

Ferramentas e Métodos para dimensionamento do seu Help Desk

Dimensionamento. Palavra a princípio é tão simples e clara no seu significado, mas que pode ser extremamente complexa na prática. Recentemente tive de dimensionar a quantidade de bolo para o aniversário de minha esposa e daí peguei meus alfarrábios: 150 g de bolo por pessoa. Pronto! Calculei que pelo número de pessoas (que não iria variar muito pois adotei espertamente a estratégia do RSVP) o bolo deveria ter uns 4 kg. Obviamente multipliquei estes 4 kg pela famosa margem de segurança de 10% , o que resultou em 4,4 kg e daí arredondei para 4,5 kg. Resultado: quase passamos por um aperto: o bolo foi tão gostoso (brigadeiro com morangos) que se algumas pessoas não tivessem saído da festa antes do parabéns, muitos nem veriam a cor deste bolo...

Em se tratando de Help Desks, dimensionar significa obter o número ideal de recursos (técnicos, máquinas, etc) para garantir um nível de serviço desejado (além de se atingir o nível de serviço é importante mantê-lo: ou seja, mesmo com as flutuações inerentes ao atendimento desejamos que o nível de serviço permaneça controlado, não possuindo grandes altos e baixos). Mas quais são os tipos de ferramentas disponíveis para tal? Bem poderíamos analisar a nossa ‘Escala Metodológica’ disposta na figura 1. Esta escala possui três partes: a parte da situação, a parte das ferramentas e a parte dos resultados.

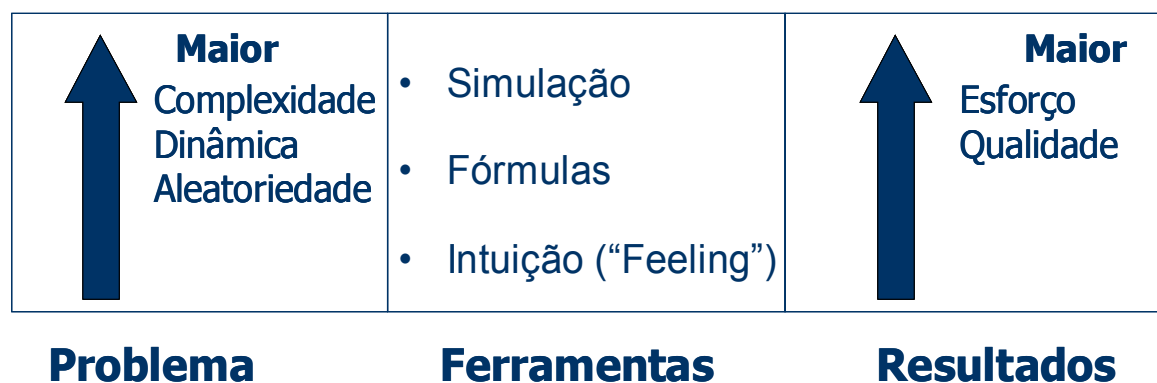


Figura 1: Escala das Ferramentas de Dimensionamento de Help Desk

A situação mostra qual é o grau de complexidade do seu Help Desk. Se é um Help Desk só de software contemplando pacotes básicos ou se é um Help Desk para software, hardware e aplicativos específicos com vários níveis de atendimento. Esta parte também mostra os conceitos de dinâmica e aleatoriedade. Quanto mais “previsível” a operação de um Help Desk menos temos a existência de Dinâmica e Aleatoriedade. Esta escala ilustra também as ferramentas existentes de dimensionamento. Basicamente temos três métodos: A intuição ou “feelling”, o cálculo por fórmulas e a simulação. Muitos poderiam conta argumentar comigo que o “feeling” não poderia ser considerado um método ou uma técnica. Até concordaria se não fosse tão utilizado na prática. O grande problema do “feeling” é a variação dos seus resultados: **pode-se acertar em cheio ou**



www.hdo.com.br

errar longe. Embora geralmente muitas pessoas sejam capazes de dimensionar bem com o “feeling”, esta é uma técnica de baixo embasamento e pouca confiabilidade.

Subindo um pouco mais na escala temos o dimensionamento por fórmulas ou cálculos matemáticos. Há uma série de metodologias e fórmulas de dimensionamento para os mais diversos casos¹. As fórmulas trazem um componente bem mais objetivo, pois estão baseadas em dados (e não simplesmente em achismos). Uma grande parte dos Help Desks são dimensionados através de fórmulas e na grande maioria estas funcionam.

