

# Felipe Rodrigues SHIFT

## http://feliperodrigues.net

18 anos de experiência em TI
Especialista em central de serviços
8 anos como gestor de suporte
Educacional – Logística – Telecom – Saúde















Soluções em Tecnologia da Informação para Medicina Diagnóstica e Preventiva.

Desenvolvimento e implantação de soluções de base tecnológica para logística, especializada na área de gestão de fretes para embarcadores



## Atendimento caro, lento e escala



## TRIAGEM QUE RESOLVE







# [Re] Think

### **Support Level 0**

TRIAGEM
QUE RESOLVE
ESPECIALISTA
NA PONTA

30% DO SLA

PRODUTIVIDADE

#### Support Level 1

- ✓ Ticket Registration
- ✓ Ticket Confirmation to Issue Logger
- ✓ Basic Trouble Shooting Support
- √ FAQ Support
- ✓ Installation Support
- ✓ Configuration Control
- ✓ Solutions from Knowledge Base
- ✓ Escalation to Level 2

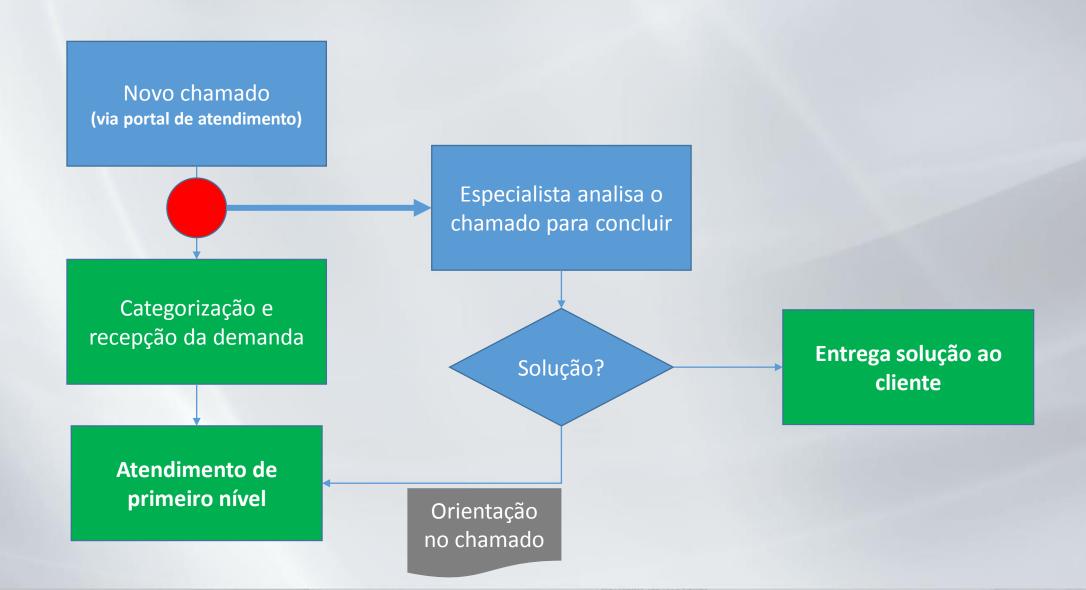
#### **Support Level 2**

- ✓ Escalation From Level1
- √ Status Update to Logger
- ✓ Detailed Issue Tracking
- ✓ Check Integration Issues
- ✓ Hardware and Software interoperability
- √ Simulation
- √ Knowledge to Level 3

#### **Support Level 3**

- ✓ Escalation From Level2
- ✓ Performance Tuning
- ✓ Remote Troubleshooting
- ✓ Test Lab Simulation
- ✓ Environmental Simulation
- ✓ Bug Management
- √ Bug/Query Analysis
- √ Bug Fixing
- √ Regression Testing
- √ Development Escalations
- ✓ Change Management
- ✓ Training
- √ Knowledge Updation

## Fluxo de trabalho



# Condições e pontos de atenção

### Condições

Não atende telefone

Faz a triagem e priorização

Pode acionar gerencia de problema

Pode escalar gerência

Pode escalar especialistas

Tempo de atendimento limitado

## Pontos de atenção

Perfil Solucionador

Centralização

Manter motivação

**Empowerment** 

Rotation

## Indicadores



#### Chamados concluídos

N0 (1 analista) – 175/mês N1 (5 analistas) – 336/mês Produtividade + 258% SLA sem N0 – 75% SLA com N0 – 97% Pesquisa sem N0 – 75% Pesquisa com N0 – 92% Headcount - 2 anos Base de clientes +22%



#### Chamados concluídos

N0 (1 analista) – 420/mês
N1 (10 analistas) – 1201/mês
Produtividade + 350%
SLA sem N0 – 81%
SLA com N0 – 99%
Pesquisa sem N0 – 72%
Pesquisa com N0 – 80%
Headcount – 1 ano
Base de clientes +15%

