

FIAP

1TDS

SLA Gestão de Serviço

Boas práticas para gerenciar níveis de serviço com eficiência e proporcionar uma experiência satisfatória para o cliente.





Definição de SLA

1

Service Level Agreement

O que é?

Nível de acordo em serviço

2

Importância

Por que é importante ter um SLA bem definido?

3

Características

Quais são as características de um SLA eficaz?

Componentes de um SLA

Objetivos

Defina os objetivos do serviço e os níveis de desempenho desejados.

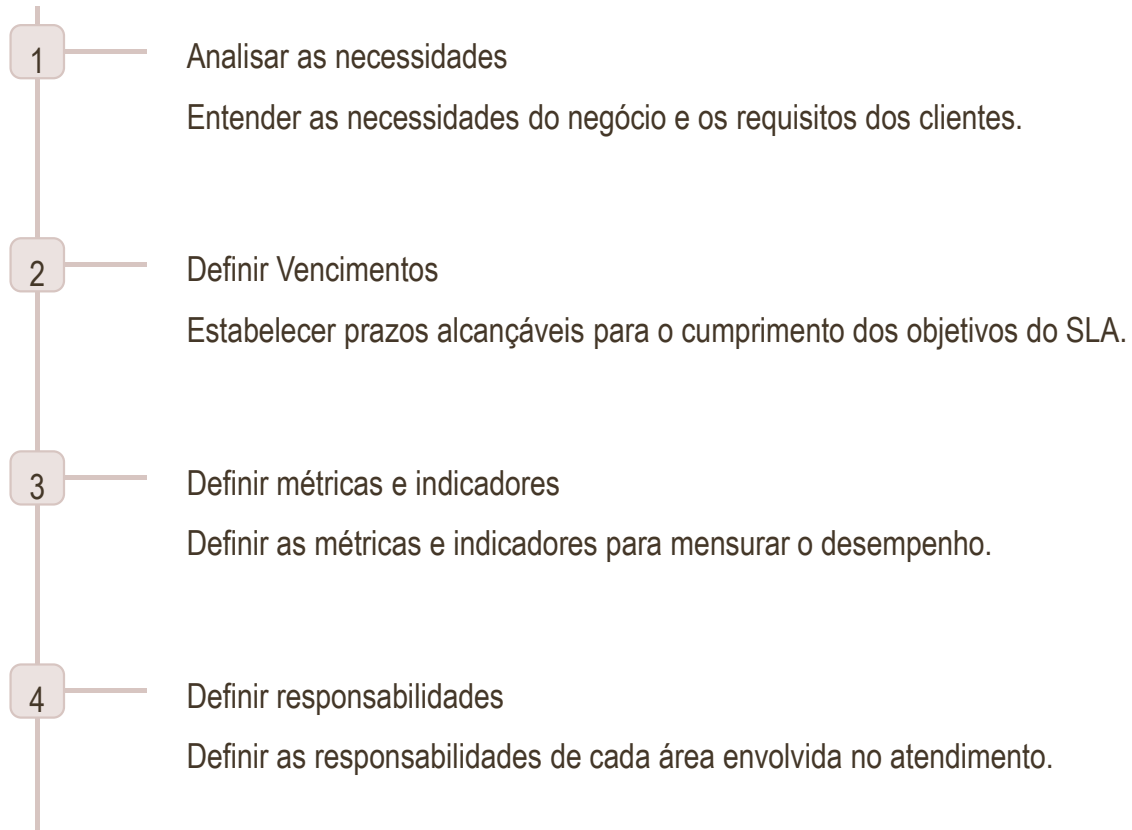
Métricas

Defina as métricas para medir o desempenho, incluindo tempos de resposta e tempos de resolução.

Revisões

Defina quando o SLA será revisado e atualizado. Envolve todas as partes interessadas.

Elaboração de um SLA eficaz



Monitoramento e medição de um SLA

Monitorar o Desempenho

Verificar o desempenho do SLA de acordo com as métricas estabelecidas.

Remediar Desvios

Implementar ações corretivas para remediar desvios identificados.

Relatar o Desempenho do SLA

Elaborar relatórios regulares e compartilhar os resultados com as partes interessadas.

Revisar e Atualizar

Revisar e atualizar o SLA regularmente para garantir que ele esteja alinhado com as necessidades do negócio.

Conclusão e Resumo dos principais pontos



SLA bem definido

Proporciona melhorias no desempenho do serviço e gera maior satisfação do cliente.



Elaboração eficaz

Requer uma visão clara das necessidades do negócio e um envolvimento activo das partes interessadas.



Monitoramento e medição

São essenciais para garantir que o SLA esteja cumprindo seus objetivos e para identificar possíveis desvios.



Importância do SLA no desenvolvimento de software

O SLA é fundamental na garantia da qualidade do software, pois estabelece padrões e metas claras que orientam o processo de desenvolvimento, contribuindo para a satisfação do cliente e o sucesso do projeto.

Principais elementos do SLA em software

Objetivos

Define os objetivos do SLA, como tempo de resposta, disponibilidade do sistema e tempo de resolução de problemas.

Responsabilidades

Especifica as responsabilidades de cada parte envolvida no SLA, garantindo a clareza e o cumprimento das obrigações.

Escopo

Estabelece os limites e as condições sob as quais o SLA será aplicado, delimitando o que está incluso e o que está excluído.

Indicadores de desempenho em SLA

1

Tempo de resposta

Mede o tempo necessário para atender a uma solicitação do cliente.

2

Disponibilidade

Avalia a porcentagem de tempo em que o sistema está disponível para uso.

3

Taxa de resolução

Quantifica a proporção de problemas resolvidos em relação ao total de problemas registrados.

Como monitorar e medir o SLA em software

Ferramentas

Utilize ferramentas de monitoramento e medição para acompanhar o desempenho do SLA em tempo real.

Relatórios

Gere relatórios periódicos que apresentem os indicadores principais do SLA e permitam identificar possíveis problemas.

Métricas utilizadas no SLA em software

1

Nível de satisfação do cliente

Avalia o grau de satisfação do cliente com os serviços prestados.

2

Tempo médio de resolução

Calcula o tempo médio necessário para resolver problemas e atender solicitações.

3

Tempo de resposta

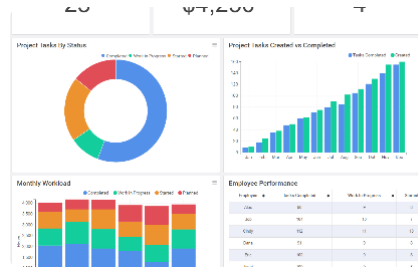
Registra o tempo necessário para responder às solicitações do cliente.

Case de sucesso na implantação do SLA em software



Empresa XYZ

A empresa XYZ aumentou a satisfação do cliente em 30% após implementar um SLA eficiente, resultando no crescimento dos negócios e no fortalecimento da reputação no mercado.



Melhora de Desempenho

O SLA permitiu à empresa otimizar o desempenho do software, reduzindo em 40% o tempo de resposta e melhorando a disponibilidade do sistema.

The form is titled "Customer Feedback" and includes a section for "1. Communication". It asks the customer to rate their satisfaction with the communication process on a scale of 1 to 5. The form also includes a section for "2. Service" and a final question about the customer's ability to understand the process.

Satisfação do Cliente

Através da implementação do SLA, a empresa alcançou 90% de satisfação do cliente, refletindo diretamente no aumento da fidelização e indicação dos serviços.

FIAP

THE WAY WE ARE