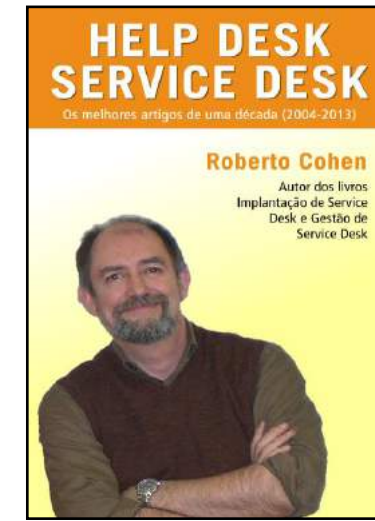
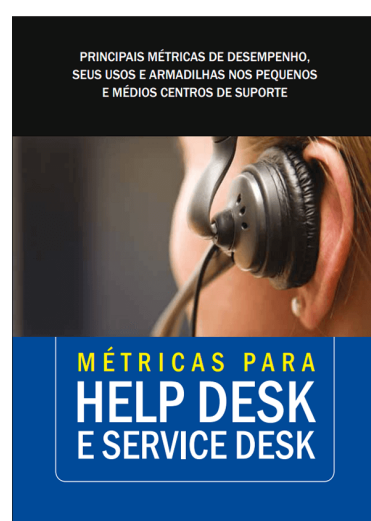
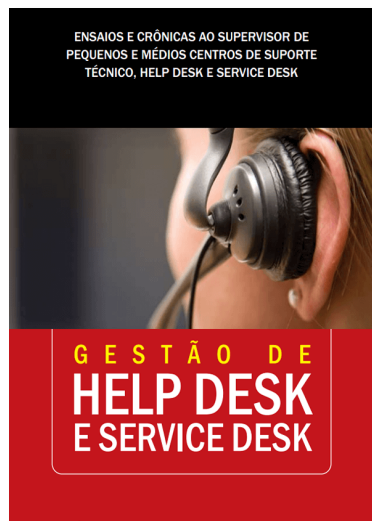


# **BASE DE CONHECIMENTO**

**5 passos para o sucesso**

# ROBERTO COHEN – ESCRITOR



[www.novatec.com.br](http://www.novatec.com.br) – cupom **LIVROHELPDESK** – 20%

# ROBERTO COHEN – PROFESSOR

- [4HD.com.br](https://4hd.com.br)

- curso para gestores de suporte técnico ...
- curso para analistas

- <https://4hd.space>

plataforma EAD para empresa

- <https://vokyus.com>

plataforma EAD para pessoa física

**NÃO SOU  
O DONO DA  
VERDADE**



Duas **boas** surpresas  
durante o webinar

# **AGENDA DO WEBINAR**

- 1. problemas do centro de suporte**
- 2. benefícios da base de conhecimento**
- 3. manual de estilo**
- 4. arquitetura da informação**
- 5. engajamento da equipe**
- 6. objetivos e métricas de progresso**
- 7. conclusão**

**DEFINIÇÃO**

# O QUE É BASE DE CONHECIMENTO

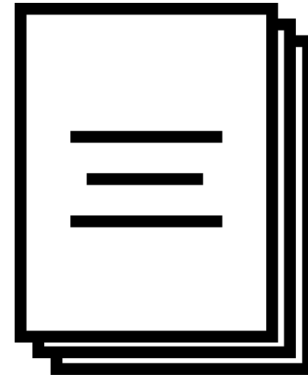
- ambiente digital com artigos de:
  - procedimentos
  - soluções etc.
- organizada
- fácil de achar o que se procura
- compreensível





# O QUE É BASE DE CONHECIMENTO

- um artigo pode ser:
  - texto
  - vídeo
  - som
  - multimídia em geral



# PROBLEMAS NO SUPORTE TÉCNICO

Help Desk, Service Desk, Centro de Atendimento,  
DAU, Customer Success (?) e vários, vários  
outros nomes para o mesmo **significado**



# NINGUÉM SABE FAZER





**ESQUECEU COMO SE FAZ**





**CONHECIMENTO PESSOAL INACESSÍVEL**





**PRECISA MAIS GENTE NO SUPORTE**





# SALÁRIOS BAIXOS COMPARANDO...



# QUALIDADE DO SERVIÇO





# MEGALISTA DE DIFICULDADES

- Ausência de especialista
- Liberação de versões não documentadas
- Vai longe...

