

1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes - 2013

Esta pesquisa é destinada à gerentes, coordenadores ou líderes de centros de suporte, independente do tipo e porte da empresa.

Nesta pesquisa você encontrará 45 questões divididas em 41 páginas, sendo que sua finalidade é identificar as métricas para softwares de gerenciamento de incidentes, que são mais relevantes para o mercado.

As métricas apresentadas nesta pesquisa, foram concebidas após um estudo das principais métricas presentes nos softwares de gerenciamento de incidentes mais utilizados pelas empresas participantes da Pesquisa de Melhores Práticas de Centros de Suporte (2011 - 2012), da HDI Brasil.

O resultado desta pesquisa será utilizado pelo seu criador em seu trabalho de conclusão de curso.

As informações de contato, que serão solicitadas na página a seguir, serão mantidas em confidencialidade e servem para dar validade a pesquisa, não sendo divulgadas publicamente em hipótese alguma.

Responda este questionário baseando-se nas necessidades atuais da sua empresa, e não em possíveis necessidades futuras ou desejos de melhorias. Peço que suas respostas sejam verdadeiras e confiáveis, pois serão utilizadas em um estudo sério.

Este questionário ficará disponível até as 23:59 do dia 06/10/2013.

Agradeço pelo seu interesse em participar.

Janio Luiz Antunes
janioantunes@gmail.com

*Obrigatório

Você concorda em participar desta pesquisa? *

- Sim
- Não

Por favor, preencha o cadastro abaixo antes de prosseguir:

*As informações deste formulário são confidenciais e não serão divulgadas.

Informe seu nome: *

Empresa:

Área / Setor de atuação da empresa: *

Site da empresa:

Qual a sua função? *

e-mail para contato: *

Quantidade de funcionários da sua empresa: *

Quantidade de funcionários que atuam no suporte técnico: *

Integração

Esta categoria trata da integração com serviços de diretório para autenticação dos usuários do sistemas.

Selecione qual o sistema de diretórios que deve integrar-se com o sistemas de gerenciamento de incidentes na sua empresa: *

- AD (Microsoft Active Directory)
- OpenLDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
- Nenhum
- Outro:

Ambiente

Esta categoria identifica a atuação da empresa em relação aos seus clientes. Um cliente pode ser externo (outras empresas), podendo haver um (monoempresa) ou mais clientes (multiempresa), ou interno, que é quanto a central de suporte atua como um setor para atender outros setores da mesma empresa. O cliente é a entidade contratante dos serviços da central de suporte.

A central de suporte da sua empresa atende mais de um cliente? *

Cliente pode ser interno (prestação de serviço dentro da mesma empresa) ou externo (prestação de serviço terceirizado - outsourcing).

- Sim
- Não

Cadastros - Clientes

Esta categoria aborda a quantidade de cadastros que podem ser realizados no sistema.

Selecione a quantidade de cadastros de clientes que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir para atender as necessidades da sua empresa:

- 1 - 10
- 11 - 100
- 101 - 500
- Outro:

A ferramenta de gerenciamento de incidentes pode possuir limite cadastros de clientes? *

- Sim
- Não

Cadastros - Usuários

Esta categoria aborda a quantidade de cadastros que podem ser realizados no sistema.

Selecione a quantidade de cadastros de usuários que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir para atender as necessidades da sua empresa: *

- 1 - 10
- 11 - 100
- 101 - 500
- Outro:

A ferramenta de gerenciamento de incidentes pode possuir limite cadastros de usuários? *

- Sim
- Não

Cadastrros - Técnicos

Esta categoria aborda a quantidade de cadastrros que podem ser realizados no sistema.

Selecione a quantidade de cadastrros de técnicos que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir para atender as necessidades da sua empresa: *

1 - 10

11 - 100

101 - 500

Outro:

A ferramenta de gerenciamento de incidentes pode possuir limite cadastrros de técnicos? *

Sim

Não

Interface - Idioma

Esta categoria identifica o tipo de interface que a ferramenta de gerenciamento de incidentes precisa ter para atender a necessidade da empresa.

Selecione o idioma que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir para ser compreensível entre os técnicos e usuários: *

Português

Inglês

Espanhol

Outro:

Interface - Clients

Esta categoria identifica o tipo de interface que a ferramenta de gerenciamento de incidentes precisa ter para atender a necessidade da empresa.

