

ROTEIRO

PAINEL SIMULADOR DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (WHATIF)

Objetivo: verificar como a porcentagem de cumprimento do ANS teria sido afetada com os mesmos tempos de resolução de chamados, mas tempos de ANS diferentes.

Exemplo: caso houvesse um incremento de 50% nos tempos de ANS em 2024, haveríamos chegado mais perto da meta de 95% de chamados resolvidos dentro do prazo?

Motivação: o estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS) é muito importante para a maturação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC tendo em vista a satisfação das partes envolvidas. É natural, no entanto, que os tempos precisem ser regularmente ajustados devido a novos entendimentos nos processos ou mudanças nos serviços. A definição do tempo de resolução esperado de um chamado precisa seguir um equilíbrio: um tempo de ANS muito grande permite que as equipes de atendimento facilmente atendam às metas de cumprimento, mas frustram o usuário que necessita da execução dos serviços de forma mais ágil. Analogamente, um tempo de ANS muito curto satisfaz o usuário que precisa de agilidade no atendimento de seus chamados, mas sobrecarrega as equipes de atendimento e acaba dificultando ou impossibilitando o cumprimento das metas. Assim, o Painel Simulador foi construído de forma a utilizar dados reais de atendimento da base histórica do Sistema de Gerenciamento de Serviços para ajudar os gestores das soluções de TIC a estabelecerem projeções acerca do cumprimento das metas em diferentes cenários de tempo de ANS. De posse dessas informações, torna-se mais fácil negociar mudanças nos tempos de resolução que atendam tanto ao solicitante, quanto ao atendente dos serviços de TIC.

Apresentação: o documento consiste de duas páginas, cada uma contendo uma visão diferenciada dos chamados que foram atendidos em tempo especificado pelo usuário agrupados por serviço e classificados quanto ao número de chamados e cumprimento do ANS. Em todas as páginas, na parte inferior, são encontrados três campos a serem configurados pelo usuário. A saber:

1. *Data de Abertura do Chamado:* o usuário deve especificar as datas inicial e final de abertura do chamado. Todos os chamados abertos fora desse intervalo de tempo serão desconsiderados nos gráficos e tabelas do resto da página;
2. *Data de Encerramento do Chamado:* o usuário deve especificar as datas inicial e final de resolução do chamado. Chamados abertos ou resolvidos fora desse intervalo serão ocultados dos gráficos e tabelas do resto da página.

3. *Barra de simulação (%)*: deve ser modificada pelo usuário com o aumento hipotético que se deseja analisar, entre 0 e 200%. O valor configurado como 0% representa os resultados reais para aquele período, enquanto um valor de 100% significa um aumento de 100% no ANS, ou seja, a sua duplicação. Analogamente, configurar a barra para o seu valor máximo significa calcular um aumento de 200%, ou seja, triplicar o ANS.

OBS 1: Quaisquer mudanças nos valores dos itens 1, 2 e 3 causarão a repetição dos cálculos dos valores da página, que se atualizará automaticamente. Uma vez que muitos chamados serão recalculados, é possível que a tela demore vários segundos para se atualizar.

OBS 2: Ao atualizar os valores das datas dos itens 1 e 2, certifique-se sempre de fazê-los na ordem correta: uma vez que elas representam intervalos, o Power BI não aceitará valores que não façam sentido (data de início maior que data final). Assim, caso seja necessário aumentar as datas, é recomendado primeiro alterar a data final, para depois alterar a inicial. Reciprocamente, para diminuir as datas, é recomendado começar diminuindo a data inicial para depois diminuir a data final.

PÁGINA 1 - ACOMPANHAMENTO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO POR ANS

A página 1 do relatório apresenta os chamados agrupados por duração do ANS: muitas vezes, pode ser observado que os chamados de determinada faixa de tempo de ANS são o gargalo da resolução dos chamados, como pode ser observado na figura 1. Nesse caso, os chamados com resolução acordada entre um e dois dias são os únicos abaixo da meta. Isso permite ao usuário filtrar determinados grupos de chamados e concentrar a sua análise neles. Tal filtragem pode ser realizada pelos marcadores à direita da página, intitulados SLA.

