

PRINCIPAIS MÉTRICAS DE DESEMPENHO,
SEUS USOS E ARMADILHAS NOS PEQUENOS
E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE



MÉTRICAS PARA
HELP DESK
E SERVICE DESK

novatec

Roberto Cohen

Resumo de Métricas Para Help Desk e Service Desk

Este livro apresenta as principais métricas de desempenho do mercado de Help Desk e Service Desk – FCR, MTTR, custo do chamado, volumetria, backlog, taxa de abandono, absenteísmo de técnicos, MTBF, tempo de conversação, TME, chamados com categorização incorreta, SLA, taxa de desistência, chamados escalados pelo Nível 1, entre outras.

O autor apresenta mais de 60 delas, seus usos e também as armadilhas e ciladas que envolvem cada uma, permitindo ao leitor evitar contratempos na adoção de uma ou outra métrica.

Por que é ruim copiar uma métrica de um ambiente para outro? Onde estão as falhas dos benchmarkings e das pesquisas de mercado? Que cuidados devem-se tomar com a variabilidade, a grande vilã nas métricas?

Como usar o Contrato de Ulisses em um centro de suporte? De que forma usar os princípios SMART? O que a teoria do caos e o bater de asas de uma borboleta no Brasil têm a ver com métricas?

O enigma de Per Back é compatível com suporte técnico e seus objetivos? Qual a relação de um Cisne Negro com o trabalho de um gerente de Help Desk e Service Desk?

As respostas a essas perguntas estão neste livro, cuja leitura é obrigatória para quem trabalha na área!

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)