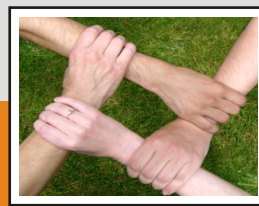

FUNDAMENTOS DE HELP DESK E SERVICE DESK

MUDANÇA E DESENVOLVIMENTO DE COMPORTAMENTO
EM EQUIPES DE SUPORTE TÉCNICO



www.4hd.com.br

Há um bocado de diferença
entre pessoas trabalhando juntas
num projeto e todas elas apenas
trabalhando ao mesmo tempo.

TRÊS QUESTÕES:

1. Seus técnicos de Help Desk e Service Desk sabem o que precisam fazer. Mas eles fazem?
2. Adianta treinar o supervisor quando a equipe não se engaja nos processos do departamento?
3. Conhecer algo significa saber fazer?

A CHAVE DO SUCESSO ESTÁ...

Em modificar o comportamento de sua equipe.

Em fazer o time realmente compreender os benefícios de participar sob uma forma diferente nas ações internas.

A metodologia **TAC²** criada por **Roberto Cohen** para ambientes de suporte técnico transforma o aprendizado em algo dinâmico, agradável e participativo.

Muito diferente dos tradicionais treinamentos pedagógicos onde um instrutor fala, fala, fala e espera que os alunos sejam como esponjas (absorvam alguma coisa).

Na metodologia TAC² aprende-se vivendo os conceitos e não simplesmente ouvindo ou lendo informações a respeito.

Tarefa

Vivência de uma situação como uma atividade, simulação, jogo, exercício de dinâmica de grupo ou dramatização.

Análise

Exame e debate sobre a vivência realizada, com análise crítica dos resultados e do processo. Momento de discussão envolvendo o grupo.

Conceituação

Fundamentação teórica do conteúdo em questão para sistematizar e conscientizar os passos envolvidos.

Conexão

Momento de correlação da teoria com a prática vivenciada, gerando conclusões e inovação nos procedimentos.

O QUE É

Fundamentos de Help Desk e Service Desk é um evento com duração de dois dias, no estilo laboratório experimental, que busca sensibilizar o time para os processos básicos de um departamento de suporte técnico, promovendo a mudança de comportamento.

TEMAS TRABALHADOS

- Fluxo de informações
- Catálogo de serviços
- Base de conhecimento
- Métricas
- Comunicação

COORDENADOR

Roberto Cohen é especialista em Help Desk e Service Desk. Autor do livro “*Implantação de Help Desk e Service Desk*” pela editora Novatec.

Pós-graduado em Psicologia nas Organizações (PUCRS) e também em Dinâmica dos Grupos (SBDG), é diretor da 4HD, entidade voltada para o desenvolvimento e aprendizados de profissionais em Help Desk e Service Desk através de jogos e vivências de Grupo.

CONTATO

Entre em contato com a **4HD** e veja como podemos ajudá-lo.

Telefone para **(51) 3321-2566**, visite o site **www.4hd.com.br** ou envie uma mensagem para **contato@4hd.com.br**



www.4hd.com.br