



1

Ministro curso de
3 dias sobre o
 assunto, por isso...

Não vai ter mágica!



Curso Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk

O único curso no Brasil que transforma o super-técnico em um gestor de verdade!

Conteúdo

- Destaques
- Público-alvo
- Onde aprenderá
- Conteúdo programático
- Saiba mais

Destaques

O curso contempla dois objetivos principais:

1. **TRANSFORMAÇÃO DO TÉCNICO EM GESTOR** – provoca os participantes a apropriarem-se das novas exigências da função de gerente e abandonarem o comportamento passado de técnico.
2. **VISÃO APROFUNDADA PARA GESTÃO DE UM SERVICE DESK** – colubna para identificar o fluxo de valor ao cliente e como estipular metas concretas e factíveis.

Único curso nacional com...

- Três dias de duração — e mais um via EAD através de videocurso
- Acompanhamento gratuito após a realização do treinamento
- Conteúdo moderno e adaptado ao século XXI
- Mínimo de 9 participantes

2



3

ROBERTO COHEN - ESCRITOR



www.novatec.com.br – LIVROHELPDESK – 20%

4

ROBERTO COHEN - PROFESSOR

Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk

Formação do Analista de Help Desk e Service Desk





7

O QUE É GERENCIAR

Gerenciar é coordenar e administrar as tarefas para atingir um objetivo.

Essas atividades incluem definir a estratégia da organização e coordenar os esforços da equipe para cumprir esses objetivos por meio da aplicação dos recursos disponíveis.

8

DIFERENÇAS ENTRE ADMINISTRAR E GERENCIAR

eu não sei, mas

tem muita

gente que sabe



9

DIFERENÇAS ENTRE ADMINISTRAR E GERENCIAR

também não sei a diferença de...

- Gerente de Suporte Técnico
- Supervisor de Atendimento
- Head of Service Support
- Service Desk Manager
- Help Desk Leader
- Outros títulos



10

O QUE FAZ UM GERENTE

Faz seu departamento:

- funcionar de forma eficiente
- como a diretoria quer



11

O QUE FAZ UM GERENTE

Administra os recursos a sua disposição:

- humanos
- materiais
- financeiros

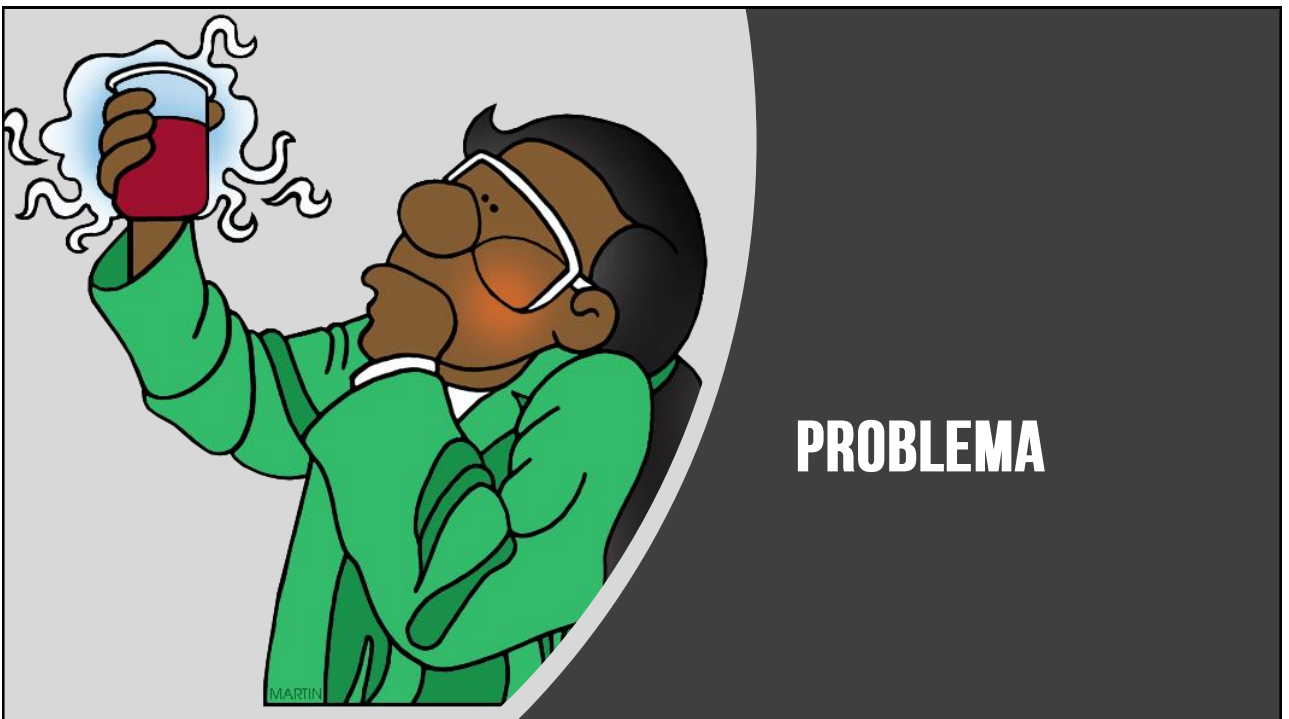


12

PRA ISSO... UMA LISTINHA LONGA

- Estabelece **processos**
- Negocia com as áreas
- Define **metas** para as pessoas e para o time
- Lida com as **diferenças**
- Busca **inovação**
- Motiva e oferece **feedback** aos colaboradores
- Decide **recompensas**
- Mais um monte de coisas...

13



14

PROBLEMA

O novo gerente pensa:

👉 “fui promovido por ter sido um excelente técnico”

👉 “agora preciso ser um supertécnico”

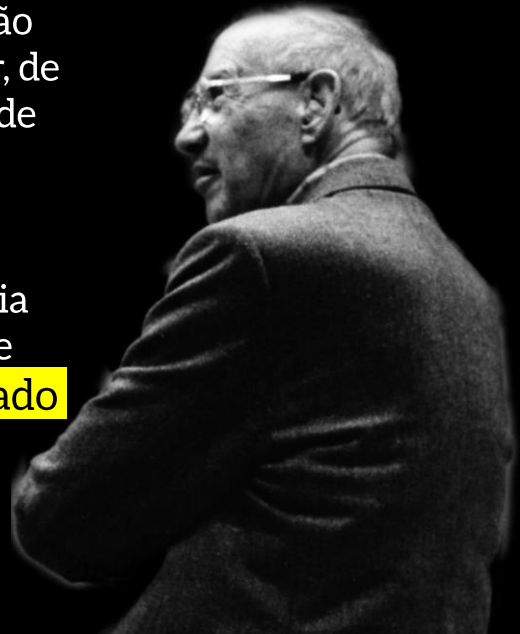


15

A causa mais comum do fracasso é a incapacidade ou a indisposição de um funcionário para mudar, de modo a atender aos requisitos de uma nova posição.

O trabalhador intelectual que continua fazendo o que ele fazia com sucesso antes de mudar de cargo está praticamente fadado ao fracasso.

Peter Drucker



16

SE O TIME NÃO AJUDA, EU MESMO FAÇO!

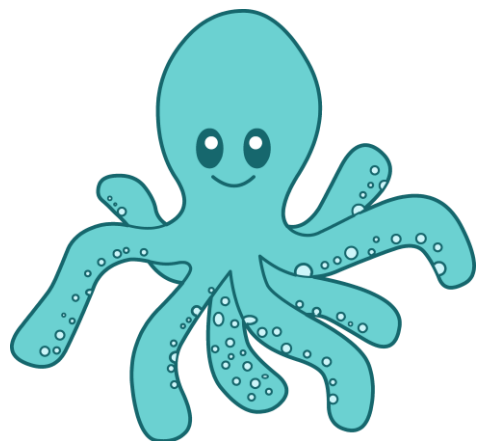
- Chatbot
- Base de conhecimento
- Catálogo de serviços
- Pesquisa de satisfação
- Fluxo de atendimento
- Seleção do software para help desk
- Definição das métricas de desempenho