# **BENEFÍCIOS E IMPORTÂNCIA**

# AGILIDADE TRAZ GANHOS FINANCEIROS

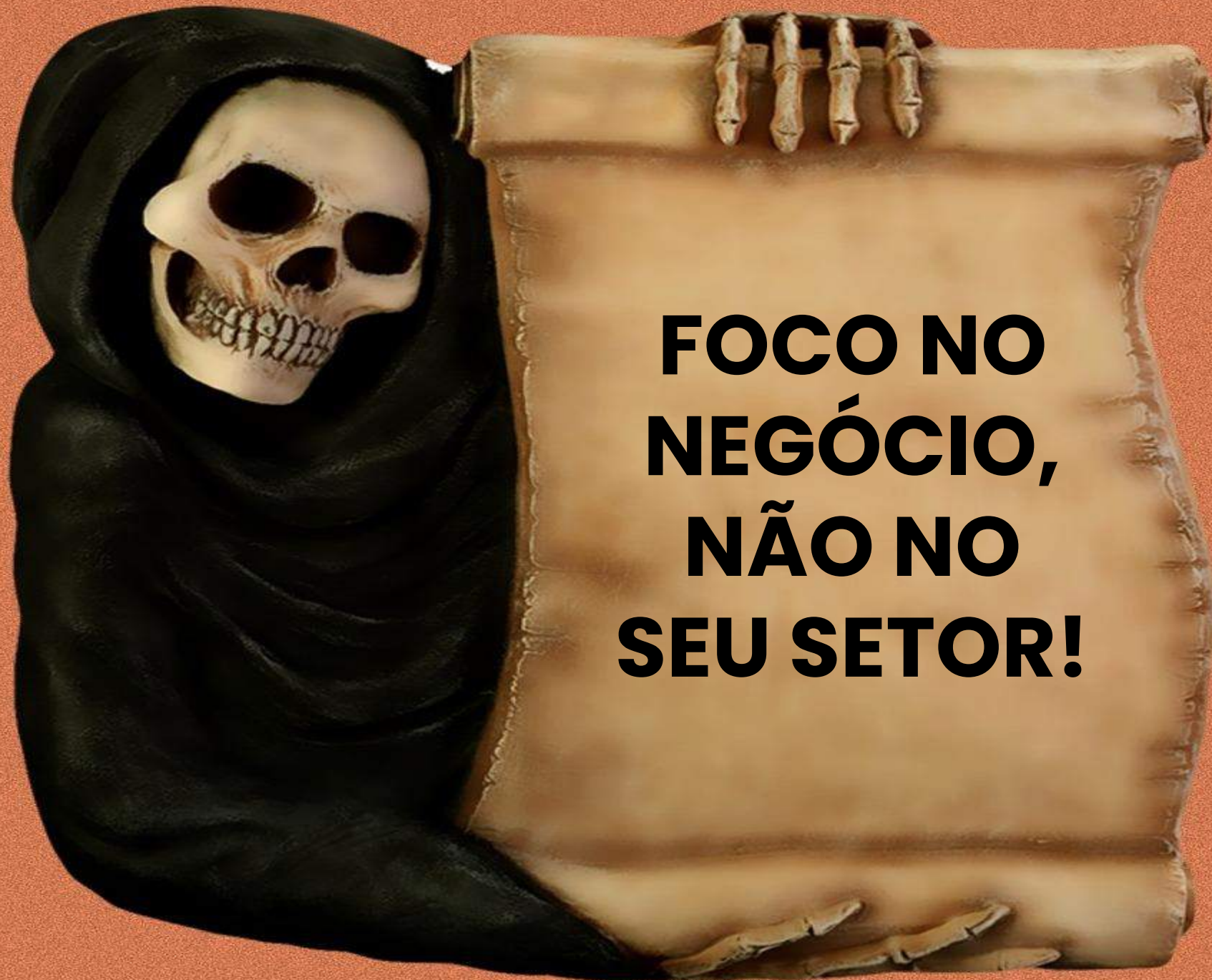


**NEGÓCIO VAI BEM, VOCÊ VAI TAMBÉM!**









**FOCO NO  
NEGÓCIO,  
NÃO NO  
SEU SETOR!**

# BENEFÍCIOS – FIM DESTES PROBLEMAS

- baixa produtividade
- contratação por salário baixo
- demanda por mais técnico
- escalabilidade baixa, exceto à base de insatisfação do usuário (mas isso a gente nem mede!)
- férias, doença e sobrecarga prejudicam o desempenho
- pouca gente sabe como fazer algo (direito)
- técnico está sempre ocupado

