

A matriz de excelência na prestação de serviços para equipes de prestação de serviços de TI e empresariais





ÍNDICE

01

Em busca da excelência na prestação de serviços para sua TI e sua empresa:

O contexto _____ 01

02

Ideação da prestação de serviços mais a adoção e implementação de tecnologia:

Os 2 fatores principais _____ 02

i. Os 3 parâmetros críticos da
ideação da prestação de serviços _____ 03

ii. Os 3 parâmetros críticos da adoção e implementação
de tecnologia _____ 08

03

A matriz de excelência na prestação de serviços para equipes de prestação de serviços de TI e empresariais:

As 4 zonas _____ 15

04

Compreendendo a matriz de excelência na prestação de serviços:

A jornada do processo de onboarding de funcionários nos 3 níveis de maturidade _____ 18

i. Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade básico _____ 18

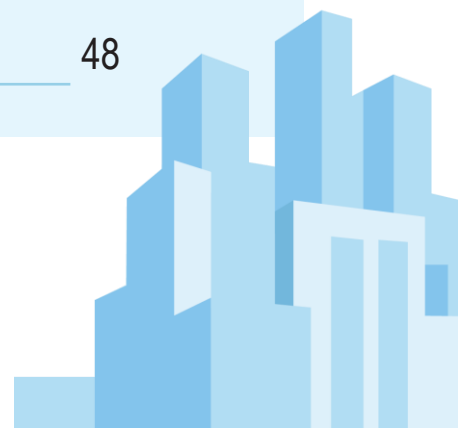
ii. Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade intermediário 24

iii. Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade avançado ___ 33

05

Progredindo por meio da zona ideal: Transição do nível de maturidade básico ao avançado _____

48



Em busca da excelência na prestação de serviços para sua TI e sua empresa: o contexto

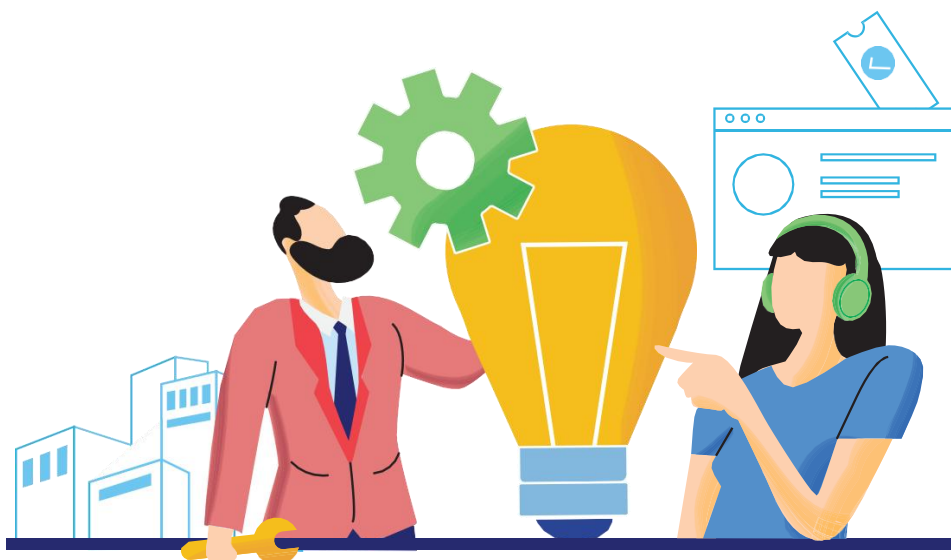
Com ventos contrários econômicos globais se aproximando, as empresas devem navegar por um labirinto de desafios para alcançar seus objetivos. Por um lado, elas buscam atender várias prioridades de negócios na frente estratégica. Por outro lado, invernos econômicos estão pressionando as empresas a adotar uma abordagem cautelosa. Neste cenário, os principais líderes empresariais como CIOs estão em uma busca para reformular a gestão de serviços para obter mais valor de seus investimentos tecnológicos existentes.

Neste e-book, vamos explorar em detalhes dois fatores críticos da gestão de serviços: a ideação da prestação de serviços mais a adoção e implementação de tecnologia. Eles podem ajudar empresas como a sua a manobrar neste labirinto econômico global. Com esses fatores, as organizações podem criar uma visão clara e trilhar este caminho com a tecnologia certa para alcançar a excelência na prestação de serviços.

Aqui está o que o aguarda pela frente:

- Compreender os dois fatores essenciais, a ideação da prestação de serviços mais a adoção e implementação de tecnologia, que moldam sua estratégia de excelência na prestação de serviços
- Aprofundar-se nos vários níveis de maturidade da prestação de serviços de TI e empresariais
- Traçar um caminho adequado para garantir um crescimento equilibrado na qualidade da prestação de serviços para sua empresa

Começaremos nos aprofundando nos componentes que constituem esses dois fatores dentro do contexto mais amplo de ITSM e negócios e descobrindo as relações entre eles.



Ideação da prestação de serviços mais a adoção e implementação de tecnologia:

Os 2 fatores principais



Quando as empresas visam alcançar uma excelente prestação de serviços, elas precisam conceitualizar a abordagem certa. Primeiro, isso envolve a ideação da prestação de serviços, que abrange o design das práticas de ITSM e os KPIs apropriados para avaliá-las. Além disso, a ideação da prestação de serviços inclui o envolvimento das principais partes interessadas, como líderes empresariais e de TI, na aprovação de decisões relacionadas à prestação de serviços em toda a empresa.

O segundo fator é a adoção e implementação de tecnologia, que é indispensável para realizar o modelo de prestação de serviços conceitualizado. Ele considera a implementação do seu modelo de prestação de serviços por meio de sua solução de ITSM, a proficiência técnica dos usuários em toda a empresa e a prontidão para inovação de sua plataforma de ITSM.

Os dois fatores, sendo complementares entre si, são centrais para as empresas no planejamento do seu roadmap de prestação de serviços (Fig. 1).



Figura 1. Os dois fatores principais da matriz de excelência na prestação de serviços.

Os 3 parâmetros críticos da ideação da prestação de serviços

Os três elementos cruciais que determinam o padrão da ideação da prestação de serviços são:

1. Práticas de ITSM projetadas.
2. Endosso da liderança e das principais partes interessadas.
3. Métricas para avaliar o design.

Além disso, as empresas podem posicionar sua ideação da prestação de serviços em qualquer lugar dos três níveis: primitivo, tradicional e unificado. Combinando os três níveis com os parâmetros constituintes, a Figura 2 mostra como ficam as gradações dos três parâmetros críticos da ideação da prestação de serviços.

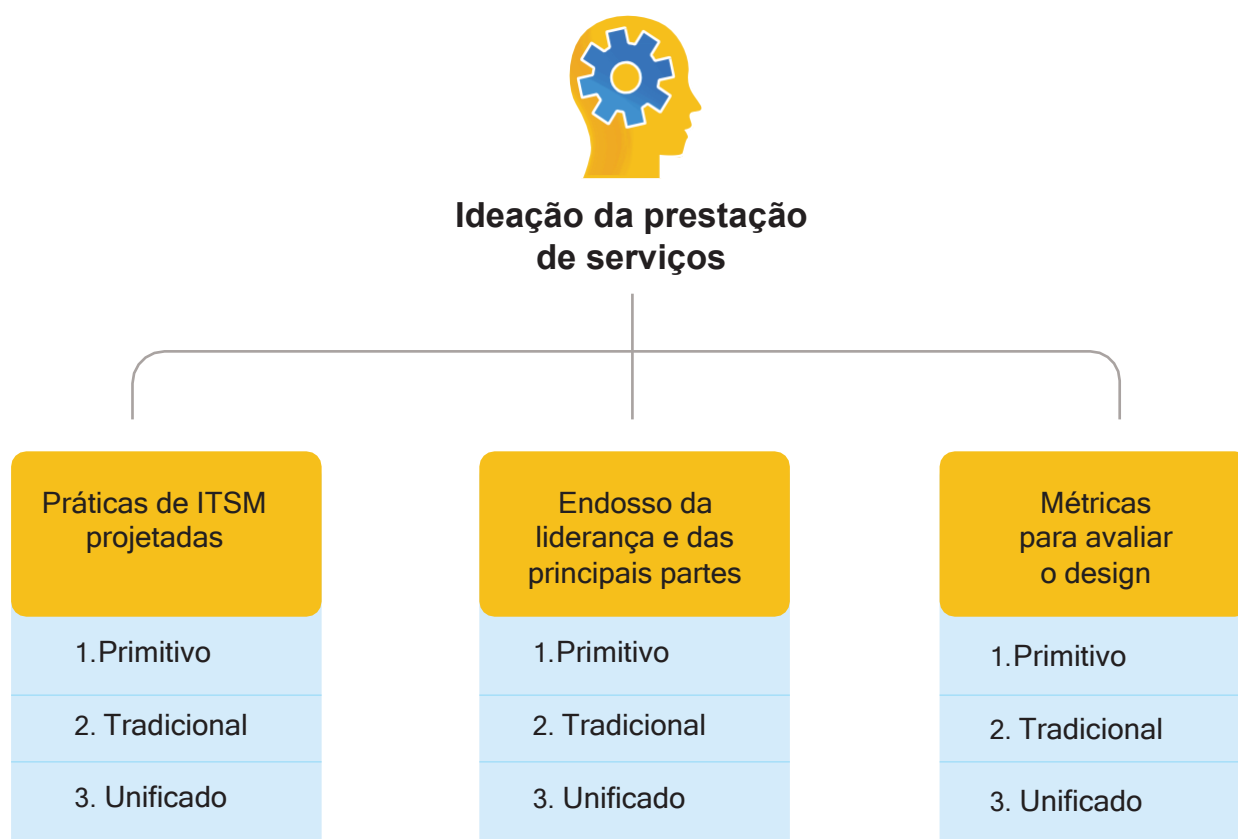


Figura 2. Os componentes da ideação da prestação de serviços e seus três níveis.

01

Práticas de ITSM projetadas



Nível primitivo

No nível primitivo, o escopo das práticas de ITSM projetadas é limitado a cenários fundamentais, como resolver incidentes de TI e lidar com solicitações básicas de serviço, atendendo a um Service desk típico.

Nível tradicional

Evoluindo para o nível tradicional, as práticas de ITSM abrangem áreas centrais e amplas como habilitação de mudanças, gestão de ativos de TI (ITAM) e gestão de configuração.

Nível unificado

Avançando ainda mais para o nível unificado, workflows de TI e empresariais em toda a empresa otimizam a prestação de serviços, rompendo assim os silos funcionais. Isso facilita a colaboração interfuncional entre equipes de TI e não TI, como RH, instalações, jurídico e finanças (Fig. 3).

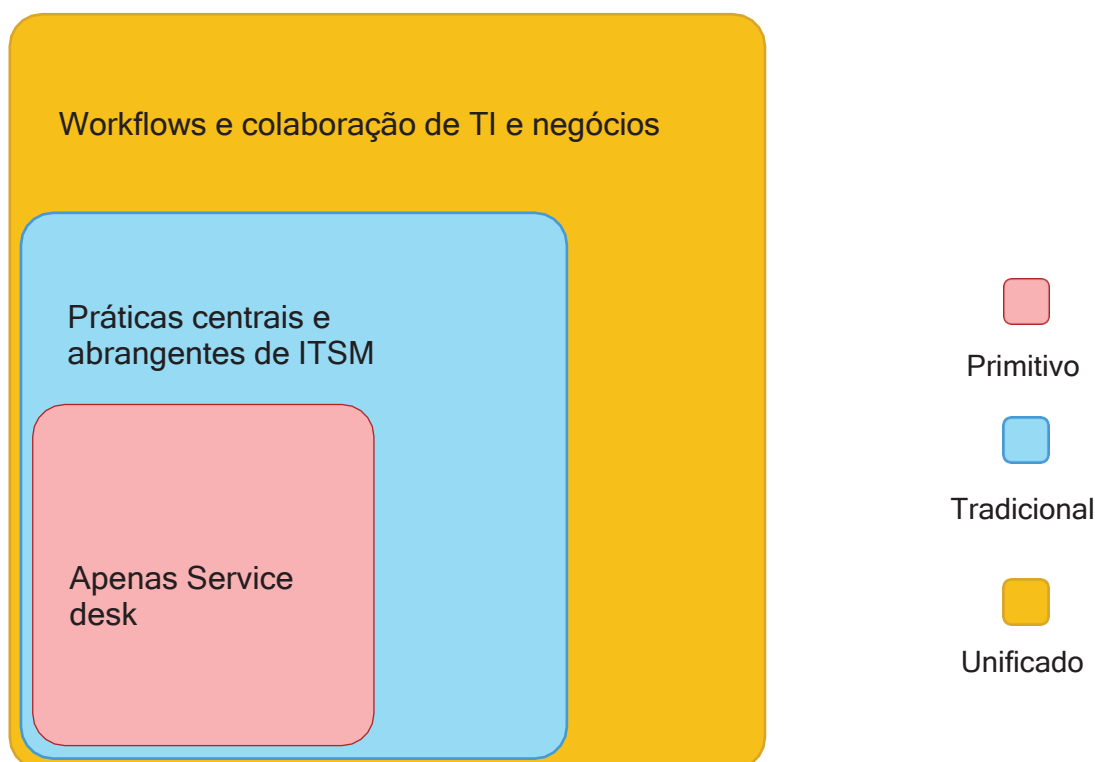


Figura 3. Os níveis das práticas de ITSM projetadas.

