma força motriz para a resiliência organizacional, integrando-se harmoniosamente a outras capabilities dentro do CIO Codex Capability Framework.

Conceitos e Características

A Service Desk Management é essencial para manter a satisfação do usuário e a continuidade dos negócios, fornecendo 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.

Conceitos

- **Service Desk:** É o ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI, fornecendo suporte e assistência técnica.
- **Suporte Técnico:** Inclui o atendimento de solicitações de ajuda, resolução de problemas técnicos e suporte a aplicativos e hardware.
- **Consultas de Usuários:** Envolve responder às perguntas e consultas dos usuários relacionadas aos serviços de TI.

Características

- **Resposta Rápida:** A capability de Service Desk Management se destaca pela capacidade de prover respostas ágeis às necessidades dos usuários.
- **Gestão de Incidentes:** Lida com o registro, rastreamento e resolução de incidentes de TI, garantindo a continuidade das operações.
- **Atendimento Multicanal:** Pode abranger diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online e sistemas de bilhetagem.
- **Treinamento de Usuários:** prover orientações e treinamento básico aos usuários para ajudá-los a resolver problemas comuns.

- **Monitoramento de Desempenho:** Acompanha os indicadores-chave de desempenho para garantir a eficácia e a eficiência do Service Desk.

Propósito e Objetivos

A capability de Service Desk Management desempenha um papel fundamental ao prover um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de TI.

Seu propósito é gerenciar eficazmente o suporte técnico, tratamento de consultas e problemas dos usuários, garantindo uma resposta rápida e eficaz para assegurar a satisfação do usuário e a continuidade dos serviços de negócios.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, a Service Desk Management busca atingir os seguintes objetivos:

- **Eficiência Operacional:** Melhorar a eficiência ao prover uma única entrada para todos os problemas e consultas dos usuários, otimizando assim os recursos de suporte técnico.
- **Inovação:** Utilizar tecnologias avançadas, como chatbots e automação, para melhorar a eficácia e a rapidez na resolução de problemas.
- **Vantagem Competitiva:** Contribuir para a vantagem competitiva da organização, oferecendo um suporte de alta qualidade que mantém os serviços de negócios ininterruptos.
- **Infraestrutura:** Garantir que a infraestrutura de TI que suporta o Service Desk esteja otimizada para lidar com consultas e problemas com eficiência.
- **Arquitetura:** Integrar o Service Desk na arquitetura de sistemas de TI para garantir a escalabilidade e a disponibilidade.
- **Sistemas:** Utilizar sistemas de gerenciamento de serviços para rastrear e resolver consultas e problemas de forma eficiente.
- **Modelo Operacional:** Integração contínua das práticas de Service Desk Management nos processos operacionais, garantindo um suporte proativo e eficaz aos usuários finais.

Impacto na Tecnologia

A capability de Service Desk Management tem impactos em várias dimensões tecnológicas:

- **Infraestrutura:** Garantir que a infraestrutura de TI suporte o Service Desk de forma eficiente, incluindo capacidade de rede e servidores.
- **Arquitetura:** Integrar o Service Desk na arquitetura de sistemas de TI para garantir escalabilidade e disponibilidade.
- **Sistemas:** Utilizar sistemas de gerenciamento de serviços para rastrear e resolver consultas e problemas de forma eficiente.
- **Cybersecurity:** A equipe de serviço deve estar preparada para lidar com incidentes de segurança e orientar os usuários em práticas seguras.
- **Modelo Operacional:** Integrar o Service Desk nos processos operacionais para prover suporte proativo e eficaz aos usuários finais.

Roadmap de Implementação

A capability de Service Desk Management desempenha um papel essencial na gestão eficaz do suporte técnico e no atendimento às necessidades dos usuários finais de TI.

Para implementar essa capability com sucesso, é crucial seguir um roadmap estruturado que leve em consideração os principais pontos do CIO Codex Capability Framework.

Abaixo, um roadmap de implementação para a Service Desk Management:

- **Definição de Estratégia e Objetivos:** Comece definindo a estratégia e os objetivos da Service Desk Management de acordo com as metas organizacionais. Isso inclui estabelecer indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir o sucesso.
- **Alocação de Recursos:** Determine os recursos necessários, incluindo pessoal, tecnologia e orçamento, para operar eficazmente a Service Desk. Isso também envolve a definição de papéis e responsabilidades.
- **Desenvolvimento de Políticas e Procedimentos:** Elabore políticas e procedimentos detalhados que governarão o funcionamento da Service

Desk. Isso inclui diretrizes para registro de chamados, categorização, priorização e escalonamento de incidentes.