# **BENEFÍCIOS**

- **fim da explosão demográfica no suporte**
- **tempo de conversação é reduzido – sobra tempo**
- **atendimento mais consistente**
- **analista atende mais questões**
- **fim do trabalho redundante**
- **ausências toleradas**



# BENEFÍCIOS

- autossuficiência do usuário
- mais satisfação do usuário
- escalabilidade
- fim das bases de conhecimento pessoais
- fim do retorno de ligação (“te ligo depois e...”)
  - nível 1 responde chamados sem escalar a níveis + caros
  - agiliza aprendizado de novatos

**Sim,  
Cohen, eu  
quero isso!**





OK, então  
vamos lidar  
com isso de  
forma  
profissional,  
não no  
oba-boa



# MANUAL DE ESTILO

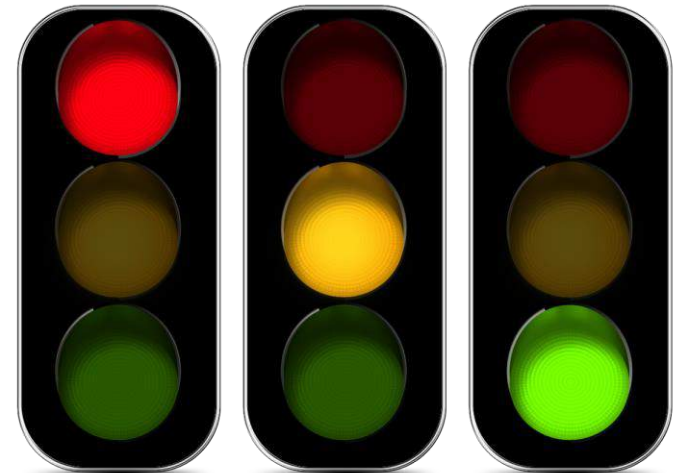
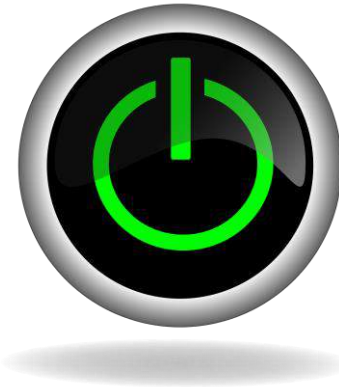
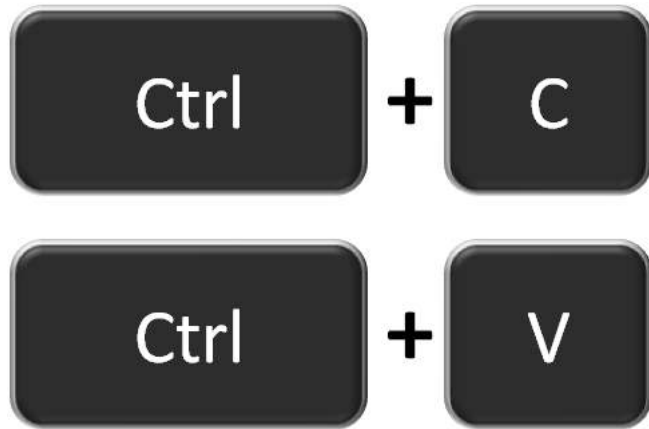


# TORRE DE BABEL EM 2021?!





# PADRÃO AGILIZA - EVITA CONFUSÕES



# PROBLEMAS DE CONSISTÊNCIA

- falta de padrão **rouba** tempo ao:
  - criar artigo
  - interpretar orientação
- exemplo no próximo slide