02

Endosso da liderança e das principais partes interessadas



O endosso da liderança e das principais partes interessadas captura o envolvimento de várias partes interessadas no processo de tomada de decisões organizacionais.

Nível primitivo

No nível primitivo, o escopo das práticas de ITSM projetadas é limitado a cenários fundamentais, como resolver incidentes de TI e lidar com solicitações básicas de serviço, atendendo a um Service desk típico.

Nível tradicional

Como o nível tradicional inclui o espectro mais amplo de ITSM, líderes de outras equipes de TI, como monitoramento de rede, gestão de aplicações, infraestrutura e segurança, também são incluídos.

Nível unificado

No nível unificado, quando os processos empresariais se estendem além da TI para outros departamentos, os principais líderes empresariais, como CFOs, CHROs, CLOs e CMOs, também são envolvidos durante a tomada de decisões estratégicas (Fig. 4).

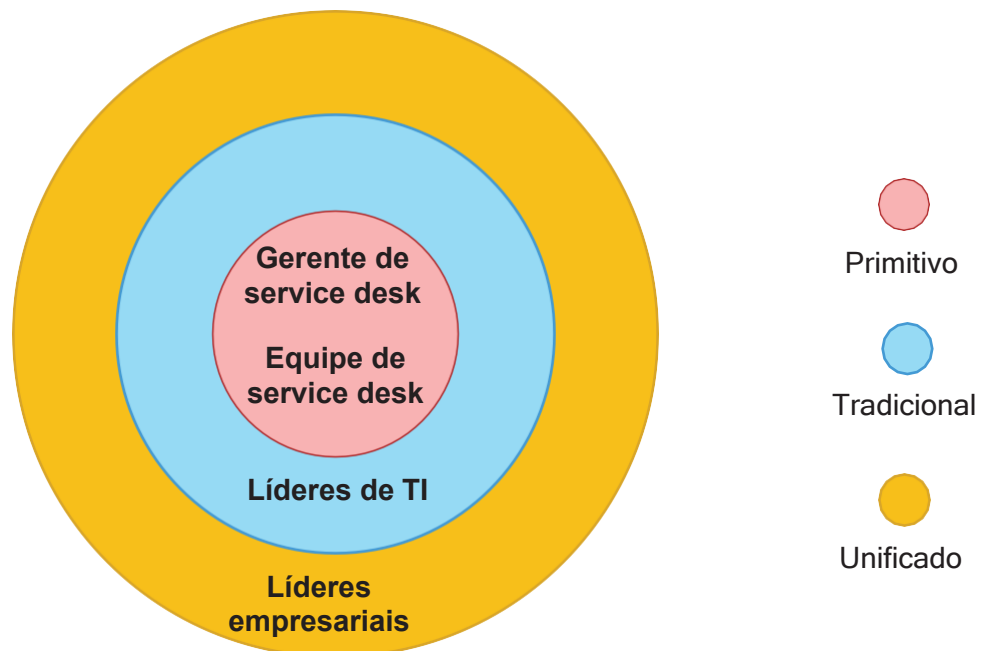


Figura 4. Endosso de partes interessadas em todos os níveis de maturidade.

Portanto, à medida que uma organização progride através dos níveis de maturidade, a participação das partes interessadas melhora, facilitando o endosso de decisões e aprimorando sua adoção pelas diversas equipes.

03

Métricas para avaliar o design



Após projetar práticas de ITSM, uma empresa pode avaliá-las formulando KPIs. Esses KPIs podem variar de acordo com o nível de maturidade de TI da organização. Ao definir os KPIs corretos, as equipes de TI e empresariais podem acompanhar seu desempenho e melhorar seus processos de prestação de serviços para superar suas deficiências.

Nível primitivo

As equipes de TI no nível primitivo acompanham KPIs operacionais para avaliar seu desempenho interno ao resolver incidentes e prestar serviços. Por exemplo, um service desk típico acompanharia o número de tickets criados para resolver incidentes, o número de tickets fechados com um código de encerramento e assim por diante.

Nível tradicional

Progredindo para o nível tradicional, as equipes de TI podem obter uma visão substancial de seu desempenho interno usando dashboards em tempo real e KPIs táticos. Por exemplo, as equipes de TI podem capturar a porcentagem de incidentes resolvidos no prazo, a porcentagem de incidentes resolvidos por automações,

e a porcentagem de tickets resolvidos com o auxílio de artigos de conhecimento interno de TI.

Além disso, com dashboards em tempo real, as equipes de TI podem visualizar as informações mais atualizadas e relevantes em todo o espectro mais amplo de ITSM, incluindo gestão de incidentes, atendimento de solicitações de serviço, habilitação de mudanças, ITAM e gestão de problemas.

Nível unificado

À medida que a prestação de serviços evolui para o nível unificado, as empresas obtêm uma perspectiva abrangente ao aproveitarem análises avançadas e KPIs estratégicos. Com análises avançadas, os líderes de TI e empresariais podem obter informações aprofundadas

para elaborar planos de ação estratégicos para TI e além, incluindo RH, facilities e finanças. Além disso, quando as equipes usam análises baseadas em IA, podem analisar grandes volumes de dados para descobrir informações acionáveis baseadas em padrões históricos e prever requisitos futuros em toda a empresa.

Como os KPIs operacionais e táticos são focados internamente, eles medem a produtividade interna das equipes de TI. Com a ajuda de KPIs estratégicos, as equipes de TI podem considerar o contexto empresarial mais amplo para alinhar seus objetivos com os objetivos da empresa, medindo assim sua contribuição estratégica. Além disso, outras equipes empresariais, como RH, facilities e finanças, podem assimilar essa estrutura para cumprir seus papéis estratégicos.

Para ilustrar isso, as equipes de TI podem observar a porcentagem de incidentes resolvidos usando artigos de solução sugeridos por IA e capacidades de autorrecuperação. Além disso, outras equipes empresariais, como finanças, podem monitorar métricas relevantes para incidentes críticos, como a porcentagem de falhas de cartão de crédito corporativo resolvidas no prazo. Para completar, as equipes de TI e empresariais podem discernir a porcentagem de acordos de nível de experiência empresarial (XLAs) cumpridos para proporcionar experiências agradáveis ao usuário (Fig. 5).

Métricas para avaliar o design		
Primitivo: Métricas operacionais	Tradicional: Dashboards em tempo real e KPIs táticos	Unificado: Análises avançadas e KPIs estratégicos
Nº de tickets criados para resolver incidentes	Porcentagem de incidentes resolvidos com automações	Porcentagem de incidentes resolvidos usando IA
Nº de tickets encerrados com um código de encerramento	Porcentagem de incidentes resolvidos com a ajuda de artigos de conhecimento interno	Porcentagem das metas de XLAs alcançadas em toda a empresa

Figura 5. Variações nas métricas em diferentes níveis.

Os 3 parâmetros críticos da adoção e implementação de tecnologia

Após as empresas visualizarem seus modelos de prestação de serviços, elas procuram materializá-los adotando e implementando várias soluções de ITSM. Os três parâmetros críticos que indicam avanços na adoção e implementação de tecnologia são:

1. Casos de uso testados e implementados.
2. Proficiência em ferramentas.
3. Prontidão para inovação.

Seguindo o padrão de gradação para os três parâmetros críticos de ideação da prestação de serviços, a Figura 6 descreve as gradações dos três componentes da adoção e implementação de tecnologia.



Figura 6. Os componentes da adoção e implementação de tecnologia com seus três níveis.

01. Casos de uso testados e implementados

As empresas se esforçam para traduzir seus processos empresariais em workflows com a ajuda de soluções de ITSM. As capacidades das ferramentas influenciam a extensão em que essa tradução é alcançável.

Nível primitivo

As equipes de service desk podem empregar capacidades simples como modelos e formulários. Esses modelos podem ser genéricos, simplificados e rígidos, limitando a capacidade das equipes de coletar informações contextuais. As automações podem não ser empregadas no processo, tornando-o amplamente manual. Além disso, a falta de personalizações pode deixar as equipes de service desk com um modelo único para todos. Por exemplo, as equipes de TI podem usar um formulário único para coletar detalhes de vários incidentes de TI, como indisponibilidade de sites e inacessibilidade de aplicações.

Nível tradicional

A solução de gestão de serviços está equipada com capacidades que suportam várias práticas de ITSM, como gestão de incidentes, cumprimento de solicitações de serviço, habilitação de mudanças, gestão de problemas e ITAM. Além de modelos e formulários, automações e personalizações relevantes são assimiladas nos workflows dos processos empresariais. Por exemplo, automações simples baseadas em regras podem categorizar e priorizar incidentes para garantir consistência ao resolvê-los.

Nível unificado

A plataforma de gestão de serviços pode fornecer workflows sofisticados que automatizam até mesmo tarefas complexas e interfuncionais além da TI, envolvendo outras equipes da empresa. As empresas podem infundir uma abordagem multinível na automação de seus processos empresariais. Ao automatizar funções entre diferentes módulos ou entre diferentes aplicações de TI e empresariais (Fig. 7), elas podem garantir escalabilidade e flexibilidade para atender às suas necessidades empresariais.

Casos de uso testados e implementados	
Primitivo	Limitado a modelos e formulários
Tradicional	Práticas de ITSM com automações e personalizações relevantes
Unificado	Workflows automatizados de prestação de serviços de TI empresarial e de negócios

Figura 7. Casos de uso testados e implementados nos três níveis.



02. Proficiência em ferramentas

As empresas podem transformar vários processos nos workflows necessários quando os usuários são qualificados em suas tecnologias de gestão de serviços. Mas há variações no nível de sua experiência técnica.

Nível primitivo

O gerente de service desk possui o conhecimento técnico necessário para configurar a ferramenta. No entanto, os outros técnicos possuem habilidades mínimas. Esta lacuna de habilidades restringe a capacidade da empresa de aproveitar a ferramenta para requisitos empresariais avançados. Por isso, a empresa fica limitada a configurações pré-construídas ou padrão para realizar a prestação de serviços.

Nível tradicional

O conhecimento técnico necessário para configurar a ferramenta se estende a outras equipes de TI além do service desk. Portanto, elas estão equipadas com as habilidades certas para configurar a solução de acordo com seus requisitos empresariais. Por exemplo, elas podem realizar o onboard de funcionários com base em vários modos de trabalho, como remoto, presencial e híbrido. Elas também podem utilizar a ferramenta para resolver vários incidentes de TI, como indisponibilidade de sites, travamentos de aplicações e interrupções de rede, com configurações personalizadas.

Nível unificado

A proficiência da ferramenta é maximizada, pois o conhecimento técnico se estende além das equipes de TI para as equipes adjacentes que não são de TI (Fig. 8). Elas podem configurar e utilizar as capacidades da plataforma para acomodar um amplo espectro de requisitos empresariais de complexidades variadas em toda a empresa. Por exemplo, as empresas podem criar salas de reunião virtuais para integrar funcionários remotos e atualizar suas preferências de apólice de seguro simultaneamente.

Proficiência em ferramentas	
Primitivo	Implementar e utilizar (TI)
Tradicional	Implementar, configurar e gerenciar (TI)
Unificado	Implementar, configurar e gerenciar (TI e não-TI) Acessar, pesquisar e resolver (usuários empresariais)

Figura 8. As variações na proficiência em ferramentas nos três níveis.



03. Prontidão para inovação

As empresas podem se manter na vanguarda implementando os últimos avanços e inovações, como IA e ML, em seus processos e tecnologias. Por exemplo, com o aumento dos grandes modelos de linguagem (LLMs) em plataformas tecnológicas em todo o mundo, conjuntos de dados volumosos são necessários como entradas para aproveitar o seu verdadeiro potencial. Com essas tecnologias, as empresas podem reimaginar a gestão de serviços personalizando a experiência de serviço para os usuários. Para isso, a coleta metódica de dados torna-se um pré-requisito para liberar o verdadeiro potencial da IA na gestão de serviços. Neste cenário, a prontidão para inovação das equipes de TI varia amplamente entre diferentes níveis de maturidade.

Nível primitivo

Como as equipes de TI coletam informações limitadas, os mecanismos baseados em LLMs podem fornecer saídas de dados irrelevantes, tornando a prestação de serviços habilitada por IA algo inatingível.

Nível tradicional

As equipes de TI coletam mais dados. Com isso, elas podem aproveitar a IA para prever parâmetros de tickets e fornecer serviços transacionais. Mas, com dados isolados, a prestação de serviços por IA pode carecer do contexto empresarial mais amplo.

Nível unificado

Empresas que consomem dados de vários touchpoints e mantêm políticas de dados limpas podem se beneficiar da gestão de serviços de nível empresarial alimentada por IA (Fig. 9). Além disso, isso ajuda a alinhar várias funções empresariais e experiências de serviço com os objetivos da empresa.



