

A Gestão de Incidentes em 2021

(The state of incident management report)

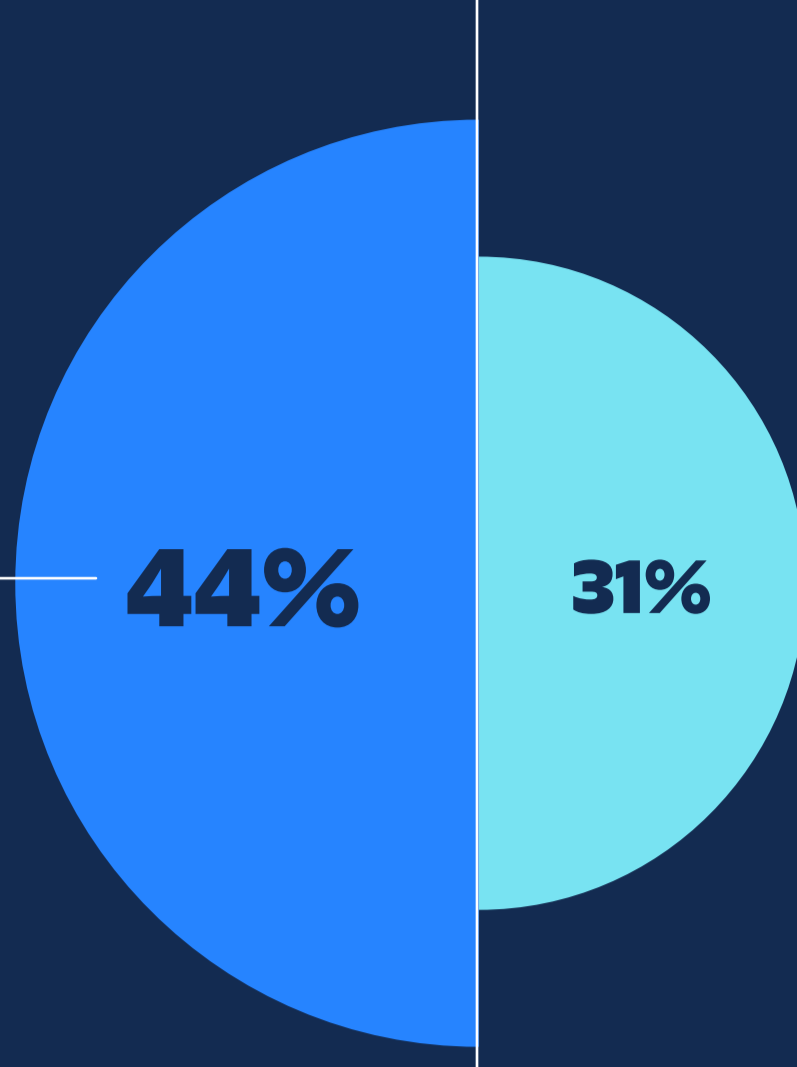
Confira alguns destaques da pesquisa exclusiva da Atlassian!



Gerenciamento de incidentes é papel de todos!

Executivos (C-Level)

● 2021 ● 2020



Dizem que os C-Level estão envolvidos no gerenciamento de incidentes.