# PROBLEMAS DE CONSISTÊNCIA

remover  
eliminar  
apagar  
deletar  
excluir



... registro  
... nf  
... linha



# TEMPO VERBAL

TEMPO VERBAL	EXEMPLO
Infinitivo	<b>Clicar</b> no botão
Imperativo Afirmativo	<b>Clique</b> no botão

# DICIONÁRIO

## VERBETE

## EXEMPLOS

**excluir**

mover arquivos para lixeira

“como **excluir** o conteúdo do parágrafo”

“**excluir** o arquivo”

---

**remover**

fazer algo desaparecer

“clique para **remover** o botão da barra de ferramentas”



**FIRST  
GOOD NEWS**

<https://4hd.space>

10 cursos de suporte técnico para treinar todo seu time

## Estatística do 4HD.SPACE

atualizada em 20/08/2021 13:36

107  
empresas

10  
cursos

1.017  
alunos

2.287  
inscrições

nome do curso	qtde inscrições	nota média
Pesquisa de Satisfação	203	8,28
Métricas	206	8,05
Técnicas de Comunicação	435	8,48
Etiqueta e Postura	455	9,54
Implantação	222	7,98
Base de Conhecimento	240	8,41
Seleção de Colaboradores	145	8,82
Customer Success	150	8,72
Executivo Eficaz	147	8,25
ITIL 4 - Conceitos Básicos	84	8,04

# ACOMPANHAMENTO DOS ALUNOS

Acompanhamento Gerencial de alunos: 4HD			
alunos e seu último login			
Nome	Sobrenome	Último login	
Search...			
Adonai	Silva	08/07/2019	
Jaquelinda	Silva	17/12/2019	
Rosita	Silva	05/11/2020	
alunos e cursos onde estão matriculados			
Nome	Sobrenome	Nome do curso	
Search...			
Adonai	Silva	Etiqueta e Postura	
Adonai	Silva	Técnicas de Comunicação	
Jaquelinda	Silva	Base de Conhecimento	
Rosita	Beigin	Customer Success	
Rosita	Beigin	Etiqueta e Postura	
Rosita	Beigin	Executivo Eficaz	
alunos e notas de aprovação			
Nome	Sobrenome	Nome do curso	Nota
Search...			
Jaquelinda	Silva	Base de Conhecimento	10,00
Rosita	Beigin	Customer Success	9,00
Rosita	Beigin	Executivo Eficaz	10,00



4HD SPACE		
Estatística Semanal - 07 de junho a 13 de junho		
Novas inscrições em cursos		
nome	curso	dia da inscrição
Eric Clapton	Métricas de Help Desk	15/06/2021
Jorge Ben	ITIL 4 - Conceitos Básicos	15/06/2021
Conclusões de cursos		
nome	curso	nota final
Roberto Antônio Silva Carlos	Métricas de Help Desk	8
Rosita Bergerec Dutra	ITIL 4 - Conceitos Básicos	6
Novos alunos		
nome	dia da inclusão	
Jaquelinda Saudosa Regina	15/06/2021	

preço normal	não cliente	cliente Milvus
299,00	269,10	224,25

<https://bit.ly/3xKW7Ti>



Válido até 30/09/2021

# ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

# ESCLARECIMENTOS

- o **manual de estilo** não mostra como exibir as informações. Ou serem encontradas.
- a **boa arquitetura da informação** facilita achar o que se procura.



