

# Catálogo de serviços pode melhorar a experiência do cliente

by MAAGarcez

By Marco Garcez

Analista de mercado, negócios, produção em TIC

Especialista em Gestão do conhecimento

Tecnologias para tecnologia da informação

Físico especialista em nanociência

08/07/2020

O catálogo de serviços é considerado uma ferramenta útil para termos uma visão geral dos serviços que você oferece, temos alguns benefícios como gera expectativas com mais transparência além de ajudar na fácil apresentação do que você produz no negócio, e melhora muito seu potencial de oferecer um bom auto-acendimento.

Durante anos, faço parte de uma equipe que atua na organização e implementação de catálogos de serviços. E neste período fui acumulando informações e pequenos modelos sobre como obter um o catálogo de serviços com uma abordagem capaz de conectar essa ferramenta de gestão a experiência de seu usuário / cliente.

O mais importante é que o catálogo de serviços não pode mais ser encarado como um processo burocrático, e sim, como um meio de buscar aumentar a satisfação dos usuários e clientes, contendo o que eles realmente precisam em termos de infra, aplicativos, sistemas e etc, de forma consigam executarem seus trabalhos e assim aumentarem seus resultados na empresa.

## Visão geral

Sobre abordagem para criar um catálogo de serviços, tenha em mente o pensamento “manter as coisas simples”, porque este pensamento significa não perder tempo criando um catálogo perfeito, ou com toda automação possível, Se concentre em realizar um “Princípio de Pareto 80/20”. Assim você pode analisar quais serviços que ocupam 80% do seu negocio. Monte um relatório dos últimos 6 meses e descubra as categorias mais aparecem no seu relatório de vendas ou atendimento, ao descobrir quais são, você pode fazer melhorias graduais no seu relatório.

É importante alinhar o negocio ou equipe de forma a compartilha os mesmos conceitos sobre serviço e melhoria, para que possam alcançar melhorias de qualidade e novos ganhos. Assim sempre devemos buscar capacitar todos sobre o conceito de serviço, segundo ITIL, define um serviço como “um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos. Define resultados, tanto como resultados pretendidos como os resultados realmente obtidos”, na minha perspectiva, um serviço significa agregar valor ao seu cliente usando uma combinação de recursos e processos. Analise sempre se existe entendimento comum e em grupo, porque do contrário pode encontrar inconsistência ou barreiras surgindo simplesmente por falta de entendimento, gerando confusões a todos incluindo os usuários.

Publique quando estiver 80% do catálogo de serviços já alinhado com as atividades, de forma que entendemos como se envolver com um serviço, como solicitá-lo e como divulgá-lo, durante todo o processo, escutando

profundamente o feedback do cliente e tendo executado melhorias contínuas necessários.

### **Criando um catálogo de serviços**

Para configurar o catálogo de serviços, deve-se estabelecer quem é responsável por administrar, manter e operar, como exemplo Identifique quem é responsável pelo projeto a edição e publicação dos serviços.

Em seguida, mapeie os serviços que você fornece, os serviços que seus usuários finais solicitarão e os serviços de que eles mais precisam. Certifique-se de descrever todos os serviços prestados. Enfrente esta tarefa através da colaboração com membros da equipe e alguns usuários selecionados manualmente.

Trabalhe de forma colaborativa isto será fundamental no desenvolvimento da cultura e no sucesso desempenhado pelo catálogo de serviços. Devido a sua equipe executar e conhecer os detalhes técnicos, e os usuários usam e para isso podem garantir que as descrições sejam fáceis de entender de forma clara e simples, aproveite a opinião deles, incluídos na análise do seu catálogo de serviços. Sempre tenha em mente que os ajustes ao longo do caminho é eterna, a final sua empresa deve estar viva, assim garantira a melhor experiência geral para sua base de usuários.

