HDI SupportWorld™
BRASIL ON-LINE
EDIÇÃO 26

LIDERANÇA

O QUE A SUA LIDERANÇA DEIXARÁ PARA A EMPRESA?

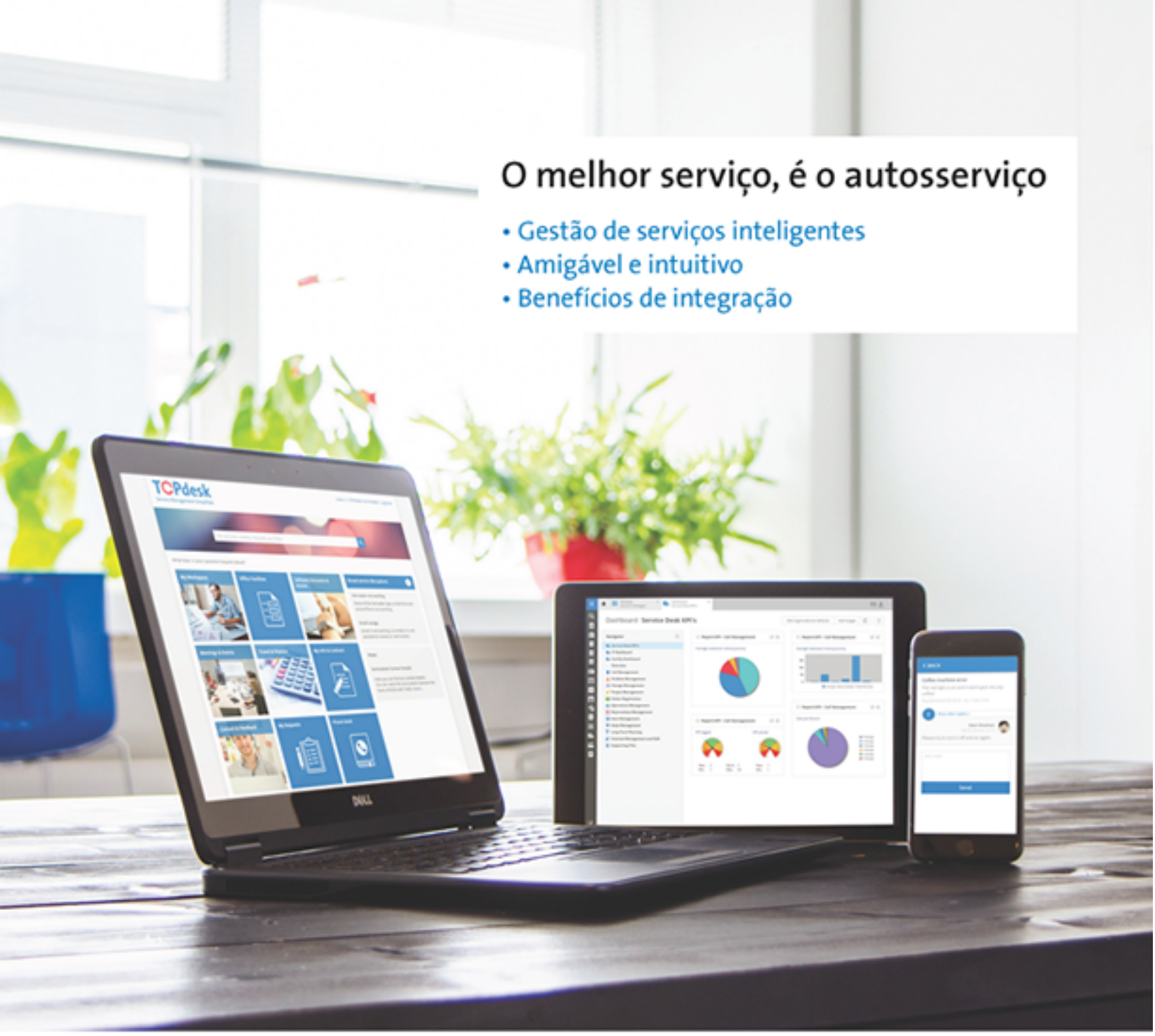
E mais...

Você pode fazer isso! Uma ferramenta de coaching efetivo

ESPECIAL: CONFERÊNCIA & EXPO HDI BRASIL 2016

Você precisa ter um Catálogo de Serviços

Dimensionamento de Equipes


O melhor serviço, é o autosserviço
• Gestão de serviços inteligentes
• Amigável e intuitivo
• Benefícios de integração

Cada vez mais, os clientes buscam por uma resposta rápida às suas perguntas. É por isso que nós acreditamos no poder do autoatendimento. Isto faz com que os clientes encontrem mais rapidamente suas respostas sem a necessidade de ligar para o service desk, liberando tempo para atividades proativas.

Oferece uma base de conhecimento totalmente customizável, catálogo de serviços onde ainda é possível inserir e acompanhar as solicitações – tudo em um único ponto de contato.

Simples, o design moderno do Portal TOPdesk facilita o uso para os departamentos e seus usuários finais.

Quer saber mais?
Visite www.topdesk.com.br

Service Management Simplified | TOPdesk

SUMÁRIO

08 Você pode fazer isso! Uma ferramenta para um coaching efetivo
// Por Mia Melanson

14 Você precisa ter um Catálogo de Serviços
// Por Stephen Mann

20 Especial - Juntos somos mais fortes: Conferência e Expo HDI 2016!
// Por Luiza Guerra

32 Dimensionamento de Equipes
// Josivan Sabino

26 CAPA
O que a sua liderança deixará para a empresa?
// Por Kirk Weisler

E MAIS...

PALAVRA DO LEITOR 04
EDITORIAL 05
DICAS DE LEITURA 06
HUMOR 38

PALAVRA DO LEITOR

Quero, em primeiro lugar, agradecer por aceitarem a minha sugestão de tema para uma reportagem. Ela abordou de forma espetacular toda a dificuldade encontrada num processo de mudança dentro de uma empresa.
Parabéns!

Ricardo Oliveira Mendes – Coordenador de Service Desk
São Paulo - SP

Olá! Assinei revista SupportWorld Brasil após ler a última edição e tenho a dizer que gostei muito das matérias publicadas. Gostaria de parabenizar a todos pelos assuntos abordados, que, sem dúvida, vêm contribuir e muito com o dia a dia do suporte técnico, seja para o gestor ou para o analista. Bem, estou ansioso pelo lançamento da próxima edição.
Desde já agradeço

Sidney Vicentini Júnior
Araçatuba - SP

A revista SupportWorld Brasil é uma publicação trimestral do HDI Brasil,
sob a realização da Editora MidiaBooks Ltda., e contém artigos sob a licença da United Business Media (UBM). Os textos traduzidos desta edição contam com a autorização do HDI e da divisão a que pertence, TechWeb, do grupo UBM – United Business Media.

As opiniões dos artigos/colunistas aqui publicados refletem unicamente a posição de seus autores, não caracterizando endosso, recomendação ou favorecimento por parte do HDI Brasil ou quaisquer outros envolvidos nesta publicação.
Todos os direitos reservados.

SUPPORTWORLD BRASIL
www.hdibrasil.com.br/revista
www.supportworld.com.br

Expediente
CEO: Luiz Couto
luiz@hdibrasil.com.br
Diretor-executivo: Thiago de Marco
thiago@hdibrasil.com.br
Gerente Comercial: Felipe Coelho
felipe.coelho@hdibrasil.com.br
Analista de marketing: Luiza Guerra
luiza@hdibrasil.com.br
Diretor de Serviços: Valtomir Santos
kid@hdibrasil.com.br
Financeiro-administrativo: Eliete Martins
eliete@hdibrasil.com.br
Executivos de produtos:
Marcela Couto
marcela@hdibrasil.com.br
Analista de Call Center: Daiana David
daiana@hdibrasil.com.br
Diagramação e criação:
Clovis Rolemberg Jr.
clovis@hdibrasil.com.br

Expediente Editorial:
Editora: Luiza Guerra
luiza@hdibrasil.com.br

Revisão:
Luiza Guerra
luiza@hdibrasil.com.br
Diagramação e criação:
Clóvis Rolemberg
clovis@hdibrasil.com.br
Publicidade
Executivos de conta:
Marcela Couto
marcela@hdibrasil.com.br

Anuncie sua empresa!
(11) 3071-0906

Central de relacionamento HDI:
(11) 3071-0906

Sobre o HDI:
Conheça mais sobre o HDI em
www.hdibrasil.com.br
Assine a newsletter com conteúdos relevantes
para o seu dia a dia:
www.hdibrasil.com.br
HDI Brasil
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n°1140 – 7°
andar – Conj. 71 – Sala: 04
Cidade Monções – São Paulo/SP, CEP: 04571-000
Circulação: on-line
Periodicidade: trimestral

Amigos, leitores

É com grande satisfação que lançamos a segunda edição da versão online da revista Support World Brasil. Satisfação por percebermos que o novo formato, apresentado há pouco, foi recebido com grande interesse pelos profissionais da área de serviços de TI de nosso país.