**VAI DAR MUITO TRABALHO...**

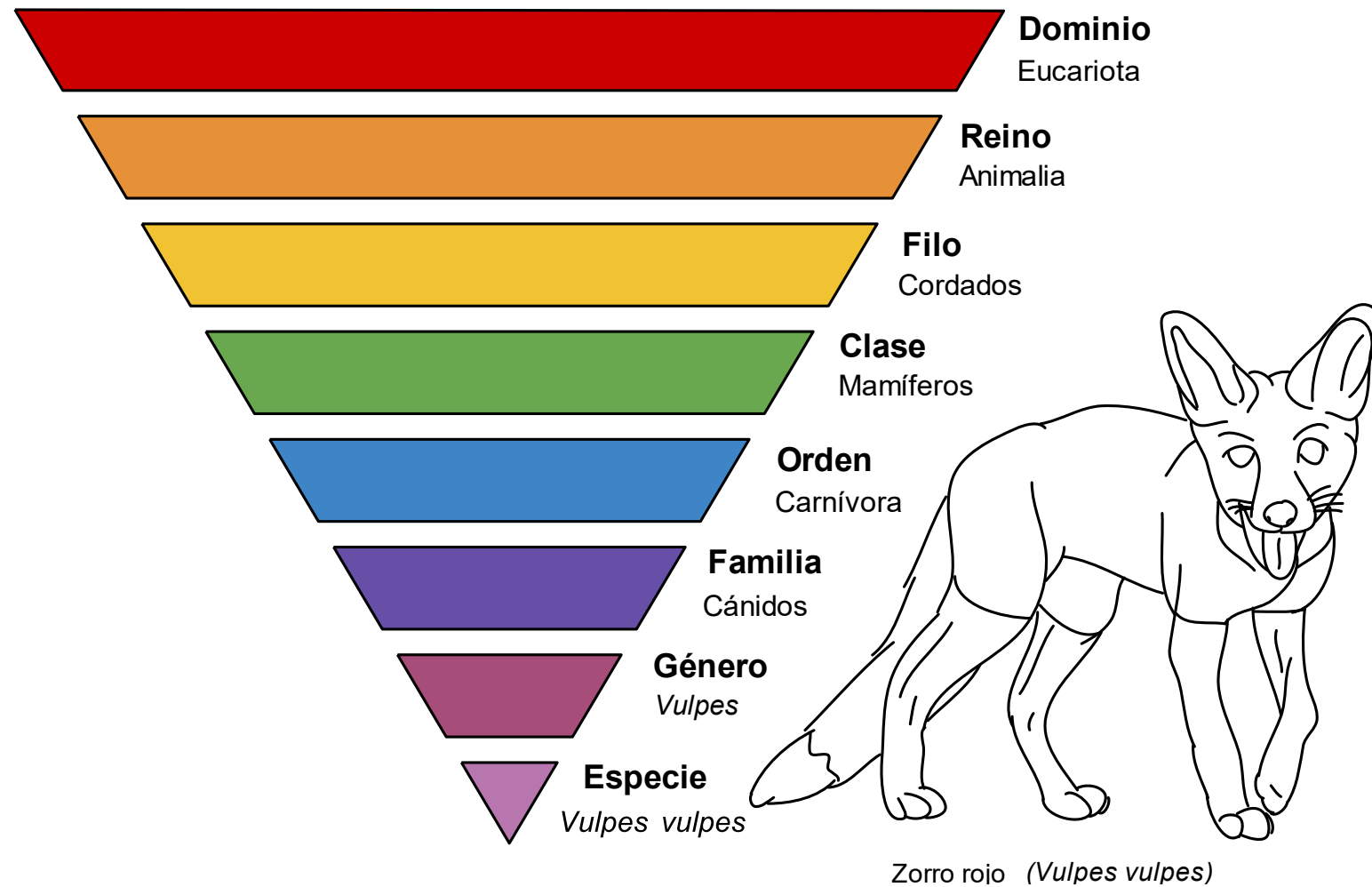




# ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

- maneira como as informações são apresentadas
- não adianta “jogar” os artigos e procedimentos
- envolve taxonomia

# TAXONOMIA = CLASSIFICAÇÃO



# TAXONOMIA HIERÁRQUICA

- **Sistemas Aplicativos**
  - **ERP**
    - **Folha de Pagamento**
      - Férias
        - Cancelar
        - Pagar
    - **Contabilidade**
      - Baixa de títulos

# TAXONOMIA HIERÁRQUICA

- **Microsoft Edge**

- Limpar Histórico
- Exibir Barra de Favoritos

- **Google Chrome**

- Limpar Histórico
- Exibir Barra de Favoritos

- **Limpar Histórico**

- Microsoft Edge
- Google Chrome

- **Exibir Barra de Favoritos**

- Microsoft Edge
- Google Chrome

# EXEMPLO

## CATEGORIAS

- 4HD.SPACE (6)
- armadilha (20)
- Congressos (67)
- dica de livro (113)
- dica de site (23)
- gamification (29)
- Grande mancada (3)
- nascer de um livro (29)
- notícias (543)
  - DROPS / vídeos (11)
- pessoas (161)
- peter drucker (7)
- polêmica (187)

