

Palestra:  
Como os indicadores mudam com a estratégia de  
automação

Alex Chiarello

<https://www.linkedin.com/in/alexchiarello/>

E-mail: alexchiarello@gmail.com

## Agenda

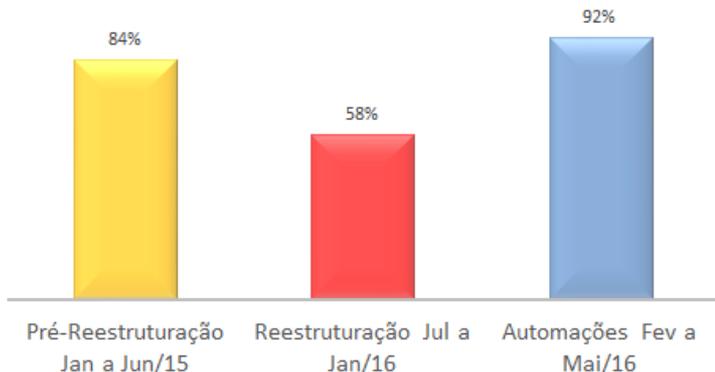


## Onde tudo começou...

Reestruturação da equipe  
Perda de SLA  
Queda Satisfação



SLA Médio - Endpoints Acessos



### Categorias Automatizadas – 1º Onda

Instalação de impressoras  
Reset e desbloqueio de senha  
Acesso à pastas de rede

## E como ficou?

Satisfação\*: de 79% para 88%  
Automações\*: de 25% para 45%

Automação?



SLA?



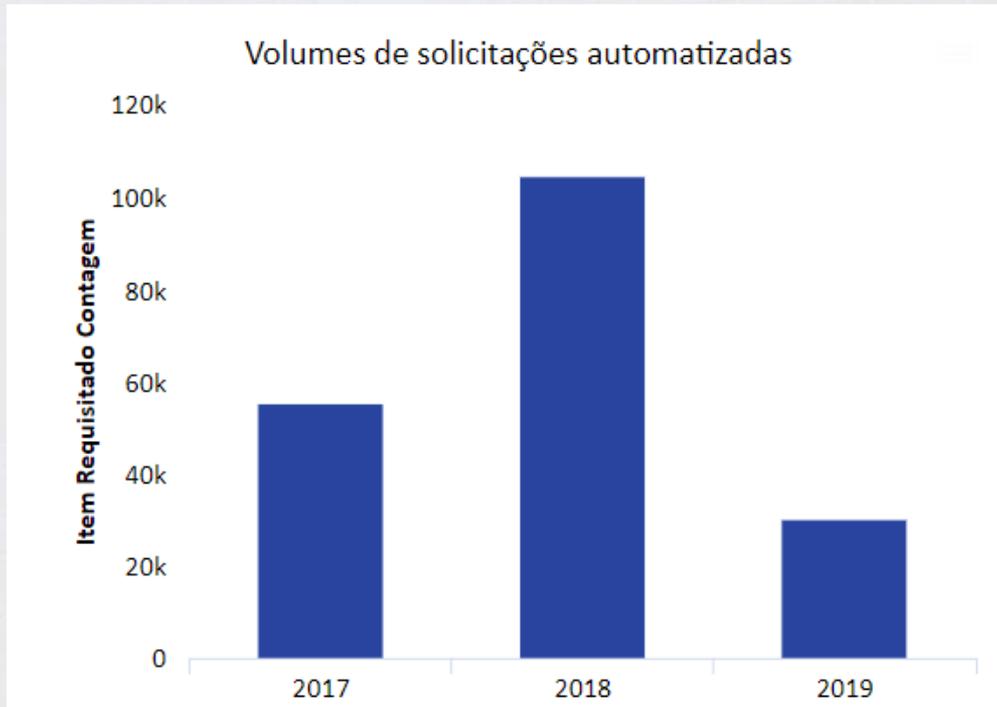
Redução TMA?



Só isso?

\*Números de 2017

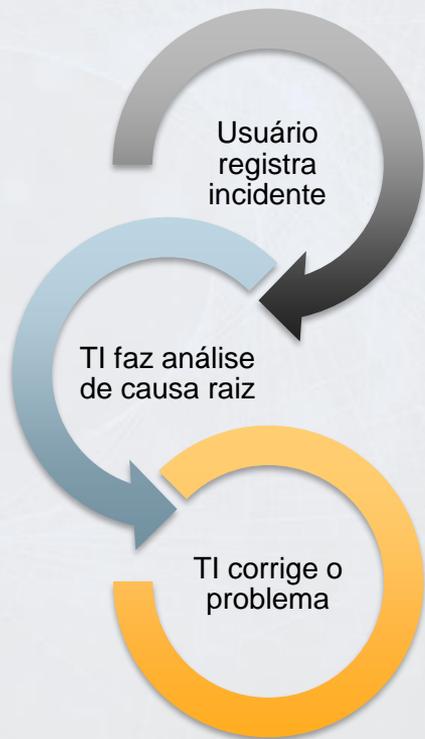
## Evolução das automações



### Em números:

- ✓ 55% do volume total de requisições;
- ✓ 13 Grupos resolvedores;
- ✓ 90% solicitações de acessos automatizadas.