Isso é uma grande motivação para que continuemos buscando os maiores objetivos dessa publicação: fomentar discussões, propagar conhecimento e impulsionar o desenvolvimento do mercado e dos profissionais que nele atuam, em seus diversos níveis. A versão online mostrou-se, de fato, mais democrática e, assim, atinge-se outro foco de grande importância para nosso trabalho: ampliar sempre o alcance desses nossos objetivos supracitados.

Pois bem, o contexto econômico em que nos encontramos atualmente tem norteado várias ações do HDI Brasil. Foi assim na composição da grade de atrações de nossa última Conferência anual, realizada em maio. Também temos nos atentado a isso na organização de palestras para nossos eventos regionais (Roadshows) e, com a revista Support World Brasil, não poderia ser diferente.

Selecionamos temas que são de extrema importância para que a as dificuldades atuais do mercado sejam não só encaradas com coragem, mas também superadas com sucesso. A liderança, carro-chefe de grandes empreitadas e diferencial indispensável para elaborar projetos e alcançar metas e objetivos, vem como matéria de capa.

Esperamos que o conteúdo dessa edição seja muito proveitoso a você, leitor. Juntos somos mais fortes!

Grande abraço,

Luiz Couto

Luiz Couto
CEO do HDI Brasil

Dicas de leitura

A IMPORTÂNCIA DO ATO DE LER
Autor: Paulo Freire
Editora: CORTEZ EDITORA / AUTORES ASSOCIADOS

Em sociedade que exclui dois terços de sua população e que impõe ainda profundas injustiças à grande parte do terço para o qual funciona, é urgente que a questão da leitura e da escrita seja vista enfaticamente sob o ângulo da luta política a que a compreensão científica do problema traz sua colaboração.

LIDERANÇA E INTELIGENCIA EMOCIONAL
Na Formação do líder de sucesso
Autor: Daniel Goleman
Editora: OBJETIVA

Há mais de duas décadas o psicólogo e jornalista Daniel Goleman, autor de Inteligência emocional e Foco, explora a vanguarda das ciências humanas em busca de ideias inovadoras na área de desenvolvimento pessoal e profissional."O que é mais importante para a liderança que obtém resultados: QI [Quociente de Inteligência] ou QE [Quociente Emocional]? O paradoxo é que ambos importam, mas de formas bem diferentes", afirma Goleman em Liderança, uma compilação de textos que escreveu para a Harvard Business Review e outras publicações de negócios.

O DESERTO DOS TÁRTAROS
Autores: Dino Buzzati
Editora: MARCADOR

"O deserto dos tártaros" (1940), obra-prima de Buzzati, conta a história de jovens oficiais que consomem toda a sua existência em uma solitária fortaleza de fronteira, esperando em vão o ataque dos tártaros. Mais do que isso, o livro retrata a angústia, a resignação e a solidão do homem, incapaz de escapar a seu próprio destino.

HDI EXPOGOV BRASÍLIA 2016

QUE TAL PARTICIPAR COMO EXPOSITOR DO MAIOR EVENTO NACIONAL DE SERVIÇOS DE TI PARA GOVERNO?

Local: UNIQUE PALACE
Endereço: SCE/Sul Trecho 02
Conjunto 42, Asa Sul, Brasília - DF

Data: 22 de setembro de 2016

O HDI Expogov 2016 já tem data marcada, e espera sua presença como expositor para realizar negócios e networking com um público seleto de convidados e decisores de governo.

- 200 decisores das áreas de tecnologia do setor público (C-level ou Gestão), convidados a dedo.
- Empresas de TI presentes serão apenas expositores.
- Convidados serão apenas por indicação, não haverá vendas de ingressos.
- A indicação dos convidados será apenas via HDI, expositores e grupo HDI AGOV.
- Os palestrantes serão de alto nível hierárquico e abordarão assuntos de extrema relevância.
- Estrutura de estandes "turn-key", ou seja, a cota inclui toda a estrutura de montagem.
- Maior evento nacional de serviços de TI com foco no setor público.

www.hdibrasil.com.br/expogov

VOCÊ PODE FAZER ISSO

Uma ferramenta para um coaching efetivo

Por Mia Melanson

Mia Melanson identificou as habilidades fundamentais que os profissionais de Suporte ao Cliente precisam ter para entregar consistência, serviço e suporte de alta qualidade. Neste artigo, ela explica como um coaching efetivo é uma das chaves para uma performance brilhante.

Eu já fiz coaching com centenas de pessoas em Suporte ao Cliente e em ambientes misturados de serviço/vendas. Como um coach, eu vivenciei o sucesso e o fracasso. Invariavelmente, quando o coaching é um sucesso, é por conta da conexão humana ou emocional com o membro da equipe e com seu comprometimento com o objetivo pretendido. Melhoria real de comportamento é sempre o resultado de orientação e feedback, baseado no progresso do membro da equipe, na sua situação específica, e no impacto no cliente e no negócio.

Baseado nesses critérios, a ferramenta para um coaching efetivo consiste em três áreas:

- Conectar-se com o membro da equipe em um nível humano ou emocional (acreditando, sentindo);
- Conectar-se com o membro da equipe em um nível racional ou pensante (sabendo, entendendo);
- Conectar o objetivo a mudanças específicas de comportamento ou tarefas específicas, articuladas claramente, passo a passo, com follow-up por escrito.

Por exemplo: estou trabalhando com um profissional de suporte ao cliente – vamos chamá-lo de Chris – que depende muito dos colegas e do líder da equipe quando trabalha com clientes para resolver os problemas. Ele também escala chamados que poderiam ser solucionados no primeiro nível. Ele parece ter falta de confiança em seu conhecimento técnico assim como em seu conhecimento de procedimentos internos.

O meu lado "gerente" está racionalmente avaliando os impactos dessa situação: aumento dos custos por conta de escalações desnecessárias, baixa produtividade de outros membros da equipe por causa de interrupções de orientação, etc. Já o meu lado "coach" está avaliando racional e emocionalmente a situação e o indivíduo ao fazer diversas perguntas que irão me ajudar a me preparar para a sessão de coaching subsequente:

- É a falta de treinamento que está causando esta situação?
  Esse membro da equipe tem o conhecimento, mas falta confiança para trabalhar sozinho?
- O membro da equipe tem acesso, de fato, a ferramentas de suporte, como a base de conhecimento e a ferramenta de gestão de serviços?

- O membro da equipe interrompe os colegas por conta da falta de foco ou da necessidade de socializar?

Você pode ver que essa questão é endereçada tanto ao elemento humano quanto para o do pensamento e conhecimento. De forma a tentar responder sozinha às questões acima antes de me encontrar com o membro da equipe, usei a rápida avaliação abaixo para decidir por onde começar. Essa avaliação me ajuda a determinar se a questão é relacionada ao treinamento ou à atitude.

SEIS PASSOS PARA UM COACHING EFETIVO

Uma vez definido o direcionamento da discussão do coaching, eu ainda me prepararei revendo os "seis-passos" do processo de coaching.

