

Como implantar um Help Desk

Oito passos usando
Fireman – Help Desk Software

Sumário

Passo 1 - Cadastros Básicos.....	3
Passo 2 – Catálogo de Serviços.....	4
Passo 3 – Base de Conhecimento.....	5
Passo 4 – Níveis de Suporte Técnico.....	6
Passo 5 – Dia-a-Dia.....	7
Passo 6 - Escalação.....	8
Passo 7 - Encerrar.....	9
Passo 8 - Administração.....	10
Epílogo.....	11

Passo 1 - Cadastros Básicos

Explicação

Você precisa preparar o software para operar em seu Help Desk.

Já imaginou ir para a cozinha sem ter reunido antes os ingredientes?

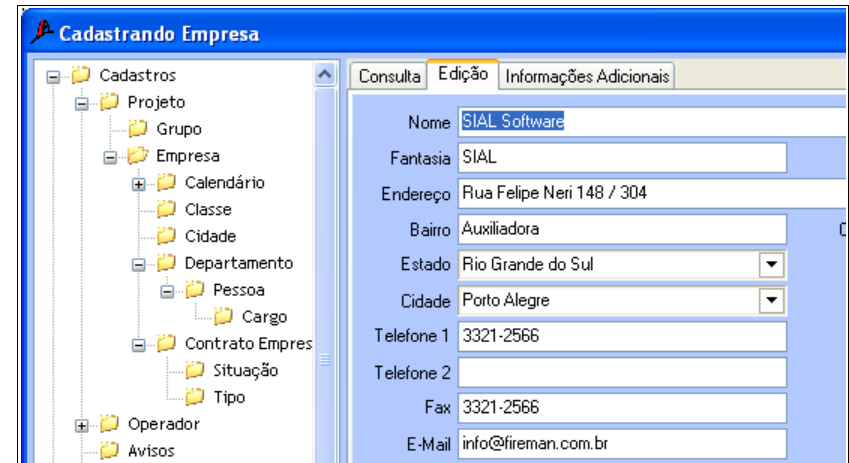
Um planejamento básico é importante para o sucesso de sua empreitada.

Help Desk

- Identifique seus clientes e usuários.
- **CLIENTE** é quem paga a conta – se pratica suporte externo, são as empresas; em suporte interno, departamentos ou filiais
- **USUÁRIO** utiliza seu atendimento e aqui não há dúvida, pois são as pessoas que seu Help Desk suporta
- **PRIORIDADE** é algo que depende a) da quantidade de usuários impactados e b) da importância do problema para o negócio. É comum usar 4 ou 5 tipos de prioridade para definir que chamado é mais importante que outro
- **MOTIVO** do chamado registra se o você recebe mais chamados por dúvidas, bugs, falhas de hardware, requisições e tomar medidas proativas para diminuir tais interrupções

Fireman

1. Entre no Fireman Professional e clique F6 – uma “árvore” de cadastros aparece
2. Clique sobre o cadastro desejado no lado esquerdo
3. No lado direito da janela, pesquise o item a cadastrar para ver se já existe; caso contrário, clique em EDIÇÃO e no botão ADICIONAR para incluir
4. No Fireman, CLIENTE é EMPRESA e USUÁRIO é PESSOA



Nome	SIAL Software
Fantasia	SIAL
Endereço	Rua Felipe Neri 148 / 304
Bairro	Auxiliadora
Estado	Rio Grande do Sul
Cidade	Porto Alegre
Telefone 1	3321-2566
Telefone 2	
Fax	3321-2566
E-Mail	info@fireman.com.br

Veja mais em:

x <http://www.fireman.com.br/l/1>

Passo 2 – Catálogo de Serviços

Explicação

Você precisa definir que serviços seu Help Desk realiza e quais os prazos para execução dos mesmos, caso contrário poderá dar mais importância à troca de um papel-de-parede do que a restauração do servidor de e-mails.