17

NÃO É POSSÍVEL ESSA ALTERNATIVA

Falta braço pra
tanta tarefa



18

NÃO DÁ

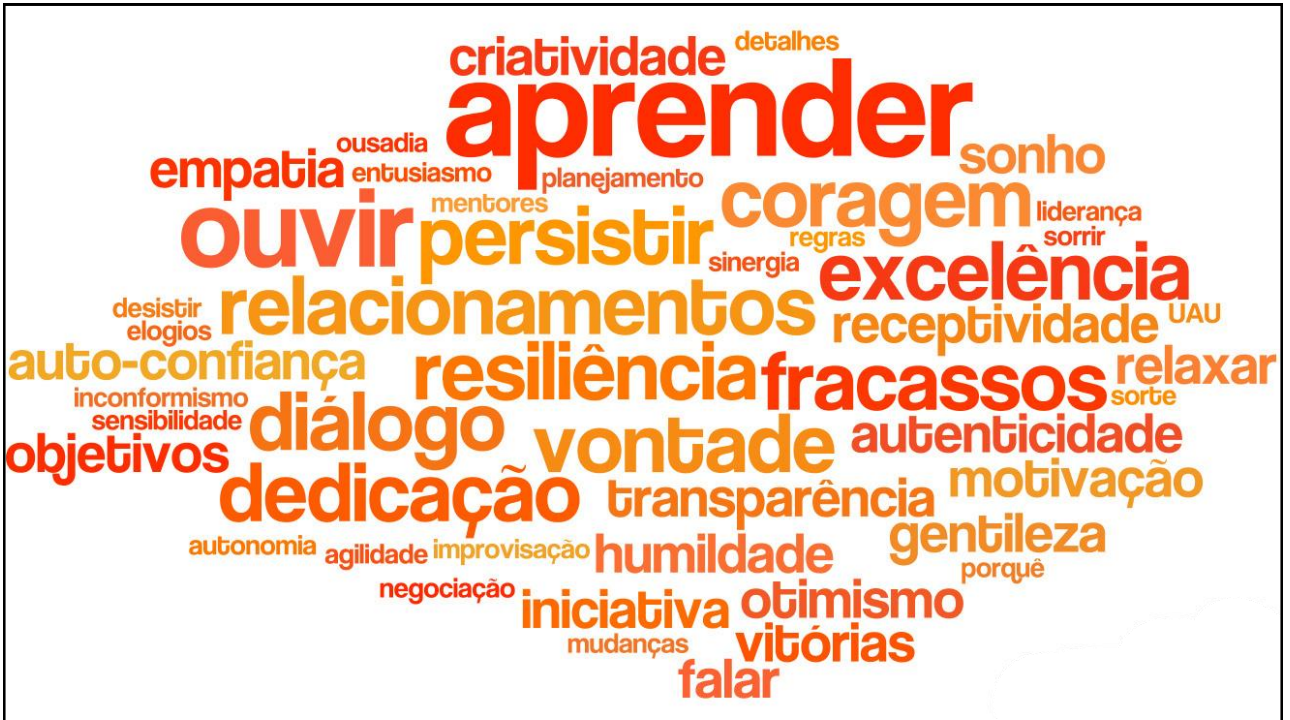
A empresa quer um **administrador**, não mais um técnico (nem supertécnico)



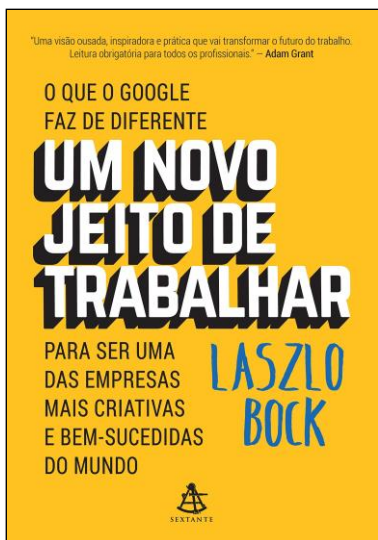
19



20



21



Tire o poder dos gerentes e passe para os colaboradores

22



23



24



25



26

EXEMPLO PARA REFLEXÃO

Qual métrica para dimensionar a equipe?



27

EXEMPLO PARA REFLEXÃO

Qual métrica para dimensionar a equipe?

Esse não é o problema



28

EXEMPLO PARA REFLEXÃO

O problema é...

não atender a demanda!