Selecione o tipo de interface a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir para atender a sua empresa: *

A aplicação deve possuir clients para serem instalados em equipamentos com Windows?

A aplicação deve possuir clients para serem instalados em equipamentos com Windows e/ou Linux?

A aplicação deve permitir acesso através de browsers, em qualquer sistema operacional.

Outro:

Interface - Web

Esta categoria identifica o tipo de interface que a ferramenta de gerenciamento de incidentes precisa ter para atender a necessidade da empresa.

Selecione quais browsers devem ser compatíveis com a ferramenta de gerenciamento de incidentes para atender as necessidades de sua empresa:

Responda esta questão caso você tenha selecionado a opção "A aplicação deve permitir acesso através de browsers, em qualquer sistema operacional?" na questão anterior.

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Internet Explorer
- Nenhum
- Outro:

Interface - Web mobile

Esta categoria identifica o tipo de interface que a ferramenta de gerenciamento de incidentes precisa ter para atender a necessidade da empresa.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir interface web compatível com dispositivos móveis?

- Sim
- Não

Interface - Personalização

Esta categoria identifica o tipo de interface que a ferramenta de gerenciamento de incidentes precisa ter para atender a necessidade da empresa.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir a personalização de sua interface através da instalação de módulos compatíveis com ela? *

- Sim
- Não

Inventário

Esta categoria identifica o inventário de equipamentos e softwares da empresa.

Selecione quais características de gerenciamento de inventário que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir para atender sua empresa: *

- O aplicativo deve gerar alertas quando ocorrem mudanças súbitas no parque de máquinas?
- O aplicativo deve gerar alertas quando um software proibido for detectado no parque de máquinas?
- O aplicativo deve gerar alertas quando for detectado que um software obrigatório não está instalado no parque de máquinas?
- Nenhum
- Outro:

Incidentes

Esta categoria aborda a quantidade de incidentes que podem ser registrados no sistema.

Selecione a opção que melhor representa a quantidade de chamados abertos na sua empresa por dia: *

1 - 50

51 - 200

201 - 500

Outro:

A ferramenta de gerenciamento de incidentes pode possuir limite de chamados registrados por dia? *

Sim

Não

Acessos Simultâneos

Esta categoria aborda a limitação de acessos simultâneos a ferramenta de gerenciamento de incidentes. Acesso simultâneo representa a quantidade de técnicos e usuários que podem efetuar acesso ao mesmo tempo.

Selecione a opção que melhor representa a quantidade de acessos simultâneos à ferramenta de incidentes por dia: *

1 - 20

21 - 50

51 - 100

Outro:

Selecione em quais interfaces a ferramenta de gerenciamento de incidentes pode possuir um limite de acessos simultâneos: *

Windows

Multiplataforma (JAVA)

Web

Não pode possuir limite

Outro:

Suporte

Esta categoria aborda a forma como a empresa utilizadora da ferramenta de gerenciamento de incidentes pode receber suporte da empresa desenvolvedora/fornecedora do software.

Selecione o tipo de suporte que a empresa desenvolvedora/fornecedora do software deve oferecer para atender as necessidades da sua empresa: *

- Suporte fornecido em fóruns com a participação de outros usuários, onde há a troca de experiências sobre a utilização da ferramenta e, também, o auxílio da comunidade quando houverem dúvidas.
- Suporte fornecido através de tutoriais em flash, fornecidos pela empresa desenvolvedora/fornecedora do software.
- Suporte fornecido através de FAQ's (Frequently Asked Questions) localizadas no portal do desenvolvedor/fornecedor da ferramenta.
- Suporte fornecido através de um portal Wiki, que contem manuais desenvolvidos pela empresa desenvolvedora/fornecedora do software e, também, por utilizadores que fazem parte da comunidade de usuários.
- Suporte fornecido através de um canal de comunicação telefônico, podendo se nacional ou internacional, tarifado ou não.
- Suporte fornecido através de um canal de comunicação via e-mail, podendo se nacional ou internacional, tarifado ou não.
- Não é necessário o suporte
- Outro:

Relatórios

Esta categoria aborda a geração de relatórios pela ferramenta de gerenciamento de incidentes.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve gerar relatórios gerenciais com informações básicas sobre os registros de atendimentos realizados durante determinado período? *

- Sim
- Não

Dashboard

Esta categoria aborda o dashboard (painel de bordo) que é utilizado para gerar um "painel de indicadores" da ferramenta.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir a configuração de um dashboard com informações dos registros de atendimentos realizados pelos técnicos? *

- Sim
- Não

Pesquisa de Satisfação

Esta categoria aborda o gerenciamento de pesquisa de satisfação dos usuários em relação aos atendimentos.