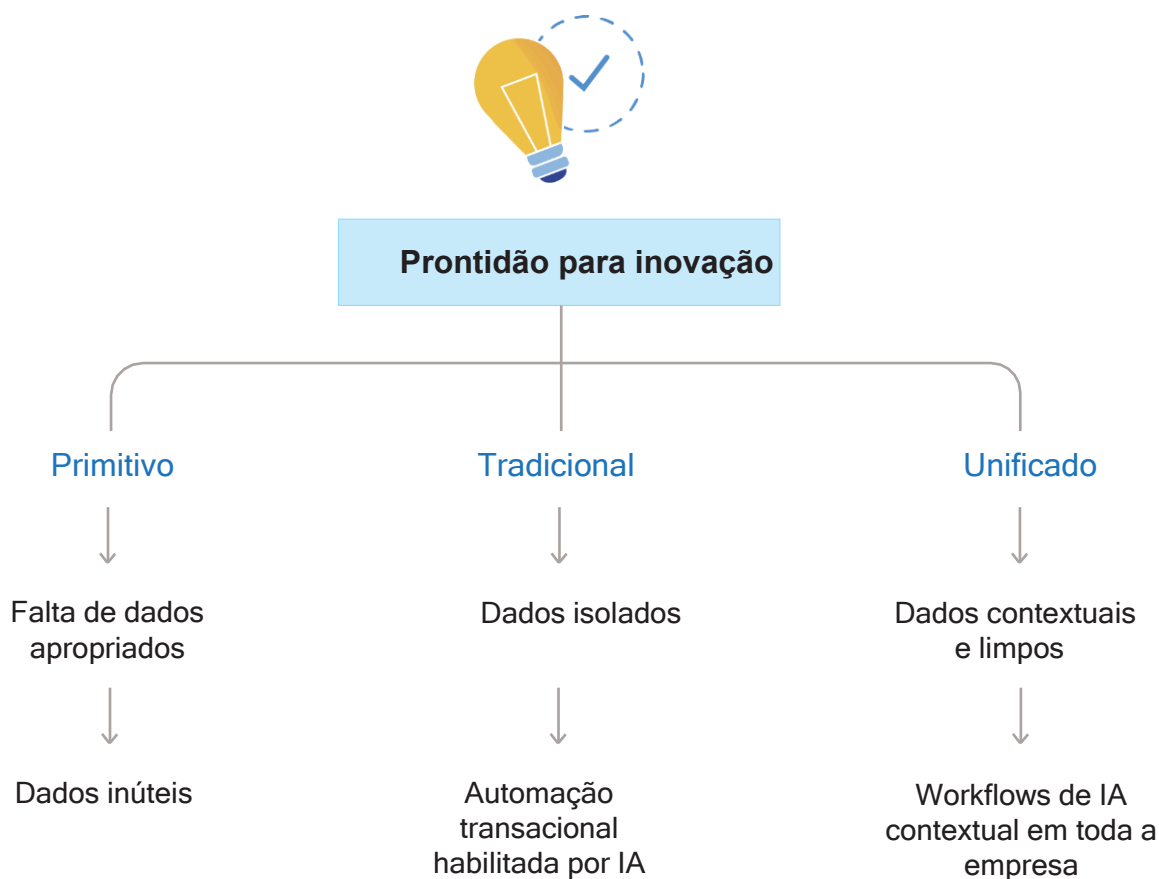


Figura 9. A prontidão para inovação das equipes de TI e empresariais nos três níveis.

Agora que examinamos os dois fatores vitais que auxiliam a excelência na prestação de serviços, é hora de construir uma matriz para avaliar como empresas como a sua aproveitam as tecnologias disponíveis.

A matriz de excelência na prestação de serviços para equipes de prestação de serviços de TI e empresariais:

As 4 zonas



Ao combinar os dois fatores, a ideação da prestação de serviços com a adoção e implementação de tecnologia, as equipes de TI e empresariais podem explorar os terrenos da gestão de serviços. Como resultado, a matriz é dividida em quatro seções, conforme mostrado na Figura 10:

1. Terra de ninguém
2. Atrasado em tecnologia
3. Atrasado na execução
4. A zona ideal

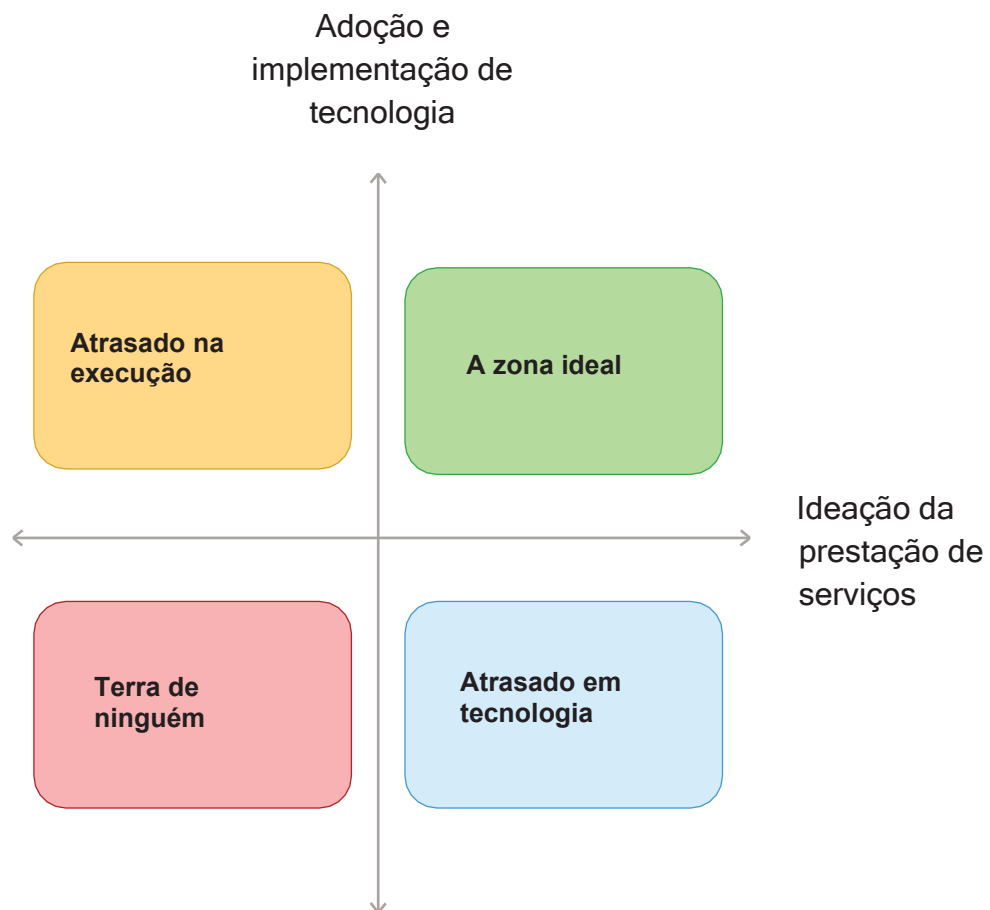


Figura 10. As quatro zonas da matriz de excelência na prestação de serviços.



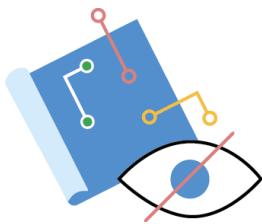
1. Terra de ninguém

Nesta zona, as empresas não conceberam nenhum modelo de prestação de serviços nem aproveitaram nenhuma tecnologia de forma alguma.



2. Atrasado em tecnologia

Nesta zona, as empresas visualizaram suas práticas de gestão de serviços no papel. No entanto, não conseguem colocá-las em movimento. Isso pode ser devido aos orçamentos limitados de TI, tornando difícil acomodar a solução de ITSM necessária. Além disso, podem estar limitadas pelas capacidades inadequadas de sua solução de ITSM atual.



3. Atrasado na execução

Nesta zona, as empresas podem ter a solução de ITSM necessária implementada. Essa solução pode ser adotada em diferentes locais, conforme exigido pela sede ou conforme recomendado por seus gestores anteriores. Mas as equipes não possuem visão e, portanto, um plano para aproveitar as capacidades de sua solução de ITSM.

Estas primeiras três zonas constituem os campos minados da gestão de serviços. As equipes de TI e empresariais devem se afastar delas e navegar para a zona ideal — a terra fértil da gestão de serviços.



4. A zona ideal

Na zona ideal, as empresas formularam um modelo de prestação de serviços. Além disso, elas empregaram uma solução de ITSM para colocar isso em ação. Mas, dependendo do seu nível de maturidade em ITSM, pode haver variações na extensão em que projetaram e implementaram esse modelo. Apesar dessas variações, à medida que as empresas verificam os dois parâmetros vitais, elas podem navegar nesta zona para escalar seu modelo de prestação de serviços para alcançar a excelência.

Portanto, se sua organização se encontra nos campos minados da gestão de serviços, é hora de elaborar um plano e se posicionar na zona ideal. Além disso, sua empresa pode percorrer a zona ideal de gestão de serviços através destes três níveis de maturidade (Fig. 11):

1. Básico
2. Intermediário
3. Avançado

Adoção e implementação
de tecnologia

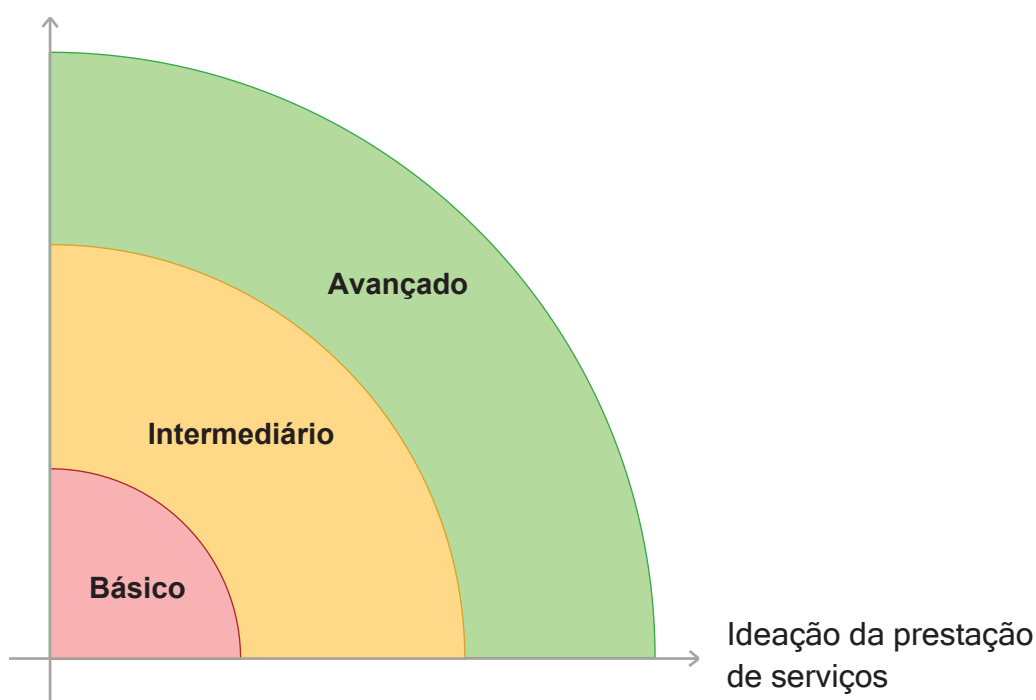


Figura 11. Os três níveis de maturidade na zona ideal.

Vamos analisar mais detalhadamente os três níveis de maturidade da zona ideal de gestão de serviços e explorar como as organizações executam funções empresariais como o processo de onboarding de funcionários ao longo desses níveis.

Compreendendo a matriz de excelência na prestação de serviços:

A jornada do processo de onboarding de funcionários ao longo dos 3 níveis de maturidade



As organizações integram pessoas, processos e tecnologias para facilitar as operações empresariais. Embora esses sejam os fatores subjacentes comuns, os modos operando das organizações variam amplamente ao longo dos três níveis de maturidade. Neste capítulo, examinaremos como as organizações captam as nuances de processo e tecnologia do processo de onboarding de funcionários ao longo dos três níveis de maturidade: básico, intermediário e avançado.

Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade básico

Veja abaixo um resumo dos fatores de ideação da prestação de serviços e adoção e implementação de tecnologia para uma jornada de processo de onboarding do nível de maturidade básico.

Ideação da prestação de serviços

Práticas de ITSM projetadas

No nível básico, a ideação da prestação de serviços é primitiva. As empresas não possuem um processo de onboarding definido de funcionários. Em vez disso, elas empregam uma abordagem genérica e única para lidar com diferentes solicitações de serviço. Uma solicitação é submetida, categorizada, atribuída e resolvida manualmente. Assim, é um modelo generalizado sem processos específicos para vários requisitos empresariais.

Endosso da liderança e das principais partes interessadas

O envolvimento das partes interessadas é limitado apenas ao gerente e equipe de service desk. Partes interessadas principais, como os líderes de TI e empresariais, não estão envolvidas no processo de tomada de decisões.

Métricas para avaliar o design

A equipe de service desk acompanha métricas operacionais como o número de tickets criados, abertos, fechados e pendentes por técnico.

Para resumir, empresas de nível de maturidade básico possuem um design básico de prática de processo de onboarding sem endosso das partes interessadas e com foco em métricas operacionais (Fig. 12).

Ideação da prestação de serviços no nível de maturidade básico

Práticas de ITSM projetadas	Endosso da liderança e das principais partes interessadas		Métricas para avaliar o design
Processo genérico de atendimento de solicitações	Partes interessadas envolvidas	Falta de participação	Número de tickets criados
	Gerente de service desk	Outros líderes de TI	Número de tickets abertos
	Equipe de Service desk	Líderes empresariais	Número de tickets fechados

Figura 12. Visão geral da ideação da prestação de serviços para empresas com nível de maturidade básico.



Adoção e implementação de tecnologia

Casos de uso testados e implementados

Veja abaixo uma análise detalhada das capacidades que são utilizadas e daquelas que permanecem inexploradas no nível de maturidade básico.