Um catálogo de serviços ajuda sua equipe a compreender melhor o escopo de suas responsabilidades, (completar)

Help Desk

- **ANOTE** todos os serviços de suporte que realiza, desdobrando-o em níveis hierárquicos para facilitar análises futuras
- **NEGOCIE** com seu cliente (empresas, departamentos ou filiais) os prazos para atendimento de cada um dos serviços
- **CALENDÁRIO** e **HORÁRIOS** são também itens importantes, pois esclarecem quando seu Help Desk está ativo para prestar suporte

Fireman

1. Entre no Fireman Professional e clique na guia CONHECIMENTO
2. Localize a aba ÁRVORE do lado esquerdo, clique com o botão direito do mouse e escolha ADICIONAR PASTA
3. Adicione uma pasta chamada SOFTWARE, abaixo desta outra BROFFICE e sob esta última uma nova pasta WRITER (editor de textos)
4. Selecione a PRIORIDADE a sugerir quando um chamado for aberto e classificado como SOFTWARE / BROFFICE / WRITER
5. Depois, posicionado em WRITER, adicione documentos e scripts que ajudem a esclarecer dúvidas de seus usuários relacionadas ao mesmo
6. Volte para aba de REGISTRO e seus níveis A, B e C já estarão apresentando o seu catálogo de serviços

Veja mais em:

- x <http://www.fireman.com.br/l/4>
- x <http://www.fireman.com.br/l/5>
- x <http://www.fireman.com.br/l/6>

Passo 3 – Base de Conhecimento

Explicação

Você precisa ter o conhecimento de sua organização.

A área de tecnologia apresenta alta rotatividade de funcionários e quanto mais conhecimento explícito estiver no sistema, melhor para todos.

Help Desk

- Democratize o conhecimento dos técnicos com seus colegas
- Reduz o tempo de conversação do técnico para matar o incidente
- Usuário recebe a mesma qualidade de resposta a sua questão
- Problema é resolvido pelo técnico, reduzindo a necessidade de escalar o caso para um técnico experiente
- Quando o problema é resolvido no primeiro contato, o custo e tempo de responder ligações são eliminados
- O técnico atende um leque maior de questões sem a necessidade de muitos treinamentos complementares
- Novo técnico torna-se produtivo sem treinamento e custos
- A base de conhecimento serve também como ferramenta de treinamento para o técnico aprender novos produtos
- O problema é pesquisado e resolvido uma única vez
- Evita ilhas de conhecimento
- Permite ausências: Se alguém retém todo o conhecimento sobre determinada área, sua presença no Help Desk é indispensável

Fireman

1. Você não tem nada para fazer!!!!

Já fez tudo que precisava no **PASSO 2**.



Veja mais em:

- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/7>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/8>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/9>

Passo 4 – Níveis de Suporte Técnico

Explicação

Você tem uma secretária que anota as ligações? Ou técnicos que atendem de imediato para resolver o problema do usuário?

Não importa o método que utilize, ambos são interessantes e a todos o Fireman se adapta com facilidade.

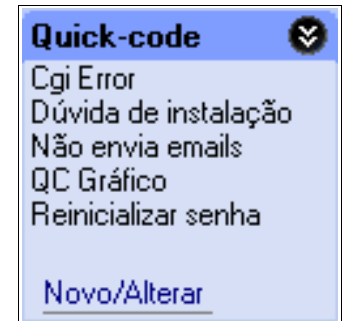
Help Desk

- **Quando você usa técnicos solucionando problemas diretamente no primeiro nível de atendimento precisa:**
- Uma boa base de conhecimento para acelerar as respostas
- Treinamento adequado nos produtos que prestam suporte
- Disciplina para registrar tudo, mesmo as interrupções menores e que pareceriam banais
- Seus recursos técnicos podem realmente serem desperdiçados em atendimentos simples e sem importância
- **Quando usa um primeiro nível direcionador, necessita:**
- Um bom sistema de registros para que a pessoa que atende anote tudo e passe de “mão-beijada” ao técnico
- Idem para outros níveis:
- Ao passar informações para técnicos ainda mais especializados, o registro do histórico do chamado é importantíssimo para evitar repetição das mesmas informações e municiar os mesmos com uma paisagem do problema