Selecione o tipo de gerenciamento de pesquisa de satisfação que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir para atender as necessidades da sua empresa: *

- Por chamado encerrado: Quando os chamados são encerrados, os usuários associados a ele recebem uma pesquisa de satisfação em relação ao atendimento recebido.
- Proativas: A ferramenta gera pesquisas de satisfação proativas, ou seja, o usuário pode receber as pesquisas mesmo que seu último chamado não seja recente, mas em alguma oportunidade ele recebeu atendimento e poderá, então, avaliar sua qualidade.
- Não é necessário gerenciar pesquisa de satisfação
- Outro:

Atendimento - Tipos de chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir o registro de quais tipos de chamados? *

- Incidentes: Um incidente é uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- Solicitações de serviço: Uma solicitação de serviço é qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.
- Outro:

Atendimento - Abertura de chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve oferecer quais tipos de associações aos chamados? *

- Chamados por solicitante: A ferramenta associa solicitante (usuário) aos chamados.
- Chamados por equipamento: A ferramenta associa equipamento (do inventário) aos chamados.
- Chamados por produto: A ferramenta associa produtos (itens de uma categoria) aos chamados.
- Outro:

Atendimento - Abertura de chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

Selecione quais recursos, para que os usuários registrem chamados sem a intervenção da central de serviços, que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve oferecer:

- Autosserviços para usuários finais: A interface web de abertura de chamados possui uma área de autosserviço para que os próprios usuários registrem seus chamados, sem a necessidade de intermediação da central de serviços durante a sua abertura.
- Abertura de chamados via e-mail: A ferramenta permite a abertura de chamados através do recebimento de e-mails, enviados pelos usuários, sem a necessidade de intermediação da central de suporte durante sua abertura.
- Não é necessário possuir este tipo de recurso
- Outro:

Atendimento - Registros de atendimentos

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve permitir quais tipos de registros nos atendimentos? *

- Registro de horas de atendimento: Permite aos técnicos registrarem suas horas de atendimento diretamente nos chamados, para que seja possível quantificar o tempo que cada técnico gastou no atendimento.
- Registro de atividades de atendimento: Permite aos técnicos registrarem as atividades realizadas no atendimento dos chamados, gerando um histórico que poderá ser utilizado para diversas finalidades.
- Outro:

Atendimento - Registros de atendimentos

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve gerar histórico completo dos chamados atendidos? *

- Sim
- Não

Atendimento - Feedback

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

Selecione quais tipos de gerenciamento de feedback que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve oferecer: *

- Envio programado: O envio de feedbacks aos usuários é programado, podendo ser realizado em momentos que não impactem negativamente na infraestrutura da empresa, como por exemplo, no tráfego de e-mail e consumo de banda de Internet em horário comercial.
- Envio automático: O envio de feedbacks aos usuários é automático, ou seja, assim que o chamado é encerrado, o próprio sistema se encarrega de enviar o feedback.
- Envio periódico: O envio de feedbacks aos usuários é periódico, onde os feedbacks referentes a determinado período de tempo são enviados de uma só vez.
- Não é necessário possuir este tipo de recurso
- Outro:

Atendimento - SLA

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

Selecione quais tipos de configuração de SLA (Service Level Agreement) que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve fornecer:

- Configuração para controle de SLA por categoria de atendimento.
- Configuração para controle de SLA por departamento atendido.
- Configuração para controle de SLA por localidade atendida.
- Não é necessário possuir este tipo de recurso
- Outro:

Atendimento - Fluxos de aprovação

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir fluxos de aprovação (autorizações, orçamentos, etc.) configuráveis? *

- Sim
 Não

Atendimento - Escalonamento

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

Selecione quais tipos de configurações de escalonamento que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve fornecer: *

- Definido por classificação de chamados: A ferramenta possui escalonamento configurável pela classificação dos chamados.
- Definido pela localidade de atendimento: A ferramenta possui escalonamento configurável pela localidade de atendimento.
- Escalonamento automático de chamados para equipe seguinte ao expirar o prazo: A ferramenta possui escalonamento automático após a expiração de prazo configurado.
- Não é necessário possuir este tipo de recurso
- Outro:

Atendimento - Scripts de atendimento

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir scripts de atendimento configuráveis, para auxiliar os técnicos durante os atendimentos? *

- Sim
 Não

Atendimento - Controle de prioridades

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir configuração de controle de prioridade de atendimentos, podendo ser priorizado chamados de determinadas categorias, produtos, equipamentos ou usuários? *

- Sim
 Não

Atendimento - Agendamento de abertura de chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de agendamento de abertura de chamados em lote? *

Ex: Agendamento de movimentação de equipamentos de um setor.

- Sim
 Não

A ferramenta de gerenciamento de chamados deve possuir a funcionalidade de agendamento para a criação de chamados periódicos, para atividades que devem ser executadas periodicamente? *

Ex: Troca de fita de backup do servidor XYZ. Periodicidade: Semanal

- Sim
 Não

Atendimento - Contabilização de despesas

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de chamados deve possuir a funcionalidade de contabilizar as despesas de atendimento? *

Ex: O valor da hora x quantidade de horas de atendimento de um técnico.

- Sim
 Não

Atendimento - Campos adicionais para chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de configurar campos adicionais para chamados específicos? *

Ex: Uma solicitação de restore possui campos adicionais para origem e destino dos arquivos.

- Sim
 Não

Atendimento - Encerramento de chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de confirmar com os solicitantes, o encerramento do chamado, evitando que sejam encerrados chamados erroneamente? *

- Sim
 Não

Atendimento - Restrição de acesso aos chamados

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de restringir os chamados de determinadas categorias somente para a equipe responsável pelo seu atendimento? *

- Sim
 Não

Atendimento - Mensageria

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de configuração de mensageria e envio de avisos por e-mail? *

Exemplo: envio de e-mail aos usuários informando que determinado serviço está indisponível por estar havendo uma manutenção no sistema.

- Sim
 Não

Atendimento - Chamados de projetos

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de agrupar chamados como parte de projetos? *

- Sim
 Não

Atendimento - Atendimento online

Esta categoria aborda diversas métricas relacionadas ao atendimentos dos usuários.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de atendimento online, através de um chat? *

- Sim
 Não

Gestão de conhecimento

Esta categoria aborda a funcionalidade de gestão do conhecimento da ferramenta de gerenciamento de incidentes.

Selecione quais recursos relacionados a gestão do conhecimento que a ferramenta de gerenciamento de incidentes deve oferecer: *

Base de conhecimento: São bases de dados ou conhecimento acumulados sobre um determinado assunto, gerando informações que podem ser utilizadas na solução de problemas futuros.

Base de documentos: Permite inserir documentos específicos para consulta durante o atendimento dos chamados, como por exemplo, contratos de SLA.

Anexos: A ferramenta possui a funcionalidade de inserção de anexos aos chamados e a base de conhecimento, com a finalidade de orientar sobre informações específicas, como por exemplo, o print de uma mensagem de erro.

Busca textual: A ferramenta possui a funcionalidade de efetuar buscas textuais na base de conhecimento e de documentos, buscando por sentenças específicas.

Não é necessário possuir este tipo de recurso

Outro:

Gestão de conhecimento

Esta categoria aborda a funcionalidade de gestão do conhecimento da ferramenta de gerenciamento de incidentes.

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve possuir a funcionalidade de utilizar o histórico de atendimento de chamados para alimentar a base de conhecimento?

Sim

Não

ITIL

Esta categoria aborda a integração da ferramenta com as melhores práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

A ferramenta de gerenciamento de incidentes deve ser compatível com quais processos do ITIL? *

Gerenciamento de Configuração

Gerenciamento de Mudanças

Gerenciamento de Problemas

Catálogo de Serviços

Outro:

Finalização

Obrigado por participar da 1ª Pesquisa de métricas para softwares de gerenciamento de incidentes - 2013

Gostaria de deixar algum comentário, crítica ou sugestão sobre esta pesquisa?

Obs: Você pode, também, informar outras métricas que não foram citadas nesta pesquisa mas que são relevantes para a sua empresa.

Deseja finalizar a pesquisa? *

Sim

Voltar ao início da pesquisa