Capacidades aproveitadas

Formulários

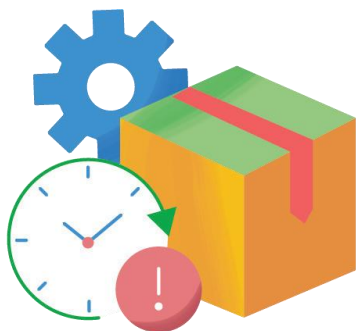
As equipes de service desk aproveitam capacidades limitadas da ferramenta de ITSM porque sua adoção e implementação de tecnologia são primitivas. Por exemplo, elas podem usar um único formulário para coletar detalhes do processo de onboarding, independentemente dos diferentes modos de trabalho pelos quais os funcionários optam.



Capacidades não exploradas

Catálogos de serviços

Na ausência de um catálogo de serviços, as equipes de service desk não possuem visibilidade clara dos serviços de negócios em sua organização. Para ilustrar, quando a ferramenta de ITSM não possui categorias de serviço para provisionamento de ativos de TI e cartões de acesso, o mesmo formulário pode ser usado para lidar com todas as solicitações.



SLAs e aprovações

Pode haver atrasos desnecessários, pois as equipes de service desk não conseguem rastrear seus objetivos e obter as aprovações das principais partes interessadas, como o gerente de contratação ou o gerente de RH.

Associação de ITAM

As equipes de service desk podem não conseguir identificar os ativos de TI associados aos funcionários, levando a uma alocação inadequada dos ativos de TI.

Automações

A falta de automação agrava o trabalho manual, tornando o processo falível. As equipes de service desk podem não categorizar e priorizar solicitações automaticamente, permanecendo alheias a solicitações de processo de onboarding críticas para a missão. Além disso, as habilidades dos técnicos podem não ser consideradas ao atribuir tais solicitações manualmente.

Workflows e capacidades de ESM

As empresas podem achar desafiante estabelecer governança de processos com sua ferramenta de ITSM. Devido à indisponibilidade de workflows, o processo de onboarding pode não ser simplificado, levando a uma experiência caótica. A ferramenta pode inibir a coordenação entre equipes, pois não possui capacidades de ESM. Além disso, quando as empresas usam aplicações distintas isoladamente de sua ferramenta de ITSM, os silos de processos e os silos de dados se infiltram em seu processo de onboarding.

Proficiência em ferramentas

No nível de maturidade básico, a proficiência da ferramenta é mínima, pois a equipe de service desk só consegue criar e encerrar tickets manualmente. Outros usuários corporativos desconhecem a existência da ferramenta e, portanto, não possuem conhecimento técnico sobre ela. Além disso, as equipes de service desk são obrigadas a abrir solicitações de processo de onboarding em nome dos usuários finais, já que a ferramenta não possui um portal de autoatendimento para o usuário final.



Prontidão para inovação

Em um nível básico, as equipes de service desk utilizam formulários simplificados, de modo que as informações coletadas se restringem aos campos presentes no modelo (Fig. 13). Além disso, sua ferramenta de ITSM pode não possuir um mecanismo para assegurar que os detalhes corretos sejam coletados no momento certo. Isso pode levar a dados errôneos e inadequados na coleta de informações sobre funcionários.

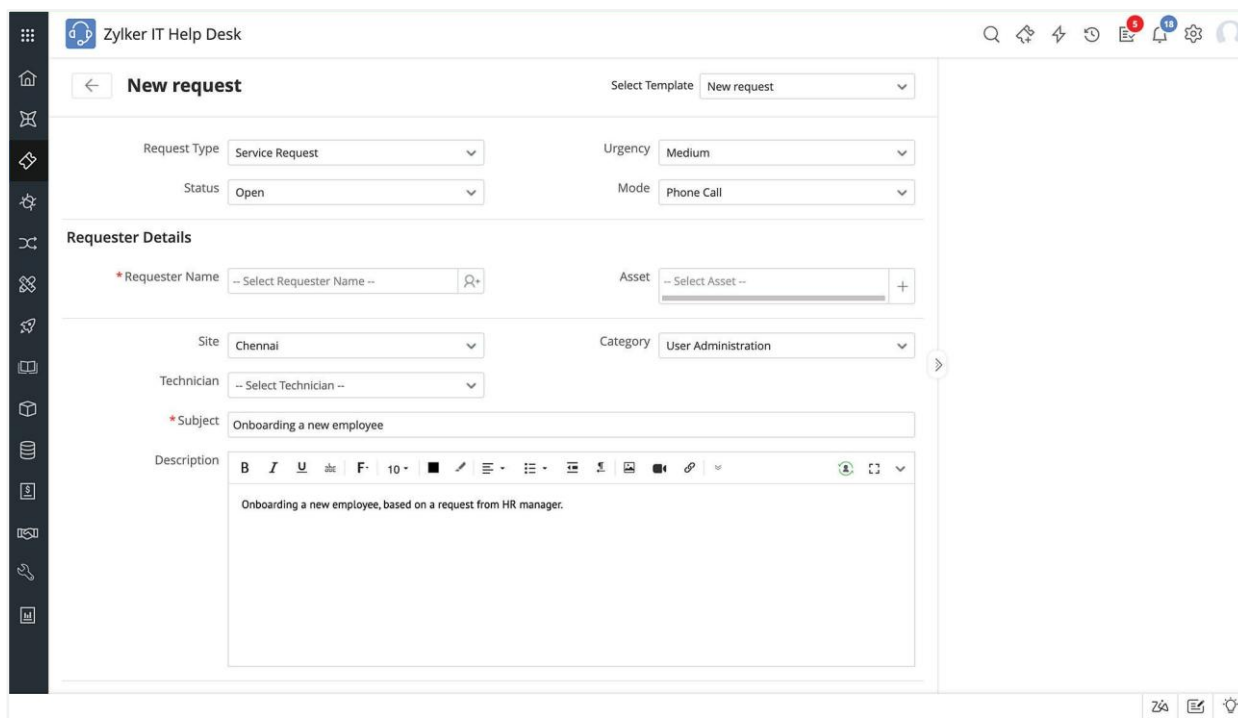


Figura 13. Um novo modelo de solicitação com campos limitados.

Com dados insuficientes e incongruentes, as capacidades de IA baseadas em LLM são ineficazes, pois produzem resultados irrelevantes desprovidos de contexto. Portanto, longe de estar pronta para inovação, essas equipes são impedidas de incorporar funcionalidades avançadas de IA devido a conjuntos de dados escassos. Em resumo, a implementação tecnológica fica limitada a um único formulário que funciona como um sistema de registro e não requer nenhuma participação do usuário final (Fig. 14).

Adoção e implementação de tecnologia no nível de maturidade básico

Casos de uso testados e implementados		Proficiência em ferramentas	Prontidão para inovação
Capacidades aproveitadas	Capacidades não exploradas	Criação e fechamento manual de tickets pelas equipes de service desk	Coleta limitada de dados
Formulários	Catálogos de serviços		
	SLAs		
	Aprovações	Conhecimento e visibilidade zero da ferramenta para usuários finais	
	Associação de ITAM		
	Automação	Ausência de um portal de autoatendimento	Modelo "dados ruins entram, dados ruins saem"
	Workflows		
	ESM		
	Orquestração		

Figura 14. Um overview da adoção e implementação de tecnologia para equipes de nível de maturidade básico.



Empresas com equipes de TI iniciantes podem empregar um modelo de processo de onboarding de nível de maturidade básico devido aos recursos de TI limitados e à experiência geral restrita. Mas, à medida que suas operações escalam acompanhando seus requisitos, as empresas precisam equipar seus times com processos e soluções melhores que lhes permitam alcançar isso.

A seguir, analisaremos como o design das práticas de ITSM e a adoção de tecnologia evoluem conforme as empresas progridem para o nível de maturidade intermediário.

Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade intermediário

Veja abaixo como o processo de onboarding de funcionários se desenvolve para empresas de nível de maturidade intermediário.

Ideação da prestação de serviços

Práticas de ITSM projetadas

Empresas de nível de maturidade intermediário possuem um design de processo definido para o onboard de funcionários. Para começar, as equipes de TI criam uma solicitação de processo de onboarding e a enviam para aprovação ao gerente de contratação. Após obter a aprovação necessária, elas a categorizam de acordo com as necessidades empresariais. Após a solicitação ser atribuída ao grupo de técnicos correto, os objetivos de SLA são aplicados para o onboard no prazo. Em seguida, várias tarefas como o provisionamento de ativos e a criação de credenciais de login são delegadas, e o progresso delas é acompanhado. Quando a execução está completa, a solicitação de processo de onboarding é encerrada. Portanto, em vez da ambiguidade de processos como no nível de maturidade básico, as empresas vivenciam clareza de processos. Além disso, elas aproveitam automações simples para garantir a prestação imediata de serviços pelos grupos técnicos corretos, minimizando o escopo de erros.

Endosso da liderança e das principais partes interessadas

Um design de processo melhorado amplia a participação das partes interessadas no negócio. Assim, além do gerente e da equipe de service desk, partes interessadas essenciais, como líderes de TI, também fornecem seu

endosso ao tomar decisões críticas. No entanto, outros líderes empresariais ainda não estão envolvidos no cenário.

Métricas para avaliar o design

Subindo um nível dos KPIs operacionais, as equipes de TI monitoram dashboards em tempo real e KPIs táticos. Por exemplo, elas avaliam o desempenho da prestação de serviços rastreando o número de solicitações de processo de onboarding fechadas no prazo, o tempo economizado devido a automações como atribuição automática de técnicos, o tempo total para aprovar ou rejeitar solicitações de processo de onboarding e muito mais. Além disso, elas podem analisar a extensão da adoção de autoatendimento acompanhando o número de solicitações criadas por meio de um portal de autoatendimento. Essas métricas mais refinadas ajudam as equipes de TI a resolver gargalos de processo e melhorar a experiência de processo de onboarding.

Em resumo, empresas de nível de maturidade intermediário empregam um design de prática de processo de onboarding tradicional com automações simples e subatividades dedicadas endossadas por líderes de TI e com foco suficiente em KPIs táticos de TI (Fig. 15).

Ideação da prestação de serviços no nível de maturidade intermediário

Práticas de ITSM projetadas	Endosso da liderança e das principais partes interessadas		Métricas para avaliar o design
Criação de solicitações de processo de onboarding	Partes interessadas envolvidas	Falta de participação	KPIs táticos Dashboards em tempo real
Aprovações	Gerente de service desk	Líderes empresariais	Número de solicitações de processo de onboarding fechadas no prazo
Categorização			Tempo economizado devido às automações
Atribuição	Equipe de service desk		Tempo necessário para aprovar ou rejeitar solicitações de processo de onboarding
Associação de SLAs	Líderes de TI		Número de solicitações criadas a partir de portais de autoatendimento
Execução das tarefas			
Acompanhamento do progresso			
Encerramento de solicitações			

Figura 15. O estado de ideação da prestação de serviços no nível de maturidade intermediário.



Adoção e implementação de tecnologia

Casos de uso testados e implementados

Segue abaixo uma visão geral das capacidades de gestão de serviços empregadas no nível de maturidade intermediário. Além disso, esta seção lista aquelas que permanecem inexploradas.

Capacidades aproveitadas

Portais de autoatendimento, catálogos de serviços e modelos personalizados

Usuários corporativos, como gerentes de contratação, podem acessar portais de autoatendimento funcionais, diferentemente do que ocorre no nível de maturidade básico, para criar uma solicitação de processo de onboarding. Em um portal de autoatendimento, eles podem acessar um catálogo de serviços que apresenta diversos serviços de TI, como solicitações de ativos de TI e gestão de pessoas. Além disso, modelos e formulários personalizados são exibidos sob diferentes categorias de serviços para atender aos requisitos empresariais. Por exemplo, modelos personalizados podem ser projetados para modelos de trabalho únicos como híbrido, trabalho em casa, trabalho no escritório e trabalho de qualquer lugar (Fig. 16).

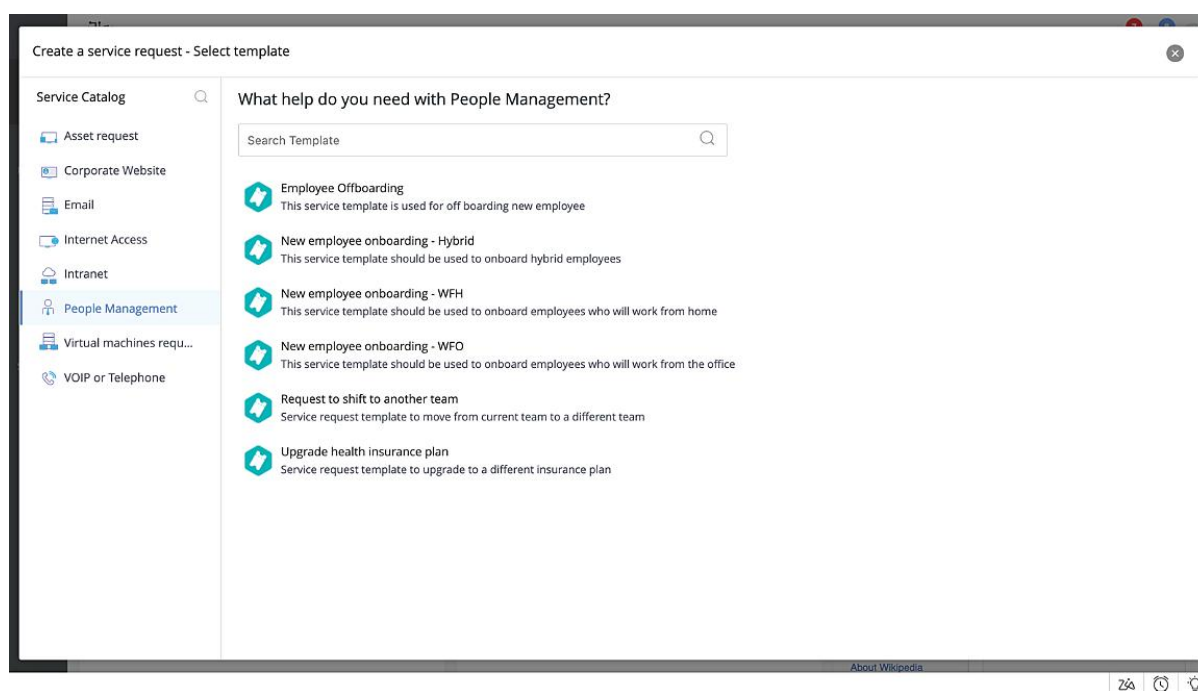
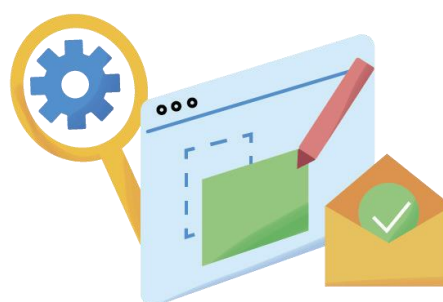


Figura 16. Modelos personalizados baseados no modo de trabalho do funcionário.