1. Defina e comunique o motivo da sessão de coaching e faça com que o membro da equipe acredite nisso.
2. Discuta meios de melhorar ou de se destacar. Escute com empatia.
3. Encoraje a participação perguntando questões abertas e de alto ganho.
4. Use as sugestões do membro da equipe sempre que possível.
5. Consinta e documente um plano de ação (quem vai fazer o que e quando). Ambas as partes devem assinar o acordo.
6. Agende uma reunião de retorno dentro de 5 a 10 dias e certifique-se de que os recursos necessários estejam no lugar.

Esse processo encoraja o membro da equipe a assumir o comando para descobrir o que precisa ser aprimorado e como fazer essas melhorias.

O coach é responsável pelos três primeiros passos. Primeiro, estabeleça o horário da reunião e reserve um local privado, como uma sala de conferências. Ao se encontrarem, cumprimentem-se, crie um ambiente descontraído e então comece o diálogo do coaching, que pode ser assim, por exemplo:

Chris, como você sabe, eu revisei incidentes de todos os membros da nossa equipe. Notei que muitos dos incidentes dos quais você se encarrega estão sendo escalonados. Alguns deles poderiam ter sido resolvidos com o uso da nossa base de conhecimento ou talvez se tivessem sido feitas mais algumas perguntas. Quando escalamos chamados, nosso clientes têm de esperar mais tempo pela solução (apelar para emoção) e o custo para o negócio aumenta (apelar para racionalidade), então, gostaria de vê-lo resolver mais incidentes sozinho antes de escaloná-los.

Note que eu foquei em uma questão específica para essa sessão de coaching. As outras questões podem ser abordadas em futuras discussões, desde que esteja fazendo as sessões mensalmente (20 a 30 minutos) com cada membro da equipe.

Voltando a nossa conversa, pedirei um feedback ao Chris. O qual espero que concorde que algumas mudanças podem ser feitas. Depois, farei algumas perguntas abertas, preparadas com antecedência, que abordem capacidade, não atitude. Você pode até mesmo usar ou reformular algumas das seguintes questões:

- Com qual frequência você usa a base de conhecimento?
- O que você acha que o ajudaria a resolver mais chamados sozinho?
- Talvez possamos ouvir juntos alguns de seus chamados para identificar algumas questões que possam ajudá-lo a resolver mais chamados sozinho. Isso ajudaria?

Agora é a vez do Chris refletir e responder às suas questões direcionadas. Os próximos três passos mudam o rumo da conversa para as responsabilidades do membro da equipe, um dos quais é responsável pelo plano de ação (ou seja, pelos resultados). Juntos, eu e o Chris formularemos um plano de ação e, ao fim da sessão, pedirei para ele me mandar um e-mail resumindo o plano e seu entendimento dos resultados esperados. Como seu coach, continuarei fornecendo feedback e recursos conforme necessário.

O RELACIONAMENTO EM COACHING

Como já havíamos discutido, o relacionamento em coaching existe em três planos: emocional, racional e dialógico (por exemplo, feedback e orientação, discutindo metas específicas e descritivas). Em última análise, coaching é um relacionamento entre gerente/ coach e o membro da equipe. Este último irá optar por entrar ou sair dependendo da força desse relacionamento. Um relacionamento forte é construído nos seguintes elementos (baseado no trabalho de Jim Selman):

- Parceria e mutualidade.
- Comprometimento em produzir um resultado ou promulgar uma visão.
- Compaixão, senso de humanidade e aceitação sem julgamento.
- Comunicação (falar e ouvir).
- Receptividade com a interpretação do coach.
- Honrando a singularidade de cada jogador, relacionamento e situação.
- Prática e preparação.
- Dar e receber.
- Sensibilidade de equipe.
- Disposição para ir além do que já foi alcançado.

Essa lista de comportamentos necessários é facilmente articulada, mas é difícil alcançá-la. Cooperação e comprometimento são a chave para o sucesso, mas cada coach deve desenvolver o seu próprio nível de conforto, não apenas com os dez elementos fundamentais, mas também com cada membro da equipe, tudo isto mantendo autoridade (se você estiver, de fato, em uma posição de autoridade). No fim do dia, existem tarefas que precisam ser cumpridas e você tem a palavra final, tanto quanto o que deve ser alcançado e por quem.

QUANDO O COACHING NÃO FUNCIONA

Como mencionei no começo deste artigo, na maioria das vezes, o coaching é um sucesso. No entanto, quando não é, você pode ter de reconhecer que o trabalho é apenas um pobre ajuste. Se você já tentou treinamento, motivação e melhoria do ambiente de trabalho sem nenhum resultado, então pode ser a hora de mudar o membro da equipe para outro trabalho em sua empresa ou para outra oportunidade em outro lugar.

Se o aconselhamento do RH é o que é necessário, não deixe de se encontrar com o seu representante do RH e ouvir suas recomendações. Em caso de aconselhamento do RH, a documentação é muito importante, então salve cópias dos planos de ação gerados após cada sessão de coaching. Também certifique-se de documentar amostras de trabalho e suas observações no caso do membro da equipe precisar ser desligado.

O COACHING PARA MUDAR

O coaching é uma função de liderança. Como gerente, você pode encorajar e promover a mudança por meio de um coaching consistente. Algumas delas serão pequenas mudanças de comportamento; outras serão grandes, como o papel dos membros da equipe ou a mudança organizacional generalizada. De qualquer forma, o coaching efetivo pode contribuir para que a mudança ocorra de maneira mais fácil, rápida e com menos alvoroço. Por último, as pessoas decidem melhorar e mudar com base nas emoções, no pensamento racional e em orientação clara e visionária.

Ben Franklin disse uma vez: “Os homens se convencem mais fácil com razões que eles mesmos descobrem” (tradução livre). Como um coach, você pode ajudar os membros da sua equipe a descobrir como eles podem melhorar e ter sucesso dentro da equipe, da organização e na nossa crescente indústria.

Bom coaching!

SOBRE A AUTORA

Nos últimos 20 anos, Mia Melanson ofereceu programas de desenvolvimento profissional e organizacional para Centro de Suporte ao cliente em organizações empresariais e empresas da Fortune 1000. Como presidente da Performance Consulting, Mia deu aos seus clientes ferramentas para reforçar o desenvolvimento de competências e avaliar os padrões da indústria e as métricas. Escreveu artigos e livros sobre coaching, ferramentas de comunicação e gerenciamento de estresse. Mia é membro do HDI USA e membro adjunto do corpo docente da Northeastern University’s School of

VOCÊ PRECISA TER UM CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Por Stephen Mann

Antes da chegada do ITIL v3 em meados de 2007, várias organizações grandes de TI estavam lutando para superar o CMDBPD: Configuration Management Database Project Despair. Então, a ITIL v3 deu às empresas de TI uma nova ferramenta brilhante: o Catálogo de Serviços. Agora, você deve ter pensado que as falhas do CMDB delas – resultante da falta de um real entendimento da finalidade e necessidade, planejamento, comprometimento, etc., e com foco muito pesado na tecnologia e em dados – teriam deixado as empresas de TI em uma posição ideal para abordar o Catálogo de Serviços de uma forma nova e triunfante. Mas nós não aprendemos (bom, muitos não aprenderam). Para grande parte das pessoas, o Catálogo de Serviços tornou-se o CMDB 2.0.

Felizmente, o título deste artigo não é meu conselho para vocês. É apenas mais uma declaração ousada sobre ITSM que eu gostaria de não estar ouvindo ou lendo quase semanalmente. Nossa obsessão com o Catálogo de Serviços – apenas uma em meio a diversas ferramentas de ITSM, módulos e capacidades – já faz mais de 5 anos, e parece que todas as empresas de TI decidiram ou foram informadas que o Catálogo de Serviços é essencial. De qualquer forma, em minha opinião, é melhor olhar para trás antes de seguir em frente.

OS ANOS INCRÍVEIS

Embora o conceito do Catálogo de Serviços esteja por toda parte há mais de uma década, a ITIL v3 lhe deu um grande impulso. Existem muitos métodos para coletar estatísticas sobre a demanda, a adoção e o sucesso das iniciativas do Catálogo de Serviços, mas o meu favorito não é exatamente científico: com base no feedback público durante as apresentações em vários eventos globais de ITSM, parece que de 30 a 50 por cento das organizações tiveram um Catálogo de Serviços em 2012-2013 (varia muito de acordo com a localização geográfica). Desse total, menos de 2% sentiram que estavam recebendo os benefícios prometidos ou esperados do seu Catálogo de Serviços.

