



conference report

Base de conhecimento:
Retendo conteúdo

Resumo da Conferência
de 21/fevereiro/2008 em São Paulo/SP

Roberto Cohen,
Autor e Coordenador

TABELA DE CONTEÚDO

INTRODUÇÃO	3
BENEFÍCIOS DE UMA BASE DE CONHECIMENTO PARA O HELP DESK	3
BENEFÍCIOS DE UMA BASE DE CONHECIMENTO PARA O USUÁRIO	4
CONCLUSÃO	4
SOBRE O AUTOR	5
SOBRE O 4HD	5

INTRODUÇÃO

4HD Conference é um ciclo de conferências que reúne gestores de Help Desk e Service Desk de diferentes empresas. De diferentes ramos e segmentos. De diferentes tamanhos.

Por que buscamos tantas diferenças?

Por que essa multiplicidade de visões colabora na discussão para exibir diferentes realidades, muitas vezes nem pensada pelo supervisor que está engajado no seu cotidiano.

Se você procura novas idéias ou soluções diferentes para seus problemas, sua presença numa de nossas conferências é fundamental.

Converse com outros gestores. Compartilhe de suas experiências. Tudo num ambiente agradável, dinâmico e envolvente.

Leia a seguir as conclusões do grupo presente a esta conferência realizada na cidade de São Paulo no dia 02 de dezembro de 2007.

BENEFÍCIOS DE UMA BASE DE CONHECIMENTO PARA O HELP DESK

- aumenta a agilidade no atendimento ao usuário
- permite diminuir as preferências do usuário por determinado técnico-atendente
- estimula a padronização que acarreta melhoria no tempo de atendimento, diminuição dos problemas de comunicação e facilita a substituição de técnicos
- um técnico torna-se mais rapidamente produtivo por ter as respostas em mãos
- facilita a criação e documentação de processos
- o Help Desk torna-se solucionador, dispensando escalar chamados para outras áreas (dependendo da complexidade do incidente e autorizações)
- equipe que utiliza ferramenta de controle remoto tem o serviço facilitado pois basta executar o roteiro com os comandos existentes contidos num script
- melhora a comunicação entre as áreas de TI
- revela o que é crítico ou não para o negócio (considerando que pode estar associado a prioridades)
- democratiza o conhecimento entre os técnicos
- aumenta a quantidade de soluções no primeiro nível de atendimento, gerando

BASE DE CONHECIMENTO: RETENDO CONTEÚDO

diminuição do tempo de espera do usuário, amenização dos “gaps” de comunicação na TI e também oferecendo serviços por um custo menor, pois menos gente é envolvida, mais rápido é a “morte” do chamado, etc.

- aumenta a assertividade do técnico (se o técnico gagueja por não ter uma base de conhecimento, o usuário sente-se cobaiado de uma solução): isso acaba com a preferência por certos técnicos, conseqüente sobrecarga destes, estresse etc.

BENEFÍCIOS DE UMA BASE DE CONHECIMENTO PARA O USUÁRIO

- obtém maior agilidade no atendimento
- recebe atendimento com mais qualidade
- obtém menor tempo de “downtime” (tempo parado esperando solução)
- favorece a continuidade do negócio e seus processos
- não sente o impacto de mudanças na equipe técnica do Help Desk
- desenvolve-se uma cultura de auto-atendimento onde o usuário sente-se prestigiado

CONCLUSÃO

Montar uma base de conhecimento não é um processo simples.

Administrar e manter idem. Contudo, tal ferramenta é imprescindível para a manutenção do conhecimento dentro do Help Desk, assim como o aumento na agilidade nos atendimentos e o respectivo impacto positivo no negócio.

SOBRE O AUTOR

Roberto Cohen é especialista em Help Desk / Service Desk / Support Center e realiza desenvolvimento, consultoria e palestras na temática. Atua na área de suporte há 25 anos e levou aprendizado a mais de cinco centenas de profissionais nos últimos anos. Palestrante de mais de duas dezenas de eventos Help Desk Day; pós-graduado em Psicologia nas Organizações pela PUC-RS; pós-graduado pela Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos; Gold Member do HDI norte-americano; colunista do Baguete Jornalismo Digital; fundador da SIAL Software (Fireman); ex-Computer Associates, ex-Edisa/HP; criador do primeiro blog brasileiro sobre a temática de suporte técnico: 4HD - For Help Desk and Service Desk.

SOBRE O 4HD

A 4HD é uma entidade voltada para o desenvolvimento dos profissionais de Help Desk, Service Desk e suporte técnico. Criada em 2007, aproveita toda a bagagem profissional de seu fundador, Roberto Cohen, experimentado especialista na área há mais de 25 anos.

Sobre os pilares conhecimento + experiência, produzimos aprendizado através da participação do grupo envolvido, com método andragógico. Ao contrário das formas tradicionais de aprendizado, geralmente baseadas em exposições de conteúdo, propiciamos ao participante educação de laboratório onde, sob segurança, é possível experimentar as situações do seu cotidiano e elaborar sobre as mesmas.