Em contraste com o formulário único e simplificado no nível de maturidade básico, modelos e formulários personalizados são mecanismos adequados para coletar informações relevantes durante o processo de onboarding de funcionários. Portanto, um gerente de contratação pode utilizar o modelo de solicitação de processo de onboarding para modo de trabalho híbrido do portal de autoatendimento para dar início ao processo. Além disso, os custos de serviço e recursos incorridos para prestar o serviço são exibidos no formulário, oferecendo um contexto melhor para as partes interessadas (Fig. 17).

The screenshot shows an IT Service Desk interface for an 'Employee Onboarding' request. The form is divided into several sections:

- Classification:** Status (Open), Priority (Medium), Mode (E-Mail), Level (Tier 4), Request Type (Service Request), Impact (Affects User), and Urgency (Moderate).
- Requester Details Section:** Requester Name (Florentyna Kane), Asset (-- Select Asset --), and Department (IT S ...).
- Assignment:** Site (London), Group (-- Select Group --), Approver(s) (Reporting Manager of Requester), and Technician (Jason Mackinsey).
- Cost Details:** Total Cost (\$ 958.00), Service Cost (\$ 300.00), and Resource Cost (\$ 658.00). The resource cost is broken down into items like Mail Client, MS Office for Mac, MS Office .365, Apple Keyboard, Apple Magic Mouse, and Foldable.

Figura 17. Os modelos exibem os custos de serviço e recursos incorridos.

Aprovações, SLAs e automações

A automação simples impulsiona a solicitação de processo de onboarding adiante, economizando assim tempo e esforço para a equipe de TI. A solicitação é aprovada por meio da obtenção de aprovações das partes interessadas adequadas. Em vez de um modelo de aprovação manual de etapa única, um processo de aprovação de vários níveis pode ser pré-configurado no modelo, automatizando-o assim (Fig. 18).

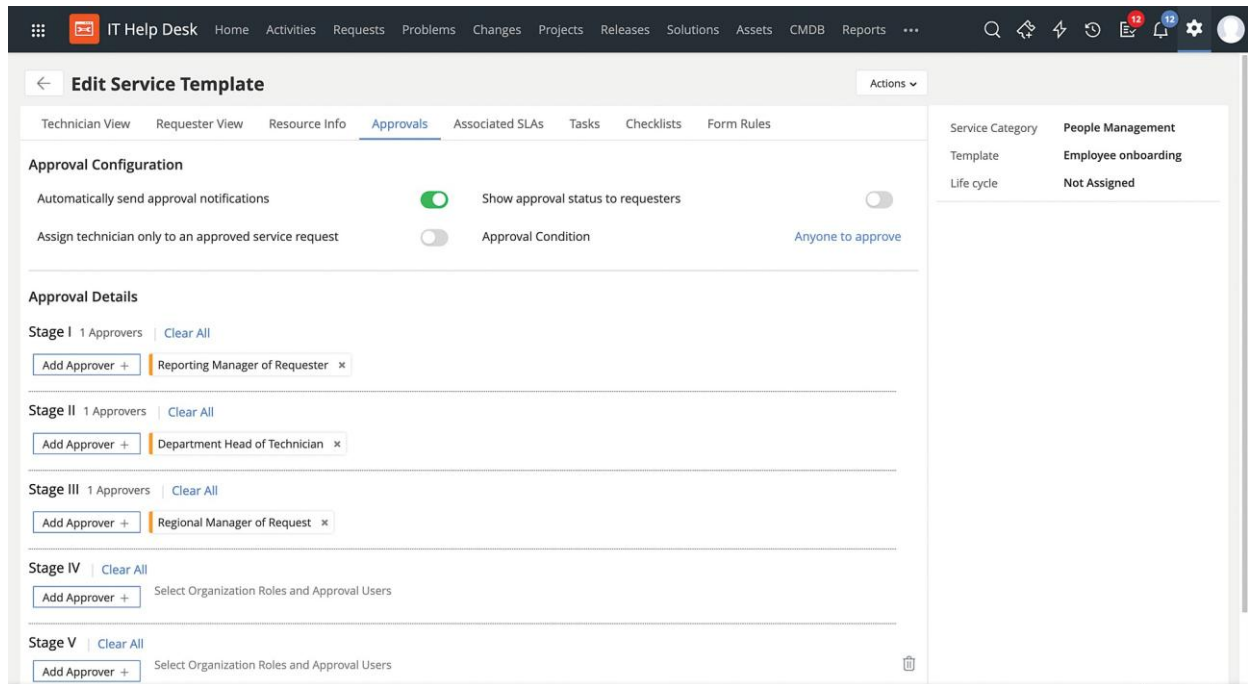


Figura 18. Aprovações automatizadas de vários níveis.

Além disso, metas de SLA podem ser definidas com automações simples para acelerar o processo de onboarding (Fig. 19). Essas metas personalizadas permitem que as equipes de TI diferenciem entre solicitações rotineiras e essenciais. Além disso, os grupos de técnicos corretos são incluídos automaticamente com base em seu conjunto de habilidades ou área de especialização (por exemplo, grupo do modelo de trabalho híbrido).

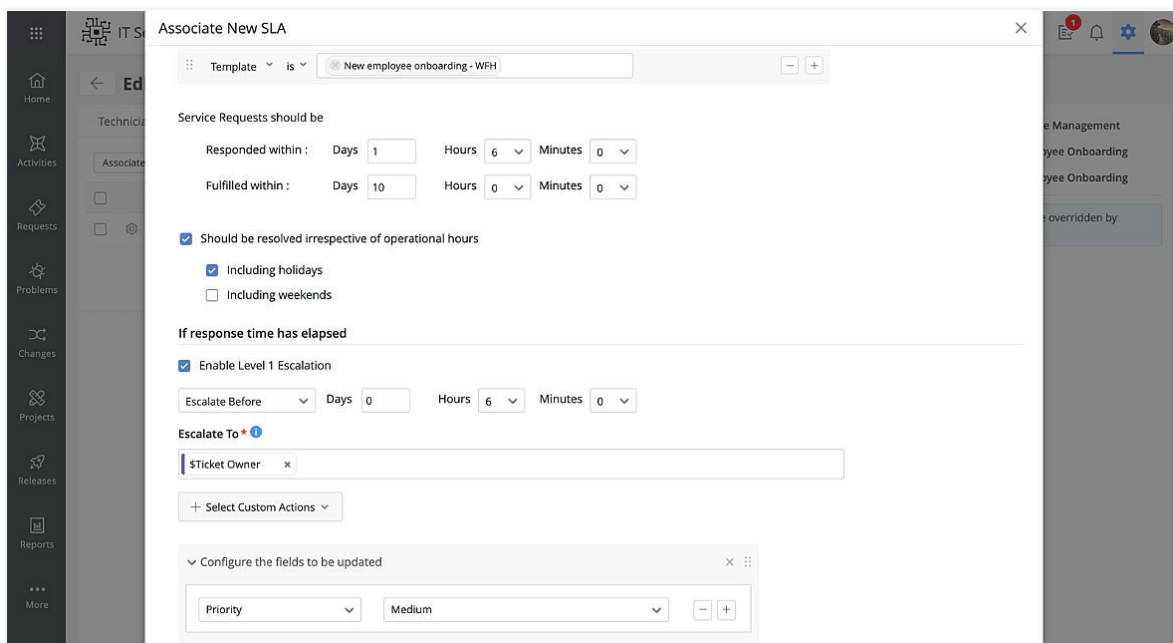


Figura 19. Metas baseadas em tempo utilizando SLAs.

Associação com ITAM e CMDBs

Estendendo-se além do básico, práticas mais amplas de ITSM como ITAM e CMDBs também são empregadas no nível de maturidade intermediário. Por exemplo, quando ativos de TI, como notebooks, são fornecidos para funcionários, suas associações são mapeadas e rastreadas na solução de gestão de serviços. Além disso, as organizações podem emprestar temporariamente ativos de TI aos usuários até que os ativos danificados sejam reparados ou substituídos.

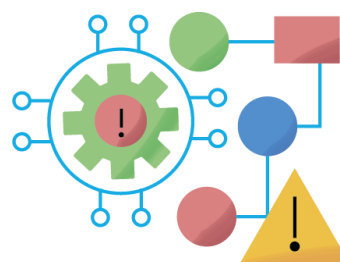
Feedback dos usuários

Para melhorar a experiência do processo de onboarding, os usuários finais agora podem compartilhar seu feedback com as equipes de TI. Mas as equipes de TI podem ter dificuldades para obter feedback extenso devido às capacidades limitadas de suas ferramentas de pesquisa. Para ilustrar, formulários de pesquisa estáticos podem não coletar informações holísticas dos usuários finais.

Capacidades não exploradas

Workflows

Embora o processo de onboarding de nível de maturidade intermediário seja eficiente, inconsistências de processo são plausíveis devido à falta de workflows. Portanto, as equipes de TI podem enfrentar obstáculos no processo, resultando em desvios.



ESM e orquestração

Como as equipes adjacentes que não são de TI não estão envolvidas, um modelo de serviço isolado sem colaboração pode prejudicar o processo de onboarding de funcionários em toda a empresa. Na ausência de um ecossistema com várias aplicações externas, a intervenção manual é uma constante para garantir fluxos de dados entre vários pontos de contato. Assim, as equipes de TI podem não incorporar capacidades de ESM e orquestração em seu modelo de gestão de serviços.

Proficiência em ferramentas

Neste nível de maturidade, a proficiência em ferramentas estende-se além do básico. Agora, a equipe de TI pode configurar a ferramenta para satisfazer suas necessidades empresariais e gerenciá-la adequadamente. Por exemplo, a equipe de TI pode incorporar as condições específicas para o onboard de um funcionário que optou por trabalhar de qualquer lugar. Em contraste com o nível de maturidade básico, os usuários finais agora podem acessar seu portal de autoatendimento para enviar solicitações. Mas um portal com capacidades limitadas é imposto aos usuários, impedindo a adoção do autoatendimento em toda a empresa.



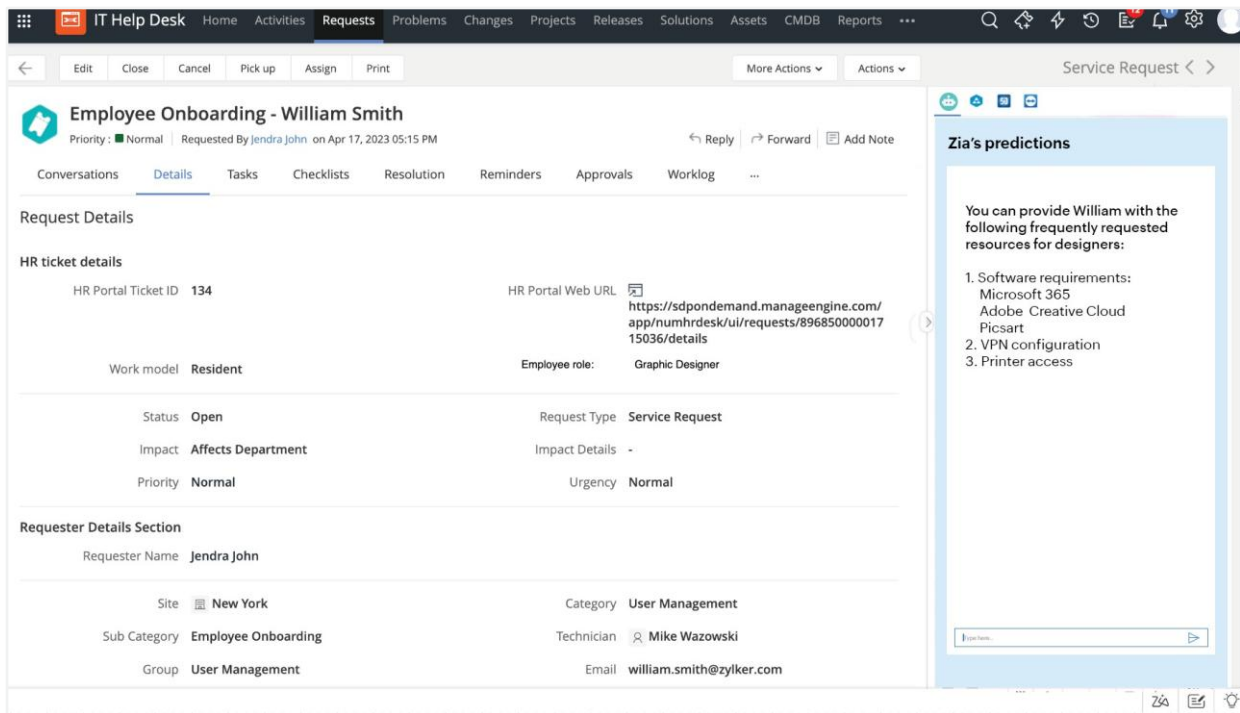
Sem a participação dos usuários finais, as equipes de TI determinam sozinhas as capacidades que os usuários podem acessar por meio do portal de autoatendimento, resultando em experiências insatisfatórias. Embora os usuários finais possam acessar as soluções, elas não são atualizadas periodicamente. Além disso, a falta de uma abordagem omnichannel, widgets personalizados, IA rudimentar e outros fatores torna a experiência de autoatendimento impessoal para os usuários finais, resultando em baixa adesão. Em outras palavras, um portal de autoatendimento sem personalização e com capacidades limitadas é imposto aos usuários finais.

