

QUER SABER MAIS?

BAIXE O E-BOOK →

ROADMAP PARA EFICIÊNCIA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

AJUSTE

Demande um plano de ação do prestador para as metas prioritárias persistentemente não atingidas e um prazo para a sua execução. Monitore a evolução dos indicadores em direção a meta acordada. Caso as metas não sejam atingidas procure um novo prestador para o serviço.

6

MONITORE

Monitore continuamente os serviços realizados, aplicando as multas e bonificações vinculadas a cada meta estabelecida. Isso indicará ao prestador os pontos de melhoria e promoverá um ciclo de melhoria contínua dos serviços.

5

METRIFIQUE

O principal objetivo de um Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) é determinar se você está satisfeito com o serviço realizado, e isso estar claro para ambas as partes. A chave para um bom SLA é saber explicar de forma simples quais os resultados desejados para um serviço contratado:

4

- Pela escolha dos indicadores de performance (KPIs) e metas associadas.
- Pela escolha do número correto de KPIs e metas.
- Na prioridade dada aos KPIs escolhidos.
- Na escolha das multas e bônus associados aos indicadores escolhidos.

RESPONSABILIZE

É importante que sua empresa estabeleça de forma clara quais responsabilidades irá assumir frente a prestação do serviço. Terceirizar toda a responsabilidade para o prestador raramente é uma boa opção. Cuidado para não cair na armadilha do conflito de interesses.

3

PRIORIZE

As principais disputas entre um fornecedor e o contratante de um serviço se referem ao que está incluso ou não na proposta e os custos associados. Você precisa saber do que realmente sua empresa precisa (o serviço básico requerido), o que ela deseja (o serviço ideal) e o que não faz falta (serviço dispensável).

2

CODIFIQUE

Mapeie quais serviços são contratados pela sua empresa, qual a qualidade esperada desses serviços e o seu custo atual. Classifique-os por grau de importância e determine quais são usados regularmente, quais são raramente utilizados e quais são os mais problemáticos.

1