- **Seleção de Ferramentas e Tecnologia:** Avalie e escolha as ferramentas de suporte apropriadas para auxiliar na gestão da Service Desk, como sistemas de gerenciamento de incidentes e ferramentas de automação de suporte.
- **Treinamento e Desenvolvimento:** Forneça treinamento adequado para a equipe da Service Desk, incluindo técnicas de atendimento ao cliente, resolução de problemas técnicos e uso das ferramentas selecionadas.
- **Estabelecimento de Canais de Comunicação:** Defina os canais de comunicação que serão utilizados pelos usuários para relatar problemas e solicitar suporte, como telefone, e-mail, chat online e sistemas de bilhetagem.
- **Implementação Gradual:** Inicie a operação da Service Desk em um ambiente controlado, permitindo ajustes e refinamentos à medida que a equipe ganha experiência.
- **Monitoramento e Melhoria Contínua:** Estabeleça um sistema de monitoramento contínuo para avaliar o desempenho da Service Desk. Use os KPIs definidos anteriormente para medir a eficácia e identificar áreas de melhoria.
- **Feedback dos Usuários:** Solicite feedback regular dos usuários finais para avaliar a satisfação com os serviços prestados pela Service Desk. Use esse feedback para fazer melhorias específicas.
- **Automação e Inovação:** Explore oportunidades de automação por meio de chatbots e inteligência artificial para acelerar a resolução de incidentes e consultas dos usuários.
- **Integração com Outras Capabilities:** Colabore com outras capabilities, como Problem Management e Change Management, para garantir uma abordagem coordenada na resolução de problemas e implementação de mudanças.
- **Documentação e Base de Conhecimento:** Desenvolva uma base de conhecimento abrangente que inclua soluções para problemas comuns. Isso ajuda a equipe da Service Desk a responder de maneira mais eficaz às consultas dos usuários.
- **Relatórios de Desempenho:** Crie relatórios regulares que destaquem o desempenho da Service Desk, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria. Compartilhe esses relatórios com a liderança

e as partes interessadas relevantes.

Ao seguir este roadmap de implementação, as organizações podem estabelecer uma Service Desk eficaz que atenda às necessidades dos usuários finais de TI, mantenha a satisfação do usuário e contribua para a continuidade dos serviços de negócios.

A Service Desk Management desempenha um papel crítico na excelência operacional, fornecendo um ponto centralizado para relatar problemas, solicitar suporte e obter assistência técnica de forma rápida e eficaz.

Melhores Práticas de Mercado

A capacidade de resposta rápida e eficaz do Service Desk desempenha um papel crítico na excelência operacional e na entrega de serviços de alta qualidade, garantindo que os usuários recebam o suporte necessário de maneira eficiente.

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

- **Implementação de um Ponto Centralizado de Contato (Service Desk):** Estabelecer um Service Desk como um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI, garantindo que todos os problemas, solicitações e consultas sejam registrados e gerenciados de maneira eficiente.
- **Adoção de Multicanais de Comunicação:** Oferecer suporte através de diversos canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online e sistemas de bilhetagem, para atender às preferências dos usuários e prover um suporte mais acessível.
- **Treinamento Contínuo da Equipe:** Investir na capacitação da equipe de Service Desk, garantindo que os membros estejam bem treinados e atualizados com as últimas tecnologias e procedimentos para prover suporte de alta qualidade.
- **Utilização de Chatbots e Automatização:** Implementar chatbots e automação para lidar com solicitações e consultas simples, liberando a equipe humana para tarefas mais complexas e melhorando a eficiência.
- **Gestão de Incidentes Eficaz:** Integração eficaz entre Service Desk e Incident Management para garantir que os incidentes sejam registrados,

rastreados e resolvidos de forma eficiente, minimizando a interrupção dos serviços.