Prontidão para inovação

Diferentemente das equipes de TI de nível básico, as equipes de nível intermediário coletam informações detalhadas, como os requisitos de hardware e software dos funcionários, usando modelos e formulários personalizados, o que lhes permite empregar IA para operações transacionais de service desk. Elas podem aproveitar as capacidades de IA para automatizar ações pontuais, como criar tickets, atualizar seus status, prever parâmetros simples de tickets como a categoria ou prioridade, e sugerir recursos.



Por exemplo, as equipes de TI podem utilizar a IA para analisar solicitações de serviço anteriores levantadas por funcionários com onboard recente. Ao fazer isso, a IA de nível de maturidade intermediário pode prever os requisitos de software e hardware frequentemente solicitados por novos funcionários. Portanto, ao aproveitar a IA preditiva, as equipes de TI podem agilizar o acesso ao software, VPN e impressora adequados com base na função do funcionário (Fig. 20).



* A capacidade de IA mostrada nesta imagem serve apenas para fins ilustrativos e não está disponível no produto.

Figura 20. As equipes de TI aproveitam a IA preditiva alimentada por LLMs para agilizar o atendimento de solicitações.

Indo mais além, as equipes também podem adotar capacidades de IA habilitadas por LLM, encontrando melhorias incrementais nas automações habilitadas por IA. Por exemplo, ao analisar uma longa conversa, a IA pode resumir todo o histórico. Isso facilita a compreensão rápida da conversa, possibilitando assim a prestação mais rápida de serviços.

Apesar de uma extensa coleção de informações e dados estruturados, os benefícios da IA estão limitados às equipes de TI. Isso se deve a processos isolados e à falta de troca de informações em toda a empresa. Simplificando, outras equipes da empresa permanecem intocadas. Portanto, os silos de dados e processos impedem uma experiência de processo de onboarding simplificado (Fig. 21).

Adoção e implementação de tecnologia no nível de maturidade intermediário

Casos de uso testados e implementados		Proficiência em ferramentas	Prontidão para inovação
Capacidades aproveitadas	Capacidades não exploradas		
Portais de autoatendimento	Workflows	Configuração e gestão da ferramenta pelas equipes de service desk	Coleta de dados extensa e isolada, limitada à TI
Catálogos de serviços			
Solicitações de serviço baseadas no modo de trabalho			
SLAs	ESM	Acesso a um portal de autoatendimento para os usuários finais enviarem solicitações	
Aprovações			
Associação de ITAM	Orquestração	O portal de autoatendimento possui capacidades limitadas e uma base de conhecimento restritiva	IA preditiva
Automações			
Workflows			
Feedback dos usuários			

Figura 21. Uma visão geral da adoção e implementação de tecnologia para equipes de nível de maturidade intermediário.

Em comparação com empresas de nível de maturidade básico, empresas de nível de maturidade intermediário apresentam melhor eficiência. Mas, dado que estilos de trabalho complexos pontuam o cenário global, é hora de as organizações progredirem para o nível de maturidade avançado.

A seguir, vamos entrar no núcleo do processo de onboarding de nível de maturidade avançado e explorar suas nuances em profundidade.

Processo de onboarding de funcionários do nível de maturidade avançado

Veja abaixo o quadro completo da experiência de processo de onboarding para empresas no nível de maturidade avançado.

Ideação da prestação de serviços

Práticas de ITSM projetadas

No nível de maturidade avançado, o modelo de prestação de serviços quebra as barreiras da TI e une outros departamentos da empresa. Este nível é alimentado por um workflow unificado de processo de onboarding de funcionários, facilitando a colaboração multifuncional em toda a empresa.

A solicitação de processo de onboarding é criada pela equipe de RH, em vez da equipe de TI. Depois disso, a solicitação é encaminhada ao gerente de contratação para que ele colete as informações necessárias e obtenha as aprovações pertinentes. Por exemplo, o gerente de contratação fornece detalhes como modo de trabalho, cargo, data de início e recursos necessários para o funcionário e, em seguida, aprova a solicitação. Na sequência, os workflows multifuncionais são acionados, integrando equipes empresariais para facilitar a colaboração.



Esta abordagem combina autonomia com cooperação entre equipes empresariais. Dessa forma, as equipes podem executar suas funções de forma independente e levar em consideração as interdependências em toda a empresa, tudo a partir de um console central. Com isso, os departamentos da empresa concluem a execução de suas funções empresariais e o onboarding do funcionário é realizado com sucesso. Os funcionários também podem compartilhar seu feedback sobre sua experiência no processo, permitindo que as equipes empresariais corrijam as falhas. Portanto, ao contrário do nível de maturidade intermediário, um modelo síncrono de prestação de serviços empresariais substitui um mecanismo isolado.

Endosso da liderança e das principais partes interessadas

À medida que o workflow do processo de onboarding se estende às equipes não-TI adjacentes, o espectro de participação das partes interessadas se expande. Portanto, além da equipe de service desk e líderes de TI, líderes empresariais críticos, como os CFOs, CHROs, CLOs e CMOs, também se envolvem em decisões estratégicas para o negócio. Além disso, as equipes de TI e empresariais ajustam sua abordagem para rastrear as principais métricas.

Métricas para avaliar o design

Evoluindo de métricas operacionais e táticas, organizações de nível de maturidade avançado aproveitam análises avançadas que apresentam KPIs estratégicos às equipes empresariais. Elas podem acompanhar os custos economizados no processo de onboarding de funcionários remotos, a porcentagem de funcionários que têm acesso aos recursos necessários e a porcentagem de solicitações de processo de onboarding presencial atendidas, para citar alguns exemplos.

Além das equipes de TI, essas métricas podem ajudar outras equipes empresariais a se manterem atualizadas sobre o modelo de prestação de serviços. Por exemplo, as empresas podem equipar sua equipe de facilities com um dashboard que exibe o estado do seu campus, fornecendo informações precisas sobre edifícios, andares e salas. A equipe pode detalhar a capacidade de lugares disponível em todo o campus para fazer o onboard de funcionários que trabalham no escritório.

Portanto, o nível de maturidade avançado incorpora um workflow unificado de processo de onboarding que abrange todos os departamentos, e as decisões críticas são endossadas pelas partes interessadas e líderes empresariais, com foco em KPIs estratégicos (Fig. 22).

Ideação da prestação de serviços no nível de maturidade avançado

Práticas de ITSM projetadas	Endosso da liderança e das principais partes interessadas	Métricas para avaliar o design
Um workflow unificado de processo de onboarding de funcionários em toda a empresa	Partes interessadas envolvidas	KPIs estratégicos Análise avançada
Criação de solicitações pelo gerente de RH	Gerente de service desk	Porcentagem de funcionários que têm acesso aos recursos necessários
Coleta de informações e aprovação pelo gerente de contratação		
Acionamento e automatização de trabalho entre equipes	Equipe de service desk	Porcentagem de solicitações de processo de onboarding presencial atendidas
Colaboração interdepartamental	Líderes de TI	
Conclusão de solicitações de processo de onboarding	Líderes empresariais	Custos economizados por processo de onboarding de funcionários remotos
Feedback dos usuários		

Figura 22. Uma visão panorâmica da ideação da prestação de serviços para empresas de nível de maturidade avançado.

Adoção e implementação de tecnologia

Casos de uso testados e implementados

Veja abaixo uma análise elaborada das capacidades aproveitadas por equipes de nível de maturidade avançado.

Capacidades aproveitadas

Formulários de solicitação dinâmicos

Em vez de ter vários modelos para diferentes modos de trabalho, as empresas no nível de maturidade avançado empregam uma abordagem unificada. As equipes de TI e empresariais utilizam um formulário dinâmico de solicitação de processo de onboarding que coleta informações contextuais extensivamente, proporcionando flexibilidade às equipes empresariais. Por exemplo, os recursos necessários, como hardware e software, são apresentados com base na função do funcionário. Da mesma forma, o acesso a vários espaços dentro de um campus pode ser registrado ao nível do próprio modelo.

Portais de autoatendimento corporativos

Os usuários finais podem solicitar serviços empresariais por meio de um portal de autoatendimento corporativo, reunindo vários departamentos em uma plataforma central (Fig. 23). Portanto, o gerente de RH pode iniciar a solicitação de processo de onboarding a partir do departamento de RH e encaminhá-la ao gerente de contratação para obter mais informações e aprovação.

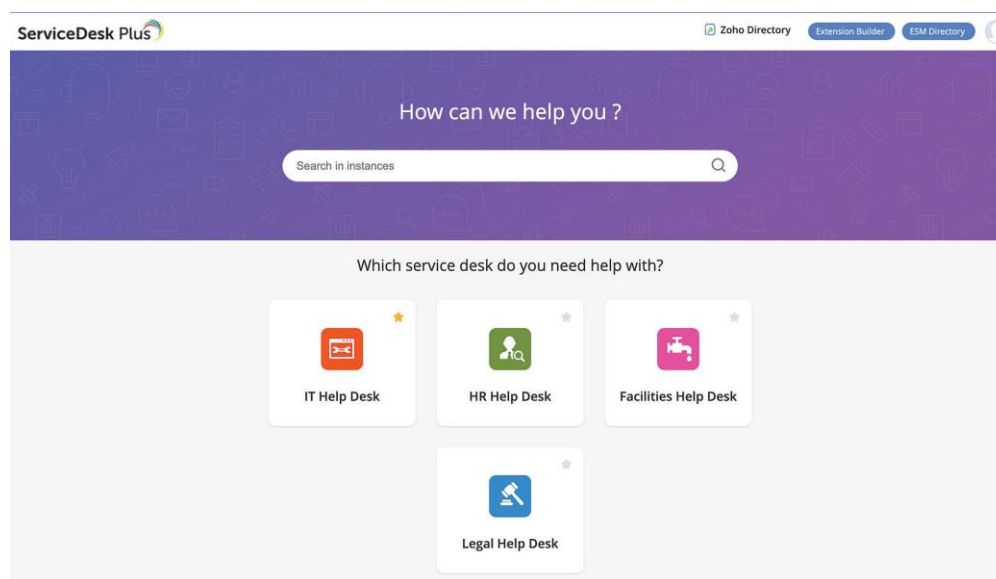


Figura 23. Um portal de autoatendimento corporativo que reúne vários departamentos.

Mecanismos de automação de workflow de toque único

Em modelos de trabalho complexos, diferentes departamentos podem utilizar ferramentas distintas em um ecossistema de infraestrutura de TI híbrido, criando vários pontos de contato desconectados. As equipes empresariais podem enfrentar silos de processos à medida que vários departamentos lutam com ilhas de dados. Neste cenário, as empresas no nível de maturidade avançado alcançam o apogeu da automação com workflows de toque único. Ao contrário da automação simples baseada em regras, estes workflows atravessam vários pontos de contato, unindo diferentes equipes empresariais. Esses workflows em toda a empresa facilitam a colaboração interdepartamental, a adesão aos processos e experiências de serviço consistentes.

Com mecanismos de automação, as empresas podem executar até mesmo a lógica mais complexa. Desde tarefas rotineiras, porém críticas, como atualizações do AD, até tarefas complexas e multifuncionais, esses mecanismos podem iniciar processos com apenas um toque. Tudo o que é necessário é a aprovação do gerente. Portanto, os mecanismos de automação de workflows podem permitir que as empresas automatizem várias ações em numerosas aplicações externas sem qualquer intervenção humana (Fig. 24).



O desafio constante do processo de onboarding de funcionários



Figura 24. Um workflow de processo de onboarding de funcionários que abrange uma infraestrutura de TI híbrida.

Ao analisar os workflows de TI durante o processo de onboarding, as equipes de TI podem atualizar os dados dos funcionários no AD na rede local. Uma conta do Microsoft 365 pode ser criada, e o funcionário pode ser incluído em canais do Teams. Assim, o workflow ajuda as equipes de TI a automatizar ações em um ambiente de nuvem. Um database legado que hospeda o domínio da equipe de facilities pode ser atualizado para fornecer espaços de trabalho para funcionários que trabalham no escritório. Além disso, as equipes podem acompanhar o progresso dessas tarefas visualmente (Fig. 25). Portanto, essas tarefas são completamente automatizadas sem qualquer intervenção manual.