The screenshot shows the 4HD.SPACE website interface. At the top left is the logo '4HD.SPACE'. At the top right is a red-bordered box labeled '1' containing the text 'PERGUNTAS FREQUENTES'. Below the logo is a large yellow box labeled '2' containing the text 'Como podemos ajudá-lo?' and a search bar with the placeholder text 'Pesquise na base de conhecimento...'. Below this is a section labeled '3 Tópicos de Ajuda' which contains four cards: 'Onde começar' (with a rocket icon), 'Problemas?' (with a document and lock icon), 'Cursos' (with a graduation cap icon), and 'Administrativo' (with a briefcase icon). To the right of this section is a box labeled '4' titled 'Artigos populares' containing three paragraphs of text. Below that is a box labeled '5' titled 'Precisa de ajuda?' containing a paragraph of text and a teal button labeled 'CONTATE O SUPORTE'.

4HD.SPACE

1 PERGUNTAS FREQUENTES

2 Como podemos ajudá-lo?

Q Pesquise na base de conhecimento...

3 Tópicos de Ajuda

Onde começar

Problemas?

Cursos

Administrativo

4 Artigos populares

Não aparece curso algum! O que fazer?

O plano de acesso de sua empresa venceu

Já paguei o plano, como cadastrar meus alunos?

Primeiros passos em vídeo de 4 min

5 Precisa de ajuda?

Xi... Não encontrou o que procurava? Bem, vamos nessa, sempre há a primeira vez.

CONTATE O SUPORTE



**USUÁRIO TEM PRESSA – TEM UMA MISSÃO**





# NÃO ME FAÇA PENSAR

- **texto estilo-bíblia é gol contra**
- **use**
  - **títulos**
  - **numeração de passos**
  - **use Breadcrumb**

[Home](#) > [Arquivos e pastas](#) > [Classificar e pré-visualizar arquivos](#) > [Tipos de arquivos que podem ser pré-visualizados](#)



**NÃO ME FAÇA PENSAR!!**

LOOK RIGHT →



# ENGAJAMENTO DA EQUIPE

**AGORA QUE A PORCA TORCE O RABO**





# PRECISAMOS ENGAJAR PARA...

- **em relação aos artigos**
  - alimentar
  - revisar
  - usar
- **marcar chamado sem solução na base de conhecimento**
- **recomendar artigo ao usuário**

