



Smart ITIL Dashboards da CSC BRASIL

Uma visão gerencial
para seu ITSM

Smart ITIL Dashboards da CSC BRASIL

Visão Gerencial de todos processos ITIL

O Smart ITIL Dashboards da CSC BRASIL possibilita a tomada de decisões a partir de dados de diferentes fontes, tais como ITSM, planilhas, Unidades de Resposta Audível (URAs), Sistemas ERPs etc. Combina várias exibições em dashboards interativos, realça e filtra os dados para mostrar suas correlações. Permite aos gestores de cada um dos processos ITIL verificar os principais indicadores e realizar as ações necessárias para atingir as metas preestabelecidas.

A solução fornece as ferramentas necessárias para definir, acompanhar e reportar o nível dos serviços. Esta capacidade é fundamental para a compreensão de como sua organização está atendendo as expectativas do negócio. Uma visão em tempo real ajuda a identificar riscos, priorizar os recursos e aumentar a qualidade dos serviços entregues.

Os principais diferenciais da solução Smart ITIL Dashboards da CSC BRASIL são a facilidade de explorar diferentes tipos de dados, a flexibilidade na construção de modelos e a rapidez com que se conseguem resultados eficazes.

ALGUNS MODELOS DE DASHBOARDS

PRINCIPAIS INDICADORES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

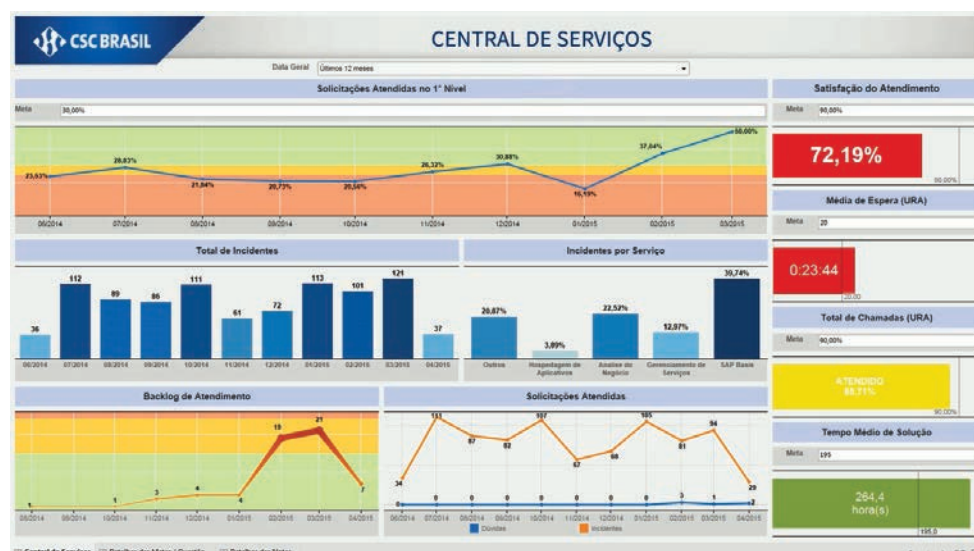
- ▶ Nível de satisfação do atendimento
- ▶ Tempo médio de solução
- ▶ Total de chamadas (URA)
- ▶ Média de espera (URA)
- ▶ Solicitações atendidas (incidentes X dúvidas atendidas)
- ▶ Solicitações atendidas no primeiro nível
- ▶ Backlog de atendimento
- ▶ Total de incidentes
- ▶ Incidentes por serviço

PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO DE MUDANÇAS

- ▶ Mudanças por localização
- ▶ Mudanças não autorizadas X autorizadas
- ▶ Mudanças programadas X não programadas
- ▶ Percentual de mudanças implementadas por serviços
- ▶ Percentual de mudanças que causaram incidentes

PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO DE INCIDENTES

- ▶ Ranking por grupos de suporte
- ▶ Percentual de indicadores a atingir
- ▶ Categorização
- ▶ Ranking dos serviços mais impactados por incidentes



Dashboards da Central de Serviços

