

IMPLANTAÇÃO DE
HELP DESK
E SERVICE DESK

Roberto Cohen

Novatec

Sumário

Agradecimentos	11
Sobre o autor	13
Prefácio	15
Introdução	17
Observe uma organização	17
Observe o seu negócio.....	18
Surgimento do artesão	18
Sopa de letras e tabelas.....	19
Origens e conceitos de Help Desk e Service Desk.....	19
Help Desk ou Service Desk?	20
Origens e diferenças entre Help Desk e Call Center	20
Explicação sobre os termos Cliente e Usuário.....	21
Organização dos capítulos	22
Capítulo 1 - Catálogo de serviços & SLAs	25
Herança dos primórdios do Help Desk	25
Elabore um catálogo de serviços	26
Estipule SLAs.....	29
Revise o catálogo de serviços	37
Comentários.....	37
Dicas para um catálogo bem-sucedido	39
Resumo do capítulo	42
Capítulo 2 - Níveis de suporte	43
Primeiro nível de atendimento	43
Segundo nível de atendimento	47
Terceiro nível de atendimento	48
Vale a pena adotar o usuário-multiplicador?.....	49
O que fazer durante uma demanda elástica	50
Resumo do capítulo	50
Capítulo 3 - Base de conhecimento	53
Importância da base de conhecimento para o Help Desk	54
Importância da base de conhecimento para o usuário.....	56
Comentários.....	57

Migre do modo reativo para proativo	57
Atribuições de um administrador	59
Construa a base de conhecimento.....	60
Técnicas para formatar a solução.....	63
Comentários.....	68
Resumo do capítulo	68
Capítulo 4 - Recrutamento da equipe.....	71
Competências desejadas para o analista de Help Desk.....	71
Métodos de recrutamento	75
Resumo do capítulo	78
Capítulo 5 - E agora?.....	81
Administre suas expectativas pessoais	81
O primeiro passo é 50% da caminhada.....	82
Não esqueça da tecnologia	82
Disciplina é fundamental	83
Característica de um processo genérico	83
Resumo do capítulo	84
Capítulo 6 - Fluxo básico do gerenciamento de incidentes.....	87
Recepção do incidente/requisição	87
Investigação e diagnóstico do incidente	91
Escalção do incidente/requisição.....	92
Propriedade do incidente/requisição	93
Acompanhamento e notificação do usuário.....	93
Fechamento e encerramento do incidente/requisição	94
Comentários.....	95
Resumo do capítulo	97
Capítulo 7 - Métricas	99
Sobre as métricas quantitativas	100
Sobre as métricas qualitativas	105
Comentários.....	106
Resumo do capítulo	108
Capítulo 8 - Pesquisa de satisfação.....	109
Por que fazer pesquisa de satisfação	110
Pressupostos importantes numa pesquisa de satisfação.....	113
Defina o método a utilizar	117
Decida a população a pesquisar	120
Escolha o canal a utilizar	120
Projete o formulário de pesquisa.....	123
Considerações sobre a distribuição da pesquisa	127
Providências sobre os resultados	128

Comentários.....	130
Resumo do capítulo	132
Capítulo 9 - Auto-atendimento (Self-service)	135
Introdução.....	135
Formas de auto-atendimento	135
Incentive o usuário a se auto-atender	136
Comentários.....	137
Resumo do capítulo	139
Capítulo 10 - Marketing do Help Desk.....	141
Faça marketing!.....	141
Marketing? Sou técnico, não vendedor!.....	142
A quem vender seu peixe	143
Quando fazer marketing	147
Comentários.....	148
Resumo do capítulo	148
Capítulo 11 - Aspectos de comunicação	149
Introdução.....	149
Formas de comunicação.....	150
Atendimento por telefone ao usuário	151
Barreiras para uma boa comunicação	155
Atendimento por escrito ao usuário	164
Comentários.....	165
Resumo do capítulo	167
Capítulo 12 - Trabalho em equipe	169
Diferença entre grupo e equipe (time).....	170
Transforme seu Help Desk numa equipe	171
Uma ferramenta fundamental aos times - feedback.....	172
Conflito como fator de mudança e desenvolvimento	176
Resumo do capítulo	181
Capítulo 13 - Outsourcing	183
Introdução.....	183
Sugestões para contratante e contratado.....	184
Relatórios típicos em um ambiente de outsourcing.....	185
Sugestões a um contratante.....	188
Resumo do capítulo	190
Capítulo 14 - Considerações finais	191
Apêndice A - Tecnologia para Help Desk	193
1. Maturidade em desenvolvimento.....	193
2. Maturidade média	194

3. Maturidade avançada.....	195
Apêndice B - Exercícios de dinâmica de grupo.....	197
1. O caso da ponte.....	197
2. Situações de conflito	198
3. Você é disciplinado?	199
Apêndice C - Modelos de Pesquisa de Satisfação	201
Exemplo 1.....	201
Exemplo 2	201
Exemplo 3	202
Bibliografia.....	205
Índice remissivo	207