

Monitor de condição da equipe de serviço

Nome da equipe de serviço

Cadência do monitor de condição (por exemplo: mensal)

Condição geral: SAUDÁVEL UM POUCO DOENTE DOENTE

Atributos	Data	Data	Data	Data	Data
 Liderança de equipe					
 Equipe equilibrada					
 Atribuição de serviço					
 Níveis de serviço					
 Foco no cliente					
 Ferramentas e processos					
 Parcerias eficazes					
 Relatórios e análises					

Monitor de condição da equipe de serviço

Condição geral: SAUDÁVEL UM POUCO DOENTE DOENTE

Atributos	Definição	Exemplo
 Liderança de equipe	Há um líder de equipe que é responsável pelo desempenho da equipe, pela comunicação e pela propriedade do processo. O líder de equipe monitora ativamente o trabalho, identifica e promove com sucesso melhorias no processo, e comunica as oportunidades tanto dentro quanto fora da equipe.	<i>A equipe de liderança conta com os players certos a bordo. Para nossas apostas estratégicas, temos bem claro quem é o dono do quê; mas quando surgem materiais ad-hoc, nós logo desmoronamos.</i>
 Equipe equilibrada	A equipe possui as devidas habilidades especializadas e o nível de experiência necessário. A equipe está habilitada a tomar decisões e encaminhar problemas, sempre que necessário. A equipe compartilha histórias, trabalha em colaboração diante de problemas complicados e compartilha as lições aprendidas. A excelência individual de serviço é reconhecida. Os horários e as listas da equipe são definidos e acordados, com uma distribuição uniforme de trabalho entre todos os membros da equipe. Há um processo de integração bastante harmonioso para os novos membros da equipe.	<i>A combinação de habilidades na equipe é excelente, mas temos dificuldade em saber quando escalar. Às vezes assumimos trabalho demais, em casos que estão além da nossa responsabilidade. Precisamos ser mais proativos ao lançar mão de equipes especializadas para nos ajudar.</i>
 Mandato de serviço	Os serviços oferecidos pela equipe são definidos e documentados. O escopo do trabalho da equipe está claro. A propriedade e as responsabilidades dos indivíduos e dos líderes estão definidas. O mandato de serviço foi comunicado e acordado pelas principais partes interessadas, com métricas de sucesso acordadas, bem definidas e monitoradas ativamente.	<i>Onde começamos e paramos ainda não está claro: Nosso mandato é basicamente “faça o que for preciso”, o que acaba prejudicando nossos tempos de resolução de chamadas. Precisamos definir com maior clareza o que fazemos e o que não fazemos.</i>
 Níveis de serviço	Os níveis de serviço de todas as áreas da atribuição de serviço das equipes são definidos, acordados e permanecem visíveis para as principais partes interessadas, incluindo nossos clientes. Todos os níveis de serviço são atuais e aplicáveis, e há iniciativas de gerenciamento de filas, categorização, priorização e escalonamento implementadas para atender os SLAs. A equipe opera a uma boa velocidade, com consequências reconhecidas para o caso de não atender os SLAs.	<i>Nós conhecemos as solicitações mais importantes e as posicionamos no topo da fila. Temos SLAs para nossas solicitações com prioridades mais elevadas, mas não todas.</i>
 Foco no cliente	Você entende as necessidades de seus clientes, e possui as informações necessárias sobre eles para solucionar seus problemas. Você é hábil na compreensão, empatia e resolução de requisições com um ciclo de feedback de cliente eficaz implementado, que impulsiona melhorias para criar confiança e aprimorar sua oferta de serviços. Sua oferta de serviços busca o equilíbrio entre qualidade e velocidade. Os clientes podem optar pelo autoatendimento, e sua equipe conta com um mecanismo ou ciclo implementado, capaz de detectar, corrigir e prevenir o gerenciamento de problemas.	<i>Nosso CSAT é bastante sólido e ultimamente vem melhorando. A sessão de treinamento recente que Julie realizou, sobre “Como entender o cliente”, foi excelente para nos ajudar a construir relacionamentos com os clientes.</i>

 Ferramentas e processos	A equipe possui o conjunto de ferramentas necessário, que é bem projetado e otimizado para a prestação dos serviços oferecidos por sua equipe. Os processos são bem documentados e possuem fluxos de trabalho e proprietários definidos. Há um processo bem definido e acompanhado de entrega para operacionalizar novos serviços e gerenciar a análise de causas-raiz.	<i>Com o tempo, ficamos amarelo aqui, mas estávamos superpróximos do vermelho.</i> <i>Muita discussão em torno do nosso conjunto de ferramentas, e se tivermos ferramentas em excesso?</i> <i>Para os clientes é fácil, mas às vezes ficamos presos com apoiadores diferentes, que utilizam diferentes ferramentas; no entanto, isso ainda é mais irritante do que debilitante.</i>
 Parcerias eficazes	Seus fornecedores e parceiros são conhecidos, os principais contratos são documentados e há uma relação de confiança estabelecida. Existem acordos de nível operacional (OLAs) definidos para equipes e parceiros de mais baixo nível. Os contratos firmados com parceiros estão atualizados, e seus OLAs permitem que sua equipe mantenha seus compromissos e a propriedade sobre a requisição do cliente.	<i>Verde aqui: não temos um grande número de parceiros e nossos principais parceiros estão envolvidos.</i>
 Relatórios e análises	Você está coletando feedback e seu relatório de desempenho está disponível, visível e ajudando sua equipe a melhorar os níveis de serviço estabelecidos. Os KPIs são realistas, focados nas métricas corretas e estão sendo cumpridos. Seus custos de prestação de serviço são conhecidos e representam uma área de foco para a equipe aprimorar.	<i>Aqui estamos arrasando, muito verde. Temos muitos relatórios, nosso novo painel de serviços coleta todas as nossas principais métricas.</i> <i>E o fato de também termos essas informações na exibição do quadro de mural, na área de suporte, é simplesmente fantástico.</i> <i>Nossos custos de prestação de serviço não são explícitos, mas isso não é um grande problema, uma vez que estamos usando outras métricas, como CSAT, Índice de contato e NPS para melhorar nossa oferta de serviços.</i>