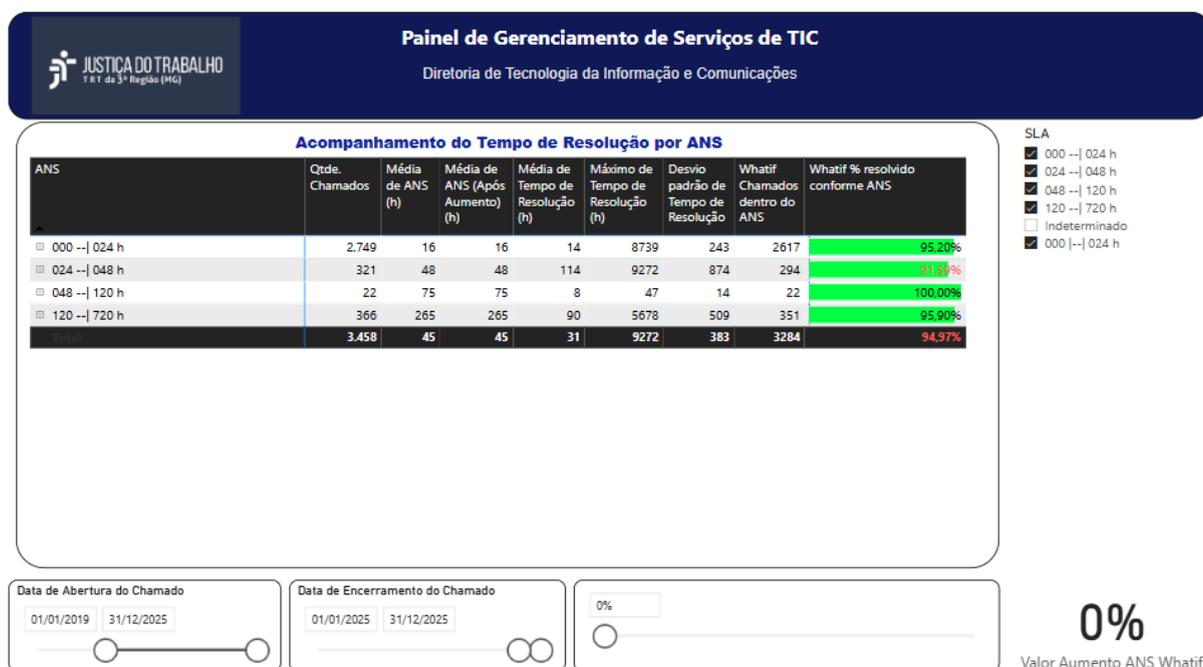


Figura 1: Primeira página do relatório, contendo os chamados organizados por faixas de tempo de resolução.

Ao clicar na seta do lado da categoria, é possível descer na hierarquia de árvore da organização, de modo a detalhar os serviços com chamados que foram organizados nessa categoria e o cumprimento do ANS de cada um deles, permitindo verificar, dentro da categoria escolhida, quais deles estariam impactando mais significativamente o cumprimento da meta. A figura 2 ilustra esse exemplo.