Para um entendimento um pouco mais científico sobre o assunto, quando a Forrester, empresa de pesquisa e análise global, perguntou a 40 empresas de bilhões de dólares sobre a maturidade de suas iniciativas de ITSM, a gestão de Catálogo de Serviços foi a pior avaliada, atrás de gestão de problema, de disponibilidade e de configuração. (Você deve ter notado uma substituição sutil de Catálogo de Serviços para Gerenciamento de Catálogo de Serviços aqui. Foi deliberado).

ONDE ESTÁ A "GESTÃO" EM GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS?

Assim como foi com o CMDB, as organizações focaram na ferramenta Catálogo de Serviços em detrimento da gestão de Catálogo de Serviços. Nosso foco nocivo em tecnologia e dados, a nossa confiança em boas práticas limitadas e nosso uso um tanto inapropriado da terminologia constrangem e confundem nosso pensamento. O resultado? Muitas organizações de TI, as quais tiveram a melhor das intenções, sucumbiram ao estereótipo comum de ser excessivamente focadas em insumos de TI à custa de resultados do negócio.

Não há dúvidas de que um Catálogo de Serviços eficaz pode ajudar tanto a organização de TI como seus clientes. O Catálogo de Serviços pode:

- Proporcionar um melhor suporte para processos de ITSM existentes, tais como incidentes e gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de nível de serviço e relatório de serviço, e eles podem melhorar a prestação de serviço e a satisfação do cliente, o que pode, potencialmente, reduzir custos.
- Melhorar o alinhamento de TI/negócio (eu sei, é um termo ruim, mas é parte da nossa língua comum, para melhor ou pior). Um Catálogo de Serviços – ou, eu diria, Gerenciamento de Catálogo de Serviços – pode ajudar a melhorar a comunicação, a compreensão das necessidades (e capacidades), a gestão de expectativas, a experiência/satisfação do cliente, e talvez até mesmo a necessidade atual de demonstrar o valor de negócio da TI.
- Melhorar o controle financeiro, incluindo custos e transparência de preços, estornos e gestão de demanda (por meio de modelos de preços diferenciados).
- Aumentar a eficiência operacional, especialmente por meio da automatização de pedidos e provisionamento. Este último pode, potencialmente, oferecer economia de tempo e custo consideráveis.

Tudo isso pode ser alcançado simplesmente por comprar e preencher um Catálogo de Serviços? Provavelmente, não, mas as pessoas

ERROS COMUNS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Antes de olharmos para frente, vamos considerar alguns dos perigos e armadilhas mais comuns do Catálogo de Serviços (gestão).

1. A abordagem "Vamos comprar uma ferramenta de Catálogo de Serviços!" (que não é muito diferente da abordagem "Vamos comprar uma ferramenta de ITSM!"). Aqui é quando o Catálogo de Serviços é visto mais como um projeto de tecnologia do que uma mudança voltada ao negócio.

2. Iniciativas objetivas limitadas ou equivocadas de Catálogo de Serviços (gestão). O Catálogo de Serviços deve ser mais do que apenas uma lista de serviços de TI (embora para algumas organizações isto possa ser tudo o que eles querem e de que precisam, e talvez o Microsoft Excel fosse o suficiente).

3. Compreensão limitada dos serviços de TI que devem preencher o Catálogo de Serviços. Definição de serviço é difícil, mas isto não é desculpa. Qualquer provedor de serviços deve saber o que eles oferecem – a partir de uma perspectiva do cliente – e os atributos associados.

4. Aclamação da crítica, adoção mínima. O Catálogo de Serviços é empurrado para fora do negócio com grande alarde... seguido por pouca ou nenhuma adoção de negócio.

Diante do exposto, o seu Catálogo de Serviços é um desastre próximo de acontecer? Mesmo que não seja, por favor, considere o seguinte:

OS BLOCOS DE CONSTRUÇÃO PARA O SUCESSO

Como na maioria das atividades de negócios, é importante entender a diferença entre processos e tecnologias facilitadoras. "Pessoas e processos antes da tecnologia" é um mantra comum de ITSM. Como mencionado anteriormente, sem o apoio de um forte processo de gestão de Catálogo de Serviços e os esforços de pessoas competentes, o seu Catálogo de Serviços (ferramenta) irá lutar para entregar os benefícios esperados. Implementar a tecnologia e simplesmente colocar os dados do Catálogo de Serviços dentro da ferramenta te dará um resultado pequeno e que desaparecerá com o tempo.

As coisas estão melhorando. Nós vimos uma mudança recentemente para tentar ver além do Catálogo de Serviços (gestão), para olhar além da ferramenta e do processo, a fim de enxergar as atividades e tecnologias de base a partir da perspectiva do cliente: o que os clientes querem e precisam em vez do que a organização de TI acha que deveriam estar fazendo, o que é sempre uma combinação de mentalidade de grupo e melhores práticas. James Finister e Rob England são dois proponentes vocais dessa mudança. Rob, por exemplo, tem diferenciado entre o Catálogo de Serviços (uma lista de serviços, talvez a saída da gestão do portfólio de serviços) e o catálogo de solicitação de serviço. Isso faz sentido, já que uma possível causa de falha no Catálogo de Serviços é porque realmente não sabemos o que estamos tentando alcançar/entregar.

Aumentar a chance de sucesso do "Catálogo de Serviços"

Então, o que você pode fazer para ajudar a garantir que a sua iniciativa de Catálogo de Serviços não tenha uma morte lenta nas mãos de gerentes de projetos errados e clientes não receptivos? Aqui estão algumas sugestões:

1. Pense como gerenciamento de Catálogo de Serviços e não apenas Catálogo de Serviços. Quais são os seus processos para rever e mudar o conteúdo do Catálogo de Serviços, ou alterar o Catálogo de Serviços e seus processos relacionados?

2. Gestão de portfólio de serviços deve ser o precursor para o gerenciamento do Catálogo de Serviços. Você precisa entender seus serviços end-to-end (por exemplo, o que são, quem os utiliza, o que eles fazem, como eles são compostos, o que eles custam), e em termos de negócios em vez de TI.

3. Fazer as pessoas certas se envolverem. Este é o Catálogo de Serviços do negócio, não da TI.

4. Seja claro sobre os objetivos para a gestão de Catálogo de Serviços e não apenas para a ferramenta. Você precisará identificar os problemas e as oportunidades que está tentando resolver. Definitivamente, o objetivo não deve ser "a criação de um Catálogo de Serviços", mas deve ser mais do que uma lista de serviços de TI. O que você está querendo alcançar?

5. Isso não é apenas um exercício de coleta de dados. Curiosamente, para algumas organizações, o Catálogo de Serviços reacendeu a necessidade de um CMDB e serviços associados de ativos de dados.

6. Certifique-se de que seus processos ITIL são adequados à finalidade. Para tirar o melhor proveito do seu Catálogo de Serviços, você precisará do apoio de certos processos de ITIL, como gestão financeira (serviço de custeio por contabilidade), gerenciamento de nível de serviço e gerenciamento de

7. Não enfatize o front end (carrinho de compras) em detrimento dos dados e atividades de back-end (por exemplo, o monitoramento do consumo, provisionamento automatizado). Seu Catálogo de Serviços deve ser mais do que uma loja estilo Amazon (a não ser que isso seja tudo do que o seu negócio realmente precisa).

8. Alinhe sua iniciativa de Catálogo de Serviços com a de automação corporativa. Isso ajudará a garantir que você esteja aproveitando a experiência relevante, apoiando as integrações e evitando a duplicação de esforços (e possíveis custos).

9. Continue a envolver os seus clientes. Busque ativamente o feedback e esteja aberto a críticas. Monitore o uso. Ofereça coaching e treinamento. Experimente diferentes estratégias para aumentar o uso do Catálogo de Serviços e melhorar a facilidade de uso. Nutra e alimente o seu Catálogo de Serviços como faria com qualquer outro ser vivo.