- **Monitoramento de Desempenho Constante:** Acompanhar de perto os indicadores-chave de desempenho (KPIs) do Service Desk, como tempo médio de resolução, satisfação do cliente e taxa de resolução no primeiro contato, para identificar áreas de melhoria.
- **Integração com Processos de Gerenciamento de Serviços:** Integrar o Service Desk com outros processos de gerenciamento de serviços, como Change Management e Problem Management, para garantir uma abordagem holística na entrega de serviços de TI.
- **Análise de Dados para Melhoria Contínua:** Utilizar análise de dados para identificar tendências e áreas problemáticas, permitindo uma melhoria contínua na eficiência e qualidade do suporte.
- **Fornecimento de Soluções Autoatendimento:** Disponibilizar um portal de autoatendimento onde os usuários podem encontrar respostas para perguntas comuns e soluções para problemas conhecidos.
- **Feedback dos Usuários:** Coletar feedback regular dos usuários para avaliar a qualidade do suporte e realizar ajustes conforme necessário.

Essas melhores práticas de mercado são essenciais para manter a satisfação do usuário e a continuidade dos negócios.

Desafios Atuais

A Capability de Service Desk Management, integrante da macro capability Service Offering e da camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental ao prover um ponto centralizado para relatar problemas, solicitar suporte e obter assistência técnica.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam uma série de desafios atuais que demandam atenção e estratégias eficazes para superá-los, seguindo as melhores práticas de mercado.

- Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais desafios atuais relacionados à Service Desk Management são os

seguintes:

- **Aumento da Complexidade Tecnológica:** A rápida evolução tecnológica, incluindo a introdução de novos dispositivos e sistemas, torna a gestão do suporte técnico mais complexa e desafiadora.
- **Demanda Crescente:** Com o aumento das expectativas dos usuários finais, a demanda por suporte técnico eficaz está em constante crescimento, colocando pressão sobre as equipes de Service Desk.
- **Diversificação de Canais de Comunicação:** Os usuários esperam suporte através de diversos canais, como telefone, e-mail, chat online e redes sociais, exigindo uma abordagem multicanal.
- **Necessidade de Resposta Rápida:** A capacidade de responder rapidamente a consultas e problemas dos usuários é essencial para manter a satisfação do cliente.
- **Treinamento e Capacitação de Agentes:** Garantir que os agentes de Service Desk tenham o treinamento adequado para lidar com uma variedade de consultas e problemas é um desafio contínuo.
- **Integração de Tecnologias Avançadas:** A incorporação de tecnologias como chatbots e automação para melhorar a eficácia do Service Desk requer investimento e planejamento cuidadoso.
- **Avaliação de Desempenho:** Definir métricas eficazes para avaliar o desempenho do Service Desk e a satisfação do usuário é um desafio constante.
- **Segurança da Informação:** Garantir que as consultas e informações dos usuários sejam tratadas com segurança é fundamental para a confiança dos clientes.
- **Integração com Outras Capabilities:** A integração eficaz com outras capabilities, como Incident Management e Problem Management, é necessária para resolver problemas de forma eficiente.
- **Gerenciamento de Conhecimento:** Capturar e compartilhar conhecimento sobre soluções para problemas comuns é crucial para aprimorar a eficiência do Service Desk.

Esses desafios atuais destacam a importância crítica da Service Desk Management na manutenção da satisfação dos usuários finais e na continuidade dos serviços de negócios.

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

Para superar esses desafios, as organizações devem investir em treinamento contínuo, tecnologias avançadas, métricas eficazes e uma abordagem multicanal para atender às demandas crescentes dos usuários.

A Service Desk Management é um pilar essencial na oferta de serviços de TI de qualidade em um ambiente tecnologicamente complexo e em constante evolução.

Tendências para o Futuro

A Service Desk Management, inserida na macro capability de Service Offering e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na manutenção da satisfação do usuário e na continuidade dos negócios.

Ela fornece um ponto centralizado para relatar problemas, solicitar suporte e obter assistência técnica, com destaque para sua capacidade de resposta rápida e eficaz.