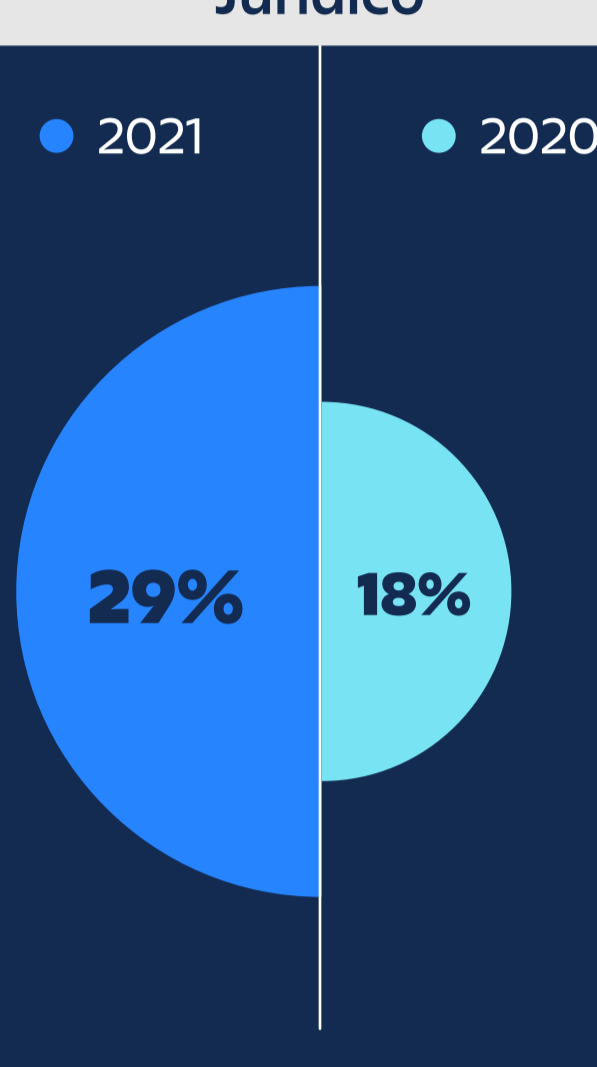
Marketing

● 2021 ● 2020



Jurídico

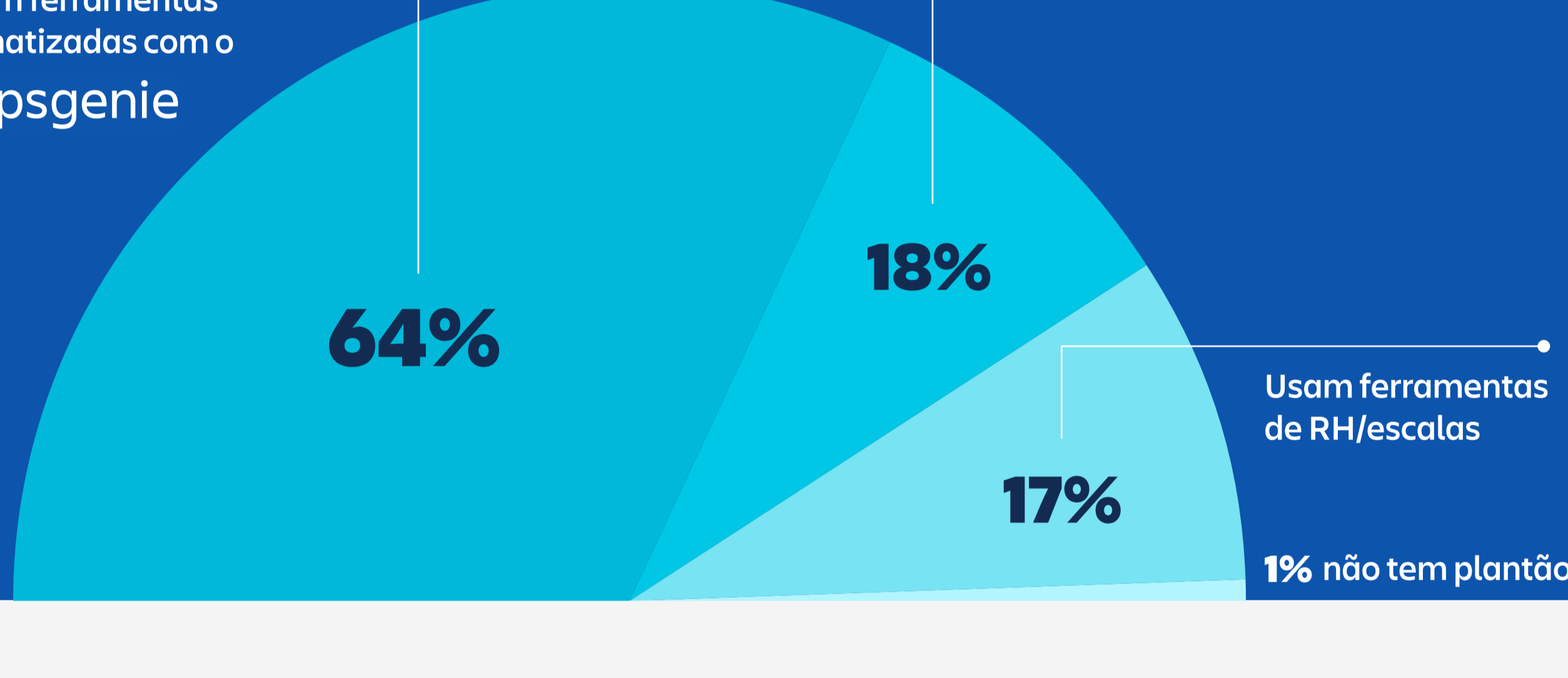
● 2021 ● 2020



Escalas de plantão: a automação já domina

Dos entrevistados já usam ferramentas automatizadas com o Opsgenie

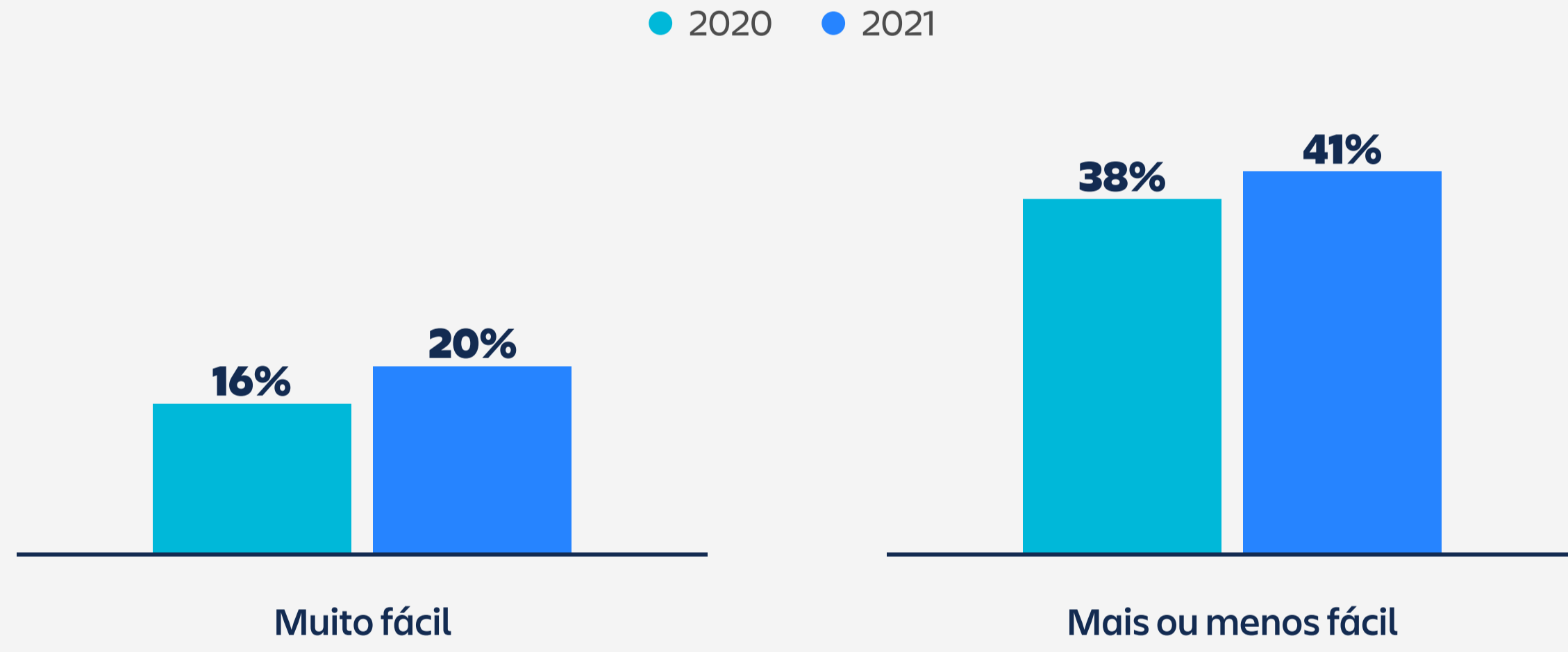
Ainda usam planilhas



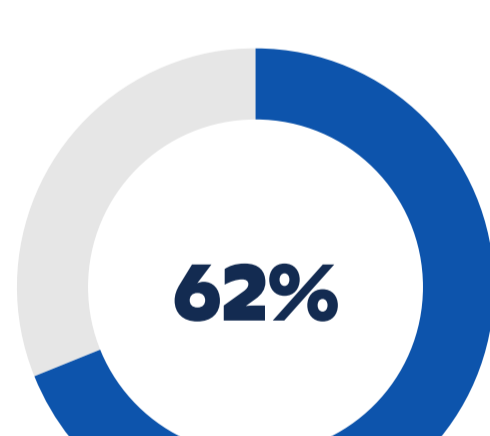
Ficou mais fácil resolver problemas recorrentes

O número de incidentes que são gerenciados facilmente cresceu bastante.

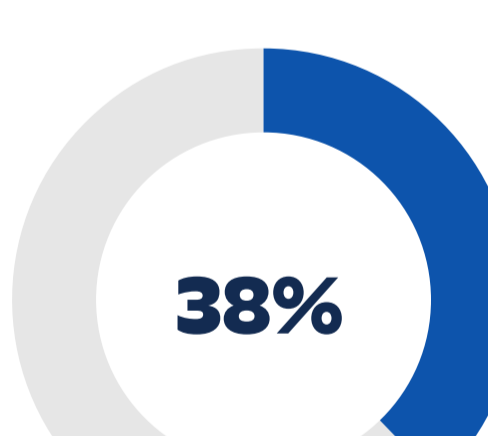
● 2020 ● 2021



Qual é a principal fonte de informação?



ferramentas de rastreamento de tickets



ferramentas de chat ou colaboração como Slack

Inteligência artificial na gestão de incidentes

85% dos entrevistados já usam uma ferramenta que utiliza Inteligência Artificial (AI) para acionar incidentes.

Falta de adesão organizacional, restrições de orçamento e a falta de especialização são os principais obstáculos para a adoção de ferramentas com capacidades de Inteligência Artificial.

Clientes e reputação como motivadores

Reputação, satisfação e retenção de clientes estão entre os principais fatores de motivação citados pelas empresas para o investimento em gerenciamento de incidentes.

32%

Proporcionar uma experiência positiva ao cliente

21%

Proteger a reputação da empresa

19%

Prevenir a perda de clientes



Quer saber mais?

Peça o relatório completo