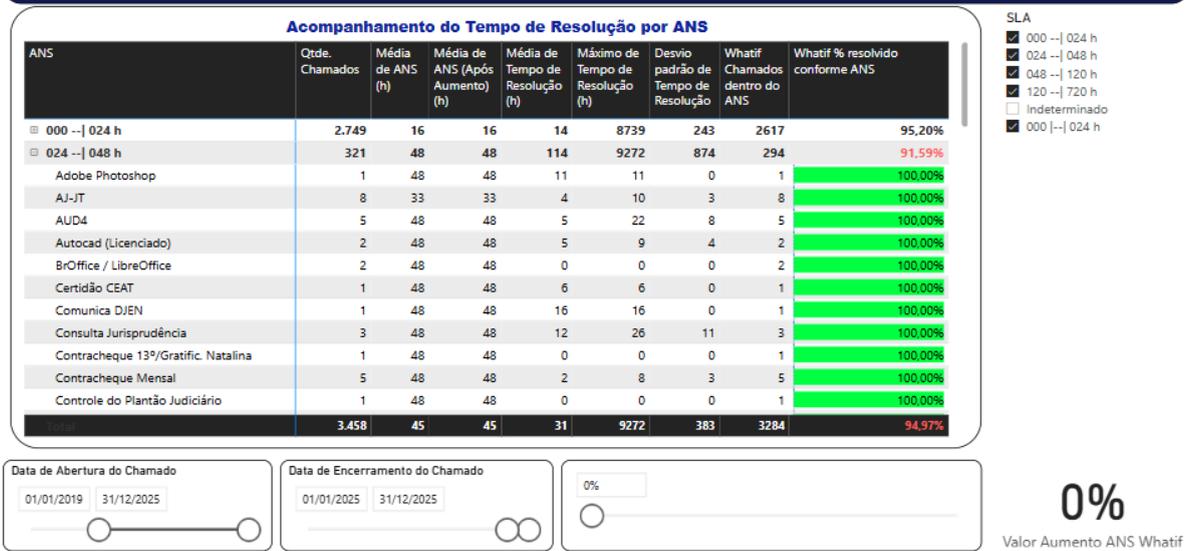


Figura 2: Categoria de 24 a 48 horas escolhida. Chamados com ofertas que caíam sobre essa categoria são detalhados pelo painel.

PÁGINA 2 - ACOMPANHAMENTO DO TEMPO DE RESOLUÇÃO POR SERVIÇO

A página 2 do relatório oferece um novo tipo de organização, oferecendo mais detalhes sobre os chamados de forma agrupada por serviços. A ordenação mais comum nesse tipo de análise é a de ordem decrescente do número de chamados, de modo que os serviços com mais chamados apareçam primeiro, evidenciando seu potencial de impacto no cálculo final da métrica. A figura 3 representa esse tipo de análise.

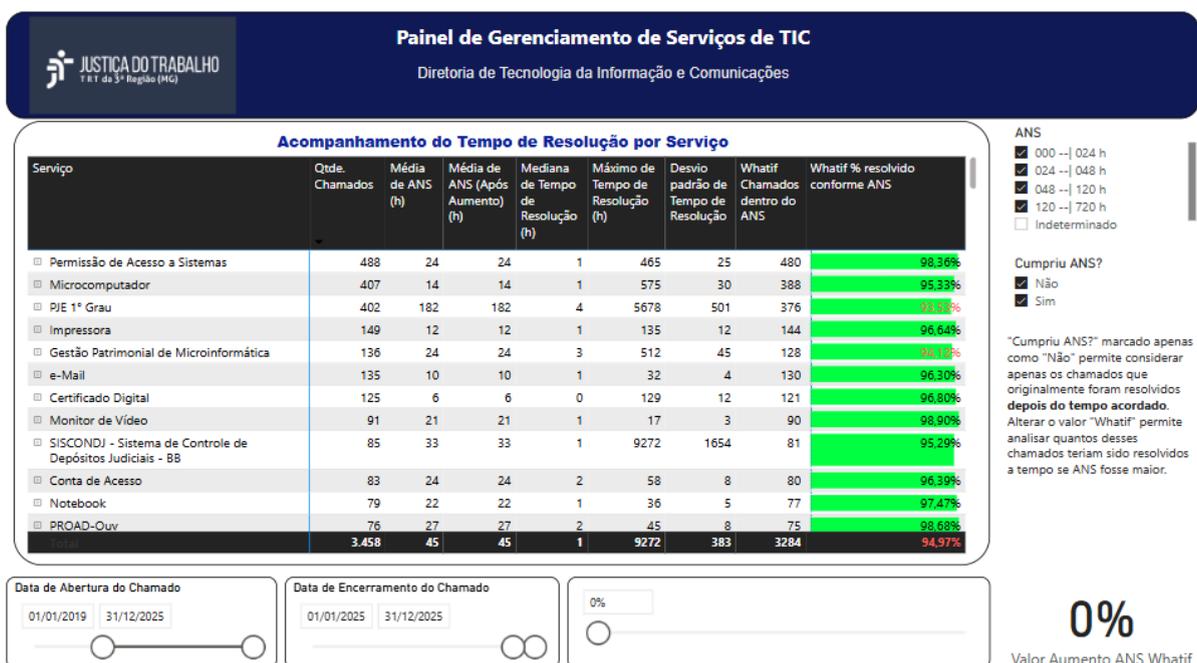


Figura 3: Segunda página do painel, exibindo os chamados de forma agrupada por serviço.