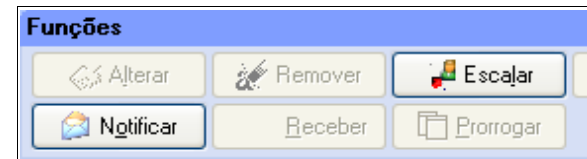
Fireman

1. Use e abuse do conteúdo da base de conhecimento. Com o chamado em edição, copie automaticamente a resposta para o campo pergunta/resposta do chamado
2. Seu técnico solucionador registra chamados de maneira rápida, inclusive aqueles banais:

Clica nos **QUICK-CODES** no lado direito da tela e preenche automaticamente todo o chamado, dispensando a necessidade de qualificar item a item das informações na tela.



3. Sua equipe direcionadora abre o chamado, clica no botão ESCALAR e pode escolher para quem direcionar o chamado



Veja mais em:

- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/i>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/j>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/a>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/b>

Passo 5 – Dia-a-Dia

Explicação

Disciplina. É um excelente software como o Fireman.

É tudo que você precisa para trabalhar no seu dia-a-dia.

Registrar cada incidente, requisição e chamado permitem manter o controle sobre o andamento dos serviços, assim como prover estatísticas de melhoria e análise de problemas.

Help Desk

- Abra os canais de comunicação do seu Help Desk: permita abertura de chamados por telefone, mas também via WEB ou e-mail
- Por telefone seu usuário sente-se mais seguro (mas se você presta suporte externo, pode preferir que o chamado venha via WEB ou email)
- Por WEB seu usuário abre e acompanha o andamento do chamado, evitando que fique ligando a toda hora para saber do problema
- Por e-mail você pode ter caixas postais selecionadas para cada tópico (Office, infra-estrutura, etc.) e até para interrupções na rede (integre o Fireman com produtos dessa classe fácil, fácil)
- Lembre-se: os QUICK-CODES servem para acelerar o processo de preenchimento dos chamados, garantindo que tudo seja registrado

Fireman

1. Entre no Fireman Professional e clique no botão NOVO.
2. Informe alguma informação sobre a pessoa (empresa, apelido, nome ou matrícula) e localize todas aquelas no cadastro que atendem tal seleção
3. Selecione a correta e abra o chamado
4. Qualifique-o ou faça uso dos QUICK-CODES
5. Resolveu? Clique no botão ENCERRAR da caixa GRAVAR
6. No ambiente WEB é ainda mais fácil (e não esqueça de liberar permissão para que os próprios usuários abram seus chamados no ambiente WEB – e eles também podem usar QUICK-CODES)
7. E lembre-se que pode abrir chamados também por e-mail, configurando o Fireman Mail Center de maneira adequada
8. Opss... Quase esquecemos:

Convém lembrar que seja da maneira que for, você pode anexar arquivos ao chamado (imagens de erro, mensagens de email, etc.).

E seu usuário TAMBÉM!

Veja mais em:

✗ <http://www.fireman.com.br/l/c>

✗ <http://www.fireman.com.br/l/d>

Passo 6 - Escalação

Explicação

Tem vezes que seu técnico de primeiro nível não poderá fazer nada. Nessas horas, ele precisa de uma ajuda.

Ou de técnicos especializados no assunto.

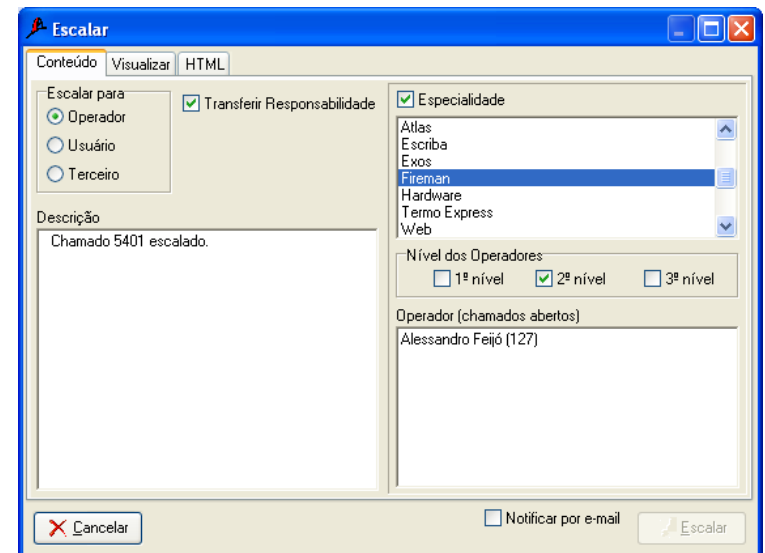
Ou do seu superior hierárquico para alterar uma prioridade, lidar com um usuário complicado e outras tarefas que só o chefe mesmo é quem pode decidir.