# DUAS FORMAS DE PROMOVER O USO



# 1. DISCIPLINA







## 2. SEDUÇÃO

## 2.1. ARGUMENTOS RACIONAIS





## 2.2. RECOMPENSA



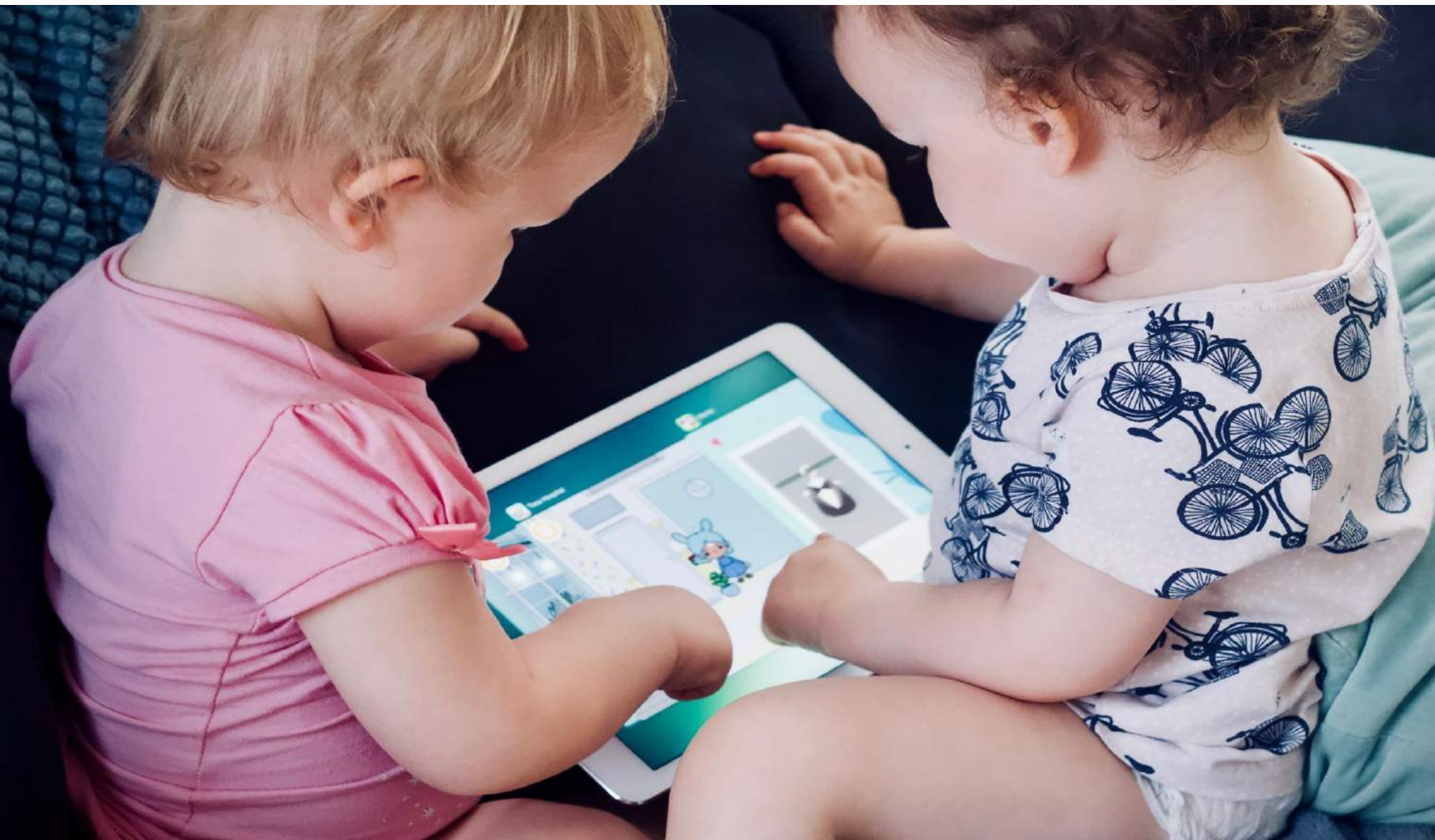


## 2.3. GAMIFICATION





# CRIANÇAS “NASCEM” JOGANDO



# **OBJETIVOS E MÉTRICAS DE SUCESSO**



# QUAL A META/OBJETIVO FINAL?





# META/OBJETIVO

- onde queremos chegar?
  - número
  - data
- metas e datas intermediárias
- por onde começar – analisar estatística de x meses
  - volume de ocorrências
  - volume de tempo consumido

# MÉTRICAS – MELHORAR SEMPRE

- artigo

- mais acessados
- chamados encerrados com ajuda de artigo
- efetividade – votos de “foi útil” no artigo  
- tempo de leitura

- volumetria

- quantidade existente
- por time
- acessos



# MÉTRICAS – MELHORAR SEMPRE

- mecanismo de pesquisa
  - efetividade da pesquisa – levou ao artigo certo
  - resultado igual a zero
  - popularidade de pesquisa
- direcionamento
  - destino depois da leitura
  - nível 2 – solução inexistente
  - nível 2 – solução **existente**