Para compreender as tendências futuras que moldarão o desenvolvimento dessa capability, as expectativas do mercado e as inovações emergentes:

- **Inteligência Artificial e Chatbots:** A automação baseada em IA e a integração de chatbots revolucionarão a capacidade de resposta, fornecendo respostas imediatas para consultas comuns dos usuários.
- **Suporte Multicanal:** A expansão dos canais de comunicação, incluindo redes sociais e aplicativos de mensagens, permitirá que os usuários escolham a plataforma mais conveniente para buscar suporte.
- **Análise de Dados Preditiva:** O uso de análise de dados avançada e aprendizado de máquina ajudará a prever problemas e antecipar as necessidades dos usuários.
- **Integração de Autoatendimento:** O autoatendimento será aprimorado com base na inteligência artificial, permitindo que os usuários resolvam problemas comuns sem intervenção humana.
- **Abordagem Proativa:** Service Desk Management se tornará mais proativo, identificando problemas antes mesmo que os usuários os relatem.
- **Foco na Experiência do Usuário:** A melhoria contínua da experiência do usuário será uma prioridade, com medição constante da satisfação e feedback dos clientes.
- **Tendências de Mobilidade:** Com a crescente mobilidade dos usuários, o

suporte via dispositivos móveis e aplicativos terá um papel significativo.

- **Autenticação e Segurança Avançadas:** A proteção dos dados dos usuários e a autenticação avançada serão fundamentais, especialmente no suporte a sistemas sensíveis.
- **Gestão de Conhecimento:** Uma abordagem robusta de gestão do conhecimento será implementada para garantir que as equipes de suporte tenham acesso às informações necessárias.
- **Integração com DevOps:** A colaboração entre Service Desk e equipes de desenvolvimento (DevOps) será aprimorada para acelerar a resolução de problemas.

Essas tendências refletem a evolução contínua da Service Desk Management para atender às crescentes expectativas dos usuários e às mudanças no ambiente de TI.

À medida que a tecnologia avança e as demandas dos negócios evoluem, a Service Desk Management continuará a desempenhar um papel fundamental na entrega de serviços de alta qualidade e na manutenção da satisfação do usuário.

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.

Exemplos de OKRs

A capability de Service Desk Management na macro capability Service Offering da camada Service Excellence desempenha um papel fundamental ao prover um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de TI.

Esta capability envolve a gestão do suporte técnico, tratamento de consultas e problemas, e o fornecimento de uma resposta rápida e eficaz para garantir a satisfação do usuário e a continuidade dos serviços de negócios.

A seguir, são apresentados exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) relacionados a esta capability:

Melhoria da Satisfação do Usuário

Objetivo: Aumentar a satisfação dos usuários finais com os serviços de suporte técnico.

- KR1: Realizar pesquisas regulares de satisfação do usuário e atingir uma pontuação média de satisfação de 90%.
- KR2: Reduzir em 20% o tempo médio de resposta às solicitações de suporte.
- KR3: Implementar um sistema de feedback contínuo para identificar áreas de melhoria.

Atendimento e Resolução Eficiente de Solicitações

Objetivo: Garantir um atendimento e resolução eficientes das solicitações dos usuários.

- KR1: Implementar um sistema de registro de incidentes e solicitações

para rastreamento eficaz.

- KR2: Aumentar a taxa de resolução no primeiro contato em 15%.
- KR3: Reduzir em 30% o número de solicitações pendentes.

Gestão de Consultas e Problemas

Objetivo: Gerenciar eficazmente consultas e problemas relatados pelos usuários.

- KR1: Implementar uma base de conhecimento atualizada para orientar a equipe de suporte.
- KR2: Reduzir em 25% o tempo médio de resolução de problemas complexos.
- KR3: Realizar análises de tendências para identificar problemas recorrentes.

Disponibilidade Contínua do Service Desk

Objetivo: Assegurar que o Service Desk esteja disponível 24/7 para atender às necessidades dos usuários.

- KR1: Implementar escalas de trabalho para cobrir todos os horários.
- KR2: Garantir que 99% das solicitações de suporte sejam atendidas em tempo hábil, mesmo fora do horário comercial.
- KR3: Manter uma equipe de suporte de backup para situações de emergência.

Treinamento e Desenvolvimento da Equipe

Objetivo: Capacitar a equipe de Service Desk para oferecer suporte de alta qualidade.

- KR1: prover treinamento regular em habilidades de atendimento ao cliente e solução de problemas.
- KR2: Realizar avaliações de desempenho da equipe e identificar oportunidades de desenvolvimento.
- KR3: Manter um programa de retenção de talentos para garantir a

continuidade da equipe.

