

## CPqD SLM Telecom

Gerenciamento de níveis de serviço para  
usuários de serviços de telecomunicações



TRANSFORMANDO  
**a avaliação de provedores**  
EM REALIDADE





## Motivação

A crescente adoção de modelos de melhores práticas relacionadas à governança tecnológica tornou as organizações mais seguras sobre as necessidades de seu negócio e, por isso, cada vez mais atentas à qualidade dos serviços que suportam seus processos de negócio. O CPqD SLM Telecom é a ferramenta ideal para dotar essas organizações de mecanismos para acompanhamento proativo da qualidade dos serviços contratados, pois, graças a sua arquitetura Web e mecanismos de alertas automáticos, permite um controle mais rígido dos Acordos de Níveis de Serviço (Service Level Agreement – SLA) sem causar aumento dos custos operacionais.

## Gerenciamento de Níveis de Serviços

O Gerenciamento de Níveis de Serviços (Service Level Management – SLM) consiste em um conjunto de processos, procedimentos e ferramentas que são aplicados a fim de assegurar os níveis de serviço firmados através dos SLAs. O processo de SLM envolve o planejamento, a coordenação, a elaboração, a monitoração e o reporte dos SLAs e, adicionalmente, as revisões dos indicadores constantes dos acordos celebrados, de forma a garantir que os requisitos de qualidade e custos sejam mantidos e/ou gradualmente melhorados.

## CPqD SLM Telecom

O CPqD SLM Telecom é uma ferramenta voltada às organizações que precisam acompanhar de forma proativa a qualidade dos serviços de telecomunicações que suportam seus processos de negócio. Ele permite ao usuário monitorar continuamente a qualidade dos serviços, através de relatórios consolidados que avaliam a eficiência e a eficácia do provedor no atendimento do SLA e de relatórios parciais que apontam os níveis de serviço até a data presente, de forma que o cliente possa acionar o provedor em tempo hábil para executar ações preventivas e/ou corretivas.

## Diferenciais da ferramenta CPqD SLM Telecom

Ao contrário das ferramentas convencionais, focadas no acompanhamento dos níveis de serviço fornecidos, o CPqD SLM Telecom é orientado para o acompanhamento proativo dos SLA. O painel Web do CPqD SLM Telecom permite ao usuário “olhar para frente” atuando sobre os problemas antes que a quebra de nível de serviço se concretize, minimizando o impacto nos objetivos do negócio. Para minimizar o investimento em OPEX, o CPqD SLM Telecom oferece interfaces Web, com menus intuitivos de fácil operação e dispõe de mecanismos de alertas (e-mail e/ou SMS) para situações potencialmente críticas, como proximidade de violação ou descumprimento de SLA.



## Telas do sistema



Tela inicial do Sistema (portal Web)



Relatório de Disponibilidade Mensal

## Benefícios do CPQD SLM Telecom

- Possibilita que a organização monitore os níveis de serviço praticados pelo provedor em relação aos SLAs contratados.
- Permite, em função do histórico de qualidade dos serviços, a contínua avaliação do provedor.
- Possibilita à organização agir de forma proativa, quando necessário, cobrando ações corretivas e/ou preventivas do provedor de serviço.
- Auxilia na redução de custos do contrato. No caso de violação dos SLAs, a organização poderá cobrar o ressarcimento conforme o contrato (multas e/ou descontos).

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

