

Help Desk Day



**Treinamento em suporte  
para empresas de tecnologia**

Vamos começar

Roberto Cohen

COMO CONSTRUIR E MANTER PEQUENOS  
E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE TÉCNICO,  
HELP DESK E SERVICE DESK



IMPLANTAÇÃO DE  
**HELP DESK**  
E SERVICE DESK

ROBERTO COHEN

IMPLANTAÇÃO DE HELP DESK E SERVICE DESK

novatec

novatec

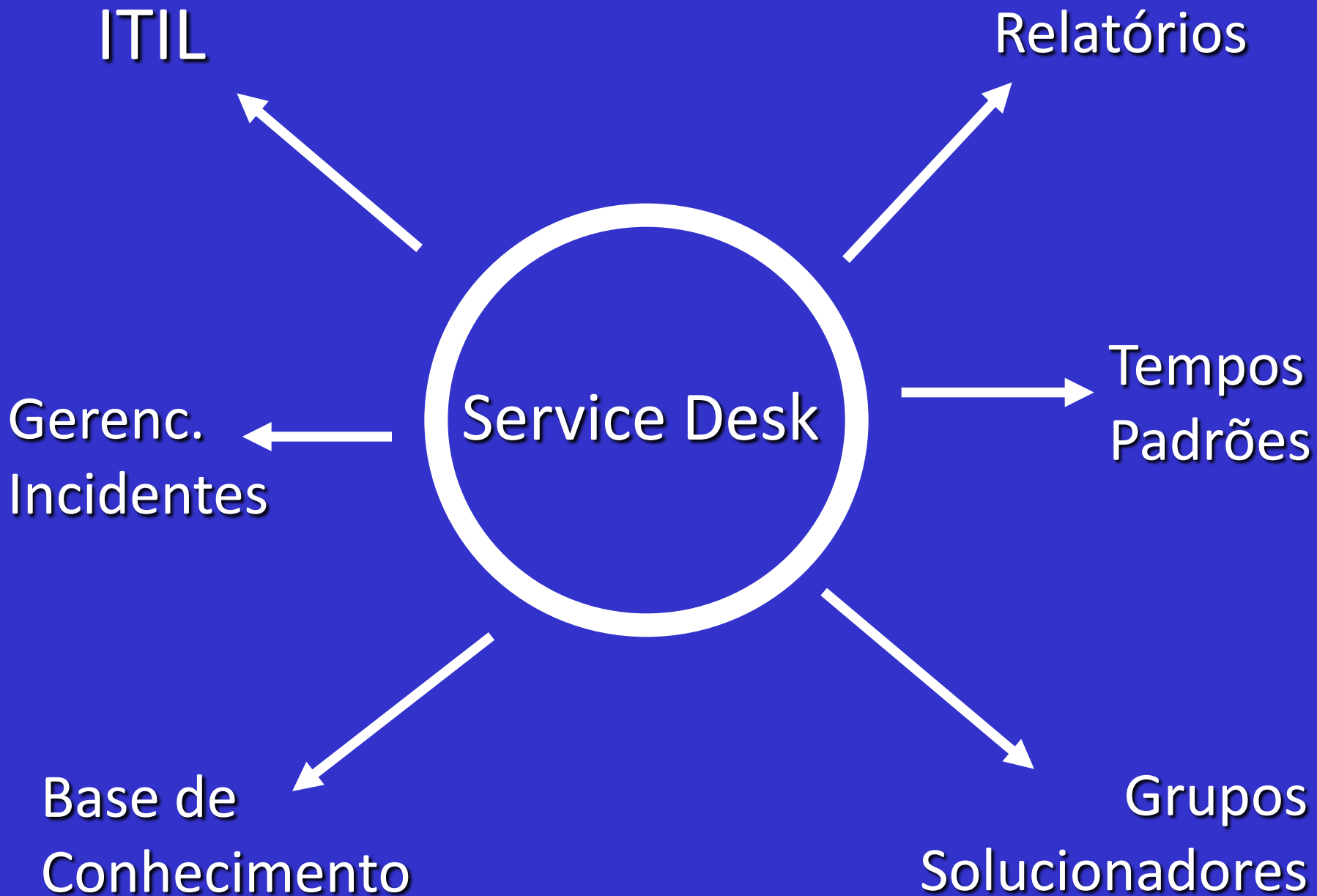
ROBERTO COHEN

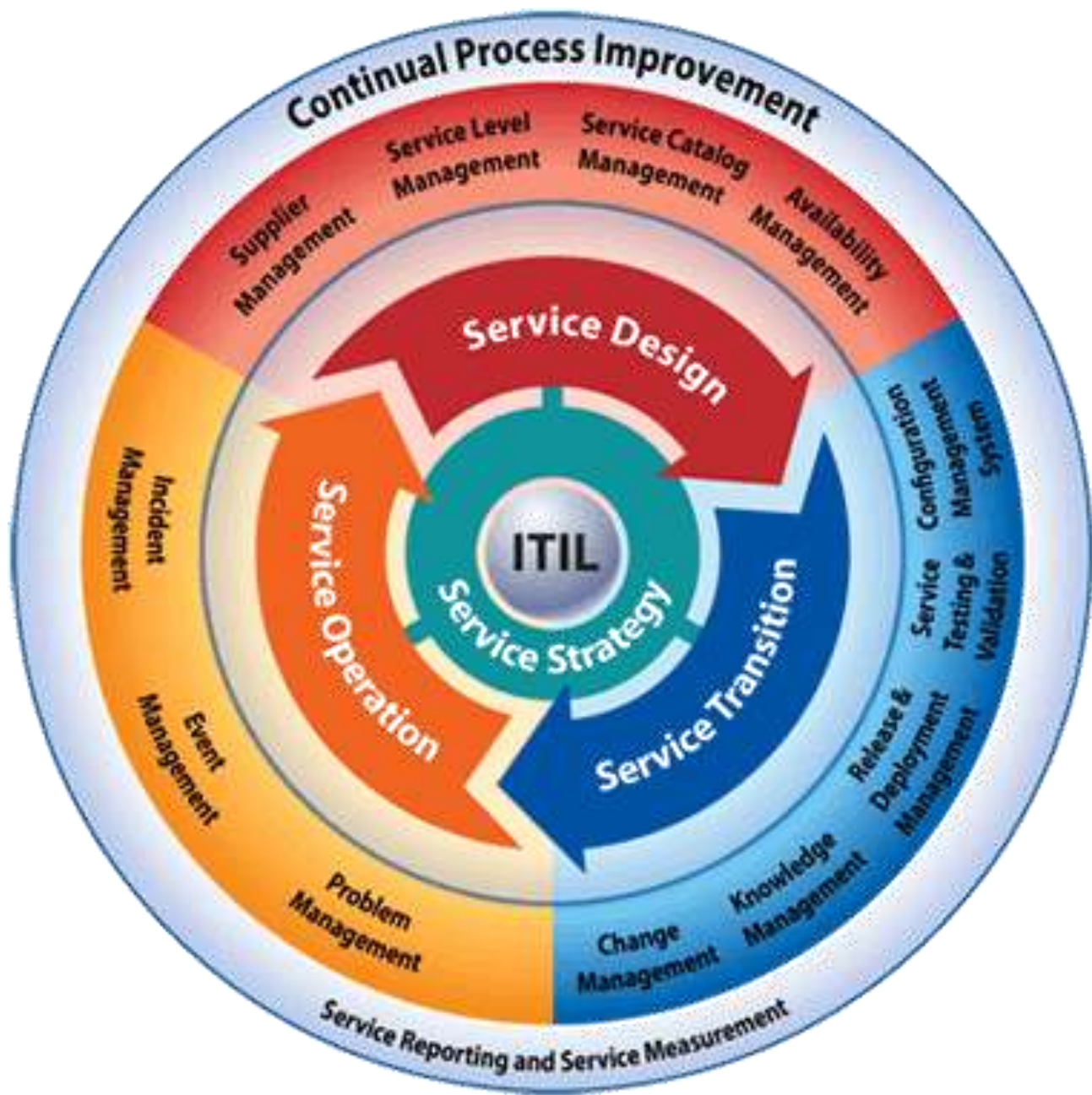


**Exercício:**

Vamos conhecer o  
sentimento de  
nossos usuários...







# Benefícios de registrar incidentes

# Controle

“Você não controla o  
que não consegue  
medir.”

Tom Demarco



# Carga excessiva

“Se não for controlado, o trabalho fluirá para o homem **competente** até que ele se afunde.”

Charles Boyle



# Tendências e Medidas proativas

“O futuro depende  
daquilo que fazemos  
no presente.”

Ghandi



# Equipamentos Problemáticos

“Não é que eles não  
veem a solução.

É que não enxergam  
o problema.”

Chesterton



# Picos de Atendimento

“Não espere o juízo final. Ele ocorre diariamente.”

Albert Camus



# Treinamento

“A opinião é  
a rainha do mundo.”

Pascal





Histórico do usuário  
(2 vantagens)

Histórico do equipamento

1. Carga excessiva
2. Tendências
3. Medidas proativas
4. Equip. problemáticos
5. Picos de Atendimento
6. Treinamento

# Direcionamento de incidentes





Base de conhecimento



# Ausência de técnicos

1. Férias
2. Reuniões
3. Visitas

... of pressure  
of the round part  
... to change  
the round part  
... You put  
... the dial

... a lan-  
... try: a

(a) **\*dictator** /dik'tetə  
ruler who has total  
cially one who use  
who rules the count  
□ **dictatorship** noun  
tator; a country that  
military dictatorship ▶

(a) **\*dictionary** /'dikʃənri;  
tionaries) 1 a book that  
guage in alphabetical o  
what they mean, in the  
guage: to look up a word in  
gual/monolingual dictio  
English dictionary ▶ **slow**  
ts the words connected w  
and tells you what they  
ioms ◦ a medical dictionary

DO 1,2

# Padronização

Uniformiza a  
orientação  
para usuários



# Comunicação

- Gaguejar
- Adivinhar
- Vocabulário / usuário



Retenção de  
conhecimento

1. Ausência de técnicos
2. Padronização
3. Comunicação



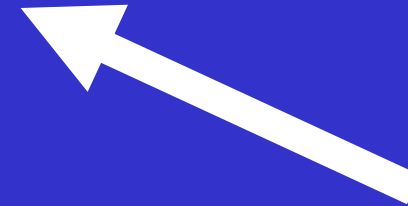
Relatórios de  
gerenciamento

# Incidentes/chamados abertos



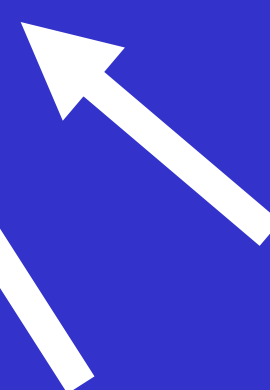
Clasificación	Estado	Fecha	Problema	Estado	Operador
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...

Força-tarefa



...

Motivo



Prioridade



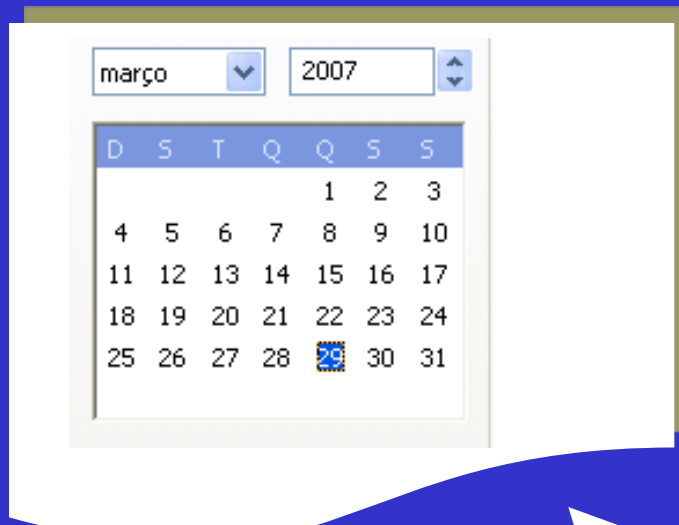
Tipo de problema



Grupo solucionador



# Tempo médio para solução

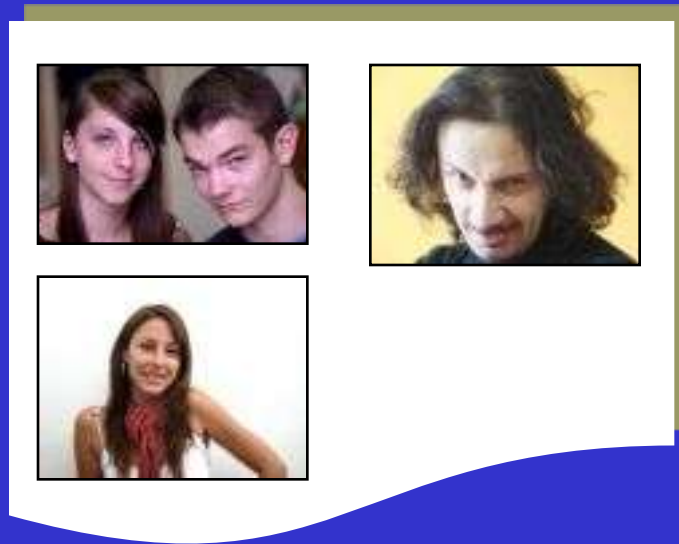


Esforço

Tipo de  
problema

Dimensionamento

# Análise por usuário

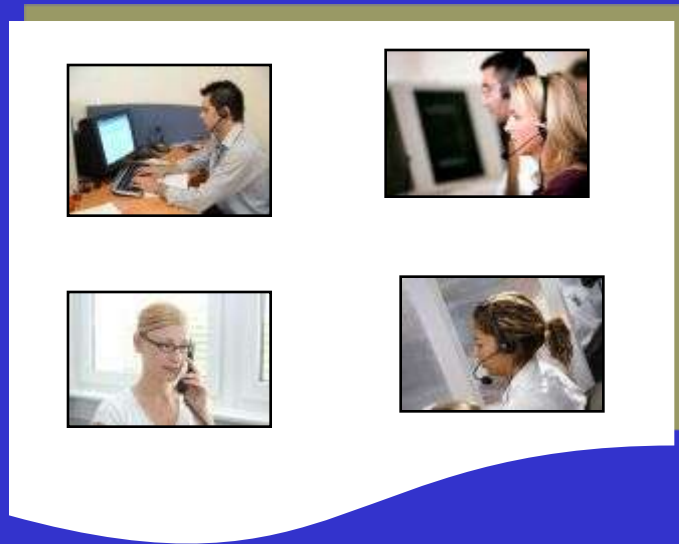


Treinamento



Secretária

# Análise por técnico



Treinamento

Promoção

KBA



1. Incidentes abertos
2. Tempo médio p/solução
3. Análise por usuário
4. Análise por técnico

# Tempos padrões



# Levantar o gancho

Demora para o usuário ser atendido?

1. Desiste
2. Busca noutro lugar



# Tempo de conversação

Orientação  
demorada?

1. Ramais ocupados
2. Conhecimento do técnico?



Antes de passar  
a ligação

Muito tempo no  
atendimento?

1. Ramais ocupados
2. Conhecimento do técnico?



Idade do incidente

As soluções demoram  
a acontecer?

P#@! de Help Desk!  
Fiquei velho e careca  
e não arrumaram  
meu vídeo!





1. Levantar o gancho
2. Tempo de conversação
3. Antes de passar ligação
4. Idade do incidente



# Grupo solucionador

1. Função específica
2. Região
3. Cliente
4. Outras formas

“Apresentação” de um  
software de Help Desk /  
Service Desk

3723



Operador COHEN

Tempo chamado 00:13

## Projeto Fireman

Anexos

Buscar

Novo



Pessoa OSWALDO



Empresa AVALIACAO



## Qualificação



Tipo FireDog



Componente Coleta de inventário



Item Coleta de dados do usuário



Prioridade A04 Normal [3 dia(s)]



Motivo Prestação de Serviço



Posição Em atendimento



Grupo Fireman



Origem do atendimento

 Telefone Email Web Primeiro atendimento

## Detalhes



Aberto por Gustavo Spesatto

Responsável Gustavo Spesatto

Data ab. 20/05/2005 16:11:00

Data enc. 20/05/2005 16:21:00

Despesas 0,00

## Pergunta e Resposta

Como funcionaria o FireDog? Temos 4 unidades e queremos o banco de dados centralizado, e nosso link é de 1MB, e temos em torno de 300 máquinas.

Expliquei como funciona o FireDog 2.10 que é a versão que ele está avaliando. Falei que ele pode fazer as coletas em cada unidade e depois reunir os arquivos de coleta e enviar para central onde irá ficar o banco de dados, cada unidade em horários diferentes.

Falei sobre a nova versão que tem a transmissão por TCP.

E enviei os links para download dos manuais da versão 3.01.

## Guias

 Perg. & Resp.

## Histórico


 Chamado Pessoa Operador Máquina Satisfação Prorrogações

## Quick-code



## Seus Chamados



 Você tem 6 chamados abertos.

## Gravar



## Funções



Alterar



Remover



Escalar



SubChamados



Notificar



Receber



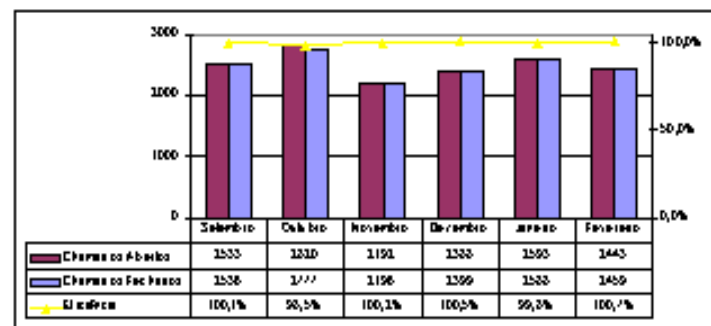
Prorrogar



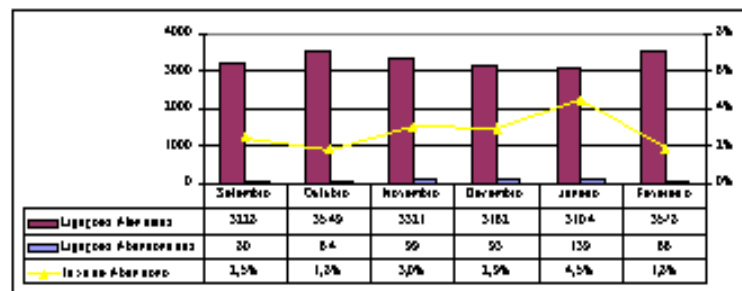
Filhos

## 2. Chamados abertos e fechados

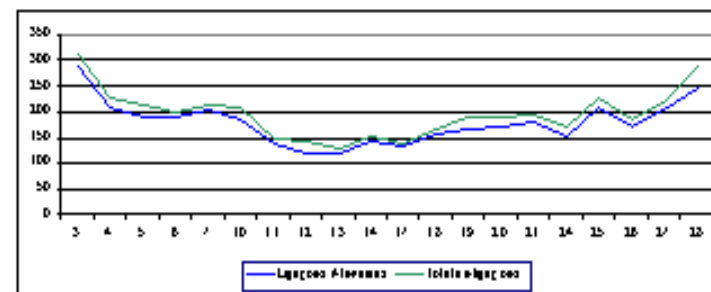
Quadro comparativo dos chamados abertos e fechados do semestre:



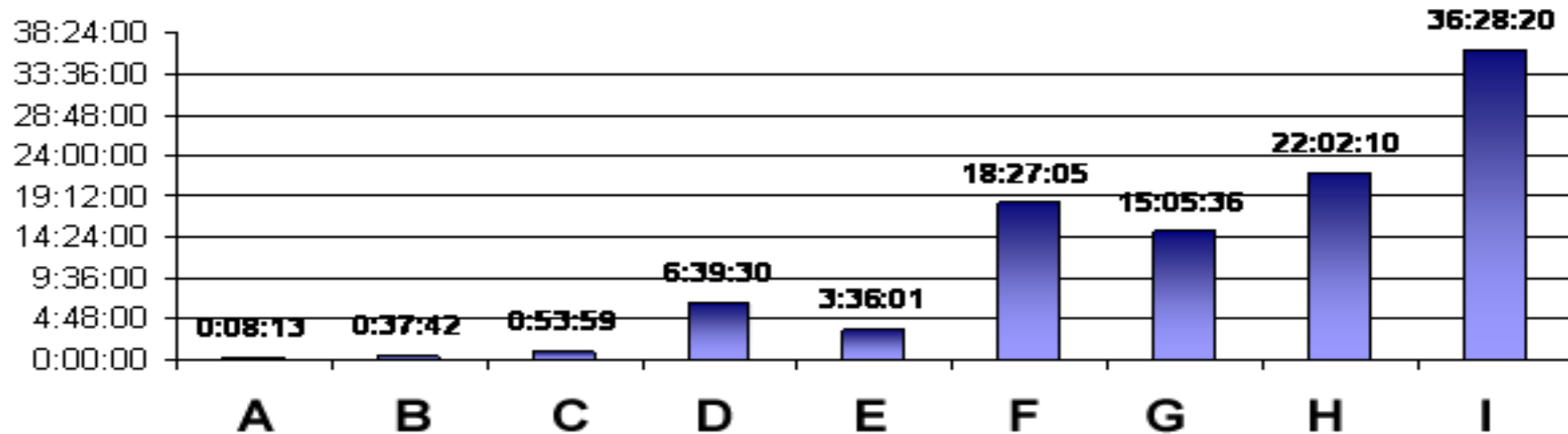
Quadro comparativo das ligações atendidas do semestre:



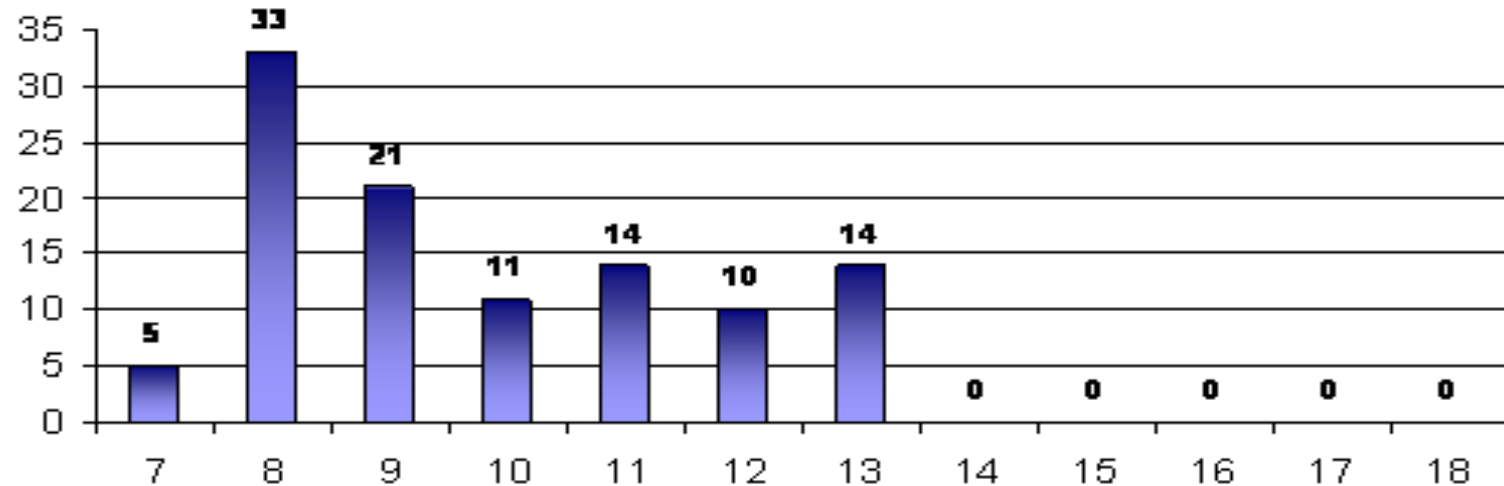
Distribuição das ligações no mês de fevereiro:



Tempo médio de resolução de chamados



Total de Chamados Abertos por hora





# Ambiente WEB



Menor  
quantidade  
de ligações



Melhor  
documentado



# Melhor acompanhamento



Mais  
confiança



Menor  
desperdício



# Incentivar

Funciona  
mesmo essa  
p@#!!





Problemas?

1. Menor qtde de ligações
2. Melhor documentado
3. Melhor acompanhamento
4. Mais confiança
5. Menor desperdício

# Ambiente WEB

## Benefícios internos



Supervisão  
de qualquer  
lugar



Acessível  
de qualquer  
lugar



Conhecimento  
em qualquer  
horário  
ou lugar



# Inventário via WEB



Sistema  
operacional  
não é restritivo



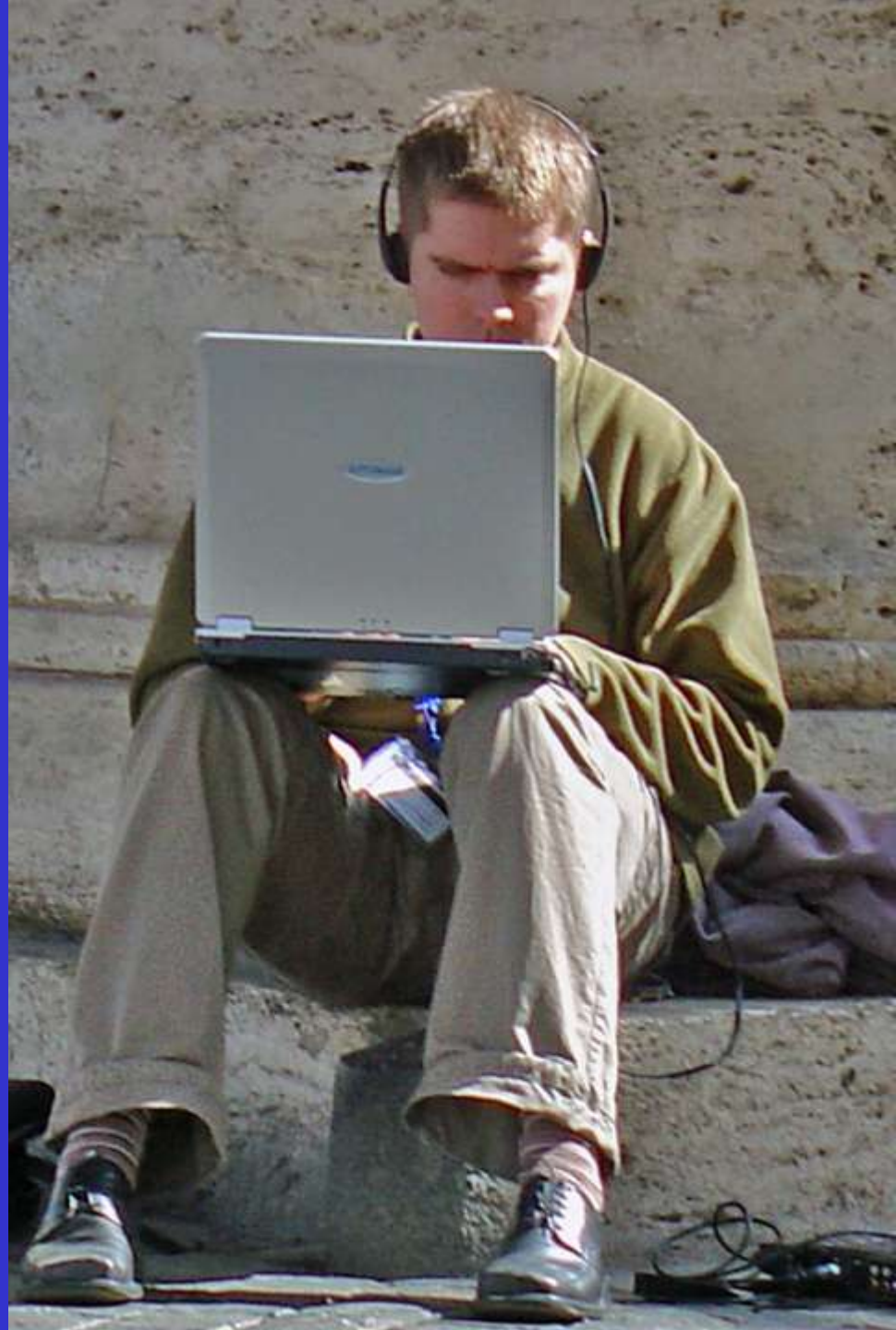
Dispensa  
instalação  
especial



Registro no  
local do  
incidente



Tempo real  
trabalhado



Visual  
aderente





- usuário não logado
- Inicial
- Pesquisa chamado
- Novo chamado
- Base de conhecimento
- Altera senha
- Relatório
- Sair

Acesso de Usuário

Login:

Senha:

**Login**

Acesso de Operador

Login:

Senha:

**Login**

usuário não logado



Inicial

Pesquisa chamado

Novo chamado

Base de conhecimento

Altera senha

Relatório

Sair

### Acesso de Usuário

Login

Senha

Login

### Acesso de Operador

Login

Senha

Login



1. Supervisão qualquer lugar
2. Acessível qualquer lugar
3. Conhecimento qq lugar
4. Inventário via WEB
5. S.O. não restritivo
6. Etc...

# Controle de Inventário



0935

# Planejamento de mudanças



Planejamento  
de mudanças

Aspecto  
financeiro



Planejamento  
de mudanças

Localização  
de hardware  
e software



Planejamento  
de mudanças

Idade dos  
equipamentos





1. Aspecto financeiro
2. Localização HW/SW
3. Idade dos equipamentos

Suporte proativo

Suporte  
proativo

Antecipar-se  
aos problemas

Alertas automáticos  
de mudanças de  
hardware e software



Suporte  
proativo

# Gerenciamento de pontos remotos





1. Antecipar-se a problemas
2. Alertas automáticos
3. Arquivos danosos
4. Gerenc. pontos remotos

# Coleta de hardware e software



Coleta de  
hardware e software

Evita prometer  
algo impossível



Coleta de  
hardware e software

Análise  
de sufixos  
MP3, AVI,  
MPG, ...



Coleta de  
hardware e software

Compras  
duplicadas

**Opções do FireDog Server**

- Opções do FireDog
  - Configurações
  - Coleta
  - Envio de Emails
  - Informações do Usuário

Adicionar novos em SIAL S

Coletar Software

Do registro do Windows

Cancelar

**FireDog Alerta [defiant]**

Arquivo Editar Exibir Ferramentas Mensagem Ajuda

Responder Responde... Encaminhar Imprimir Excluir Anterior Avançar Endereços

**De:** FireDog Server 3.01  
**Data:** quinta-feira, 9 de junho de 2005 15:27  
**Para:** alessandro.feijo@fireman.com.br  
**Assunto:** FireDog Alerta [defiant]

Mudanças Detectadas no inventário de defiant (feijo).

**FireDog Alerta - 15 Máquinas Ausentes**

Arquivo Editar Exibir Ferramentas Mensagem Ajuda

Responder Responde... Encaminhar Imprimir Excluir

Esta mensagem é de alta prioridade.

**De:** FireDog Server 3.01  
**Data:** quinta-feira, 9 de junho de 2005 15:16  
**Para:** alessandro.feijo@fireman.com.br  
**Assunto:** FireDog Alerta - 15 Máquinas Ausentes

Ausentes há +5 dias	
Computador	Último Contato
cusco	25/04/2005
cusco2000	22/04/2005
cusco2003	19/04/2005
cusco98	15/02/2005
cyclop	28/03/2003
defiant	27/04/2005
defiant2000	15/03/2005
defiant98	20/04/2005
defiant98se	20/04/2005
estancia	03/03/2005
guaipeca	25/04/2005
guaipeca2003	11/03/2005
guaiecap	09/03/2005
guasca	25/04/2005
trator	25/04/2005

FireDog é produto integrante do Fireman HelpDesk Software  
[www.fireman.com.br](http://www.fireman.com.br)

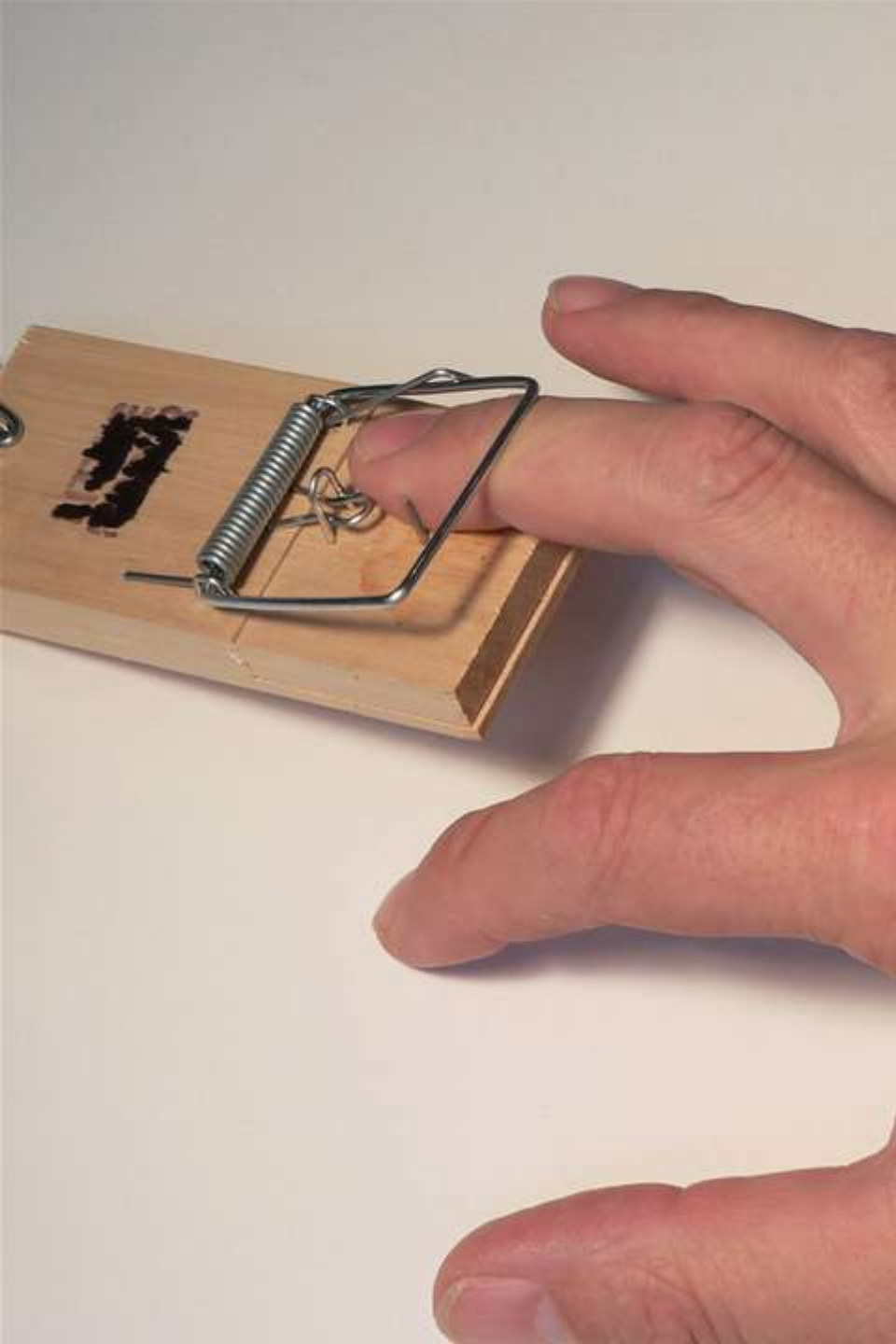
	Novo Valor
	VIA Technologies, Inc. KT333-8235
enticAMD	AMD Athlon(tm) XP 2000+ 1725 MHz
us C62	HP LaserJet 1200 em trator (de ESTANCIA)
us C62	TS001
	800
	600





Gerência de  
licenças de software

Instalações  
esquecidas



Gerência de  
licenças de software

Embaraços  
públicos e  
legais



Gerência de  
licenças de software

Planejamento  
de mudanças



Gerência de  
licenças de software

Poder de  
barganha



1. Instalações esquecidas
2. Embarços públicos
3. Planejamento mudanças
4. Poder de barganha

Nome	Arquivo	Tama...	Versão	Data	Controlar	Qtd Licenças
Microsoft Money	moneyce.exe	439349			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 1.00.00.00	msmoney.exe	499280			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 2.0a	msmoney.exe	739808			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 3.00.00.00	msmoney.exe	1303776			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 4.00	msmoney.exe	4320768		10/11/1997	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 4.00a	msmoney.exe	4320768		11/06/1998	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 5.00	msmoney.exe	4945408		02/09/1996	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 6.00	msmoney.exe	5059344		15/08/1997	<input checked="" type="checkbox"/>	10
Microsoft Money 7.00.0723	msmoney.exe	13312		25/07/1998	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 7.00.0917	reminder.exe	36864			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 7.00.1020	reminder.exe	36864			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 7.05.1203	msmoney.exe	13312			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 8.00.0731	msmoney.exe	24632			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 98 build 6.0	msmoney.exe	5868544			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 98 build 6.0x	msmoney.exe	5059344			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money 99 build 7....	msmoney.exe	13312			<input type="checkbox"/>	
Microsoft Money Money Imp...	mnyimprt.exe	6144			<input type="checkbox"/>	

## Sial Software

### Controle de Licenças Contratadas x Instaladas

#### Produto

**Fireman 3.01**

cusco2000

defiant2000

#### Contratadas x Instaladas

02 x 04

guaipeca

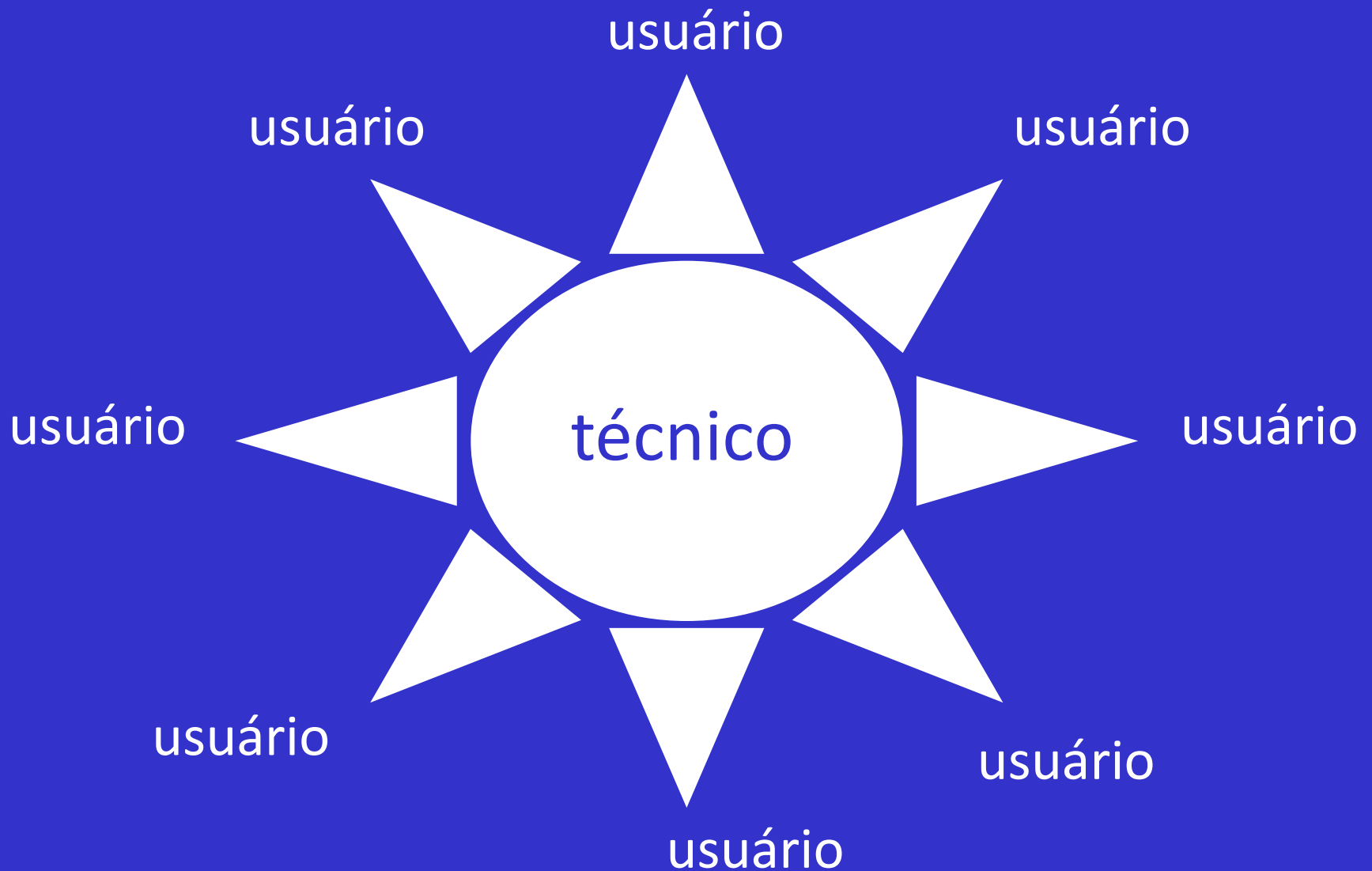
trator

Total 4

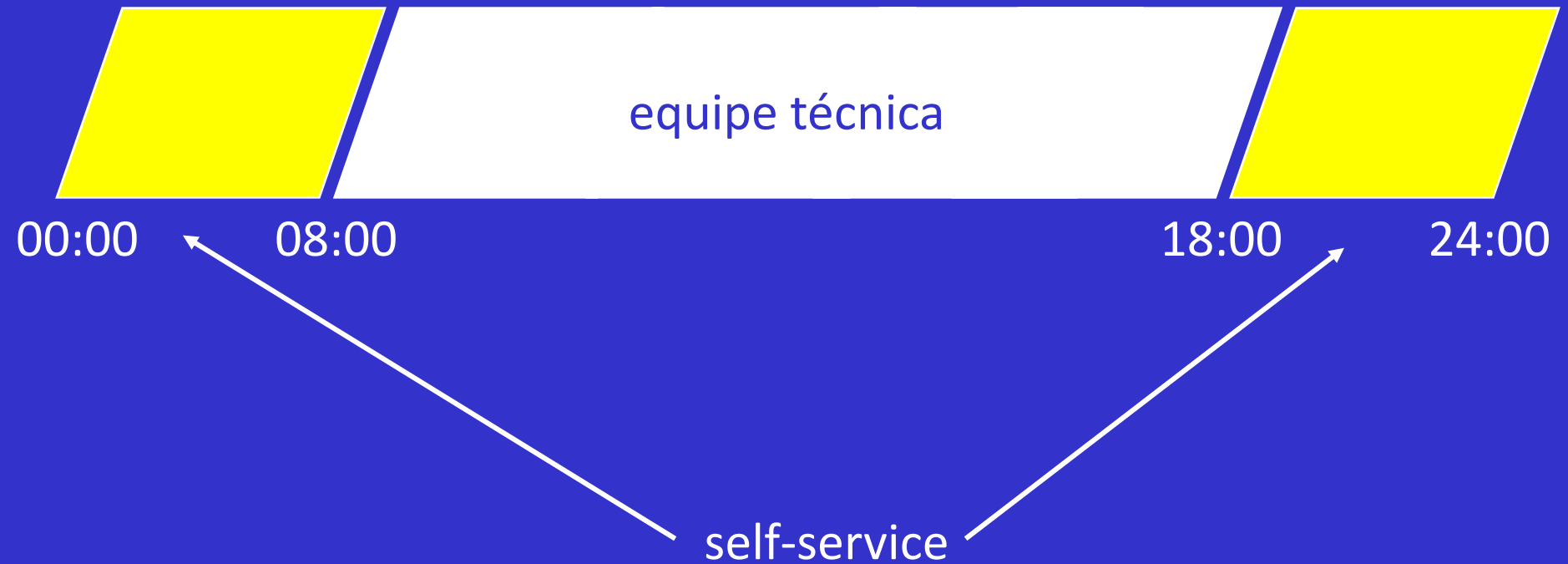
# Self-Service



# Multiplica recursos



# Suporte após horário expediente



# Vários mecanismos

FAQ

download

base de  
conhecimento

manuais

auto  
diagnóstico

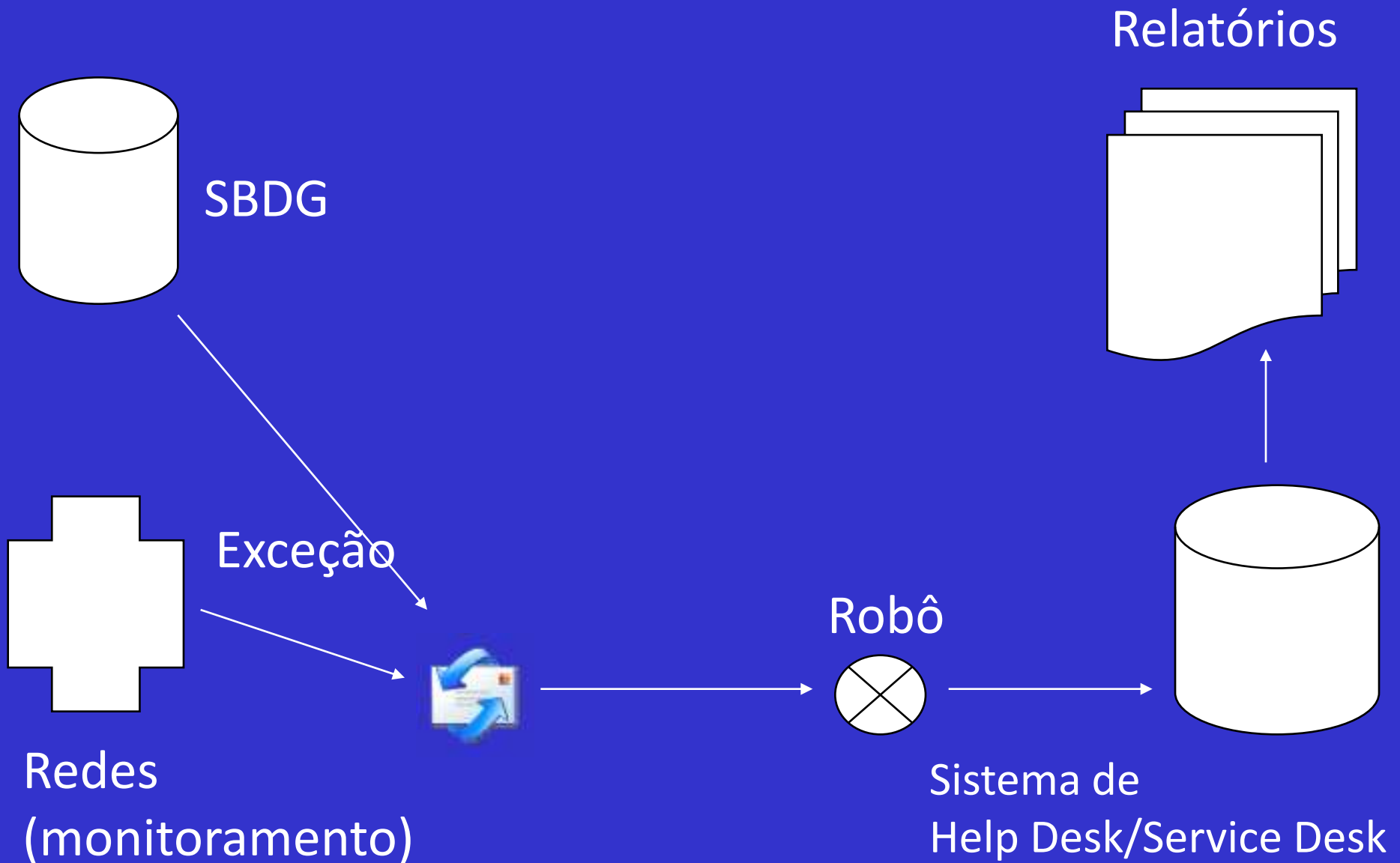


1. Economiza recursos
2. Alivia o Help Desk
3. Aprendizado
4. After-hours

# Suporte por correio eletrônico

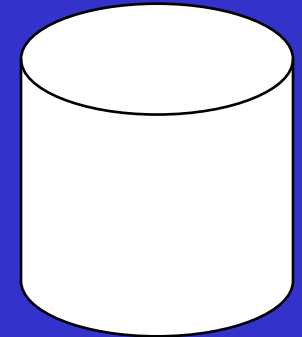
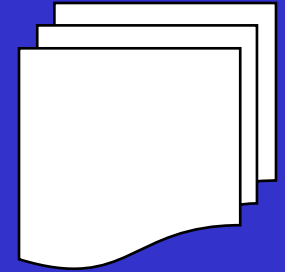