Help Desk

- Escalação é o método utilizado para transferência do incidente (ou chamado) para outra pessoa ou setor. Em geral, categorizado de duas maneiras: **FUNCIONAL** quando o assunto é técnico ou **HIERÁRQUICO** quando sobe na “escala” de responsabilidades do Help Desk.
- **FUNCIONAL** envolve transferir para outra área com maior capacidade para resolver a questão, como uma equipe de administração de redes, segurança, etc.
- **HIERÁRQUICO** quando o usuário exige contato com supervisor, quando uma prioridade ou exceção exige uma autorização para mudança no processo que o técnico-atendente não possui.
- Tudo precisa ficar registrado para permitir futuras auditorias que envolverão o tempo consumido por área, onde acontecem gargalos, quem autorizou o quê e quando e outras atividades similares.
- (No Fireman você consegue extrair um relatório de tudo quando foi escalado e analisar item a item a adequação no uso desse processo)

Fireman

1. “Fácil como roubar doce de criança”, como diria o ditado popular!
2. Com o chamado em edição, o botão de ESCALAR se mostrará ativo no rodapé da tela do Fireman Professional (algo parecido acontece no ambiente WEB).
3. Então, direcione para alguém (proveite e clique no NOTIFICAR POR EMAIL) e o sistema registrará tudo, facilitando futuras auditorias de tempo, responsabilidades, etc.



Veja mais em:

- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/e>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/l>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/m>

Passo 7 - Encerrar

Explicação

Esse é o momento mais importante no dia-a-dia do seu Help Desk.

A hora da verdade.

Para isso, é importante contar com ferramentas que auxiliem a garantir a qualidade (e satisfação) do seu usuário e cliente.

Help Desk

- Encerrar um incidente ou chamado requer a confirmação do outro lado – seu usuário – de que tudo correu bem.
- Convém disparar um e-mail ao final do encerramento, convidando o usuário a manifestar a satisfação neste atendimento.

Além de auxiliar na captura de não-conformidades (rispeiz no atendimento, demora, etc.) você ainda oferece uma oportunidade para o usuário informar que o problema permanece.

- Se ele permanece, reabra o próprio chamado (e o Fireman ajuda nisso exigindo até o motivo!)
- Ou se você acha que não terá tempo para resolver dentro do prazo combinado, converse com seu usuário e PRORROGUE a data de encerramento (não é preciso dizer que o Fireman também faz isso, solicitando o motivo e pedindo um novo prazo)
- Depois de tudo, você ainda pode extrair gráficos a partir das manifestações dos usuários nas pesquisas de satisfação e publicá-las na intranet ou internet (mas recomendamos que faça isso somente se sua moral estiver alta junto aos usuários!!)

Fireman

1. No Fireman Professional localize o menu principal e clique em PRINCIPAL / OPÇÕES / GERAL e em PADRÕES marque “notificar automaticamente ao gravar o chamado”
2. Quer saber como modelar o e-mail a ser enviado? Clique F6, lá embaixo em MODELOS DE EMAILS, NOTIFICAR, ENCERRADO! Aproveite e veja quantas opções de templates para cada ação no chamado.
3. Acesse a guia CHAMADO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO e informe a URL onde o usuário deve visitar para preenchê-la. Pronto!
4. Reabrir um chamado que já está encerrado? Se você tem permissão para isso, basta clicar em ALTERAR.
5. Prorrogar um chamado? Se você tem permissão para isso, clique em PRORROGAR!