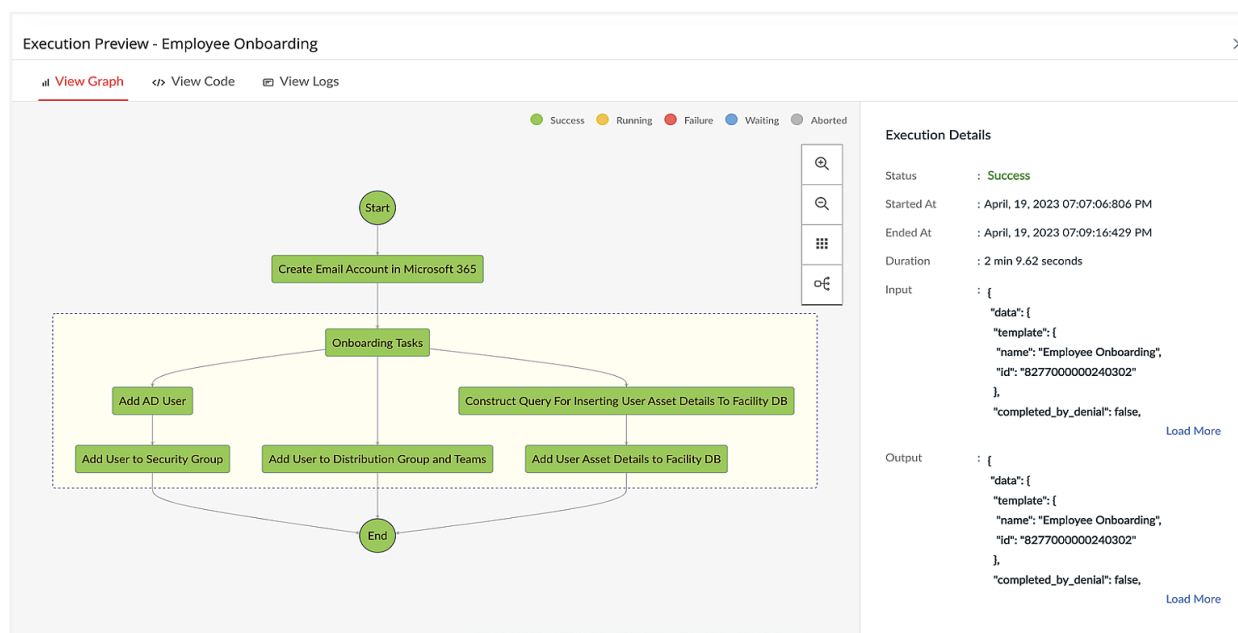


Figura 25. Criação de um workflow de processo de onboarding de funcionários com um único toque.

Personalizações de última geração

Transcendendo funcionalidades pré-configuradas, equipes com nível de maturidade avançado vivenciam uma gestão de serviços versátil com personalizações de última geração (Fig. 26). Plataformas ágeis de gestão de serviços permitem a assimilação de modelos exclusivos para equipes empresariais. Essas equipes aproveitam mecanismos no-code e low-code para atender aos seus requisitos.

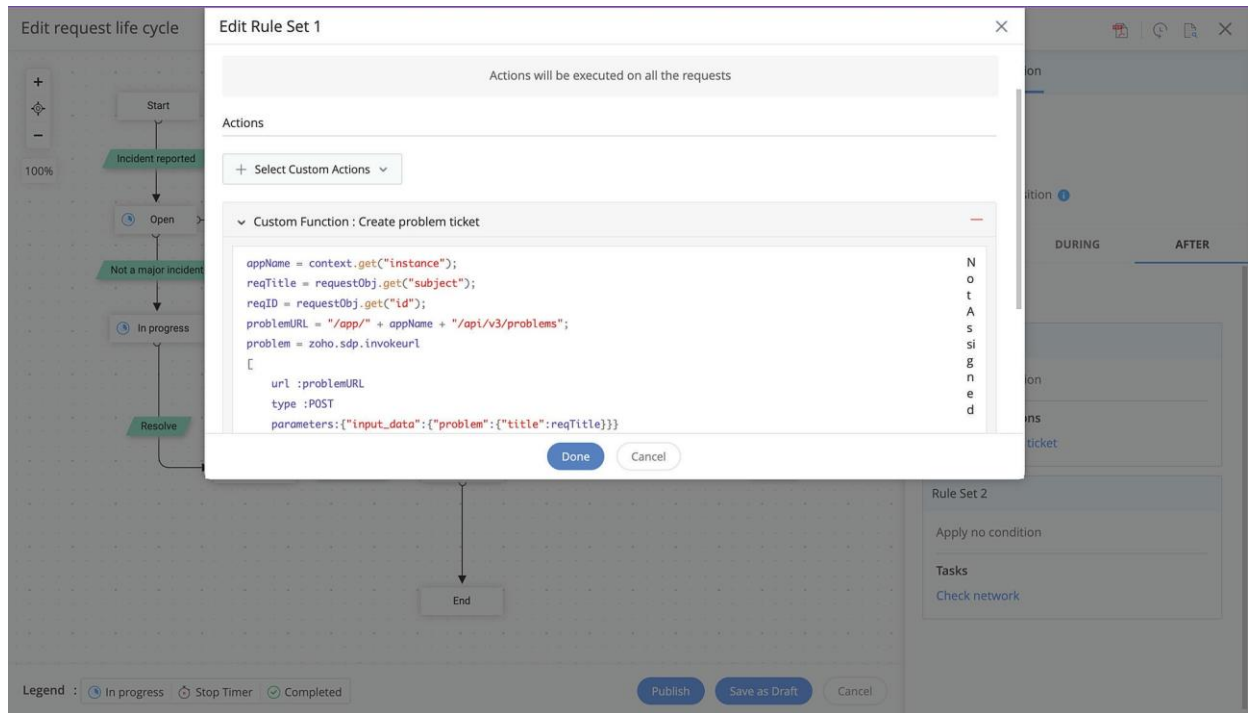


Figura 26. Personalizações de última geração adaptadas para atender aos requisitos empresariais.

Agentes conversacionais

As empresas podem revitalizar experiências de serviço com agentes conversacionais baseados em IA. Esses agentes podem automatizar funções repetitivas de gestão de serviços, permitindo assim que os usuários se concentrem em tarefas críticas para a missão.

Proficiência em ferramentas

A proficiência em ferramentas atinge seu pico para equipes no nível de maturidade avançado. Elas são digitalmente hábeis na criação de workflows de TI e empresariais que vão além dos limites da TI. Elas superam os workflows manuais com mecanismos de automação de workflows de toque único para a empresa digital, abrangendo numerosos pontos de contato.

Além disso, os usuários finais com conhecimentos técnicos podem agora solicitar vários serviços empresariais aos quais têm direito. Por exemplo, eles podem solicitar cartões de visita à equipe de RH, relatar incidentes com cartões de crédito corporativos à equipe financeira e fazer muito mais a partir de um portal central de autoatendimento empresarial.

Além disso, os usuários finais podem resolver problemas de forma autônoma e independente, graças a bases de conhecimento intuitivas e atualizadas e a agentes conversacionais virtuais. Esses agentes conversacionais podem ajudar os usuários finais contextualmente com requisitos específicos, como solicitar software e configurar impressoras e VPNs em endpoints. Isto pode ser alcançado sem qualquer intervenção humana, aliviando assim as equipes de TI de uma avalanche de tickets.

Comparado ao nível de maturidade intermediário, o portal de autoatendimento avançado é muito mais funcional e fácil de usar. Um design ascendente confere aos portais de autoatendimento uma centralidade no usuário e aumenta a taxa de adoção. Com uma abordagem omnichannel, os usuários finais podem acessar o service desk diretamente do local onde trabalham. Além disso, informações contextuais estão disponíveis na ponta dos dedos. Por exemplo, os usuários finais podem acessar os modelos mais populares para solicitar serviços, acompanhar notícias corporativas e fazer ainda mais.

Além disso, uma base de conhecimento poderosa e intuitiva fornece aos usuários as informações mais recentes para ajudá-los a solucionar problemas. Categorizadas em diferentes segmentos, as informações relevantes são facilmente acessíveis. Soluções adequadas são sugeridas automaticamente quando os usuários criam tickets. Mecanismos de aprovação aprofundados e feedback dos usuários podem tornar as soluções sugeridas mais relevantes, aprimorando a confiabilidade da base de conhecimento. Além disso, a gestão de conhecimento baseada em IA pode aprimorar o autoatendimento.



Prontidão para inovação

Agentes conversacionais

Recursos de IA de ponta podem impulsionar chatbots conversacionais. Por exemplo, a IA generativa baseada em LLM pode criar experiências de usuário personalizadas e imersivas. Os usuários finais podem interagir com esses chatbots em sua própria língua, levando a conversas agradáveis impulsionadas pelo processamento de linguagem natural.

Transformar interações rotineiras em conversas claras e contextuais com IA ajuda os usuários finais a obterem o que precisam, oferecendo um amplo espectro de capacidades de autoatendimento personalizadas. Por exemplo, eles podem navegar através de soluções, calcular custos, atualizar seus planos de VM, interagir com várias aplicações externas e fazer ainda mais.

As organizações podem descentralizar a base de conhecimento gerando soluções contextuais baseadas nos requisitos do usuário. Para ilustrar, a IA conversacional pode fornecer aos novos funcionários os cursos de treinamento relevantes, capacitando-os com as habilidades certas. Em outro exemplo, os funcionários podem explorar o procedimento padrão para registrar pedidos de indenização de seguro em sua organização (Fig. 27).

Portanto, o portal de autoatendimento é utilizado ao máximo. Além disso, esses agentes conversacionais podem analisar os sentimentos dos usuários finais, permitindo que os técnicos avaliem a experiência do usuário.

Processos multifuncionais acelerados

As empresas de nível de maturidade avançado podem construir um repositório abrangente de informações para impulsionar a prestação de serviços. Para ilustrar, no processo de onboarding de funcionários, as equipes de TI e empresariais podem coletar informações precisas, contextuais e aprofundadas com modelos dinâmicos. Com essas informações, as equipes empresariais podem orquestrar processos multifuncionais que abrangem várias aplicações externas sem intervenção manual.

Além disso, esses dados extensos, contextuais, limpos e organizados permitem que as equipes de TI e não-TI implementem funcionalidades de IA de ponta. Por exemplo, as plataformas de gestão de serviços utilizam IA generativa para redigir respostas de e-mail personalizadas, acelerando assim a prestação de serviços. A IA também pode observar lacunas nos processos que impedem um processo de onboarding suave e sugerir medidas para garantir coerência entre as equipes empresariais.

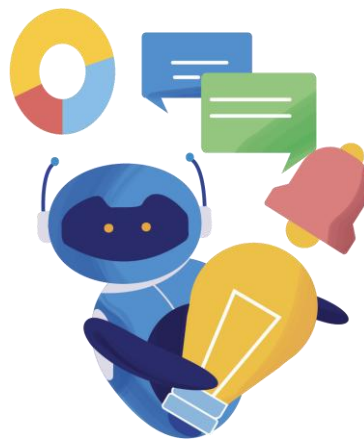




Figura 27. Gestão de conhecimento descentralizada e autoatendimento com um agente virtual.

Automação de workflows baseada em IA

Além de criar experiências conversacionais, as equipes de nível de maturidade avançado podem integrar capacidades de IA com automação de workflows. Por exemplo, os funcionários que trabalham de qualquer lugar podem acessar recursos críticos usando uma VPN. Portanto, esses funcionários podem se comunicar com chatbots de IA para solicitar a configuração de VPN. Workflows baseados em IA verificam as pontuações de confiança dos funcionários analisando seu comportamento usando dados de log, sua localização, versão do sistema operacional e configurações de firewall. Depois disso, os workflows de configuração de VPN são acionados automaticamente, simplificando todo o processo sem intervenção humana.

Informações empresariais orientadas por IA

Ao assimilar dados de toda a empresa de vários pontos de contato, a IA ajuda líderes de TI e empresariais a tomar decisões estratégicas. Para começar, a IA pode observar padrões como atrasos em projetos para avaliar a produtividade do local de trabalho. Em seguida, ela pode identificar a causa das quedas analisando métricas contextualmente. A IA pode prescrever as ações corretivas apropriadas para oferecer uma experiência de trabalho sem atritos.

Incidentes frequentes como desempenho lento de aplicações são examinados. Em paralelo, dados como tempo de resposta, latência e versão do software são monitorados em diferentes pontos de contato. Com esse contexto, a IA pode investigar a fundo a causa do declínio da produtividade comparando dados de telemetria de equipes em vários locais. Isso equipa líderes de TI e empresariais com as informações práticas necessárias para tomar decisões críticas de negócios (Fig. 28).