Esses OKRs demonstram a importância crítica da capability de Service Desk Management na macro capability Service Offering, dentro da camada Service Excellence.

Ao prover um suporte técnico eficaz, garantir a satisfação do usuário e manter a continuidade dos serviços de negócios, esta capability desempenha um papel crucial na experiência do usuário e na operação eficiente da organização.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Service Desk Management, inserida na macro capability Service Offering e na camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na operação de TI, fornecendo um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de suporte técnico.

Para avaliar a maturidade dessa capability dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, foram desenvolvidos critérios de avaliação de maturidade, inspirados no modelo CMMI, abrangendo cinco níveis de maturidade:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de um Service Desk.
- Ausência de processos ou políticas para suporte técnico.
- Não há treinamento ou conscientização sobre o Service Desk.
- Falta de recursos designados para atendimento ao usuário.
- Ausência de ferramentas para registro e acompanhamento de incidentes.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância de um Service Desk.
- Processos básicos estão em desenvolvimento, mas não são consistentes.
- Início da conscientização sobre o Service Desk.
- Recursos começam a ser alocados para suporte técnico.

- Ferramentas simples são utilizadas para registrar incidentes.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e processos para o Service Desk estão documentados e comunicados.
- Processos são consistentemente seguidos.
- Conscientização sobre o Service Desk é difundida na organização.
- Recursos são alocados de forma adequada para suporte técnico.
- Utilização de ferramentas avançadas para registro e acompanhamento de incidentes.

Nível de Maturidade Gerenciado

- O Service Desk é monitorado e medido regularmente.
- Processos são altamente eficazes e adaptáveis.
- A conscientização e o treinamento são contínuos e avançados.
- Recursos são alocados de forma otimizada para atendimento ao usuário.
- Análise de tendências de incidentes e ações proativas para melhorias contínuas.

Nível de Maturidade Otimizado

- O Service Desk é altamente automatizado e eficaz.
- Processos são altamente otimizados e adaptáveis às necessidades do usuário.
- Conscientização faz parte da cultura organizacional.
- Recursos são alocados de forma dinâmica para garantir a satisfação do usuário.
- Prevenção proativa de problemas e aprimoramentos contínuos são integrados à estratégia de suporte técnico.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar e aprimorar a capability Service Desk Management, garantindo um suporte técnico eficiente, a satisfação do

usuário e a continuidade dos serviços de negócios.

À medida que a organização evolui nos níveis de maturidade, sua capacidade de prover suporte técnico eficaz e adaptável às demandas do ambiente de negócios cresce, contribuindo para o sucesso e a eficiência das operações de TI.

Convergência com Frameworks de Mercado

No contexto do CIO Codex Capability Framework, a capability Service Desk Management constitui-se como um pilar essencial para assegurar a excelência no serviço ao cliente e a eficiência operacional.

Esta capability não somente responde às necessidades imediatas dos usuários finais, mas também age como um catalisador para a resolução sistemática de questões, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do serviço de TI.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto de frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** O COBIT posiciona o Service Desk como um componente crítico para alcançar a governança de TI e gerir eficazmente a informação e a tecnologia da organização. A capacidade de responder a incidentes e pedidos de forma eficiente é diretamente alinhada com várias práticas do COBIT, promovendo a gestão estruturada de serviços de TI.

ITIL

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** ITIL enfatiza a importância do Service Desk como o primeiro ponto de contato no gerenciamento de serviços de TI, fornecendo um framework detalhado para o gerenciamento de incidentes e solicitações

de serviço, o que é central para a capability de Service Desk Management.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O SAFe integra conceitos de Lean-Agile e DevOps, onde o Service Desk desempenha um papel na promoção da colaboração e na entrega rápida de valor. Embora não seja o foco principal, a capacidade do Service Desk para gerenciar incidentes e feedback é compatível com as práticas SAFe.

PMI

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: O PMI foca principalmente na gestão de projetos, e embora o Service Desk não seja um componente central nesta estrutura, a capacidade de gerir eficientemente as comunicações e resolver problemas durante a execução do projeto é relevante.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: CMMI abrange o aprimoramento dos processos de serviço, e o Service Desk é uma função que apoia a melhoria da maturidade dos processos ao lidar com problemas e incidentes de forma eficaz.