# Integração de ferramentas



# Canal adicional com usuário

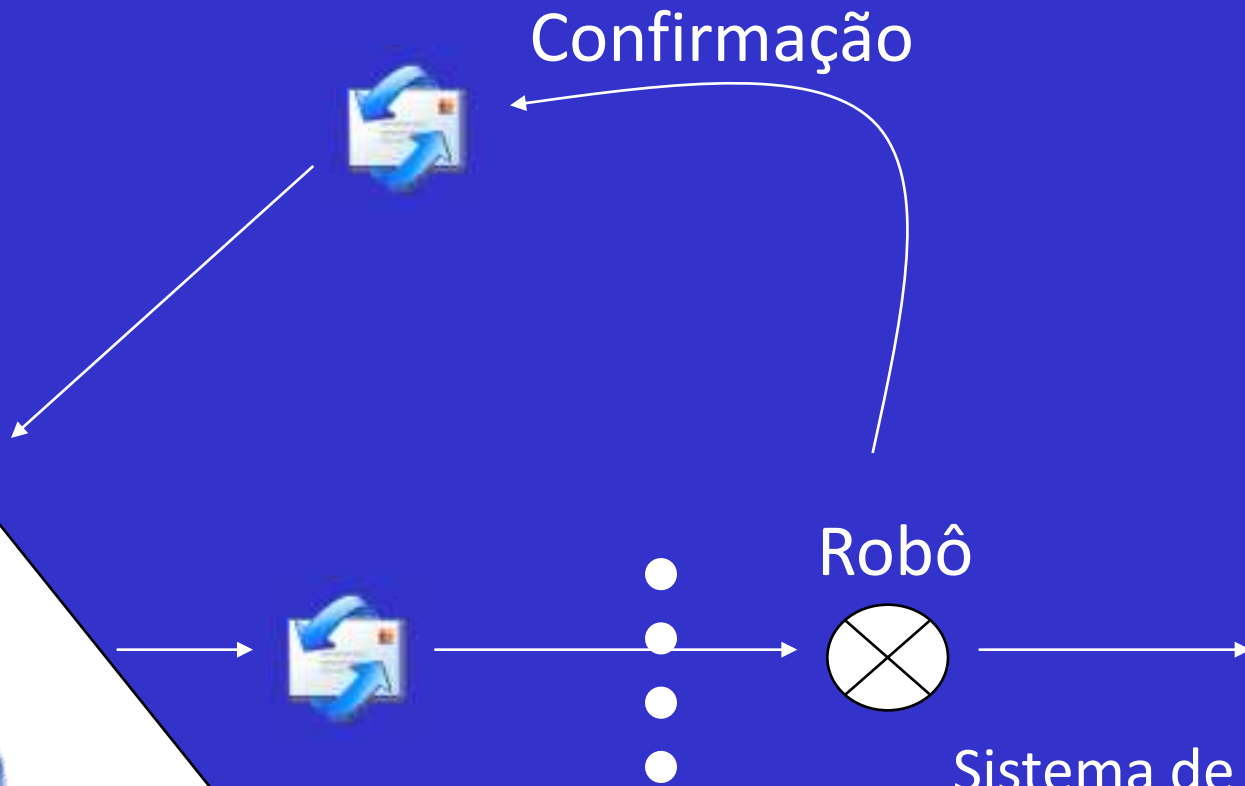
Relatórios

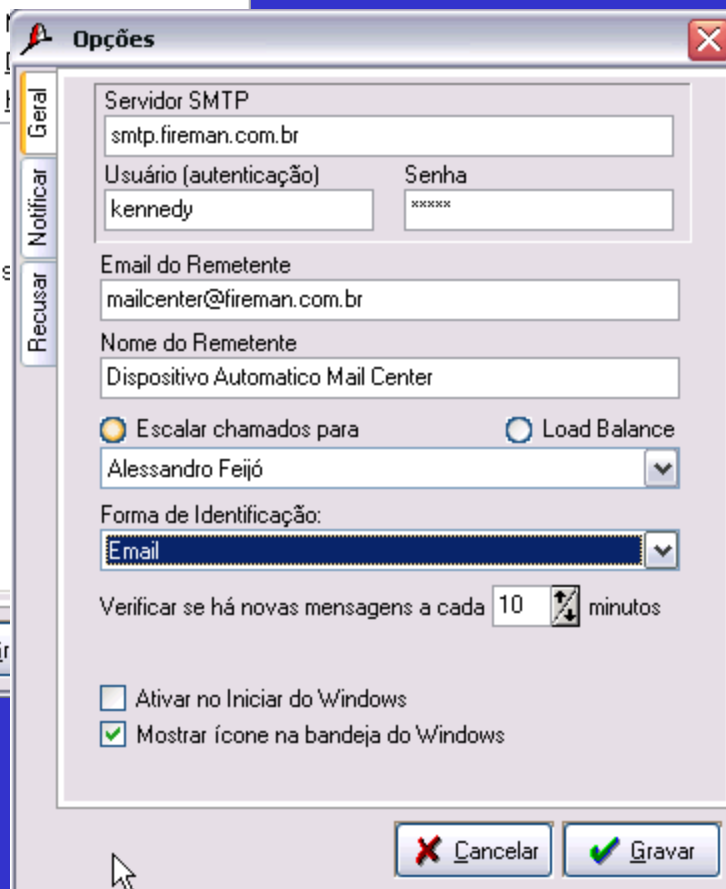
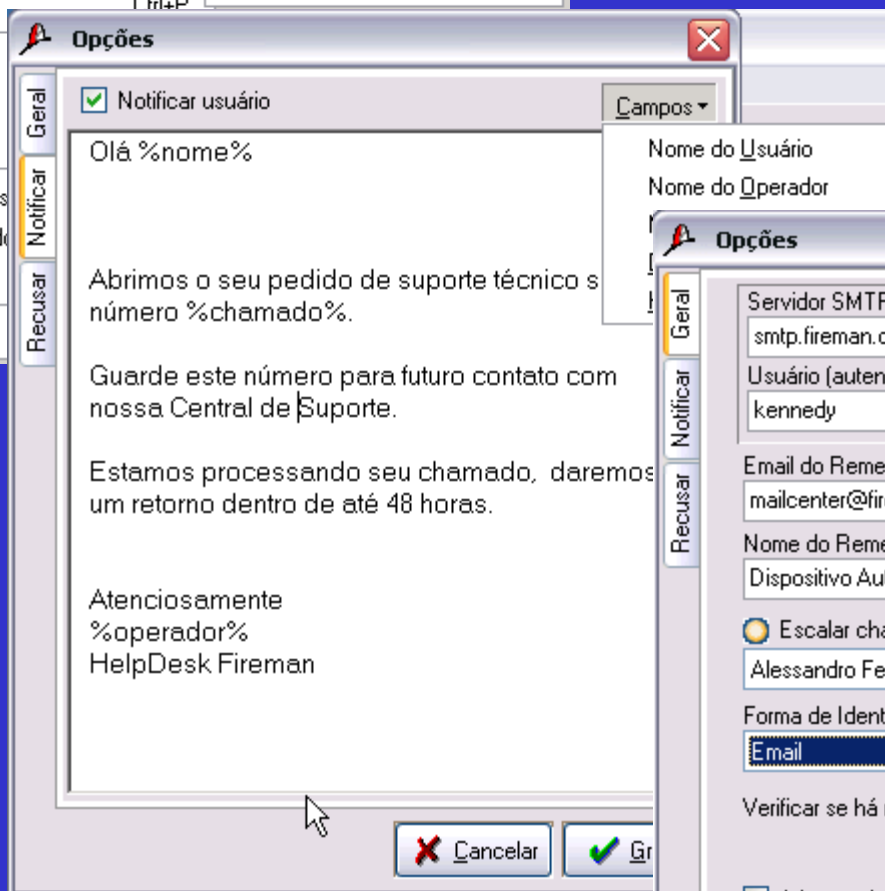
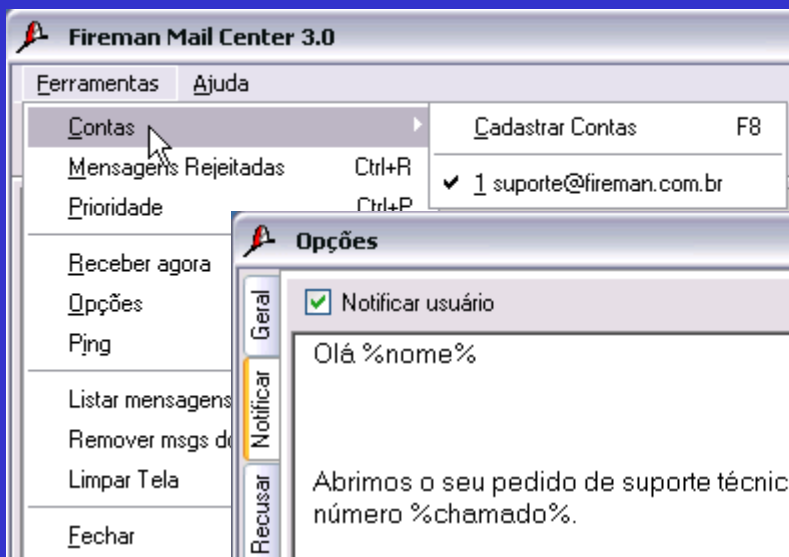


Confirmação

Robô

Sistema de  
Help Desk/Service Desk





Começar...

“Uma longa viagem  
de mil milhas  
começa com o  
primeiro passo”

Lao-Tzu



A close-up photograph of a person's hand holding a white rectangular sign. The hand is positioned on the left side of the frame, with the thumb and index finger gripping the edges of the sign. The sign is held horizontally and features the text "Hora do almoço, pessoal!" in a blue, sans-serif font. The background is a plain, light-colored surface, and the lighting is bright, casting a soft shadow of the hand and sign onto the surface below.

**Hora do almoço,  
pessoal!**