

**ARCON**

Autor : Pedro Lemelle  
Data : 23/10/03

## **SLA – Ainda há necessidade de aprendizado**

Foi-se o tempo em que contratos de Help Desk/Service Desk eram dimensionados e quantificados pela quantidade de recursos para a operação dos serviços.

Hoje sabemos que a melhor prática concentra-se em torno de ofertas de níveis de serviço a serem cumpridos pelo serviço contratado. A barreira quanto a isto ainda está no entendimento dos Clientes que, em sua maior parte, ainda olham enviesados para esta modalidade, meio desconfiados se isto traz resultados eficientes e concretos que justifiquem contratos estabelecidos assim. Pior ... acabam sempre achando que tem gente de menos trabalhando !!

Numa primeira abordagem, realizamos um levantamento detalhado dos serviços que serão realizados e/ou monitorados pelo Help Desk e, de acordo com este levantamento e através de entendimentos com o Cliente e suas respectivas áreas funcionais, estabelecemos o SLA e suas métricas. Devemos mostrar ao Cliente o quão tangível são os benefícios que esta modalidade de contratação pode aportar aos seus negócios.

Mas, é claro, não podemos acenar com um nível de serviços inatingível. É obrigatório avisar ao Cliente de que é impossível “terceirizar” a saúde do seu negócio.

É em cima deste cenário que dimensionaremos nossa equipe, recursos tecnológicos, processos, ferramentas e etc ... e quantificaremos o valor do serviço. Ah !! Como seria bom se tudo isso fosse tão simples e fácil assim ...

Devemos estar alertas para a necessidade de um forte trabalho de aculturação a ser empreendido entre as empresas contratantes e até mesmo entre boa parte de provedores de serviços de Help Desk, para que se assimile, principalmente, como elaborar efetivamente um acordo de nível de serviço e como cobrar e cumprir os termos formalizados em contrato.

Poucos provedores e clientes gozam de maturidade suficiente para negociar um SLA e o que temos observado muito é que o que se combina consta apenas do papel, sem que fique claro de que maneira o provedor vai honrar realmente o compromisso. Os acordos são tratados muito desvinculadamente da solução/serviço, como se fossem entidades distintas.

Para quebrarmos esta barreira precisamos trabalhar firmemente junto aos clientes sobre as vantagens para ambos em se celebrar contratos à base de SLA's. Trata-se de um trabalho evolutivo, onde nós, provedores de serviços, quanto mais conhecermos os negócios de nossos clientes ou futuros clientes, mais fácil será empreender esta evolução. Devemos aculturá-los e provar que os SLA's, desde que corretamente dimensionados e estabelecidos, são ingredientes essenciais para nos tornarmos um prolongamento de suas áreas de TI, determinando verdadeiras parcerias.

Devemos fazê-los enxergar que a transparência é essencial, adotando sempre regras claras. Os serviços de Help Desk devem mostrar ao cliente que tem total controle dos eventos que são



[www.hdo.com.br](http://www.hdo.com.br)

notificados, documentando quem originou a chamada, em horário, o que foi descrito e em quanto tempo foi dado o retorno. A pró-atividade está em tomar medidas antes do cliente reclamar ... Para tanto, o SLA tem de ser acompanhado em nível corporativo, por área de solução, usuário ou produto. Os alertas através de e-mails, apitos, sinais ou cores, do azul para o amarelo, adverte que estamos entrando na zona obscura do não cumprimento do acordo. A regra diz - : Não adianta agir quando já se é tarde demais !!

Para assegurar o cumprimento e garantir a tranquilidade de nossos Clientes, as métricas devem transcender as emissões de relatórios semanais ou mensais. Vamos apresentar um processo operacional que auxilie o trabalho dos profissionais encarregados de cumprir as métricas, mediante a notificação de superiores (escalonamento) e a mobilização de substitutos e contingências.

O recado final é - : o objetivo não é cobrar, mas sim ajudar a executar tarefas e zelar pela manutenção da continuidade operacional e isto independe da quantidade de técnicos que irão compor uma equipe de Help Desk !!