TOGAF

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: TOGAF é focado na arquitetura empresarial e, embora não detalhe o funcionamento do Service Desk, a capacidade de gerenciar eficientemente os serviços de TI é apoiada indiretamente pela estruturação clara dos processos de TI.

DevOps SRE

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** O DevOps SRE valoriza a automação e a eficiência operacional, onde um Service Desk eficaz pode acelerar a resolução de incidentes e problemas, contribuindo para a estabilidade e confiabilidade dos serviços de TI.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** NIST foca na segurança cibernética, onde um Service Desk eficiente é fundamental para o gerenciamento rápido de incidentes de segurança, promovendo práticas de resposta e recuperação.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Six Sigma busca a melhoria da qualidade por meio da redução de defeitos e variações, e o Service Desk contribui para este objetivo através da resolução efetiva de problemas e melhoria contínua dos processos de serviço.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Lean IT tem como objetivo maximizar o valor e minimizar o desperdício, e um Service Desk eficiente alinha-se a este princípio ao otimizar o gerenciamento de incidentes e solicitações, eliminando atividades que não agregam valor.

A capability Service Desk Management é, portanto, crucial para a execução de uma estratégia de TI que seja responsiva, eficiente e alinhada às necessidades do negócio.

Por meio da implementação de práticas recomendadas e da integração com frameworks estabelecidos, essa capability não só aumenta a satisfação do usuário, mas também aprimora a gestão global dos serviços de TI.

KPIs e OKRs específicos podem ser estabelecidos para rastrear a eficiência e eficácia do Service Desk, permitindo avaliações de maturidade inspirada pela escala CMMI.

Processos e Atividades

Develop Service Desk Plans

Desenvolver planos de gestão de service desk é um passo essencial para garantir que a organização esteja preparada para fornecer suporte técnico eficiente e resolver problemas dos usuários.

Este processo envolve a criação de um plano detalhado que define políticas, procedimentos e responsabilidades claramente delineadas para a operação do service desk.

As atividades incluem a definição dos níveis de serviço esperados, a criação de fluxos de trabalho para tratamento de incidentes e solicitações, e a definição de critérios de escalonamento.

O plano também deve abordar a capacitação e o treinamento contínuo da equipe de service desk, a integração de novas tecnologias e ferramentas de suporte, e a comunicação com os usuários.

A documentação do plano é crucial para garantir que todos os membros da equipe estejam cientes de suas responsabilidades e saibam como proceder em diversas situações.

Este processo também envolve a colaboração entre diferentes áreas de TI e de negócios para assegurar que o plano atenda às necessidades da organização como um todo.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Define Service Levels	Definir os níveis de serviço esperados para o service desk.	Necessidades dos usuários, padrões de serviço	Níveis de serviço definidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Develop Workflow Processes	Desenvolver fluxos de trabalho para tratamento de incidentes e solicitações.	Níveis de serviço definidos, melhores práticas	Fluxos de trabalho desenvolvidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Define Escalation Criteria	Definir critérios de escalonamento para situações que exigem atenção especial.	Fluxos de trabalho, padrões de serviço	Critérios de escalonamento definidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Plan Team Training	Planejar a capacitação e o treinamento contínuo da equipe de service desk.	Necessidades de treinamento, padrões de serviço	Plano de treinamento desenvolvido	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Service Desk Plan	Documentar o plano de gestão de service desk e obter aprovação.	Fluxos de trabalho, critérios de escalonamento	Plano de service desk aprovado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

Identify Service Desk Requirements

Identificar os requisitos para o service desk é um passo crucial para garantir que a organização esteja adequadamente preparada para fornecer suporte técnico eficiente.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar as necessidades específicas da organização em termos de recursos, ferramentas e procedimentos para o service desk.

As atividades incluem a avaliação das necessidades dos usuários, a identificação dos tipos de incidentes e solicitações mais comuns, e a definição dos níveis de serviço esperados.

A colaboração com várias áreas de TI e de negócios é essencial para garantir que todos os requisitos sejam identificados e compreendidos.