10. Pense à frente. Olhe para o potencial de exploração de serviços compartilhados no futuro (um único portal empregado, talvez).

Então, o Catálogo de Serviços é realmente essencial? Por si só, definitivamente, não. Mas como algo que usa gerenciamento de portfólio de serviços e pessoas, processos e tecnologia para oferecer os benefícios potenciais de negócios de autosserviço, fluxo de trabalho e automação? Absolutamente. Mas só se você fizer direito.

SOBRE O AUTOR

Stephen Mann é um blogueiro e comentarista da indústria de ITSM. Su carreira inclui passagens por pesquisa e análise (no UK Post Office, Ovum e Forrester), consultoria, ITSM, gestão de ativos, facilitação de inovação/ criatividade, gestão de projetos, finanças e auditoria interna. Stephen é atualmente gerente sênior de marketing de produto da ServiceNow. Business.

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES: CONFERÊNCIA E EXPO HDI 2016!

Em meio a um cenário econômico conturbado, unir forças e ideias é um grande passo em direção a superação das dificuldades

Nos dias 18, 19 e 20 de maio de 2016, o HDI Brasil realizou mais uma edição de sua Conferência e Expo anual. Como já é tradicional, o evento foi realizado na Fecomercio, em São Paulo, reunindo, no mesmo espaço, inovação de informações, capacitação profissional, networking - e, claro, muita diversão! Os três dias dessa importante reunião de profissionais e simpatizantes da área de serviços de TI foram recheados de palestras, premiações, sorteios e contatos valiosos.

O conteúdo apresentado em dezenas de palestras e workshops foi ministrado por profissionais de destaque do mercado, experts atuantes na área e integrantes das mais importantes empresas de nosso país. A possibilidade de escolha entre as 4 telas de apresentação simultânea mais uma vez fez a diferença: com o sistema de fones de ouvido, os congressistas conseguiram escolher a apresentação de sua preferência de qualquer lugar do auditório, tornando o ambiente democrático e dinâmico.

Em sua nona edição, o evento não ignorou a atual situação econômica mundial, assolada por uma crise que já alcançou o setor de Tecnologia da Informação. Os temas das palestras foram selecionados de modo que contemplassem, transversalmente, as diversas formas de impacto e contorno desse contexto que o mercado atravessa. Assim, foram apresentadas ao público temáticas de extrema relevância, que auxiliam não só na compreensão deste momento crítico, como também ajudam a driblar e superar a crise – a situação de crise gera oportunidade?

O que chamou a atenção de diversos profissionais presentes foi justamente o fato de o evento continuar com gostinho de surpresa boa. Mesmo com seus quase dez anos de realização, o HDI Brasil sempre oferece um ambiente bastante amistoso e acolhedor, enriquecido com a presença de diversos níveis de serviço do Service Desk e buscando oferecer ao público palestras alinhadas com temas clássicos e, também, com as novidades de uma área que tem por excelência a inovação.

Além das sessões de palestras e workshops, a partir do segundo dia do evento, a Conferência abriu sua Expo, com empresas representantes de produtos e serviços de TI, trazendo o que há de mais novo no mercado. Uma ótima oportunidade para quem buscava ampliar sua rede de contatos, dar um gás no networking e fazer negócio com gente que entende do assunto. A troca de experiências com pessoas que vivem o dia-a-dia do mercado é um item muito valioso para o desenvolvimento profissional e econômico de profissionais e empresas presentes.

Conferência HDI 2016

O já tradicional e muito aguardado Troféu HDI premiou os profissionais que se destacaram entre 2015 e 2016. Depois de um rigoroso processo seletivo, composto por pesquisas, entrevistas e observação cautelosa dos inscritos, foram apresentados os finalistas de cada categoria – bem como o nome dos grandes vencedores deste ano! Confira abaixo o quadro dos contemplados com o Troféu 2016:

OS FINALISTAS PARA O TROFÉU DE MELHOR ANALISTA DE SUPORTE 2015/2016 FORAM:

Kelly Oliveira (ALGAR)
Lucila Rodrigues de Oliveira (GVDASA)
Rodolfo Gomes do Nascimento (INDRA)

VENCEDORA: KELLY OLIVEIRA (ALGAR)

OS FINALISTAS PARA O TROFÉU DE MELHOR TÉCNICO DE SUPORTE DE CAMPO 2015/2016 FORAM:

Júnior França - (HPE)
Luiz Maciel - (Algar)
Rhalf Viviani - (T-System)

VENCEDOR: LUIZ MACIEL (ALGAR)

OS FINALISTAS PARA O TROFÉU DE MELHOR EQUIPE EXTERNA DE SUPORTE 2015/2016 FORAM:

ConnectCom (operação Tribunal Superior do Trabalho)
INDRA - (operação Petrobras)
Sonda - (operação Sodexo)

EQUIPE VENCEDORA: INDRA (OPERAÇÃO PETROBRAS)

OS FINALISTAS PARA O TROFÉU DE MELHOR EQUIPE INTERNA DE SUPORTE 2015/2016 FORAM:

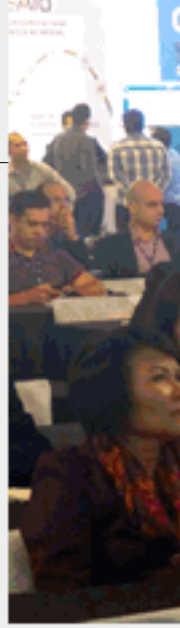
GVDASA
Mega Sistemas
Open Text

EQUIPE VENCEDORA: MEGA SISTEMAS

OS FINALISTAS PARA O TROFÉU DE MELHOR GERENTE DE SUPORTE 2015/2016 FORAM:

Claudia Marquesani - (Sodexo)
Elisangela Barbosa - (Algar)
Tatiana Gasparin - (Metadados)

VENCEDORA: CLAUDIA MARQUESANI (SODEXO)



CSC BRASIL
MODERNIZE

HDI

CSC BRASIL

CONFERÊNCIA & EXPO INTERNACIONAL
B R A S

ServiceDesk Plus
Solução completa de Atendimento
Simplifique a TI
Gerenciamento de Incidentes