Veja mais em:

- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/f>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/k>

Passo 8 - Administração

Explicação

Se você já resolveu seu cotidiano operacional nos passos anteriores, agora é o momento de gerenciar, aplicando o famoso método PDCA (Planejar – Desenvolver – Controlar – Agir).

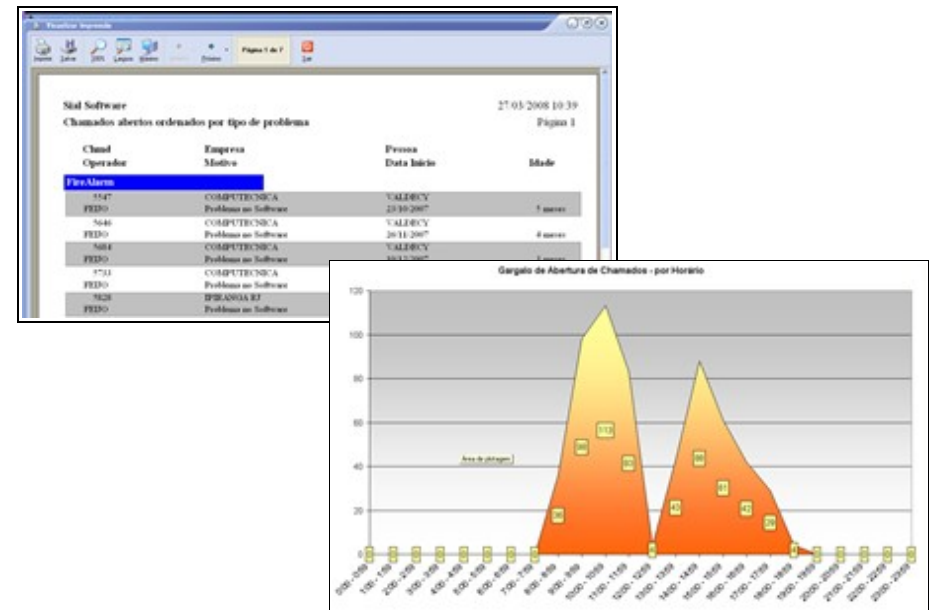
A partir dele iniciam-se as melhorias de qualidade e incremento de performance dentro do seu Help Desk, elevando-o para um outro patamar de atendimento.

Help Desk

- Algumas métricas são fundamentais para que você acompanhe tendências e outros problemas em seu ambiente. Algumas sugestões para análise por período:
- **Chamados ainda pendentes (abertos)** – para que você não esqueça de seus usuários e clientes
- **Carga por técnico** – para não sobrecarregar alguns em benefício de outros
- **Tipos de problemas mais comuns** – quais foram os incidentes e solicitações mais comuns no período (se as fontes de estações estão quebrando demais, algo há!)
- **Usuários mais ativos** – seria o caso de convidá-los para treinamento?
- **Tempo consumido por cliente** – quanto cada um consome para solução de seus problemas no Help Desk?
- **Picos de atendimento por horário, dia da semana:** em que momento você precisa mais técnicos (ou menos) no atendimento para dimensionar adequadamente sua equipe, sem prejudica os serviços?

Fireman

1. Você vai se maravilhar, por que o Fireman possui tudo isso e muito mais em seu gerador de relatórios (que exporta para PDF, XLS, HTML, JPG e outros formatos) e também em seus gráficos (produzidos diretamente dentro do MS Excel).



Veja mais em:

- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/g>
- ✗ <http://www.fireman.com.br/l/h>

Epílogo

- Manter seu Help Desk não é difícil.
Precisa disciplina, organização e... uma boa ferramenta, claro!
- A SIAL Software oferece recursos para ajudá-lo:
 - » www.fireman.com.br
 - » suporte.fireman.com.br
 - » www.4hd.com.br
 - » www.helpdeskday.com.br
 - » www.4hd.com.br/blog/
- Compartilhe as suas experiências conosco!

Envie sua mensagem para 8-passos@fireman.com.br