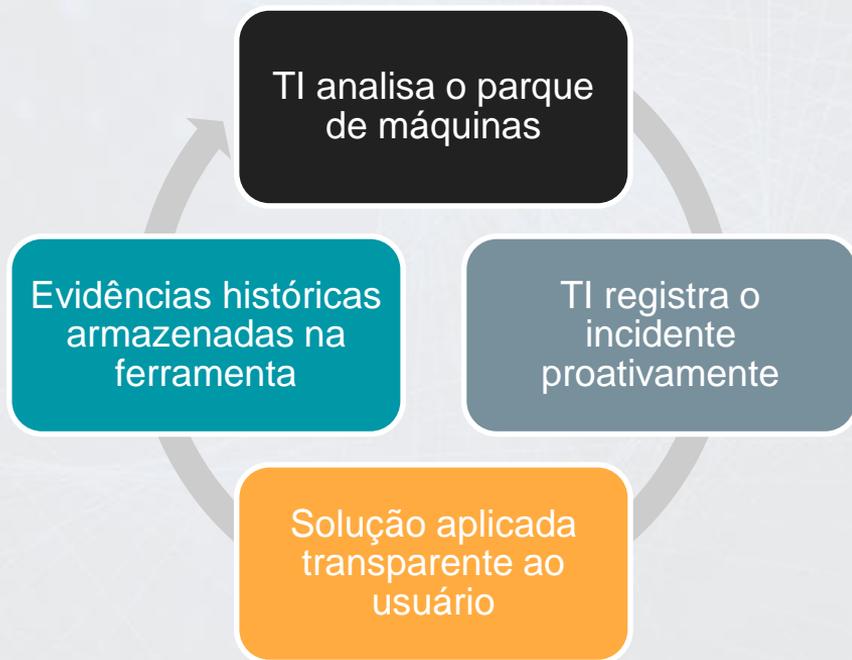
## Jornada UX (User Experience)



### Cenário 2017

- Usuário procurava a TI com o problema;
- TI atuava de maneira reativa;
- Sem planejamento para compras ou atendimentos;
- Não havia histórico de desempenho;
- Problema com atuação pontual.

## Jornada UX (User Experience)



### Cenário 2018

- Análise proativa
- Atendimento transparente ao usuário
- Históricos de desempenho
- Planejamento de recursos

## E a satisfação?

### Satisfação Atendimento Chamados YTD '18



+ 190 Mil  
PESQUISAS  
ENVIADAS



+ 20 Mil  
PESQUISAS  
RESPONDIDAS



95,56%  
DE SATISFAÇÃO



8,39%  
DE ADERÊNCIA

*Incidentes*

+ 28 Mil  
PESQUISAS  
ENVIADAS

+ 5 Mil  
PESQUISAS  
RESPONDIDAS

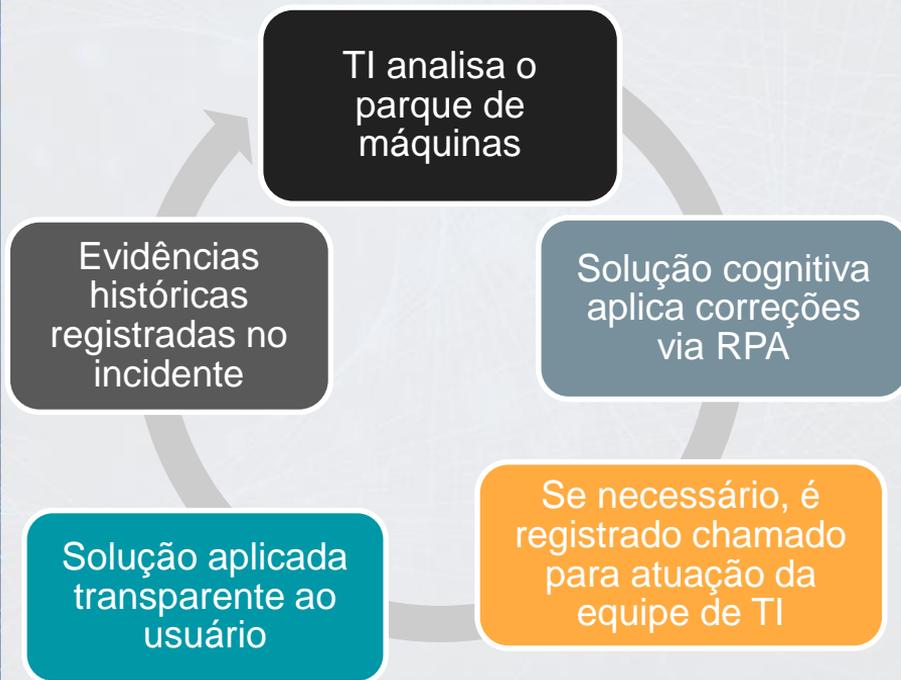
95,06%  
DE SATISFAÇÃO

17,56%  
DE ADERÊNCIA



Gartner: Satisfação: 86% e Aderência: 8% - 15%

## Próximos passos...



## Cenário 2019

- Solução cognitiva para atendimento



- Atendimento preditivo



Favor preencher a ficha de avaliação dessa sessão. Obrigado!