Analogamente ao relatório da primeira página, o relatório da segunda pode ser expandido para exibir as ofertas do serviço selecionado e o cumprimento percentual do ANS para cada uma, como evidencia a figura 4.

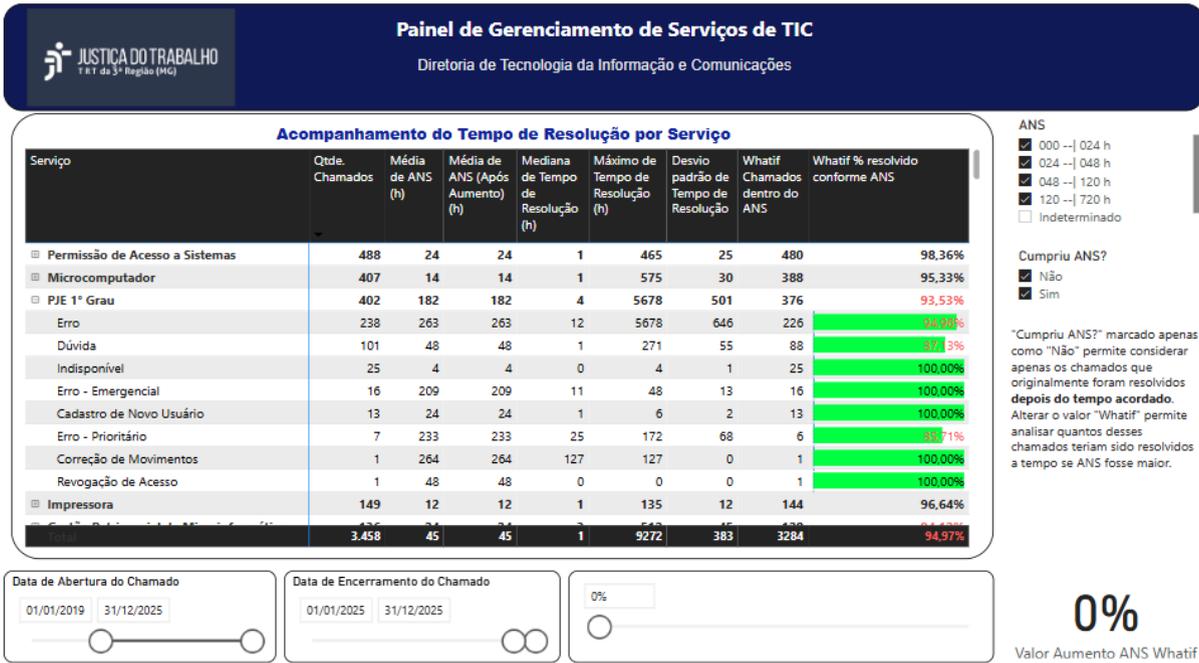


Figura 4: Serviço PJE 1º Grau expandido em ofertas, com o percentual de cumprimento do ANS para cada uma delas.

É importante observar que a página 2 pode se conectar com a pré-filtragem obtida na página 1. No menu da direita, é possível excluir dos cálculos chamados com ANS dentro das categorias da página 1. Assim, caso a análise da página 1 tenha gerado a necessidade de foco em um ou mais grupos de ANS, a análise detalhada da página 2 pode considerar apenas os grupos desejados. Além disso, estão presentes os filtros "Cumpriu ANS?", de onde podem ser extraídos os chamados que originalmente (sem considerar aumentos em tempo de ANS) foram resolvidos dentro ou fora do tempo limite. Essa análise é útil para verificar os efeitos do aumento onde ele mais importa: "se o ANS fosse aumentado, aqueles chamados poderiam ter sido resolvidos a tempo?".