29




EXEMPLO PARA REFLEXÃO

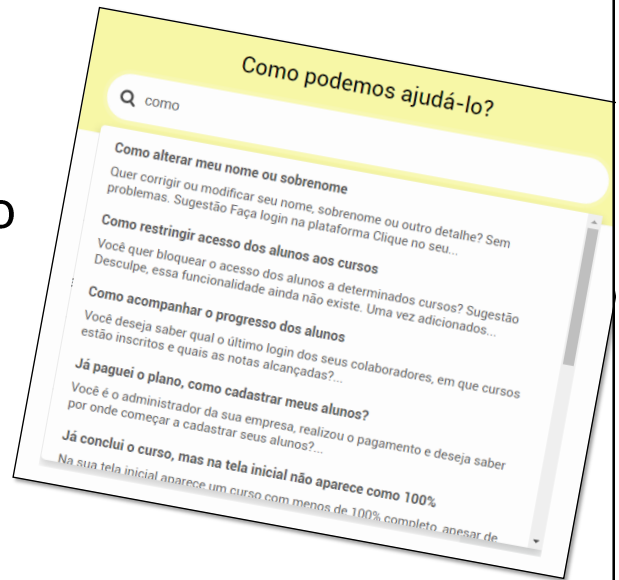
Pense na solução!



30

EXEMPLO PARA REFLEXÃO

-  Chatbot
-  Base de Conhecimento
 - Artigo
 - Vídeo curto
 - Tutorial
-  Treinamento
-