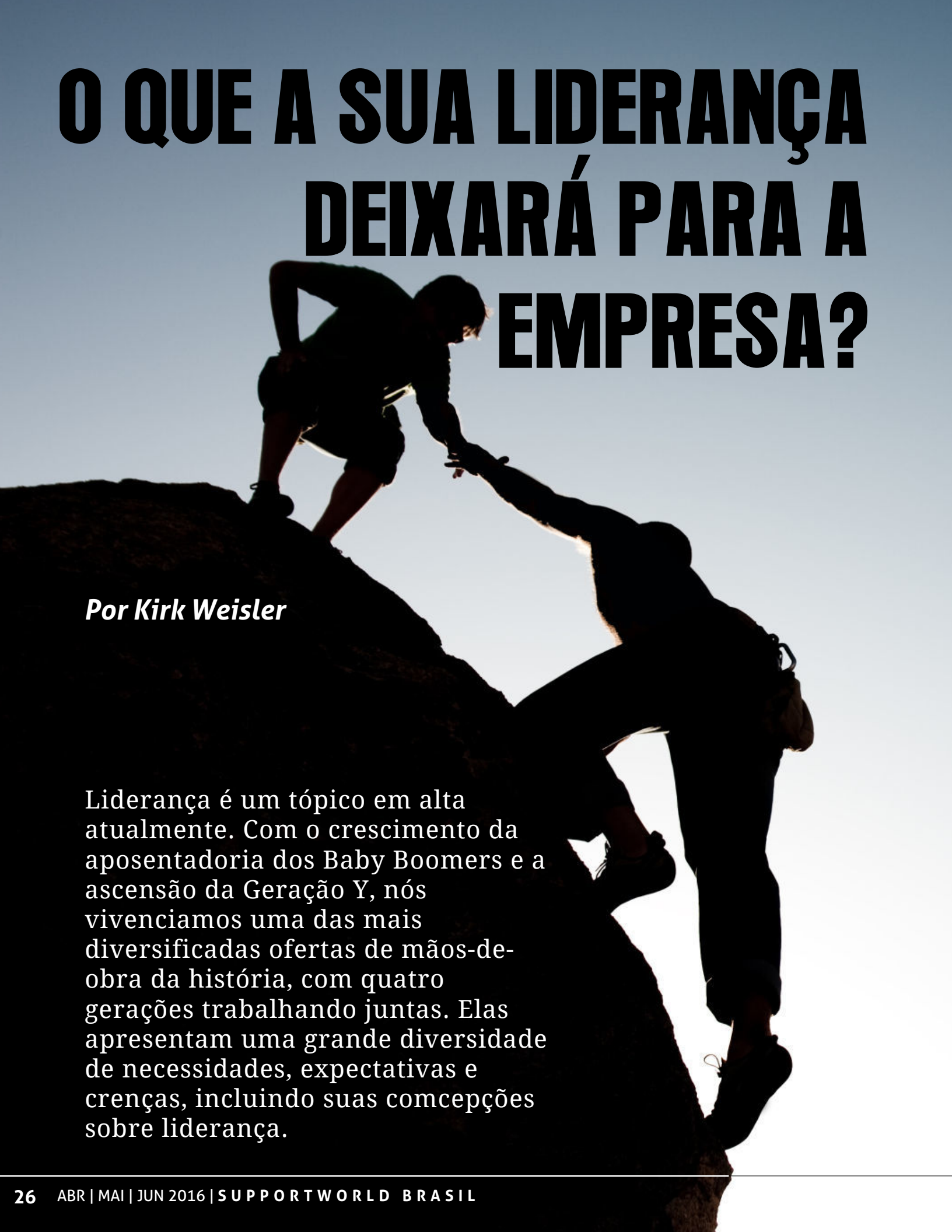
zendesk

A Zendesk oferece soluções de IT Service Desk na nuvem para uma ITSM simplificada.

www.zendesk.com.br

Utilizando recursos de abertura de tickets por múltiplos canais, portais de autoatendimento simplificados, ferramentas de análises de dados poderosa e serviços de gerenciamento de portfolio de serviços entre outros, mais de 69 mil empresas confiam na Zendesk para alavancar seus negócios.

O QUE A SUA LIDERANÇA DEIXARÁ PARA A EMPRESA?



Por Kirk Weisler

Liderança é um tópico em alta atualmente. Com o crescimento da aposentadoria dos Baby Boomers e a ascensão da Geração Y, nós vivenciamos uma das mais diversificadas ofertas de mãos-de-obra da história, com quatro gerações trabalhando juntas. Elas apresentam uma grande diversidade de necessidades, expectativas e crenças, incluindo suas comcepções sobre liderança.

O que liderança representa para a força de trabalho atual? O que os empregados buscam em seus líderes formais? Qual a importância dos líderes informais nas organizaç ões do futuro? Quais são as expectativas de nossos colaboradores e respeito da liderança no futuro? Que tipo de liderança será necessária para progredir em direção ao próximo século?

Estas são apenas algumas das perguntas que eu tenho visto ao trabalhar com organizações que estão discutindo o desenvolvimento de futuros líderes. Algumas organizações têm criado programas de desenvolvimento de líderes, usando o treinamento como uma rápida forma de correção. Mas, enquanto curos e treinamentos são críticos, a realidade é que com o movimento de se fazer cada vez mais com menos, há poucas posições tradicionais de liderança formal (ou seja, gerente ou supervisor) disponíveis para os empregados remanescentes.

As empresas também perceberam que muitos de seus líderes atuais adquiriram as suas habilidades de liderança com a experiência do dia-dia. Muitos dos líderes formais de hoje reconhecem que estavam no lugar certo na hora certa (ou em alguns casos, no lugar errado na hora errada!), quando acabaram virando líderes de equipes, ou no meu vernáculo, um líder acidental.

Em vez de esperar pela concessão da liderança por superiores, a alternativa para muitos funcionários é tomar responsabilidade de seu desenvolvimento como líderes e agirem como tal. Mas antes de falar sobre "como" vamos abordar o tema do desenvolvimento de liderança, devemos primeiro discutir o que realmente significa liderança.

O QUE LIDERANÇA REALMENTE SIGNIFICA PARA VOCÊ?

Tente o seguinte exercício: Pegue um papel e uma caneta e faça uma lista do que você acredita ser os dez atributos ou características de um bom líder. Nos dez anos que eu venho trabalhando no desenvolvimento de liderança, eu identifiquei onze características ou traços que são mais comumente associados com definições individuais de liderança. Se você é como a maioria das pessoas, você provavelmente vai listar características como honestidade, coragem, boa comunicação, negociador eficaz, bom ouvinte e sensível às necessidades dos outros.

É interessante que, em todas essas listas, eu nunca vi alguém incluir "supervisão aos outros". Em outras palavras, a liderança não é (e não deve ser, em minha opinião) limitada àqueles que estão em uma tradicional posição de gerente ou supervisor. Liderança não tem nada a ver com a sua posição hierárquica. Todo mundo tem o potencial de se tornar um ótimo líder, independentemente da antiguidade, posto, experiência ou nível de educação.

Muitas pessoas vêem liderança como algo que é reservado a uma

daqueles objetivos que colocamos em nossos planos anuais de desempenho, na esperança de que algum dia, se vivermos o tempo suficiente e fazermos as coisas certas, nós também sejamos reconhecidos como "líderes". Nos círculos de desenvolvimento organizacional, existem duas visões de liderança: formal e informal. Liderança formal é o que normalmente atribui-se a alguém que tem função, cargo, título, responsabilidades e deveres relacionados com liderança. Além disso, liderança formal freqüentemente envolve a supervisão direta dos outros. Como resultado, muitas pessoas relacionam "gerência" com "liderança". Mas, como todos nós vimos ao longo de nossa carreira, muitos gestores não passam no teste mais básico de liderança.

Liderança informal, por outro lado, está disponível a todos em uma organização. Ela refere-se à capacidade de um indivíduo de demonstrar as qualidades e características que ajudam a organização a atingir seus objetivos, a promover o trabalho em equipe e um ambiente de trabalho positivo, aumentar a eficácia organizacional e incentivar o alto desempenho em si e nos outros. De acordo com esta definição, cada pessoa em uma organização tem o potencial e a responsabilidade de se tornar um líder.

VISUALIZE SEU LEGADO DE LIDERANÇA

Uma vez que você está de acordo em assumir a responsabilidade do desenvor sua própria liderança, você deve imaginar o tipo de líder que quer ser. Quando eu treino indivíduos no desenvolvimento de liderança pessoal, a minha primeira pergunta para eles é: No final de sua carreira, qual legado de liderança você vai deixar para trás? O que as pessoas dirão sobre você como líder? O que as pessoas vão lembrar em termos de suas contribuições para o local de trabalho, à sua equipe, para a sua comunidade e para a sociedade?

Para responder a estas perguntas, você deve ser capaz de criar e buscar uma visão pessoal em um futuro possível. Com base em minha experiência no desenvolvimento de liderança, a capacidade de imaginar um futuro sempre tem a ver com os três principais atributos de liderança. Para começar, responda esta pergunta: Qual a sua visão em relação ao seu futuro? Sua visão pode incluir um papel de liderança formal? Se for esse o caso, examine a razões pelas quais um papel de liderança formal é importante para você. Qual a motivação para se tornar um líder formal? O que você espera realizar nesta função?

EM BUSCA DA LIDERANÇA FORMAL:

Depois de entender as suas motivações para perseguir a liderança formal, considere incluir as seguintes etapas no seu plano de desenvolvimento:

- Identificar um meio de obter feedbacks periódicos de outras pessoas sobre as percepções de você e seu eficácia como um líder. Encoraje feedbacks honestos. Ouça e aprenda. Não tenha medo de cometer erros e não se matririze quando cometer um erro (e você).

- Encontre um mentor ou coach de liderança, alguém que você respeite e admira pelas suas habilidades de liderança e de quem você pode obter informações valiosas, conselhos e apoio. Sente-se para conversas regulares com este mentor para aprender como ele ou ela alcançou o sucesso. Observe-o em ação. Peça feedbacks construtivos. Quando você se sentir desafiado, busque os conselhos desse mentor. Use-o como um dos seus principais recursos de aprendizagem.