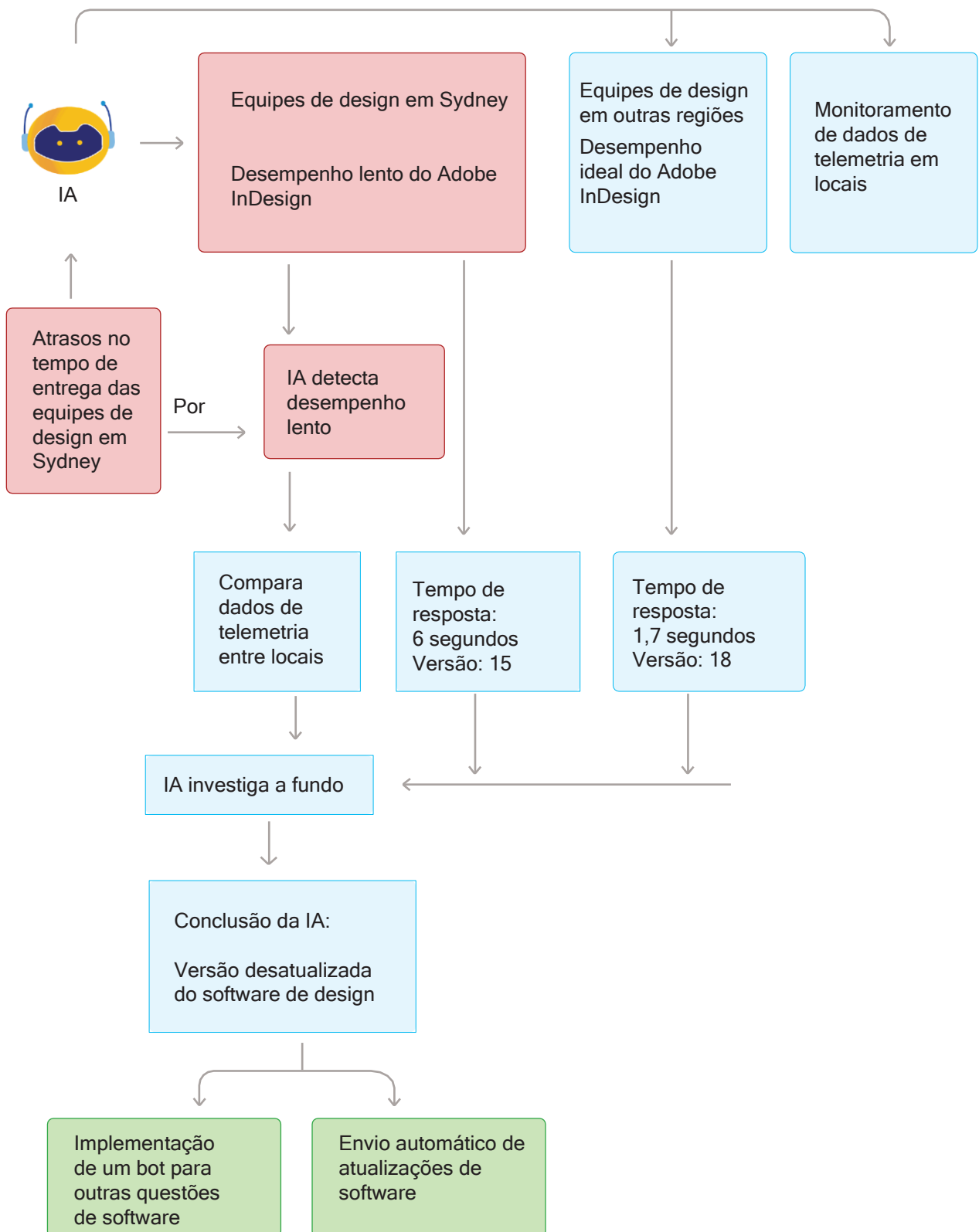


Figura 28. A IA analisa dados de vários pontos de contato em toda a empresa.

Após determinar a causa exata, a IA pode recomendar ações adequadas (como atualizar software desatualizado), implementar bots, gerar soluções e fazer ainda mais para resolver essas questões sem qualquer intervenção manual. Com base nas informações, as equipes de TI podem executar as ações mais adequadas, entregando valor para a empresa. A Figura 29 oferece uma visão de como a IA de nível empresarial pode facilitar a tomada de decisões estratégicas para líderes de TI e empresariais.



Figura 29. A IA oferece aos líderes empresariais informações estratégicas e prescreve ações corretivas em uma interface conversacional.

Portanto, equipes de nível de maturidade avançado utilizam um portal de autoatendimento corporativo unificado, equipado com modelos dinâmicos de solicitação de serviço, workflows independentes de departamento com capacidades de orquestração, chatbots conversacionais e uma base de conhecimento imersiva (Fig. 30).

Adoção e implementação de tecnologia no nível de maturidade avançado		
Casos de uso testados e implementados	Proficiência em ferramentas	Prontidão para inovação
Capacidades aproveitadas	Implementação de workflows de TI e empresariais pelas equipes de service desk	Dados contextuais, organizados e estruturados
Formulários dinâmicos de solicitação de serviços		
Portal de autoatendimento corporativo		
Automação de workflows de toda a empresa	Acesso a todos os serviços necessários e artigos de conhecimento atualizados para usuários finais	IA prescritiva
Chatbots conversacionais		
Colaboração interdepartamental	Portal de autoatendimento totalmente funcional com base de conhecimento intuitiva e agentes conversacionais	IA prescritiva
Personalizações de última milha		
Capacidades de orquestração		
Workflows inteligentes alimentados por IA		

Figura 30. Uma visão geral da adoção e implementação de tecnologia para equipes de nível de maturidade avançado.

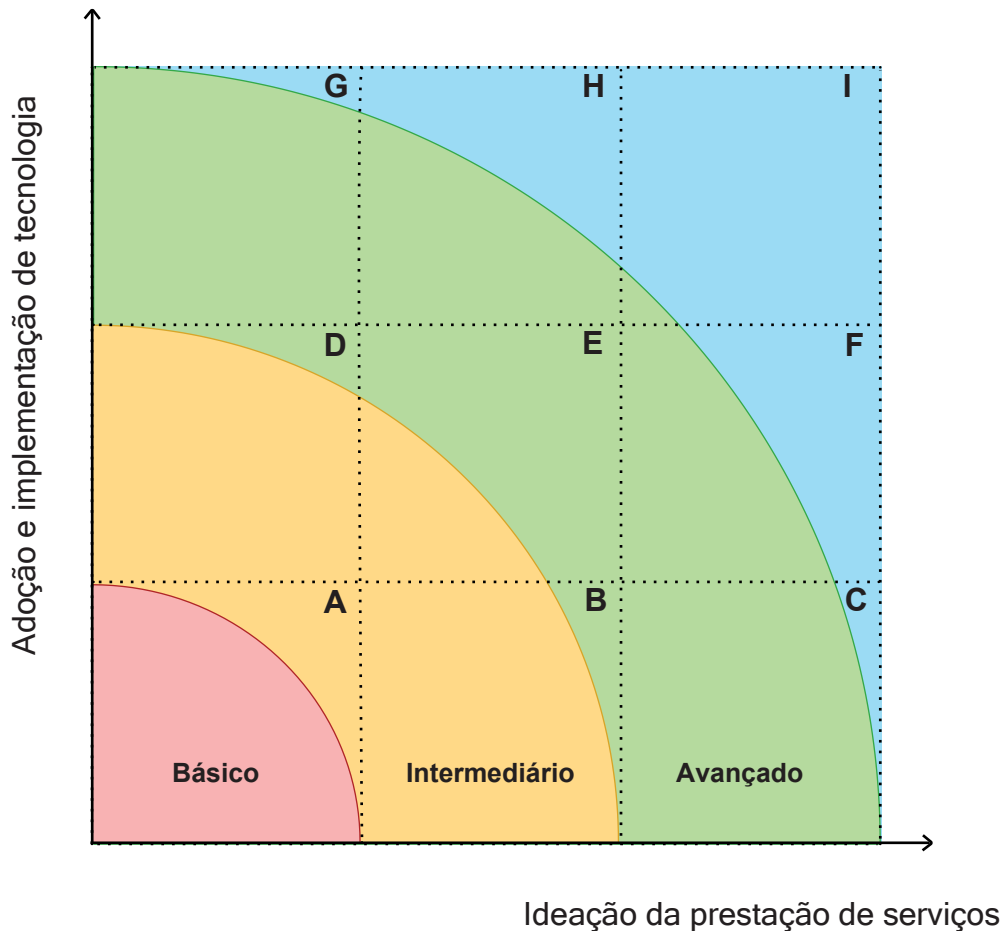
Agora que percorremos a jornada de processo de onboarding em diferentes níveis de maturidade, é hora de traçar uma trajetória para as empresas subirem na cadeia de valor para alcançar a excelência na prestação de serviços.

Progredindo por meio da zona ideal:

Passando do nível de maturidade básico para o avançado



À medida que as empresas procuram criar uma experiência de serviço coerente, elas podem realizar uma autoavaliação detalhada de seu nível de maturidade em relação a dois fatores principais: ideação da prestação de serviços mais adoção e implementação de tecnologia. Na sequência dessa avaliação, as empresas podem mapear a jornada adequada para transformar a prestação de serviços (Fig. 31).



As zonas equilibradas

A e E

As zonas de transição

B, D, F e H

As zonas inconsistentes

G e C

A zona dos sonhos

I

Figura 31. Navegando pela zona ideal através de vários níveis de maturidade.



As zonas equilibradas

A e E são zonas equilibradas, pois os dois fatores se complementam.



As zonas de transição

B, D, F e H são as zonas de transição. Embora os fatores possam não coincidir entre si, as equipes podem navegar por essas zonas para alcançar a eficiência máxima de sua ferramenta de ITSM.



As zonas inconsistentes

G e C são zonas inconsistentes onde a ideação da prestação de serviços e a adoção e implementação de tecnologia são incongruentes entre si.

Zona C

Na zona C, as empresas desenvolveram práticas elaboradas de ITSM, mas utilizam uma ferramenta com capacidades mínimas para implementá-las. Como resultado, a ferramenta não

acomoda as práticas criadas. As empresas podem garantir a sinergia entre os dois fatores recorrendo a fornecedores e consultores de ITSM para atualizar ou fazer a transição para uma solução de gestão de serviços adequada.

Zona G

Na zona G, as empresas empregam as soluções mais sofisticadas em seu ambiente, mas não possuem práticas de ITSM bem definidas. Devido a isso, elas são incapazes de utilizar as capacidades extensivamente, levando a uma incompatibilidade. Assim, as empresas devem garantir os serviços de fornecedores e consultores de ITSM para criar projetos apropriados e aproveitar as capacidades da solução de acordo com suas necessidades empresariais.



A zona dos sonhos

A Zona I é a terra dos sonhos da gestão de serviços, onde os dois fatores se complementam e são maximizados. Portanto, as empresas devem se esforçar para alcançar a zona dos sonhos I, navegando pelas zonas de transição.

Principais conclusões para transformar a prestação de serviços para equipes de TI e empresariais

Para ajudar empresas como a sua a alcançar esta missão de excelência na prestação de serviços, veja abaixo um resumo de como transformar a prestação de serviços.

01

Crie uma estratégia de prestação de serviços, avaliando as necessidades de longo prazo da empresa e dos usuários finais. Além disso, obtenha a aprovação da liderança para garantir uma transição bem-sucedida.

02

Antes de adquirir uma plataforma de ITSM, faça um teste para garantir o alinhamento com os requisitos empresariais.

03

Capacite as equipes de TI com o conhecimento técnico necessário para garantir uma adoção tranquila em toda a empresa.

04

Ajuste seus métodos de coleta de dados para adequar a gestão de seus serviços às inovações mais recentes.

05

Adapte seus processos às práticas recomendadas pela indústria para obter o máximo de sua ferramenta.

06

Aproveite os serviços profissionais de consultores e fornecedores de ITSM para projetar e implementar práticas de ITSM de acordo com suas necessidades empresariais.

07

Estabeleça workflows consistentes em todos os departamentos para garantir práticas de ITSM sustentáveis em toda a organização.

Após desvendar o caminho que empresas como a sua podem trilhar, é hora de avaliar sua posição atual e traçar a rota certa para alcançar a excelência na prestação de serviços para suas equipes de TI e empresariais.

Sobre a ManageEngine

Como a divisão de gestão de TI empresarial da Zoho Corporation, a ManageEngine desenvolve soluções de TI que atendem aos diversos requisitos de TI de empresas de todos os portes. Nossas soluções abrangentes, que vão desde o monitoramento de rede e gestão de endpoints até a gestão unificada de serviços, promovem uma abordagem integrada para alinhar perfeitamente suas necessidades de TI e empresariais.

Sobre o ServiceDesk Plus

O ServiceDesk Plus é a plataforma unificada de gestão de serviços da ManageEngine. Criado com base nas melhores práticas de ITSM recomendadas pelo setor, o ServiceDesk Plus vem com integrações contextuais de TI e de negócios que ajudam as equipes de service desk a se alinharem melhor com os objetivos de negócios de sua organização. Com capacidades nativas de gestão de serviços corporativos e extensibilidade irrestrita oferecida por meio de scripts low-code, a ferramenta ajuda as organizações a projetar, fornecer e dar suporte a seus serviços de negócios e de TI. Ele vem em três versões e está disponível em 37 idiomas diferentes. Para saber mais sobre o ServiceDesk Plus e seus recursos, visite manageengine.com.br/service-desk.



Sobre a autora

Nisha Ravi é uma entusiasta de ITSM que tem grande interesse em aprender as melhores práticas de gestão de serviços e os mais recentes avanços tecnológicos. Como especialista no ServiceDesk Plus, Nisha trabalha no desenvolvimento de artigos que ajudam as equipes de TI a lidar com desafios específicos de tecnologia e gestão de serviços de TI. Uma apresentadora regular da série ServiceDesk Plus Masterclass, ela oferece sessões intensivas e práticas de treinamento de produtos para clientes da ManageEngine. Ela também apresenta palestras nos seminários ITCON, promovendo as melhores práticas de ITSM para profissionais de TI em todo o mundo.