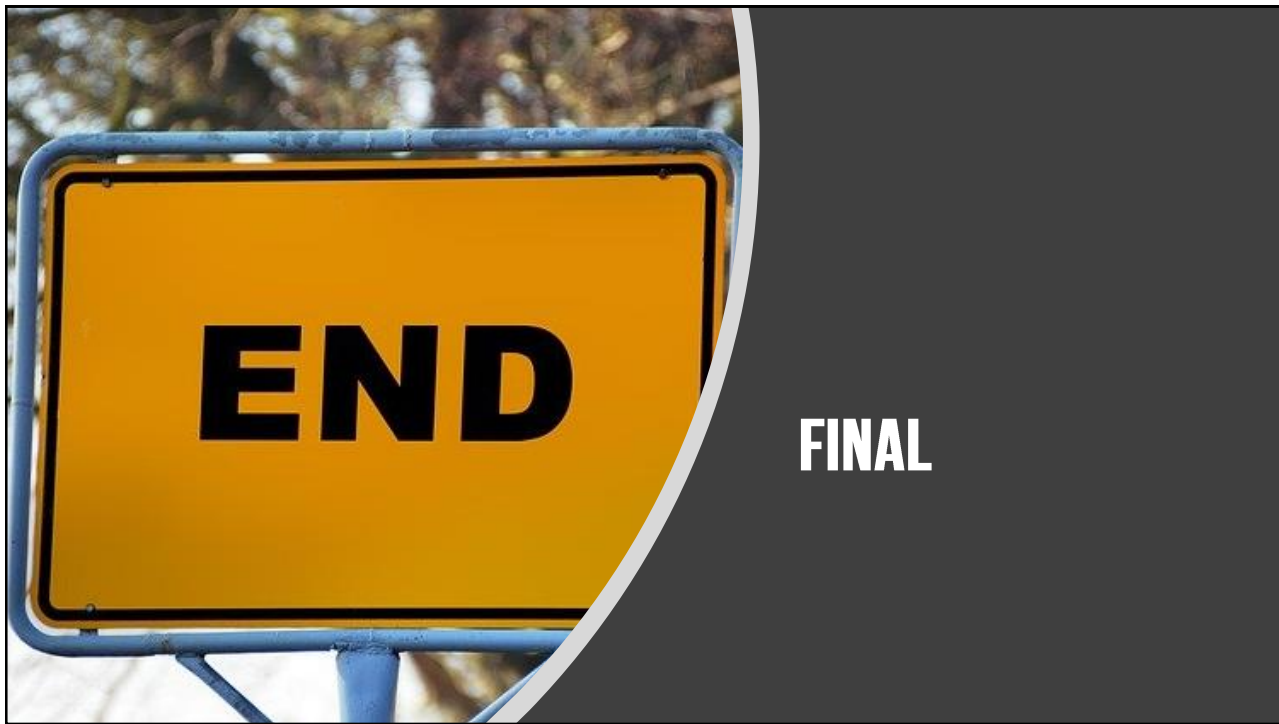


31

LEMBRANDO

1. Delegar
2. Confiar
3. Acompanhar
4. Tempo para reflexão

32



33

DESTAQUE

<https://4hd.space>

Treine toda equipe
por R\$ 245/mês

NETFLIX

BASE DE CONHECIMENTO PARA HELP DESK E SERVICE DESK Base de Conhecimento para Help Desk e Service Desk Aprenda a estruturar uma base de conhecimento, a organização do centro de suporte, a comunicação com o cliente e a estrutura da informação. Aprenda a ser útil, como utilizar ferramentas e melhor atendimento, ao final, um passo a passo de implementação. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	ETIQUETA, POSTURA E COMPORTAMENTO EM HELP DESK E SERVICE DESK Etiqueta e Postura em Help Desk e Service Desk Conheça as melhores práticas de comportamento dentro de ambiente que possam melhorar sua eficiência para os seus colaboradores. O que é o atendimento e o que não é? Aprenda sobre os comportamentos e de atendimento. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	IMPLANTAÇÃO E CONCEITOS BÁSICOS DE HELP DESK E SERVICE DESK Implantação de Help Desk e Service Desk Conheça como que passo a passo de implementação uma área de Help Desk e Service Desk. Conheça desde as primeiras práticas, a estrutura e a organização das informações, desde a estrutura de suporte até a organização de uma equipe. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>
INTRODUÇÃO AO CUSTOMER SUCCESS Introdução ao Customer Success O Customer Success é uma função que visa garantir que os clientes tenham uma experiência positiva e estejam usando o produto corretamente para alcançar seus objetivos. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	MÉTRICAS DE DESEMPENHO PARA HELP DESK E SERVICE DESK Métricas para Help Desk e Service Desk Saiba como medir o desempenho de sua equipe de suporte ao cliente e identificar áreas de melhoria. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	O EXECUTIVO EFICAZ NOVO O Executivo Eficaz Os melhores executivos do mundo compartilham alguns hábitos comuns. Descubra como eles fazem isso e aprenda a aplicar essas técnicas em sua própria organização. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>
PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM HELP DESK E SERVICE DESK Pesquisa de Satisfação em Help Desk e Service Desk Não adianta saber qual seu bem-estar se não soubermos onde ele está. Descubra como fazer uma pesquisa de satisfação que realmente gere insights úteis. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	SELEÇÃO DE COLABORADORES EM HELP DESK E SERVICE DESK Seleção de Colaboradores para Help Desk e Service Desk Saiba como identificar e contratar os melhores talentos para sua equipe de suporte ao cliente. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>	TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM HELP DESK E SERVICE DESK Técnicas de Comunicação para Help Desk e Service Desk Aprenda as melhores práticas de comunicação para lidar com clientes e colaboradores de forma eficiente. <input type="button" value="Adicionar ao carrinho"/> <input type="button" value="Comprar"/>

34

DESTAQUE

<https://vokyus.com>

Escolha o seu curso
e pague só por ele

Triha Gestão (RS 207 cada curso)

- IMPLANTAÇÃO**
Um plano a ser seguido para não falhar em um projeto de suporte com todos os detalhes sobre as principais atividades, ações e aspectos de tecnologia e pessoas.
- SELEÇÃO DE COLABORADOR**
Uma seleção profissional garante uma contratação certa, duração e capacidade de entrega assim que o gestor deseja. Saiba como fazer isso de forma científica.

Triha Especialista (RS 207 cada curso)

- MÉTRICAS DE DESEMPENHO**
Você não gerencia o que não consegue medir. Conheça as métricas, sua relevância e respectivas armadilhas que fazem uma apresenta para seu departamento.
- BASE DE CONHECIMENTO**
Busque aumento de produtividade e redução de custos. Saiba como fazer isso de forma científica.
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO**
Saiba o que os colaboradores pensam sobre o seu departamento e o seu trabalho. Saiba como fazer isso de forma científica.
- ETIQUETA E POSTURA**
Saiba o que os colaboradores pensam sobre o seu departamento e o seu trabalho. Saiba como fazer isso de forma científica.

VOKYUS.COM
CONGRESSO-TI
válido até 30/12/2020
25%

35

CONTATO COM ROBERTO COHEN

- **WHATSAPP** (51) 9.9292-4070
- **EMAIL** roberto.cohen@4hd.com.br
- **SITE** www.4hd.com.br

• **PIX** roberto.cohen@4hd.com.br

36