- Uma vez que você tenha atingido seus objetivos como um líder formal, é hora de progredir. Ofereça-se como mentor e treinador de alguém que esteja começando sua jornada de liderança. By the way, prepare-se: Aqueles que servem como mentores descobrem que realmente continuam a crescer e desenvolver suas habilidades de liderança. Como mentor, você terá oportunidades freqüentes de questionar seus próprios princípios, repensar suas opiniões e modificar suas ações. Os líderes verdadeiramente bem sucedidos nunca param de aprender.

EM BUSCA DA LIDERANÇA INFORMAL:

Ao considerar os diferentes níveis de liderança, você pode descobrir que tem pouco ou nenhum interesse em um papel de lider formal. Pode ser mais importante para você ser percebido como um especialista, alguém com extenso conhecimento em um determinado tema. Sua visão do futuro pode se concentrar em sentir-se bem sobre o serviço que

oferece aos outros, em que ajudando os outros você obtém um sentimento de satisfação e realização.

Para alguns, suas visões futuras de liderança podem ter menos a ver com o mundo do trabalho e mais a ver com as contribuições feitas aos outros, como família, amigos, etc. No livro Good to Great, Jim Collins nos encoraja a descobrir e perseguir duas coisas:

1. Em que você pode ser o melhor do mundo?
2. Pelo que você é profundamente apaixonado?

No final do dia, você precisa ser fiel a si mesmo. O que guia você? O que motiva você? O que satisfaz você? Quais são suas paixões? Como você pode buscar essas paixões?

Se você seguir o caminho da liderança informal, eu te aconselho, assim como aqueles que escolheram o caminho da liderança formal, a identificar alguém que possa servir como seu mentor ou coach. Construa um forte relacionamento com alguém que você respeite e admire profundamente, alguém que compartilha seus valores e visões. Envolva-se em conversas constantes com este mentor e peça o seu feedback e aconselhamento. Encontre alguém que será honesto com você, mesmo nos momentos de críticas. Ouça, aprenda e cresça.

Embora poucos de nós tenhamos controle direto sobre os outros, cada um de nós tem a capacidade de influenciar os outros através das nossas palavras, ações e relacionamentos. Entenda que, em liderança informal, muitas vezes você pode ter igual ou até maior impacto sobre os outros do que muitos dos daqueles em cargos de liderança formal.

LIDERANÇA FORMAL OU INFORMAL: SEJA QUAL FOR A ESCOLHA, CRIE UM PLANO

Ao comparar o seu estado atual em relação à situação desejada, você pode começar a identificar os passos específicos que te levarão a atingir o estágio desejado. Organize a sua visão e seus passos em um plano formal escrito, um compromisso para si mesmo que funcionará como uma referência. Ao contrário de promessas de Ano Novo, que todos nós fazemos e ignoramos, escreva o plano e compartilhe-o com o seu mentor ou coach. Incentive-o a mantê-lo no trilho definido em busca dos objetivos definidos. Um bom mentor não aceita desculpas e te desafia a pensar. Sem alguém para mante-lo no caminho definido, fica fácil justificar o não atingimento de seus objetivos, como estar muito ocupado, encontrar distrações inesperadas, etc. Um bom mentor ajudará a mantê-lo no trilho, fornecendo tanto feedback positivo como negativo de forma contínua.

Se, ao contrário, você optar por esperar pelo seu futuro apenas "acontecer", é provável que você termine em uma situação muito diferente do que originalmente previu. O futurista Joel Barker disse uma vez: "Você pode e deve inventar o seu futuro. Se não o fizer, alguém certamente fará."

LIDERANÇA: DEPENDE DE VOCÊ DAR O PRIMEIRO PASSO!

Algumas pessoas acreditam que a liderança é uma recompensa ou forma de reconhecimento. Muitos desses indivíduos sentam, fazem pouco e simplesmente esperam o "prêmio" ser entregue a eles. Se o prêmio não chega, no entanto, eles lamentam, reclamam e culpam os outros.

Por outro lado, existem aqueles que entendem que a liderança não é um destino, mas uma viagem que consiste de uma miríade de estradas e caminhos com infinitas possibilidades. Eles não deixam que o destino da viagem fique à própria sorte. Em vez disso, eles escolhem um caminho, eles se envolvem com o apoio de outros e eles tomam a responsabilidade pessoal por seu crescimento e desenvolvimento como líderes.

Você pode influenciar o resultado de sua viagem à liderança através da reflexão cuidadosa e um planejamento cuidadoso. Quem você quer ser? Que impacto você quer ter sobre os outros? Não seja um líder acidental. No final da viagem, você vai perceber que alcançou seus objetivos, perseguiu suas paixões e deixou para trás um legado de liderança valioso.

SOBRE O AUTOR

Kirk Weisler é o presidente e fundador do Team Dynamics Inc., um laboratório de desenvolvimento de liderança dedicada a ajudar pessoas a ajudarem a si mesmas e suas organizações, através da criação de experiências que aceleram as relações, a aprendizagem e os comportamentos positivos das equipes.

DIMENSIONAMENTO DE EQUIPES

Por Josivan Sabino

Todo gestor já se viu diante da necessidade de estimar a quantidade de profissionais necessários para uma determinada operação, sendo ela nova ou antiga. E, neste momento de crise, em que a redução dos custos afeta a todos nós, várias questões se colocam de forma implacável: quanto, como e o quê reduzir? Como não impactar a qualidade do serviço prestado? Qual o melhor caminho a seguir? Esse artigo tem por objetivo tentar ajudar você nesta travessia.

Dimensionamento de equipes é um dos subtemas da área de Gestão de Pessoas. A disciplina que trata da técnica em estimar a quantidade de profissionais necessários para desempenhar uma função.

A literatura especializada em Gerenciamento de Centros de Suporte em TI cita alguns modelos de dimensionamento de equipes de suporte ao usuário, dentre os quais destacamos Erlang C, Ratio Model e Gross Stafing Model.

O modelo mais consagrado e amplamente divulgado é o primeiro. Agner Erlang foi um matemático dinamarquês que desenvolveu, em 1909, uma teoria que visava resolver o problema do tráfego das redes de telefone. Este problema consistia em calcular a fração de ligações que não eram completadas e, por isso, ficavam em espera, enquanto todas as linhas estavam ocupadas. Mas em 1917 desenvolveu as fórmulas para perda e tempo de espera que hoje são amplamente usadas. Seu sistema de perda ou bloqueio é também conhecido como Erlang B. Neste sistema, uma chamada oferecida é rejeitada quando a ligação desejada não for estabelecida imediatamente devido a um bloqueio. Este sistema "é utilizado para dimensionamento de troncos telefônicos e qualquer outro equipamento que receba tráfego". Já seu Sistema de Espera ou com Atraso, identificado como Erlang C, é um requerimento de conexão que não é processado imediatamente.

"para dimensionamento de recursos em qualquer sistema constituído por filas, inclusive em centrais de atendimento."

Erlang fundou, assim, a base para a Teoria das Filas, que "é um corpo de conhecimentos matemáticos, aplicado ao fenômeno das filas (MOREIRA 2010)" e que se utiliza de processos estocásticos e matemática aplicada para analisar o processo de formação de filas e suas características. O sistema de fila pode ser descrito como um processo de chegada de um cliente a um sistema de atendimento para receber um ou mais serviços que são realizados por um "servidor". Portanto, a fila acontece quando a procura pelo serviço é maior do que a capacidade do sistema em atendê-la.

Com base no exposto, podemos verificar a complexidade teórica e o que sustenta este modelo - a teoria da probabilidade sendo aplicadas as filas. Estas então se constituem na principal questão a ser resolvida por este modelo. E, exatamente por isso, Erlang C passou ser o modelo principal para Call Center e Centrais de atendimento diversas. Sendo que, hoje, as filas não são apenas formadas pelas chamadas de telefone, mas por e-mails, chat e mensagens instantâneas. Na internet existem calculadoras prontas para ajudar os gestores na tarefa de dimensionar suas equipes baseando-se neste modelo.