# CONHECER ESTATÍSTICA: ANTÍDOTO PARA EVITAR AS ARMADILHAS

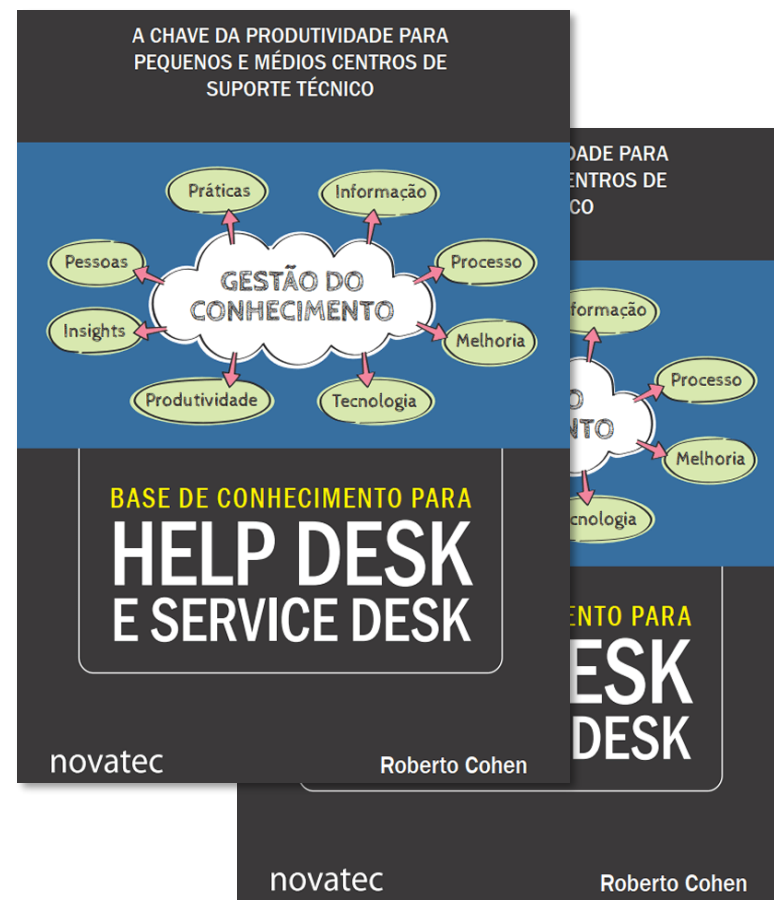




# SECOND GOOD NEWS



# SORTEIO DE DOIS EXEMPLARES DO LIVRO



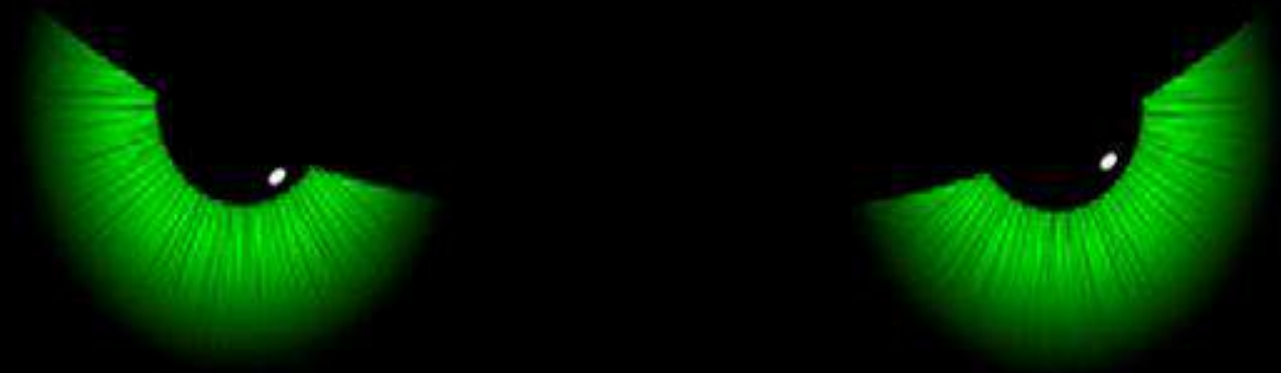
**TRÈS LEMBRETES**



# ESCOLHA UMA DUPLA PRA TOCAR O PROJETO



**NÃO, A/O GERENTE NÃO METE A MÃO**



**DONT  
TOUCH**

# O QUE FAZ A/O GERENTE

- exige
- ajuda
- obtém recursos
- orienta
- decide, se for o caso
- organiza o tempo
- contata
- facilita





**NEM TUDO DÁ CERTO DE PRIMEIRA**

**NO PAIN.**

**NO GAIN.**



# CONTATOS

- whatsapp (51) 9.9292-4070
- email roberto.cohen@4hd.com.br
- site [www.4hd.com.br](http://www.4hd.com.br)
- linkedin linkedin.com/in/robertocohen

**DÚVIDAS?**