### **Acompanhando á vida do catalogo**

Trabalhe bem seu feedback sobre catálogo de forma completo, mantenha o foco na experiência do cliente, O que mais importa e manter a verificação critica com seus clientes, de forma que avaliem seus serviços referente á prestação dos serviços conforme combinado e qualidade.

Neste momento é a fase em que você determina se está no caminho certo. Você pode medir parte do seu sucesso, usando a estrutura de com os acordos de nível de serviço (ANS), mas como tudo não basta que seus ANS sejam atendidos porque a satisfação seus usuários é mais do que isto, assim você precisa avaliar a experiência do usuário de forma mais ampla e completa, assim além do catálogo mapeie seus processos e os avalie também

### **Mantendo evolução do catalogo**

Neste ponto, tudo deve estar funcionando, mas você deve determinar o que mais pode melhorar. Neste ponto o bom é buscar mapear todas as jornadas de seus clientes. Buscando criar uma estrutura que se coloque no lugar de seus clientes, de forma a obter opiniões ainda mais fundamentadas de como está sendo a experiência obtida com seu produto e o que ele desejava.

Indiferente do resultado destas pesquisas continue com o feedback dos usuários.porque desta forma você poder entender como esta indo a longo prazo e saber os efeitos de suas decisões garantindo o caminho e o rumo tomado, já que a melhor fonte para ajudá-lo a determinar se você esqueceu alguma interação ou processo que possa impactá-los, porque pode não ser bom ou útil para quem usa o produto algo que sua equipe técnica definiu como importante, portanto, jamais deixe de escutar o seu cliente, mesmo que tenham visões diferentes.Porque com certeza o cliente sabe o que a empresa precisa para ter clientes.

Assim quando você descobre os motivos pelos quais alguns clientes param de usar o seu produto, isto permite que se possa lidar com os problemas

em sua essência. Desta forma você pode ser capaz de evitar a perda de perfis iguais de cliente e até atrair.

O feedback sobre a jornada do cliente, fornece informações valiosas sobre a prestação de serviço/produto e a sua imagem.

***“A MaagCompany trabalhe em organizações em geral, buscando projetar e implementar estratégias de serviços, usando os conceitos de transformação digital e humanismo social, criando significado no liderar equipes profissionais diversificadas culturalmente a nível global, assim buscamos a capacitação por meio da tecnologia mais adequada a sua organizações criando seu novo normal.”***

## **Bibliografia**

[OL2016]Oliveira , About Lameck; <https://blog.diferencialti.com.br/tres-passos-simples-para-montar-um-catalogo-de-servicos/> ;publicado 2016;

[JI209] Jankovski, Irineu;<https://conteudo.movidesk.com/catalogo-de-servicos-de-ti/>;  
publicado 2019; acessado em 01/07/2020

[PM2014]Paula Machado;<https://brasil.uxdesign.cc/user-experience-em-cat%C3%A1logos-online-d2ec268f93be>;  
publicada 2014; acessado 11/07/2020

[SB2020] Sumit Blog HDI; [https://www.hdibrasil.com.br/conteudo/4-etapas-para-melhorar-a-experiencia-do-usuario-atraves-do-catalogo-de-servicos?utm\\_campaign=artigo\\_4\\_etapas\\_para\\_melhorar\\_a\\_experiencia\\_do\\_usuario\\_ux\\_atraves\\_do\\_catalogo\\_de\\_servicos&utm\\_medium=email&utm\\_source=RD+Statio](https://www.hdibrasil.com.br/conteudo/4-etapas-para-melhorar-a-experiencia-do-usuario-atraves-do-catalogo-de-servicos?utm_campaign=artigo_4_etapas_para_melhorar_a_experiencia_do_usuario_ux_atraves_do_catalogo_de_servicos&utm_medium=email&utm_source=RD+Statio);  
acessado 10/07/2020

[ATL2002]ATLASSIAN; <https://www.e-core.com/pt/8-formas-de-melhorar-seu-gerenciaimento-de-servicos-com-o-jira-service-desk/>;  
acessado 05/07/2020