Ratio Model (que, numa tradução livre, seria o modelo de proporção) é o segundo modelo que citaremos. A literatura consultada informa que este modelo "usa os dados específicos do mercado para estimar o número de profissionais necessários, com base no número de clientes." De onde podemos inferir que, tal modelo se baseia nos conceitos matemáticos de razão e proporção que estão relacionados diretamente a grandeza - sendo esta uma relação numérica estabelecida com um objeto, ou seja, tudo o que se pode medir. A grandeza pode ser diretamente proporcional (o aumento de um número pode ser o aumento de outro) ou inversamente proporcional (o aumento de um número implica na redução de outro). Lembramos que razão é a divisão ou relação entre duas grandezas e proporção é a igualdade entre razões.

Assim, para nossa reflexão, devemos partir da referência do mercado para dimensionar a equipe, dividindo o número de clientes a serem atendidos sobre o número proporcional de técnicos, chegando à quantidade de profissionais necessários para a operação. Se o mercado pratica 1/100 (um técnico para cada cem usuários) e em sua operação há 300 usuários para serem atendidos, logo serão necessários três técnicos. Vale ressaltar que esta consulta ao mercado é realizada através de benchmarking e a própria indústria de TI produz materiais de referência e pesquisas que podem servir como fontes de consultas .

O último modelo que abordaremos é o Gross Staffing Model, cuja proposta é calcular a quantidade de pessoal bruto para uma determinada operação. Entretanto, para efetivar o cálculo, é recomendado que a operação seja madura, ou seja, que o centro de suporte já exista, possua dados históricos de chamados e que tenha pessoal alocado, preferencialmente em turnos.

Em nossas pesquisas encontramos a utilização deste modelo em outros seguimentos profissionais além da Tecnologia da Informação, como na área médica por exemplo.

De qualquer forma, este modelo segue um padrão, conforme descrito abaixo:

1. Reunir informações sobre:
   - Número de incidentes recebidos por ano;
   - Tempo médio de atendimento dos incidentes (AHT);
   - Categoria do incidente (departamento, horário do problema, produto).

2. Determinar o total de horas de trabalho necessário (TWHR) por ano:
   - TWHR é o número de incidentes por ano x média de tempo de trabalho por incidente.

3. Determinar o potencial de horas de trabalho disponível (PVHA):
   - 2080 horas de trabalho anual dos EUA. Deve-se descontar os eventos planejados, veja abaixo.
   - PVHA = 2080 WH – [férias, almoço, intervalo] – [treinamentos, projetos, administração].

4. Determinar as horas efetivas de trabalho disponíveis (AWHA).
   - É o tempo real que o profissional de suporte gasta com os chamados.
   - AWHA = PVHA x 65% (taxa de aproveitamento)

5. Determinar o nível bruto de pessoal (GSL)
   - GSL (Número de efetivos) = TWHR – AWHA

Partindo do pressuposto que a realidade seja conhecida, este modelo, como vimos, tem por objetivo estimar o horário de trabalho e, por consequência, a quantidade de pessoas necessárias.

De um modo geral, todos estes modelos podem ser aplicados nas centrais de atendimento por telefone. Nestes locais, os profissionais estão fisicamente concentrados, recebem as solicitações por diversos meios. Há, portanto, formação de filas, que são gerenciados por sistemas de telefonia e existem melhores condições de controle dos chamados/solicitações. Por fim, ainda há a possibilidade de direcionar o chamado para a equipe de campo ou especializada

O modelo a ser adotado por você variará de acordo com o foco que você queria dar ou a necessidade que a situação exija. Há um problema com suas filas? Você tem muitas solicitações, mas não tem um sistema que gerencie suas filas e informe qual o tempo médio de espera, quantas ligações você perde, etc? Sugiro você investir no Erlang C e num sistema de telefonia que o ajude a gerenciar suas filas. Se você já possui todos estes dados, terá como saber qual o impacto que uma redução provocará. Já que possui os horários de pico de chamados, os dias da semana com maiores solicitações e outras informações que seu sistema oferece.

Por outro lado, sua operação é inicial e se parece com outras do mercado, mas você está sem tempo de fazer um estudo mais aprofundado e achou que o Rational Model é o melhor modelo para você neste momento? Tudo bem, opte por ele. Mas não deixe de fazer um benchmarking agressivo. Discuta as semelhanças e levante, principalmente, as diferenças entre sua operação e as outras que for comparar. Leve em consideração o tipo de atendimento que é feito, os ANSs, o nível de maturidade da empresa e dos clientes. Além de considerar também a redução que sua empresa terá como um todo.

Mas se você já possui uma base histórica consolidada de registros de chamados, uma operação madura, isto que dizer, uma cultura de atendimento aos usuários de TI consolidada e respeitada na empresa, ANS e ANOs implementados e monitorados, todos os chamados registrados e satisfação dos usuários com o serviço prestado. Você poderá optar pelo Gross Staffing Model para calcular qual a carga de horário de trabalho necessária para sua operação rodar. E, assim, criar cenários para estudar o impacto das mudanças na operação.

Todavia, se sua realidade for totalmente diferente das citadas acima, não desista.

Como podemos observar, nenhum dos modelos apresentados levam em consideração as especificidades do suporte de campo, como o deslocamento do profissional do seu local de trabalho até o posto do cliente ou entre um cliente e outro; o tipo de suporte que geralmente abrange: diversos tipos de hardwares, dispositivos móveis e suas idades, sistemas operacionais e softwares; a impossibilidade de repassar o chamado para outro nível de atendimento e do suporte ser acionado sem entrar em uma fila. São todas estas variáveis que você deverá levar em consideração ao fazer o dimensionamento desta equipe. Como? Num primeiro momento, através de uma planilha no Excel, cruzando as informações dos registros que você tem via sua ferramenta de abertura de chamados, com as outras citadas acima. Num segundo momento, quero dizer, num segundo artigo, apresentaremos os fundamentos teóricos que você poderá se basear para fazer um dimensionamento mais técnico da equipe de campo.

Finalmente, seja qual for sua escolha, é importante que além do modelo selecionado não esqueça de um fator essencial: obter o apoio da alta gestão, envolver as partes interessadas, fazer um plano de comunicação institucional, alinhar/treinar sua equipe, otimizar processos e procedimentos, monitorar os resultados, implementar e fazer a gestão da mudança.

SOBRE O AUTOR

Josivan Sabino tem Experiência de mais 18 anos em Tecnologia da Informação, Gestão de Equipe de Field Support, Gestão de Ativos, Gestão de Contrato de Locação de equipamentos e terceirização de serviços e Gestão de Clientes. Experiência como Líder de Projetos de atualização tecnológica em Hardware e Softwares. Conhecimento em Gestão de Projetos.

TMS 2.0

Sua empresa não pode parar por falhas que podem ser facilmente revertidas e até evitadas!

Gerencie seus tickets com altos níveis de qualidade e produtividade. Seu Help Desk onde você estiver.

O **Cervello TMS 2.0** é uma solução 100% web, **compatível com iOS, Android, Windows Phone e com a ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** para atingir altos níveis de qualidade e produtividade, por meio de respostas rápidas, procedimentos claros de escalonamento e análise de tendências e resoluções. **Você ainda pode estender o poder do TMS 2.0 com o Módulo de Processos do Cervello BPMS 2.0.**

1. Gerenciamento de Incidentes
2. Gerenciamento de Problemas
3. Gerenciamento de Mudanças
4. Gerenciamento de Inventário
5. Integração Nativa com o Cervello BPMS 2.0

CERVELLO

cervello.com.br

Fast-track your service desk modernization.

Visit LANDESK in booth #3 at HDI Brasil 2016 and learn how we can help you modernize your service desk operations with new solutions like Workspaces, Xtraction, and SnapIT.

- Manage and automate ITSM processes easily with simple access to powerful tools
- Enable your end users to quickly solve problems themselves
- Gain unprecedented visibility into your ITSM data
- Deliver IT and business services consistently while offering the speed and modern experience your users expect

VISIT WWW.LANDESK.COM/ITSM TO LEARN MORE.

LANDESK

Copyright © 2016, LANDESK Software, Inc. All rights reserved. 04/16 MM/BB/DL