Só há duas situações onde as fórmulas podem gerar resultados errôneos: a primeira é quando a operação é extremamente complexa e contém os componentes descritos na escala como dinamismo e aleatoriedade. O dinamismo se refere a mudanças súbitas de carga no Help Desk (por exemplo uma infecção de vírus) e a aleatoriedade por variações extremas nos tempos (por exemplo tempos de atendimento de 20 segundos até 20 minutos). Portanto num Help Desk relativamente “previsível” e sem grandes variações a técnica da simulação seria sub-utilizada. A segunda situação onde não se aconselha a utilização das fórmulas é o caso em que se deseja avaliar uma operação com um grau de certeza muito grande. Por exemplo, o que aconteceria com 95% de certeza se colocássemos mais 2 técnicos no que se refere aos tempos de espera médios e máximos e as porcentagens de abandono. Nestes casos a ferramenta mais apropriada é a Simulação.

A idéia básica da Simulação é montar um “Help Desk” virtual no computador através de um software específico de simulação. O software imitaria o comportamento do “Help Desk” real e até mesmo de uma nova configuração, permitindo testar várias alternativas e políticas. A figura 2 ilustra um exemplo simples de uma simulação de Help Desk através do software de Simulação **Simul8**.

¹ A Hdo em alguns de seus cursos regulares ensina uma técnica de dimensionamento desta natureza. Veja www.hdo.com.br para detalhes.

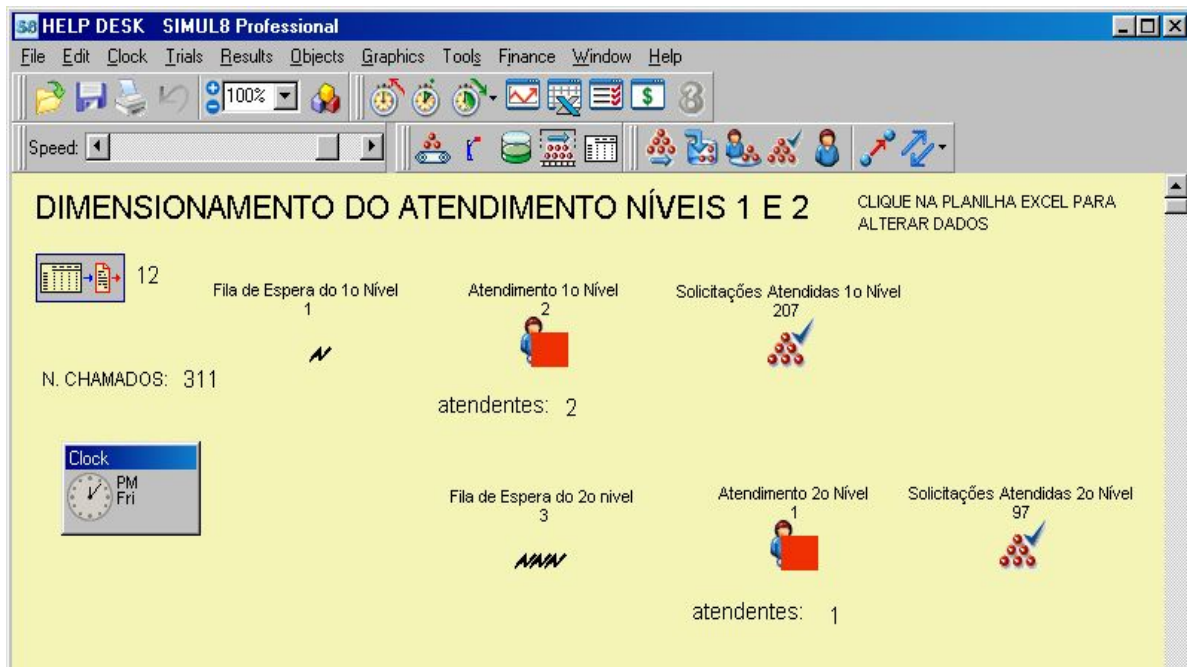


Figura 2: Tela Mostrando um Modelo de Help Desk no Simulador Simul8

A desvantagem principal deste método é o tempo de dimensionamento: Deve-se primeiro coletar os dados, construir um modelo específico de cada operação e rodar a simulação. No entanto conforme a escala metodológica apresentada, apesar do maior “esforço” de dimensionamento a qualidade dos resultados são muito melhores.

Para sumarizar, consideramos o dimensionamento de um Help- Desk uma atividade de extrema importância: Se o Help Desk for sub dimensionado o cliente logo ficará insatisfeito e se o Help Desk for super dimensionado os custos e os concorrentes pressionarão nossa operação. Dentro deste grande mar de conhecimentos e experiências a escolha da melhor técnica de dimensionamento em cada caso é uma decisão crucial: Afinal o bolo tem que dar para todos os convidados sem sobras exageradas!

Texto de Leonardo Chwif
leonardo@simulate.com.br