A documentação desses requisitos é fundamental para a elaboração de um plano de service desk eficaz e para a definição de métricas de desempenho que serão usadas para monitorar e avaliar a eficácia das atividades de suporte técnico.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Assess User Needs	Avaliar as necessidades dos usuários em relação ao suporte técnico.	Feedback dos usuários, dados de incidentes	Necessidades dos usuários avaliadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Identify Common Incidents	Identificar os tipos de incidentes e solicitações mais comuns.	Dados de incidentes, feedback dos usuários	Tipos de incidentes identificados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Define Service Levels	Definir os níveis de serviço esperados para o service desk.	Necessidades dos usuários, dados de incidentes	Níveis de serviço definidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Determine Resource Needs	Determinar as necessidades de recursos para o service desk.	Níveis de serviço definidos, necessidades dos usuários	Necessidades de recursos determinadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Requirements	Documentar todos os requisitos do service desk.	Necessidades de recursos, níveis de serviço definidos	Requisitos documentados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation

Implement Service Desk Solutions

Implementar as soluções de service desk conforme planejado é crucial para garantir que a organização forneça suporte técnico eficiente e resolva problemas dos usuários

de maneira eficaz.

Este processo envolve a implementação dos procedimentos e ferramentas de suporte técnico definidos no plano de service desk, e a configuração dos sistemas de gerenciamento de serviços.

As atividades incluem a instalação e configuração das ferramentas de service desk, a integração dessas ferramentas com outros sistemas de TI, a formação da equipe de suporte e a comunicação das mudanças aos usuários.

A utilização de tecnologias avançadas, como automação e chatbots, pode melhorar significativamente a eficiência e a rapidez na resolução de problemas.

A documentação de todas as atividades é fundamental para garantir a rastreabilidade e a transparência, além de fornecer informações valiosas para a análise pós-implementação e a melhoria contínua dos processos de service desk.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Install and Configure Tools	Instalar e configurar as ferramentas de service desk.	Plano de service desk, ferramentas de suporte	Ferramentas configuradas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Integrate with Other Systems	Integrar as ferramentas de service desk com outros sistemas de TI.	Ferramentas configuradas, sistemas de TI	Sistemas integrados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Train Support Team	Treinar a equipe de suporte no uso das ferramentas e procedimentos de service desk.	Ferramentas configuradas, plano de treinamento	Equipe treinada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Implement Service Desk Processes	Implementar os processos de service desk conforme definido no plano.	Plano de service desk, ferramentas configuradas	Processos implementados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Communicate Changes	Comunicar as mudanças aos usuários finais e partes interessadas.	Processos implementados, plano de comunicação	Comunicação realizada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
---	---------------------	--	---	-----------------------	---	---

Monitor Service Desk Performance

Monitorar continuamente o desempenho do service desk é essencial para garantir a eficiência e a eficácia das atividades de suporte técnico.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre a performance das atividades de service desk, utilizando ferramentas de monitoramento para identificar áreas de melhoria.

As atividades incluem a definição de métricas de desempenho, o monitoramento em tempo real das atividades de suporte, a geração de relatórios de desempenho e a realização de revisões periódicas.

A análise dos dados coletados ajuda a identificar tendências e padrões que podem ser usados para melhorar os processos e aumentar a eficácia do suporte.

A documentação e a comunicação dos resultados do monitoramento são essenciais para garantir que as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

Este processo assegura que o service desk continue a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho para o service desk.	Plano de service desk, melhores práticas	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Monitor Service Desk Activities	Monitorar as atividades de service desk em tempo real.	Solicitações de usuários, ferramentas de monitoramento	Dados de monitoramento coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Analyze Performance Data	Analisar os dados de desempenho das atividades de service desk.	Dados de monitoramento, métricas de desempenho	Relatório de análise de desempenho	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos para as partes interessadas.	Relatório de análise de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Conduct Performance Reviews	Conduzir revisões periódicas de desempenho com as partes interessadas.	Relatórios de desempenho, feedback dos stakeholders	Revisões de desempenho realizadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

Review and Optimize Service Desk Processes

Revisar e otimizar os processos de service desk com base nos resultados obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de suporte técnico.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de service desk.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de service desk continuem a proporcionar

valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Evaluate Service Desk Performance	Avaliar o desempenho das atividades de service desk.	Dados de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Update Service Desk Processes	Atualizar os processos de service desk para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de service desk atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos de service desk.	Processos de service desk atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation