

Apresentado por Roberto Cohen

GESTÃO ESTRATÉGICA DE HELP DESK E SERVICE DESK



DE FORMA
SIMPLES

Patrocinado por Bravo Solutions

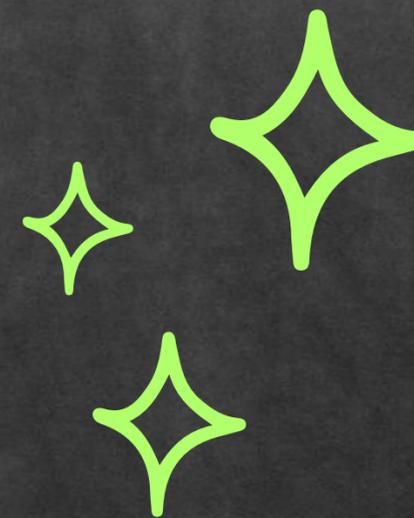
50

MIN

QUEM É ROBERTO COHEN?

Autor de 6 livros, consultor e instrutor
na área de Suporte Técnico, Help Desk
e Service Desk.

Mantenedor da Plataforma **4HD SPACE**.



APRESENTAÇÃO

Roteiro e alguns minutos a mais



PORQUÊ?

Gestão estratégica?
“Por que não posso ir tocando a vida e **resolvendo** chamados?”



PESSOAS

“Algo” que o supertécnico promovido a gerente de suporte **NÃO** deseja lidar...

RÓTEIRO



IA

“Ainda não é o nosso momento, vamos esperar um pouco **muito** mais.”



FERRAMENTAS

Por que abandonar o software tão ajustadinho que desenvolvemos?



PROCESSOS

“Isso nos engessa demais!
Não somos robôs, somos **criativos**.”



A Gestão de um Help Desk ou Service Desk vai além de resolver chamados e atender requisições



CONTEXTO

IDEIAS

PRINCIPAIS

Princípios do conceito de gestão estratégica de um departamento.

Não ser Maria-vai-com-as-outras e dedicar um tempo para alcançar resultados.

Se não souber quais, defina-os pensando no **negócio**.

Ambiente interno e externo

Definição de metas

Plano de ação

Gestão de resultados





A

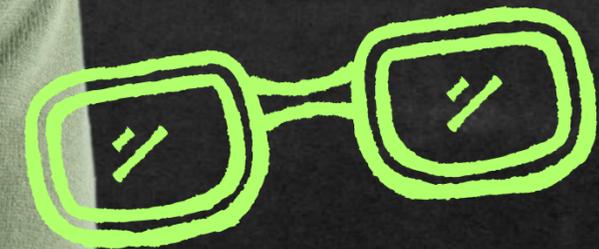
Seja esperto.

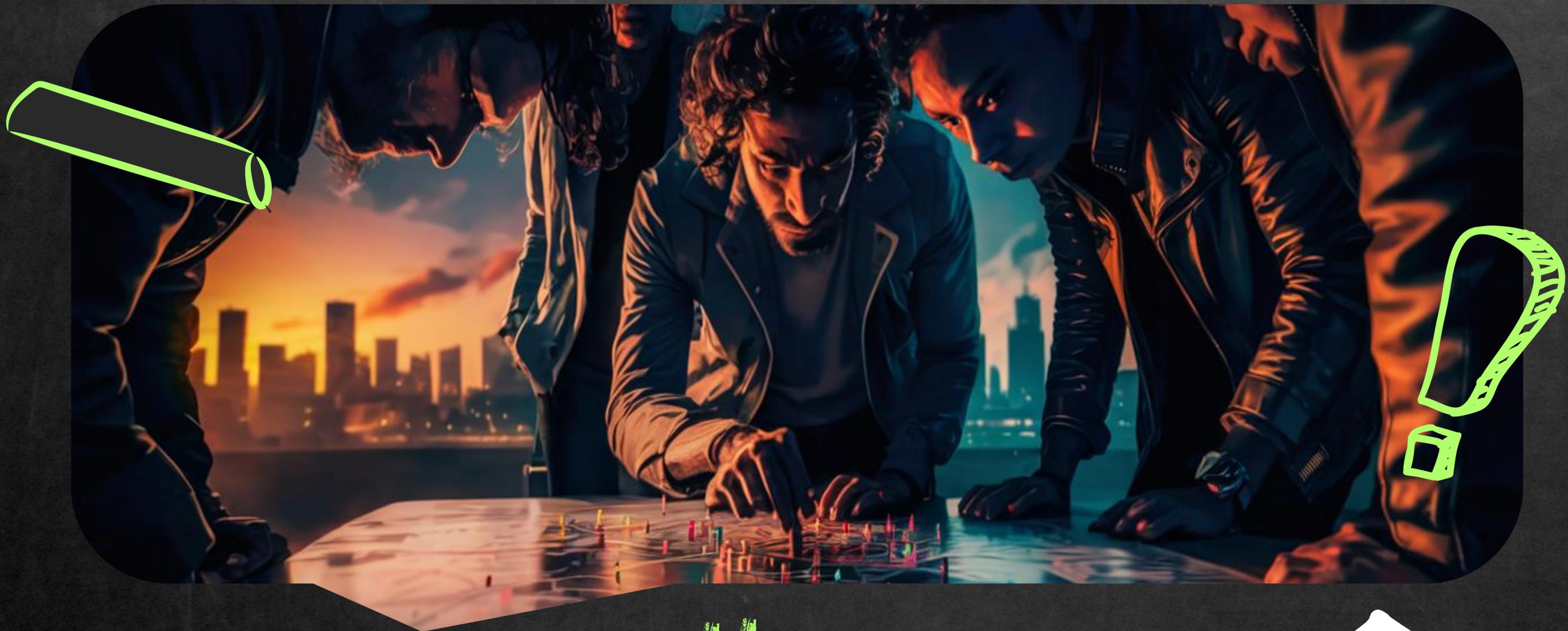
Apenas **tocar o barco**
desconhecendo o destino,
gera problemas em breve.



B

Se o seu chefe é atento,
ele cobrará. Se não for, a
situação é pior ainda.

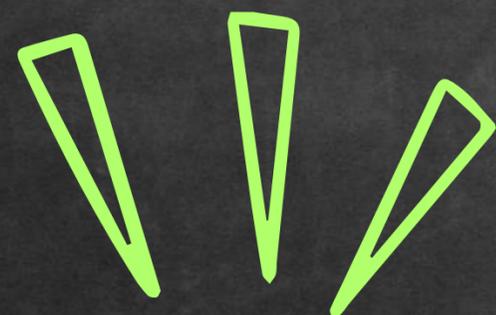




"Benefícios da gestão estratégica no seu departamento?"

#

PORQUÊ?



BENEFÍCIOS DA GESTÃO ESTRATÉGICA

Gato de Cheshire

(Alice no País das Maravilhas)

“Se não sabe aonde quer ir,
qualquer caminho serve.”



Eficiência Operacional

Alcance dos objetivos com
otimização dos recursos



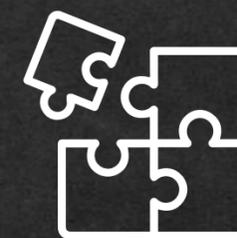
Aumento da Satisfação

Elevação do nível de
contentamento do cliente



Redução de Custos

Diminuição dos gastos sem
comprometer o resultado



Alinhamento Organizacional

Atuação em prol das
metas comuns da empresa

BASE DA ORGANIZAÇÃO

Pessoas



Processos



Tecnologia



Qualquer organização, de uma família até uma corporação,
depende da organização adequada destes três fatores



O horror do supertécnico é lidar com
pessoas e a diversidade natural e
confusa existente no mundo

#

PESSOAS

“

SELECIONAR BEM É

5% DO SUCESSO. OS

”

OUTROS 5% SÃO PROCESSOS.

"CADA VAGA TEM UM
PERFIL DIFERENTE.
CHA = CONHECIMENTO,
HABILIDADE E ATITUDE"

PROMPT IA: crie um perfil de competências em formato de tabela para um atendente de help desk que trabalhará <via chat atendendo clientes/field service/...>.

Estrutura da tabela:

| Conhecimentos | Habilidades | Atitudes |





DILEMA

“Se treino minha equipe, ela se destaca e recebe muitas propostas. Mas se a qualidade continua ruim, só recebo reclamações.”





“Prefiro resolver chamados de forma mais livre e flexível, pois processos sufocam minha criatividade”

PROCESSOS

MAPEAMENTO

Otimização do fluxo.

Definem como, quando, quem,
por que, onde etc.

Alguns chamam de prática.



Tudo documentado

Fácil de seguir

Não se perde tempo

Mantém resultado igual

VANTAGENS DA PADRONIZAÇÃO

EXEMPLOS NO SUPORTE

- Fluxo de Atendimento
- Base de Conhecimento
- Incidentes e Requisições
- Pesquisa de Satisfação
- Catálogo de Serviços
- Problemas e Mudanças

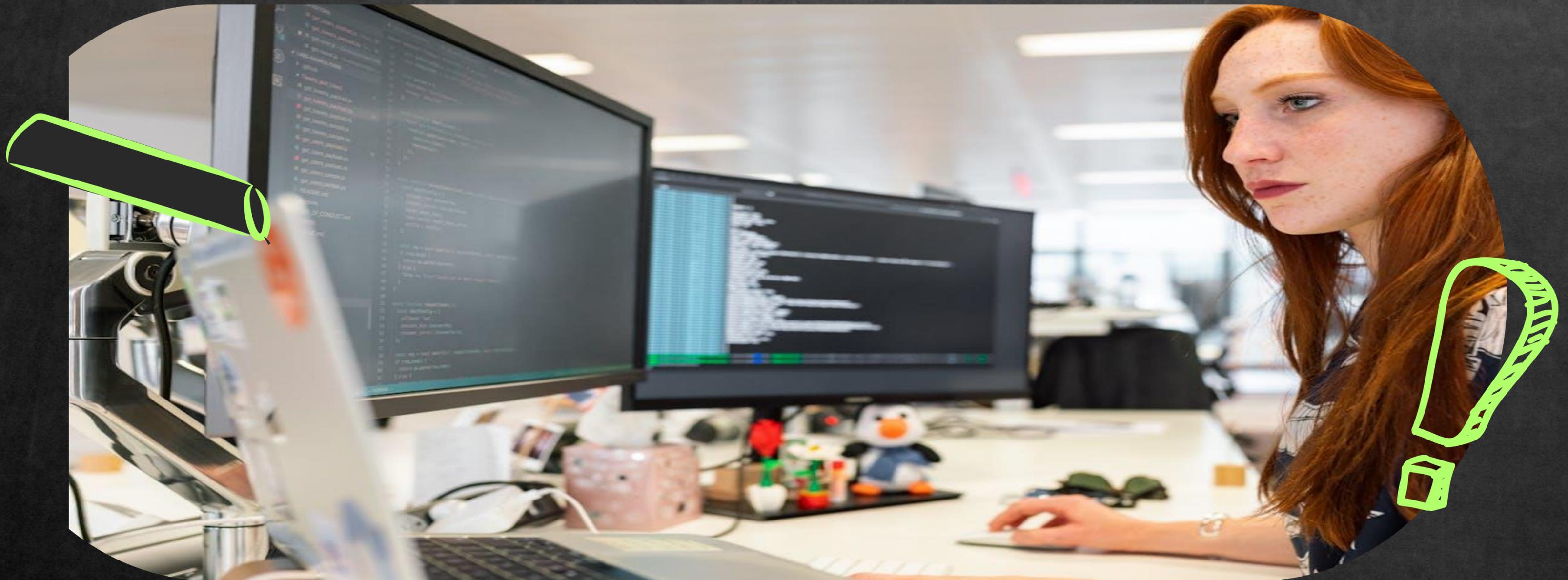
SLA significa

Acordo de Nível de Serviço

“Não combinei; vão me cobrar”

SLA NÃO É PRAZO

O QUE SÃO SLA'S



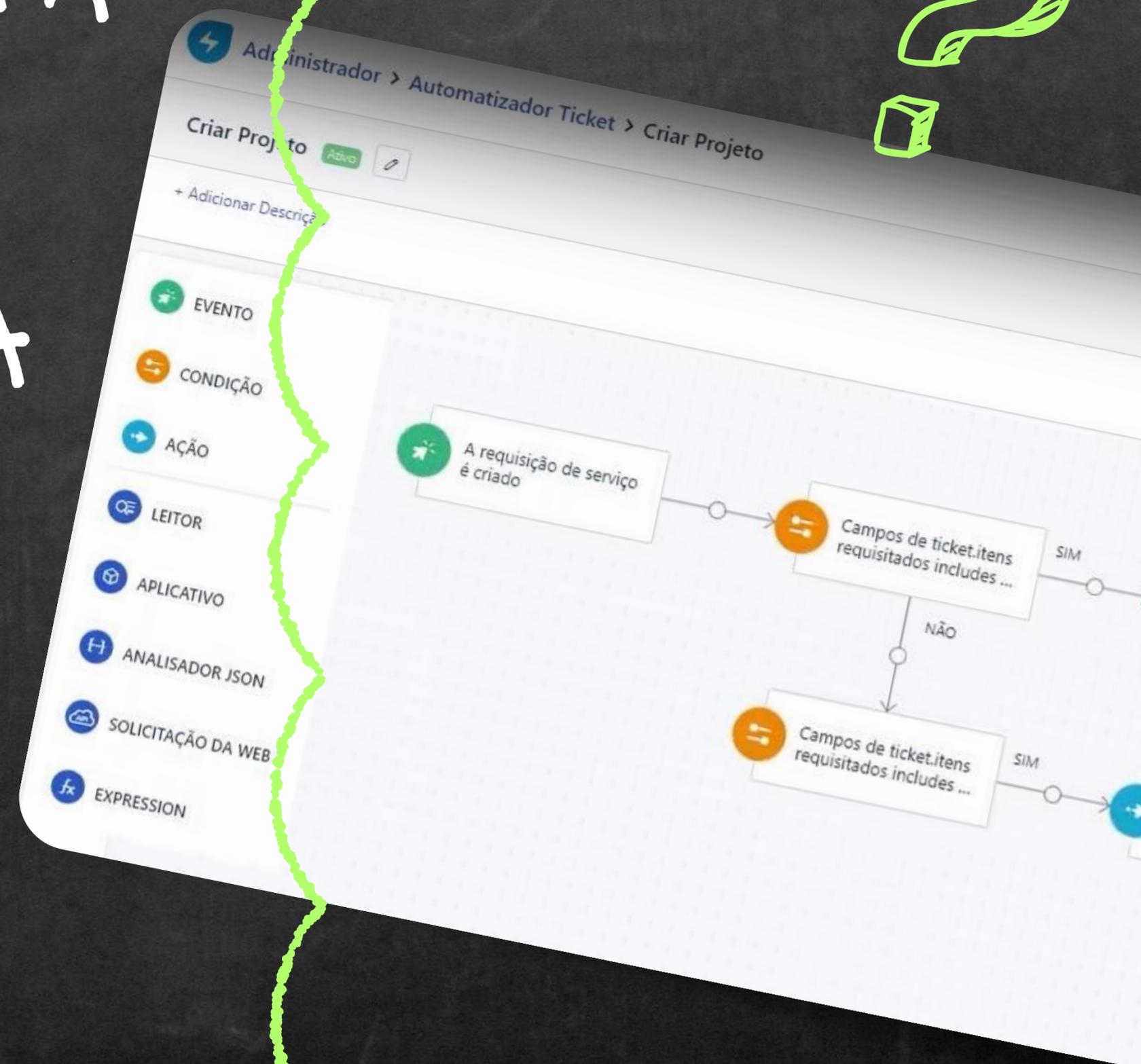
Primeiro definimos os processos
e depois automatizamos com
softwares e ferramentas

#

FERRAMENTAS

"UMA FERRAMENTA
DE SOFTWARE
INSTRUMENTALIZA
O PROCESSO QUE
DEFINIMOS"

-Roberto Cohen



VANTAGENS



Reduz erro

Diminui a quantidade de falhas humanas

Agiliza serviço

Automatiza tarefas repetitivas, reduzindo o tempo pra concluí-las

Identifica gargalos

Produz estatísticas e gráficos que colaboram na visualização

Percebe tendências

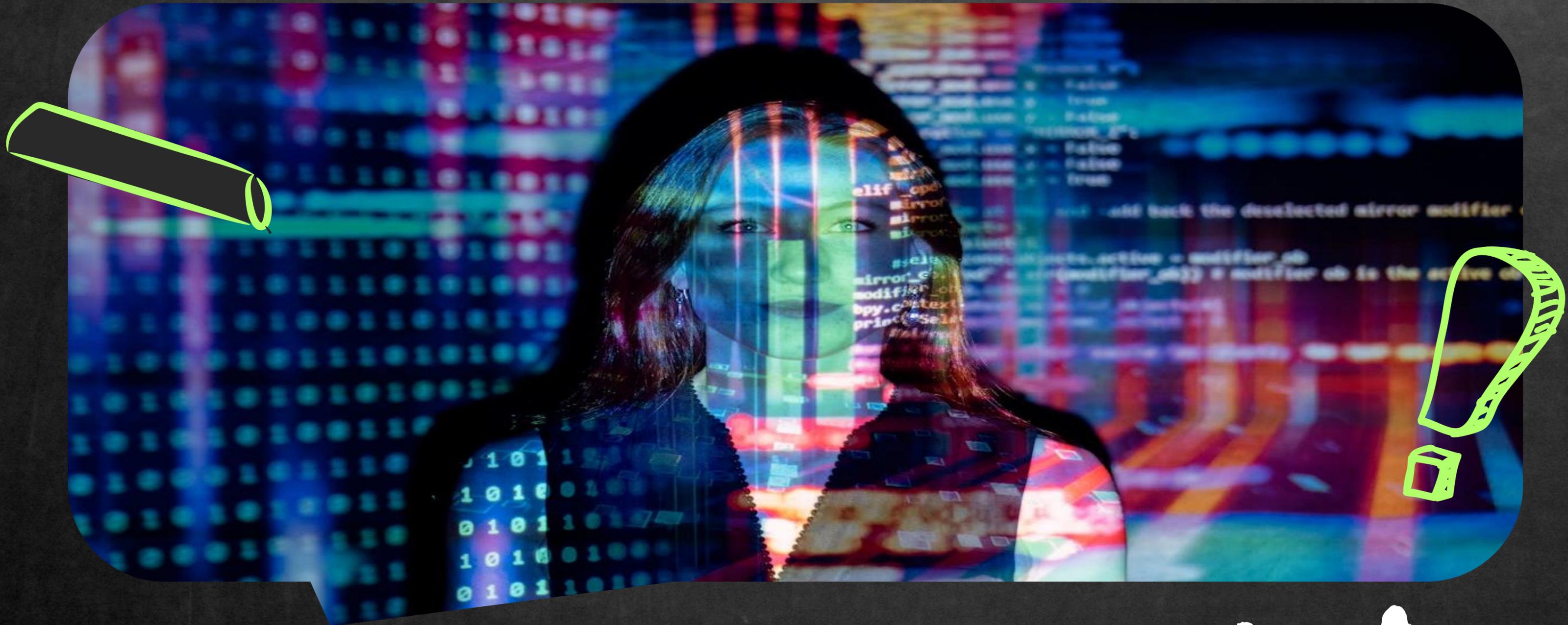
Identifica padrões e relações que seriam difíceis de detectar manualmente

Decisão mais rápida

Produz informações em tempo real e análise de grandes quantidades de dados

Infinito...

Põe no ChatGPT, Gemini, CoPilot, Claude, Llama

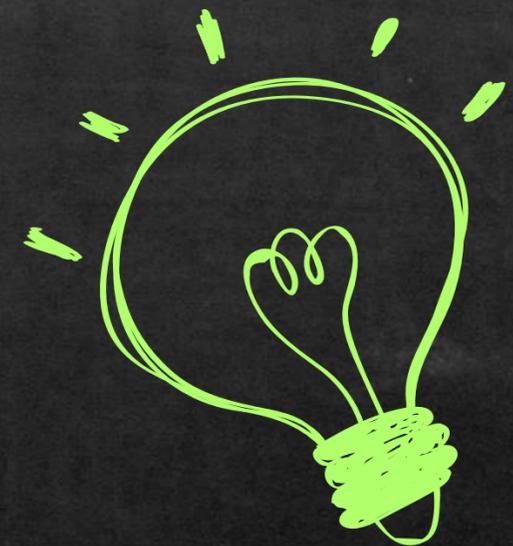


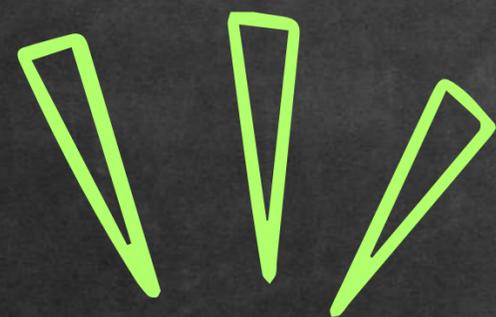
O energético que faz o resultado de
2 pessoas parecer de 20!!

#

I.A.

ENERGÉTICO DO SUPORTE





VANTAGENS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Uma IA fornece respostas rápidas e precisas a uma variedade enorme de perguntas e tarefas, ajudando a aumentar a eficiência e a qualidade da comunicação e pesquisa



Automatiza chatice

Classificação de chamados, resposta a abobrinhas...



Assistente virtual

Alívio em interrupções banais e simplórias



Análise preditiva

O que vai acontecer aqui?



Base de conhecimento

Aumenta a quantidade de artigos em pouco tempo

CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS

Com base na árvore de classificação fornecida abaixo, determine a classificação mais específica para os textos que eu fornecerei...

ANÁLISE DE TENDÊNCIAS

apresente algumas ideias de tendências baseadas no conteúdo a seguir...

AVALIAÇÃO DE FEEDBACK DE USUÁRIO

analise os feedbacks dos usuários e diga quais técnicos eu preciso conversar cuja média inferior a 5. apenas realize a tarefa e...

EXTRAÇÃO DE ERRO DE IMAGEM

informe a mensagem de erro que aparece na imagem. não traduza o texto.

RESUMO DE CHAMADO

faça um resumo de 2 frases da mensagem o usuário enviou.

CRIAÇÃO DE JOGO MOTIVACIONAL

Crie um jogo de RPG para a equipe de help desk da empresa ALFA, composta por 10 profissionais jovens que são fãs de ...

CORREÇÃO DE ERROS ORTOGRÁFICOS/GRAMATICAIS

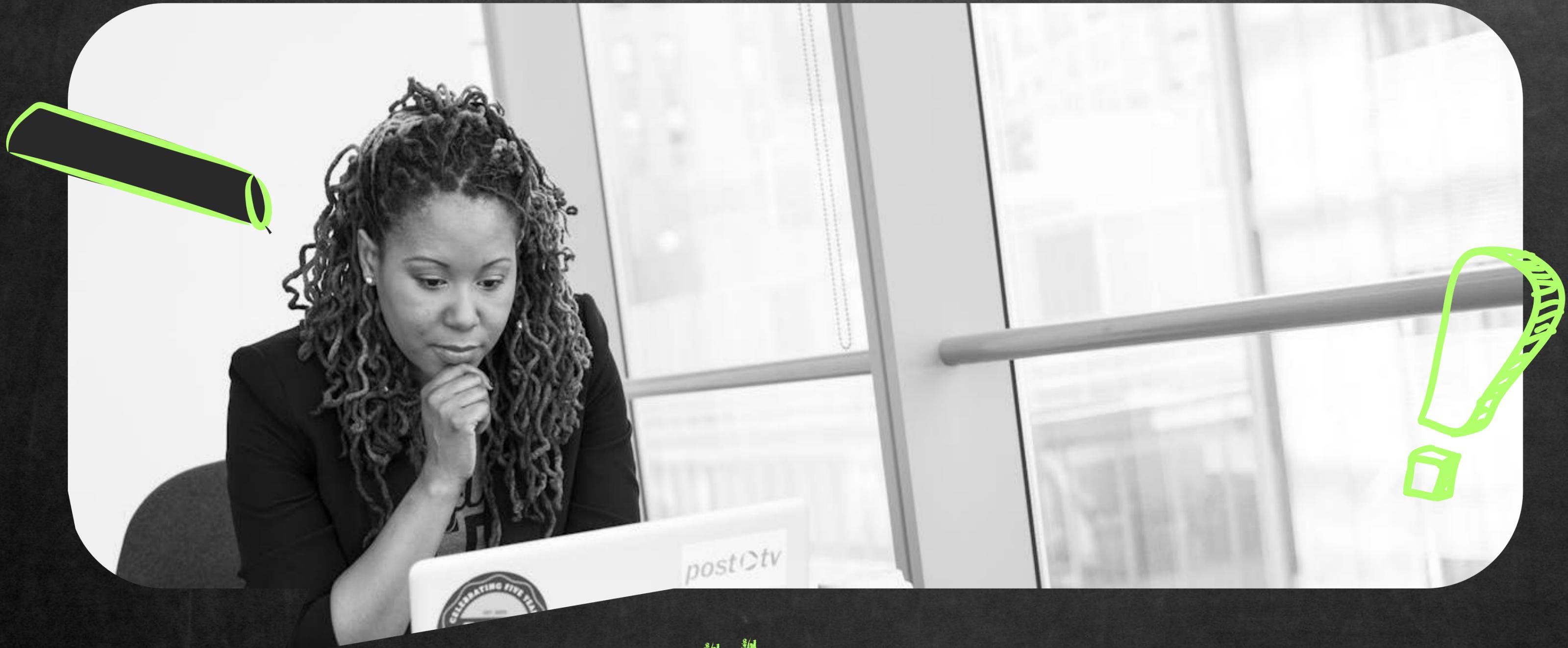
Corrija os erros ortográficos e gramaticais existentes no texto a seguir e o reapresente corrigido.

SUGESTÃO DE PASSO A PASSO PARA SOLUÇÃO

Apresente um passo-a-passo para um usuário <leigo em informática/mecânico de automóveis/gerente de redes> para resolver o...

TRANSCRIÇÃO DE MENSAGEM DE ÁUDIO

Transcreva o áudio para texto em idioma português.



Fique esperto, gestão estratégica é a principal atividade do gestor e não passar o dia resolvendo chamado.

ENCERRAMENTO

ENCERRAMENTO

contexto

Mercado pressiona
sua empresa

processos

Liberam a
criatividade para
outras tarefas

porquê

Para gerenciar,
progredir e obter
sucesso

ferramentas

Reduzem erro,
facilitam a gestão

pessoas

Alavancam o
resultado pra cima
ou pra baixo

i.a.

Espinafre do Popeye
Poção do Obelix
Fruta do Diabo
(One Piece)
Cogumelos S. Mario

