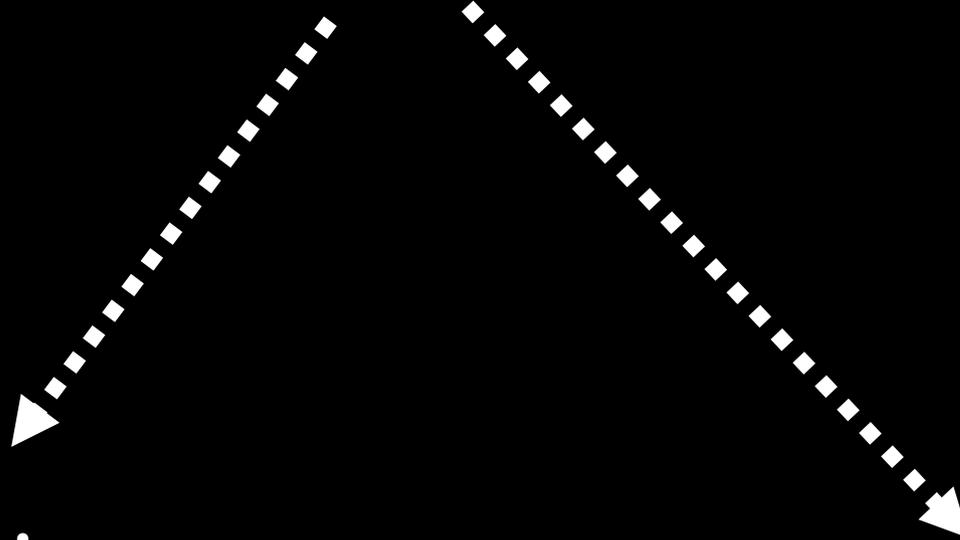


Roberto Cohen



Help Desk
Service Desk

Aprendizado

Metodologia TAC²

Tarefa



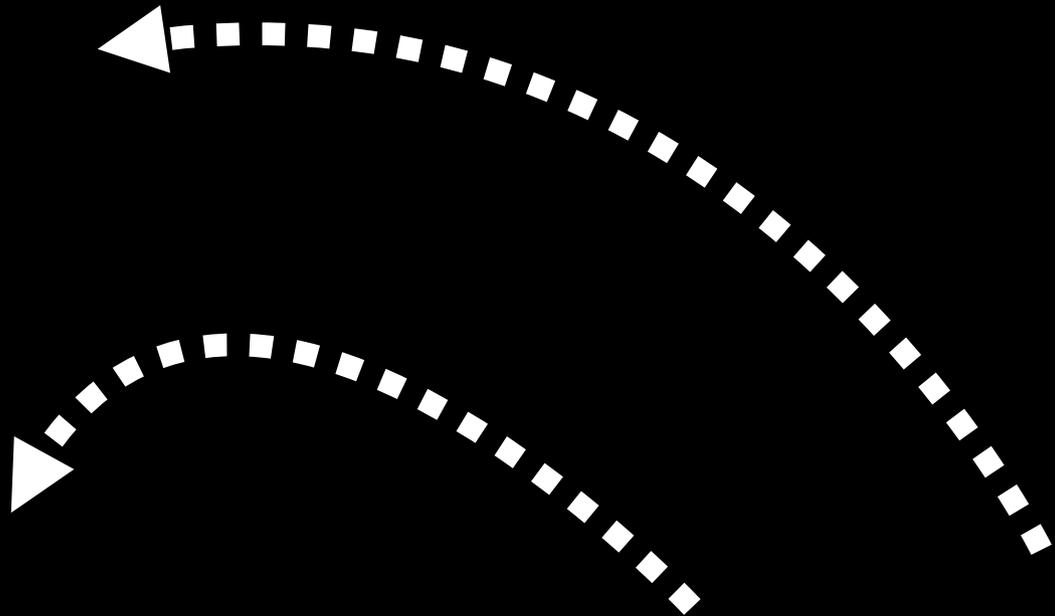
Análise



Conceituação



Conexão



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



IMPLANTAÇÃO DE
**HELP DESK
E SERVICE DESK**

novatec

ROBERTO COHEN

200 unidades por mês

Agradecimientos:

Sucesu SP
presentes

Ivan Luizio Magalhães

Ivan Luizio Magalhães

Gladys Costa

Ivan Luizio Magalhães

Gladys Costa

Nino Albano

Ivan Luizio Magalhães

Gladys Costa

Nino Albano

Ricardo Mansur

Ivan Luizio Magalhães

Gladys Costa

Nino Albano

Ricardo Mansur

Pier Riboni

Como Gerenciar os Processos-chaves que caracterizam um Help-Desk/ Service Desk e obter os

resultados esperados:

Gerenciamento de Incidentes,

Gerenciamento de Problemas,

Gerenciamento de Mudanças e

Base de Conhecimento

Palestra é para gestores
de Help Desk
e Service Desk

Se você não é,
um dia **ainda** será

KISS

Keep It Simple Stupid

Alguém já disse:

Todas as histórias já foram
contadas; agora o talento reside
no como...

??

"Que diabos esse cara
está falando?"



Gostaríamos de ter
uma cabeça e
400 pernas e braços

Mas não temos!!!

Os "outros"
são necessários!

Cohen,

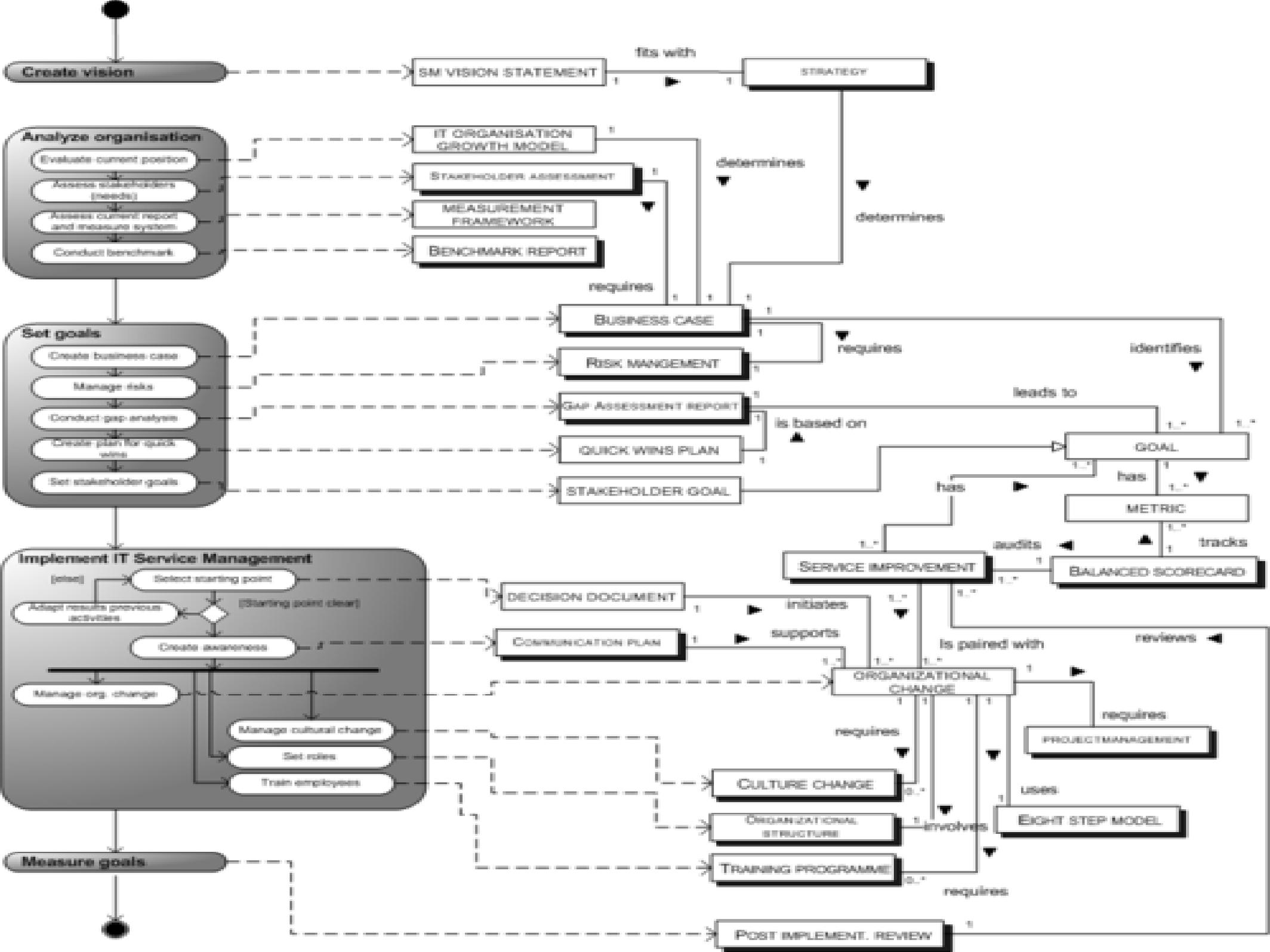
Onde estão incidentes,
mudanças, problemas e
a base de conhecimento,

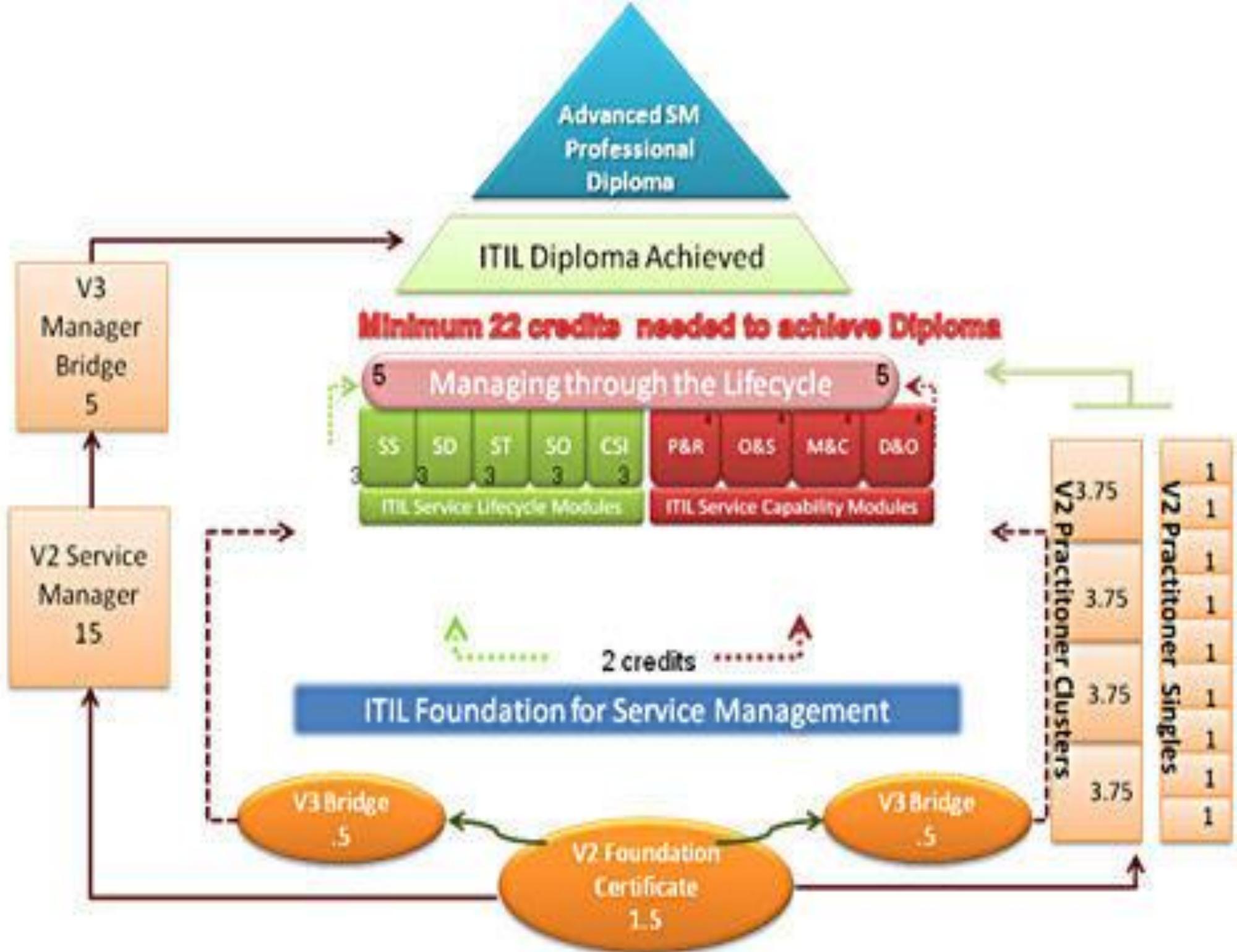
Cohen,

Onde estão incidentes,
mudanças, problemas e
a base de conhecimento,

pombas?!

OK, vamos nessa...



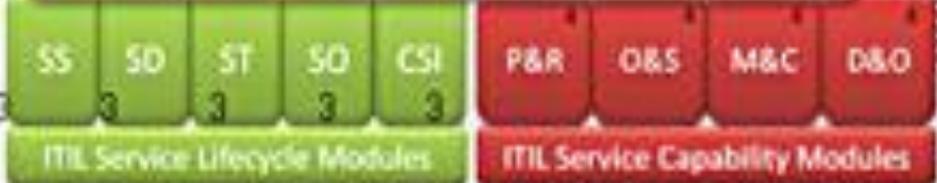


Advanced SM
Professional
Diploma

ITIL Diploma Achieved

Minimum 22 credits needed to achieve Diploma

5 Managing through the Lifecycle 5



ITIL Foundation for Service Management

2 credits

V3 Bridge .5

V2 Foundation Certificate 1.5

V3 Bridge .5

V2 Service Manager 15

V3 Manager Bridge 5

V2 Practitioner Clusters
3.75
3.75
3.75
3.75

V2 Practitioner Singles
1
1
1
1
1
1
1
1

Go With the Flow

ITIL provides a road map for managing IT by the services it provides. Here's how a request for a new service is handled by what ITIL calls Service Delivery.







Users
 Service Delivery In
 Requests & Incidents Out
 Status & Escalations



Problem
 Escalations In
 Resolutions Out



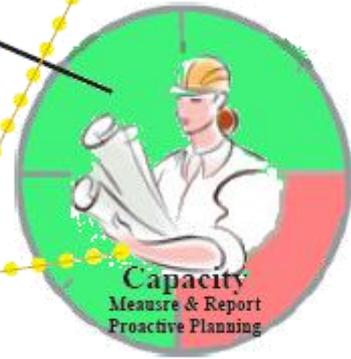
ITIL Team
 Plan > Do > Check > Act



SPOC
 Tickets Out
 Status In

SPOC
 Tickets Out
 Status In

Service Desk
 Single-Point-Of-Contact
 (SPOC)



Capacity
 Measure & Report
 Proactive Planning

Customer
 Business Need
 Strategy & Expectations

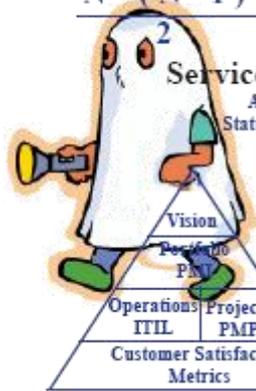


Availability
 Monitor & Report
 Proactive Planning

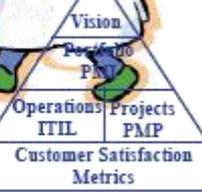


Service Level
 Management of
 Service Level Agreements

$$\frac{N * (N - 1)}{2}$$

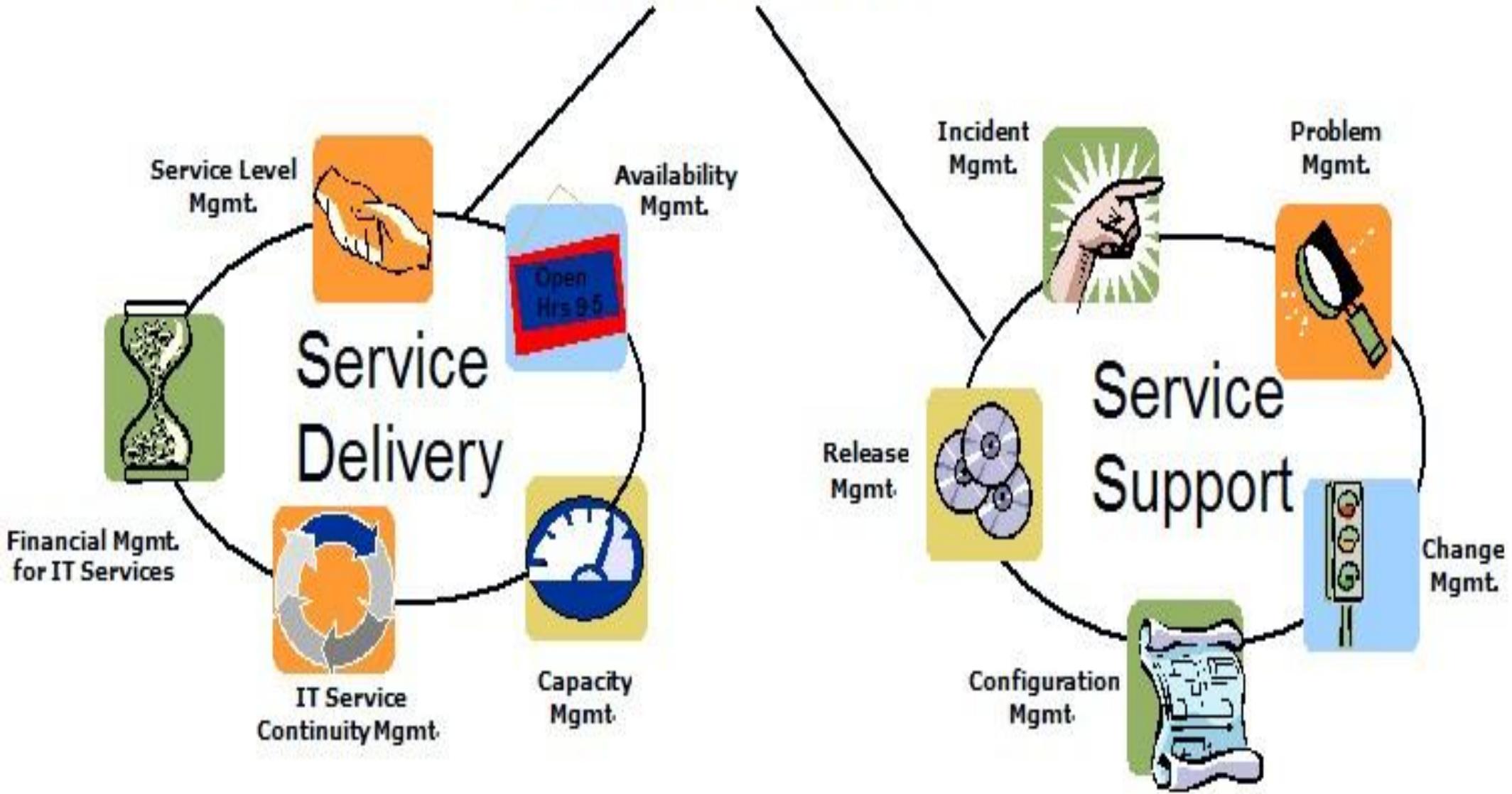


Service Manager
 Architect
 Status + Advice





Service Desk



Incident Mgmt.

Problem Mgmt.

Service Level Mgmt.

Availability Mgmt.

Service Delivery

Service Support

Release Mgmt.

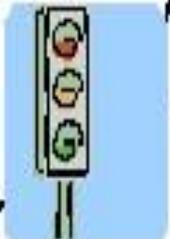
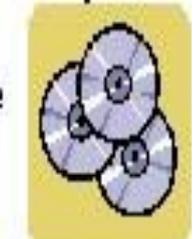
Change Mgmt.

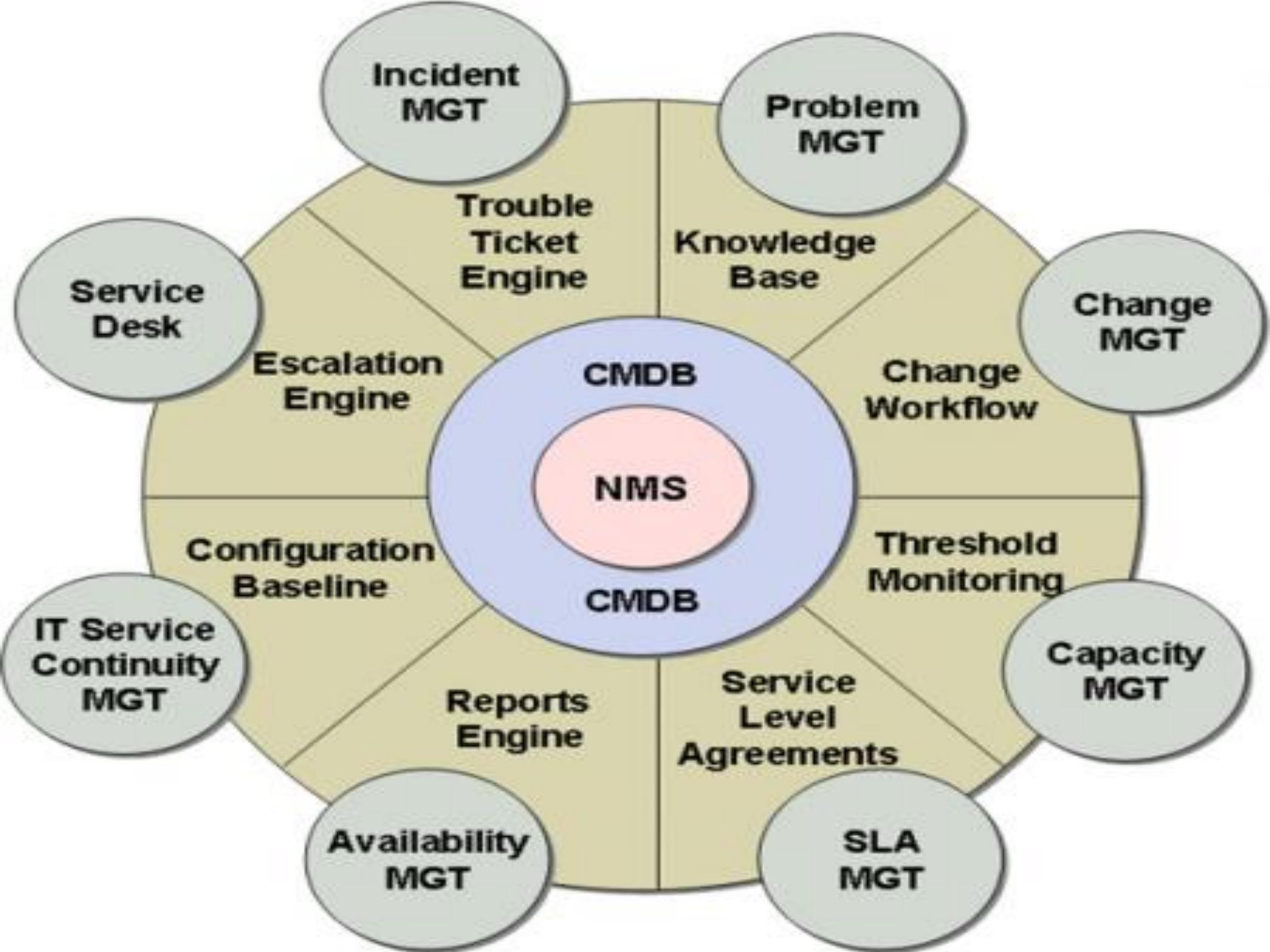
IT Service Continuity Mgmt.

Capacity Mgmt.

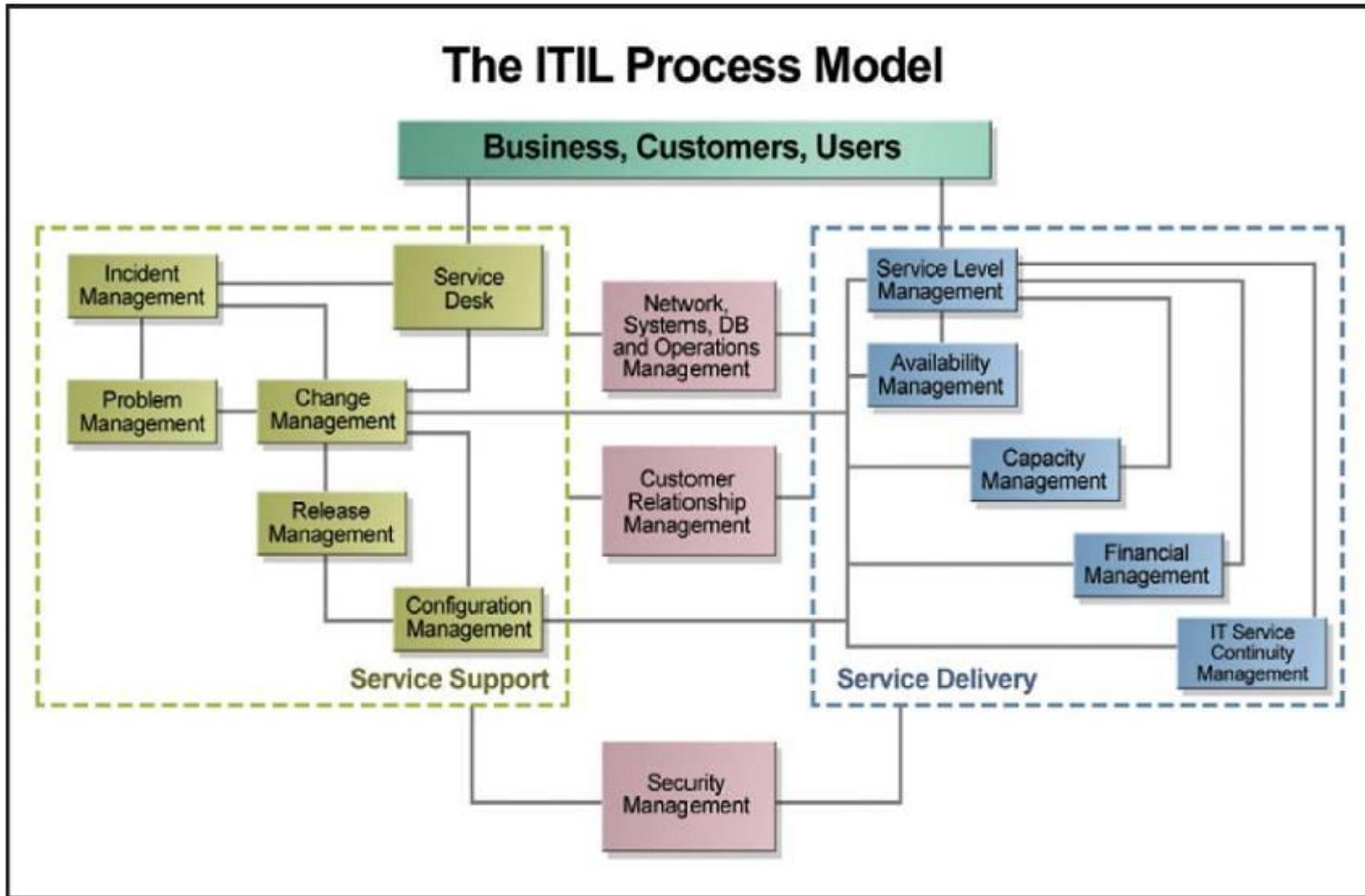
Configuration Mgmt.

Financial Mgmt. for IT Services





The ITIL Process Model





Simplificando...

Incidentes

algo não está bem...

Problemas



Base de
Conhecimento

feito,
vamos
monitorar

descobri como
arrumar, mas
alguém precisa
pensar no impacto
e autorizar

Mudanças



Como Gerenciar os Processos-chaves...

Aliás, todo mundo quer
saber **COMO!**

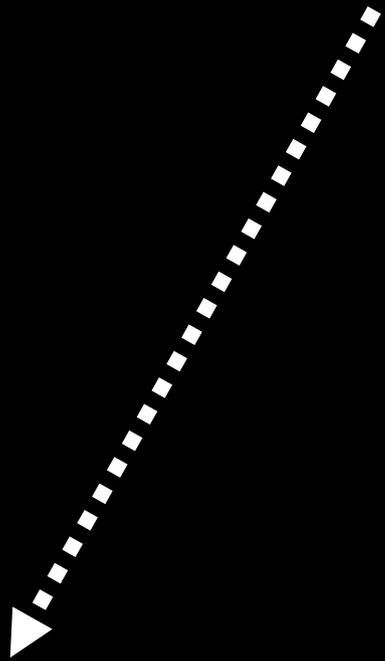


"A menos que você traduza as grandes idéias em passos concretos de ação, elas são inúteis"

Larry Bossidy

RFP

Gerenc. Incidentes
Gerenc. Mudanças
Gerenc. Configuração
Gerenc. Problemas
Gerenc....
Gerenc.....



Duas pessoas

Mudança de enfoque

O QUÊ

para

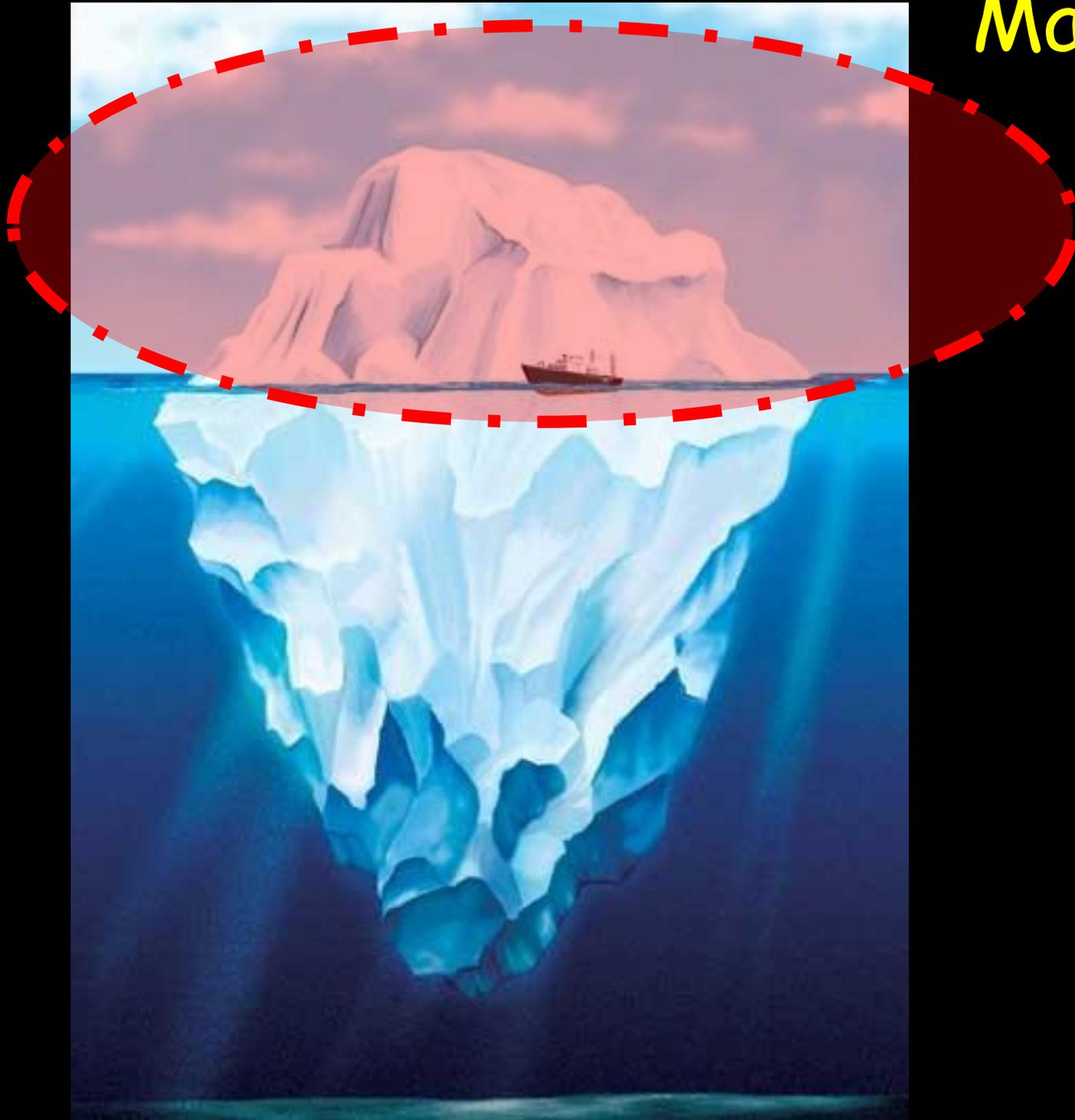
COMO

The point is

The point is

Execução

Manjado



"Existem mais
coisas entre o
céu e a terra que
supõe a nossa vã
filosofia"



7 comportamentos essenciais do gestor

1

Conheça seu
pessoal e sua
empresa



DISC - MBTI (Myers-Briggs)

Mundo antagônico

Dominância

- olha e faz acontecer
- muda

Cautela

- controlado, pensa 2x
- não quer erro
- fica na defensiva

Mundo moldável

Influência

- faz acontecer a partir do diálogo, da conversa

Estabilidade

- deixa assim que tá bom
- segue ordens

Mundo não moldável

Mundo não-antagônico

Quem...

- planejará os processos?
- Vai inserir com capricho na base de conhecimento?
- Supervisionará os craques?
- Implementará rapidamente o novo software de Help Desk / Service Desk?
- Mantém a "coisa" funcionando?

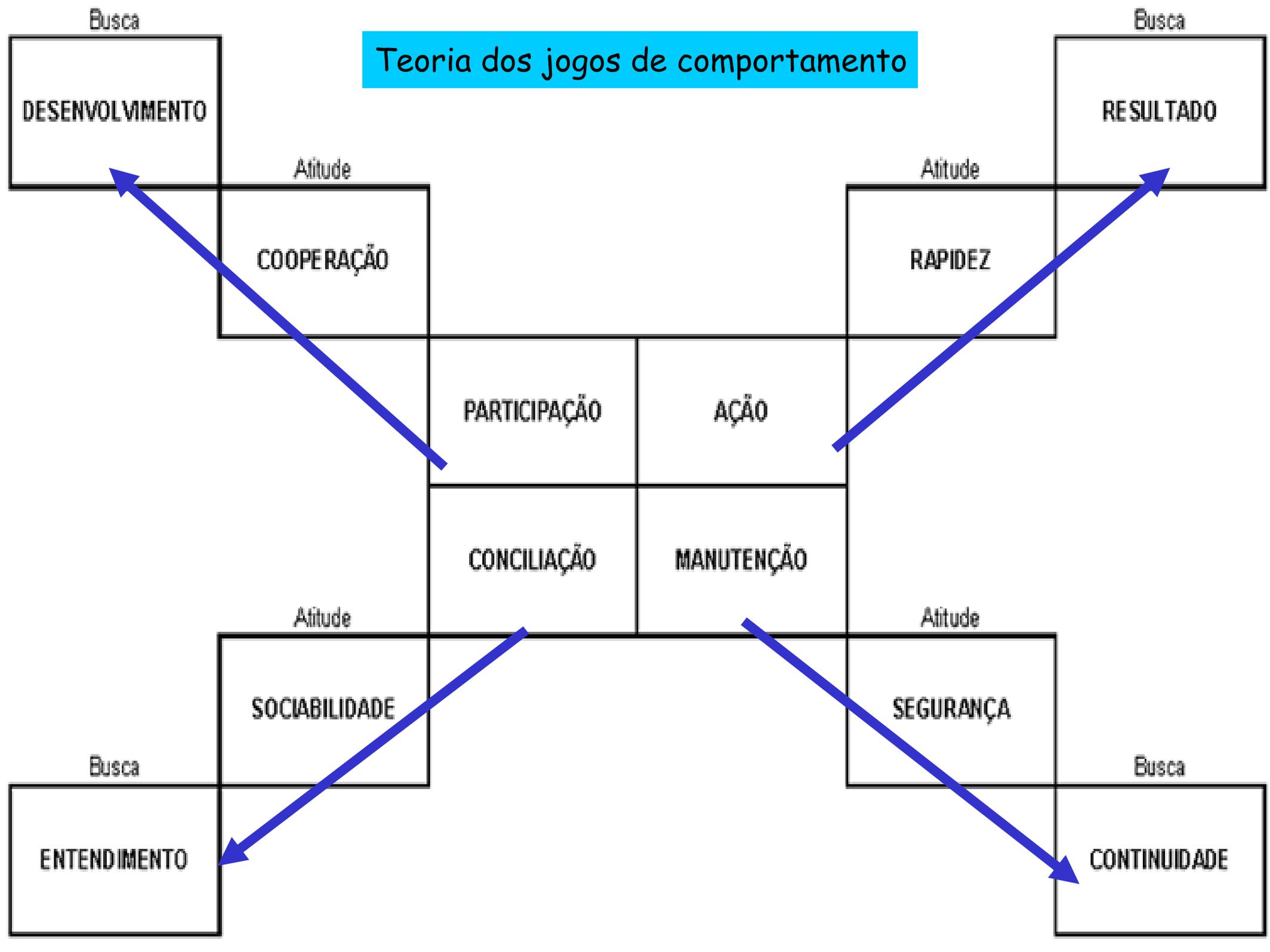
Dominância

Cautela

Influência

Estabilidade

Teoria dos jogos de comportamento



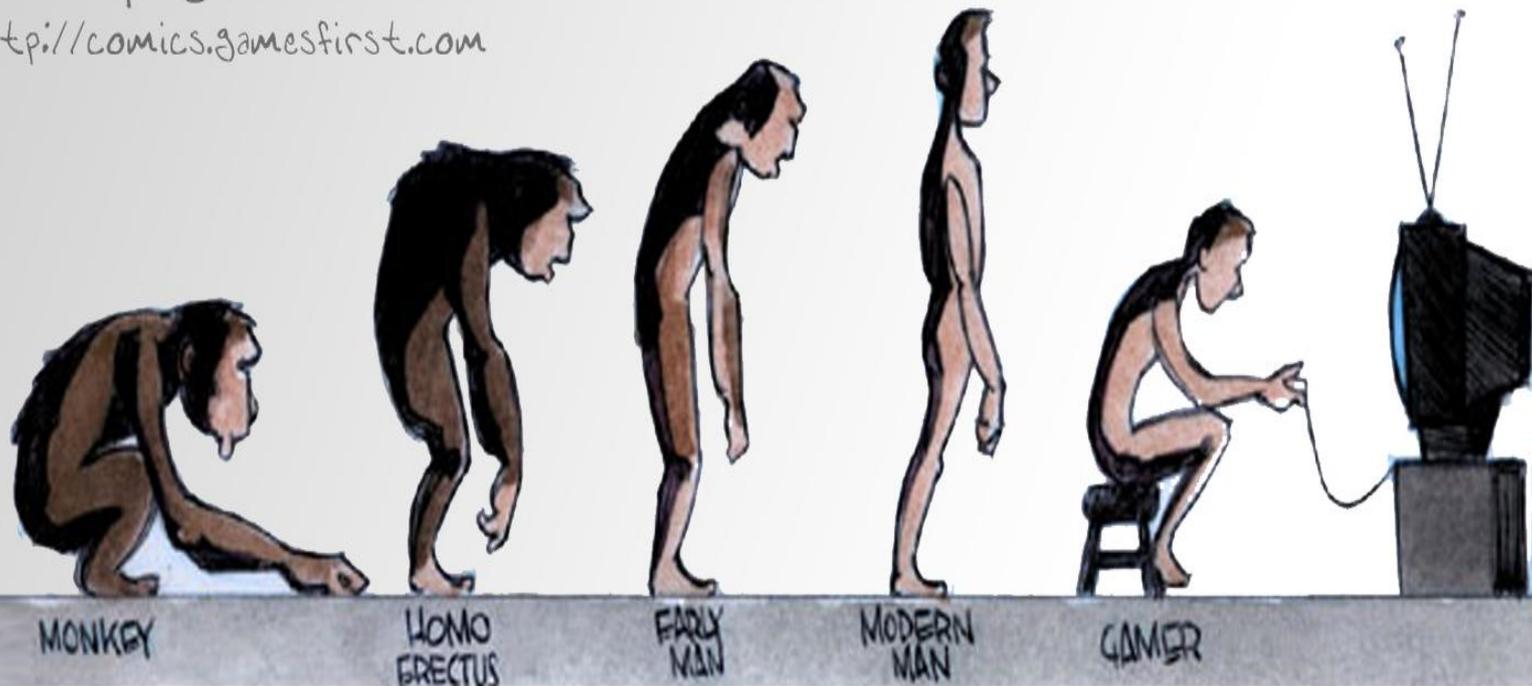
Insista no realismo

2



Estamos progrediendo?

Twooplayer Comics
<http://comics.gamesfirst.com>



Como está nossa
performance comparada...

com o período passado?

com os outros?

(há risco de terceirização?)

Que coisas estamos
fazendo certas e
quais erradas?

Exemplo:

a base de conhecimento
é compreensível pelo
nosso usuário final?

HMMM... AGORA A
BICHA TA' MANDANDO
LER OS "CÓDIGO
DE BARRAS"...

UM FINO, UM FINO,
UM GROSSO, UM FINO,
UM FININHO, UM FINO,
BRANCO, UM GROSSO,
UM GROSSÃO...

FRANK

Falta de conhecimento:

Quais as
qualidades necessárias
para essa função?

Falta de coragem:

Firmeza emocional para
exigir desempenho ou
dispensar alguém

Conforto psicológico:

Sinto-me bem com o
fulano, ele não me
desafia, é simpático

3

Estabeleça
metas e
prioridades
claras



Objetivos do mês

- a) revisar processo de abertura de incidente;
- b) criar novo motivo de requisição;
- c) analisar usuários carentes de treinamento;
- d) acompanhar performance assistência técnica;
- e) revisar servidores;
- f) implementar novas idéias do seminário;
- g) negociar com a direção plano de recompensas;
- h) negociar troca de switches;
- i) comprar headset;
- j) aumentar índice de solução no primeiro atendimento;
- k) construir plano de contingência para demandas elásticas;
- l) comprar livro do Cohen;
- m) revisar estrutura do dashboard;
- n) reunião para feedbacks gerais do grupo;
- o) criar blog interno para compartilhar pesquisas pessoais;
- p) ver se ficou bom...



Três ou quatro
prioridades obtêm
melhores resultados

Fale simples e
diretamente sobre
o que pensa

4

Conclua
o que foi
planejado



A falha em dar
continuidade às ações é
geral e a principal causa da
má execução

Todos deixam os projetos
que não gostam morrerem
lentamente...



5

Recompense
quem faz



Atrele os
incentivos aos
desempenhos e
resultados



6

Amplie as habilidades das
pessoas pela orientação





Orientar é a
arte de
questionar

Forçar a pessoa a
pensar, descobrir
e buscar

Perguntar faz a realidade vir à tona e ajuda as pessoas a corrigirem seus problemas

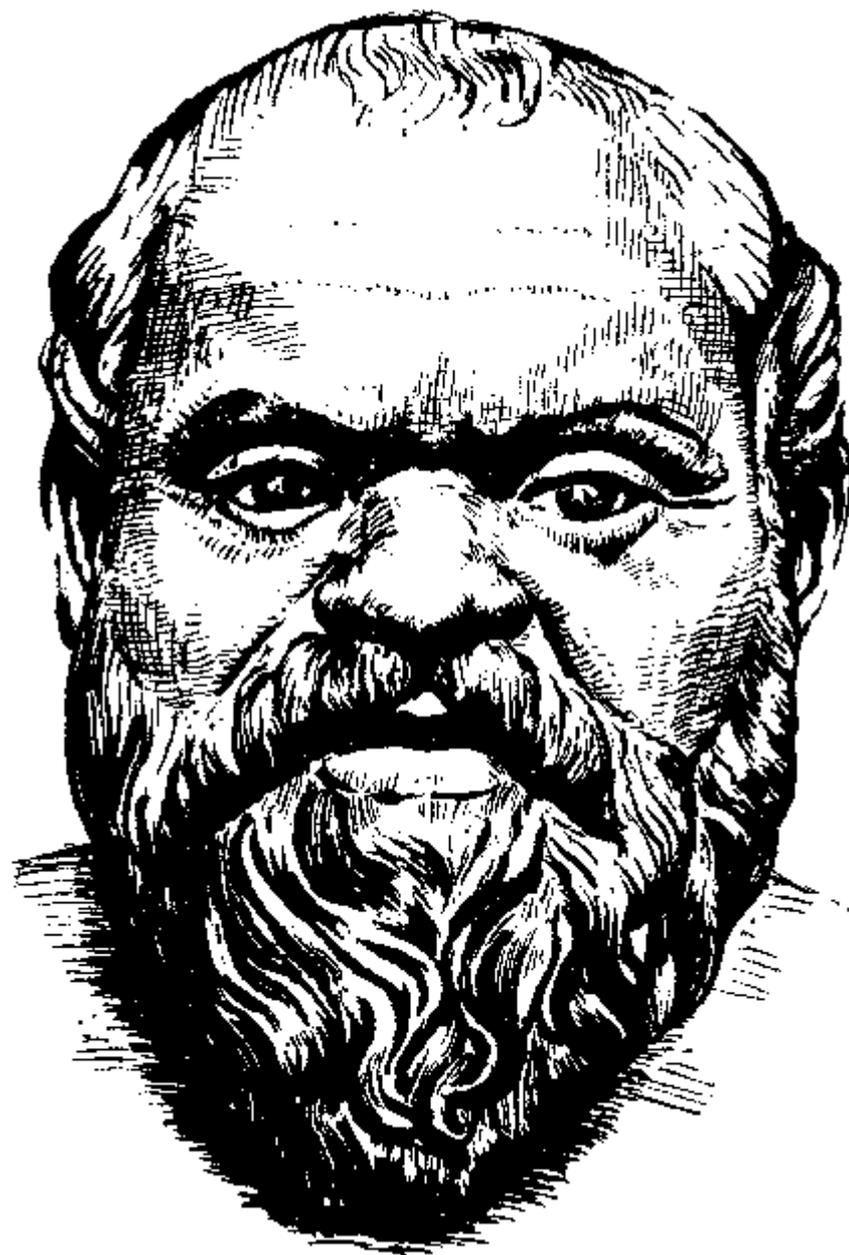


Sabedoria popular:

"Dê um peixe a um homem e
estará alimentando-o;
ensine-o a pescar e..."

7

Conheça
a si próprio



Você aceita pessoas que
pensam diferente?

Você tem firmeza
emocional ou é bacana com
todo mundo?

Como chegar lá:

Como

1. Aponte com clareza os resultados desejados
2. Discuta as formas
3. Recompense quem chegou lá
4. Se não chegarem:
 1. oriente
 2. retire incentivos
 3. dê outras tarefas
 4. despeça



"A prática e a teoria juntam forças
e o resultado é um livro muito interessante
sobre como fazer acontecer."

JACK WELCH

EXECUÇÃO

EXECUTION

A DISCIPLINA PARA
ATINGIR RESULTADOS

BEST-SELLER MUNDIAL COM MAIS DE 1 MILHÃO DE EXEMPLARES VENDIDOS

LARRY BOSSIDY

RAM CHARAN

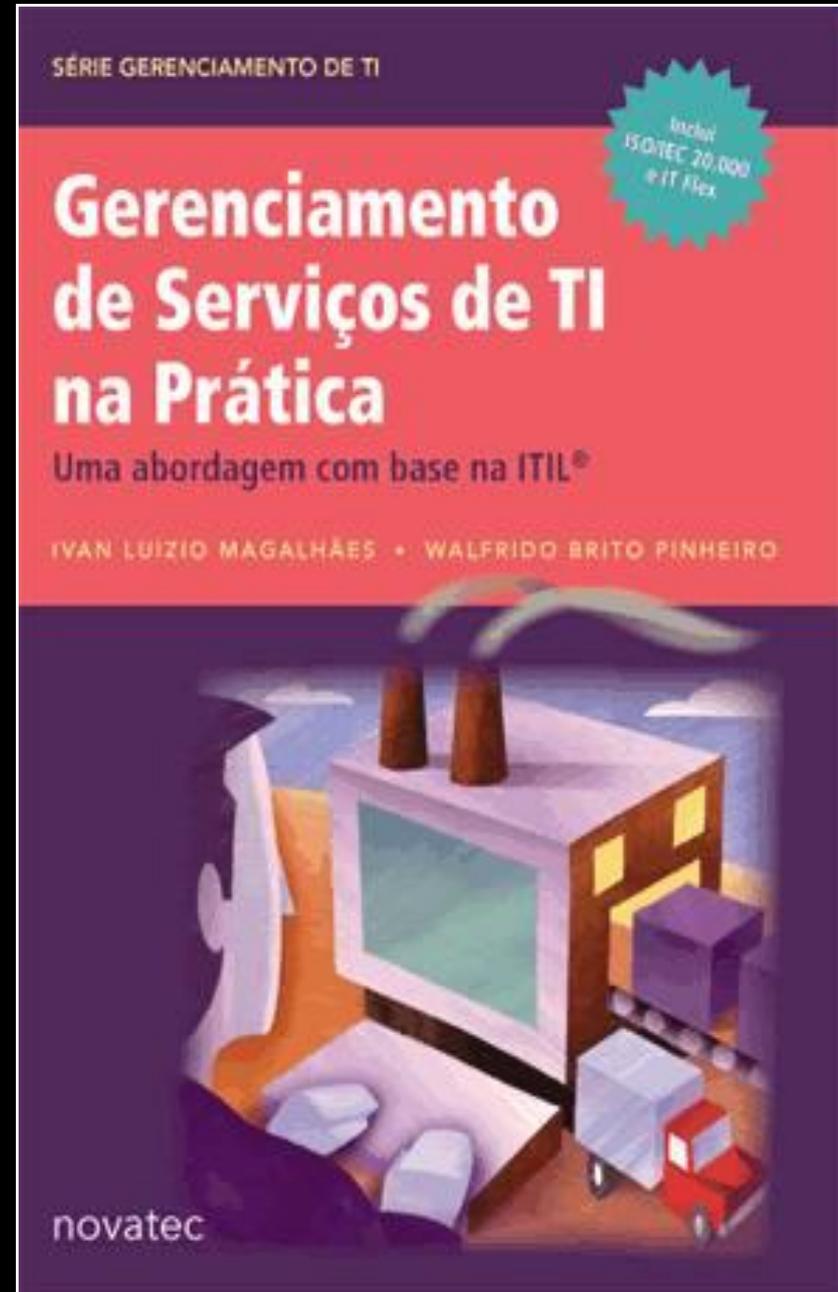


12ª edição

Conceitos
básicos
desta
palestra
vieram da
literatura
ao lado

Dois outros
excelentes livros...

BEST-SELLER
nacional



Minha
colaboração
para a
comunidade

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



IMPLANTAÇÃO DE
**HELP DESK
E SERVICE DESK**

novatec

ROBERTO COHEN