Sumário

Agradecimentos **11**

Sobre o autor **13**

Prefácio **15**

Introdução **17**
Observe uma organização 17
Observe o seu negócio 18
Surgimento do artesão 18
Sopa de letras e tabelas 19
Origens e conceitos de Help Desk e Service Desk 19
Help Desk ou Service Desk? 20
Origens e diferenças entre Help Desk e Call Center 20
Explicação sobre os termos Cliente e Usuário 21
Organização dos capítulos 22

Capítulo 1 ▪ Catálogo de serviços & SLAs **25**
Herança dos primórdios do Help Desk 25
Elabore um catálogo de serviços 26
Estipule SLAs 29
Revise o catálogo de serviços 37
Comentários 37
Dicas para um catálogo bem-sucedido 39
Resumo do capítulo 42

Capítulo 2 ▪ Níveis de suporte **43**
Primeiro nível de atendimento 43
Segundo nível de atendimento 47
Terceiro nível de atendimento 48
Vale a pena adotar o usuário-multiplicador? 49
O que fazer durante uma demanda elástica 50
Resumo do capítulo 50

Capítulo 3 ▪ Base de conhecimento **53**
Importância da base de conhecimento para o Help Desk 54
Importância da base de conhecimento para o usuário 56
Comentários 57

Migre do modo reativo para proativo 57
Atribuições de um administrador 59
Construa a base de conhecimento 60
Técnicas para formatar a solução 63
Comentários 68
Resumo do capítulo 68

Capítulo 4 ▪ Recrutamento da equipe 71
Competências desejadas para o analista de Help Desk 71
Métodos de recrutamento 75
Resumo do capítulo 78

Capítulo 5 ▪ E agora? 81
Administre suas expectativas pessoais 81
O primeiro passo é 50% da caminhada 82
Não esqueça da tecnologia 82
Disciplina é fundamental 83
Característica de um processo genérico 83
Resumo do capítulo 84

Capítulo 6 ▪ Fluxo básico do gerenciamento de incidentes 87
Recepção do incidente/requisição 87
Investigação e diagnóstico do incidente 91
Escalação do incidente/requisição 92
Propriedade do incidente/requisição 93
Acompanhamento e notificação do usuário 93
Fechamento e encerramento do incidente/requisição 94
Comentários 95
Resumo do capítulo 97

Capítulo 7 ▪ Métricas 99
Sobre as métricas quantitativas 100
Sobre as métricas qualitativas 105
Comentários 106
Resumo do capítulo 108

Capítulo 8 ▪ Pesquisa de satisfação 109
Por que fazer pesquisa de satisfação 110
Pressupostos importantes numa pesquisa de satisfação 113
Defina o método a utilizar 117
Decida a população a pesquisar 120
Escolha o canal a utilizar 120
Projete o formulário de pesquisa 123
Considerações sobre a distribuição da pesquisa 127
Providências sobre os resultados 128

Comentários 130
Resumo do capítulo 132

Capítulo 9 ▪ Auto-atendimento (Self-service) 135
Introdução 135
Formas de auto-atendimento 135
Incentive o usuário a se auto-atender 136
Comentários 137
Resumo do capítulo 139

Capítulo 10 ▪ Marketing do Help Desk 141
Faça marketing! 141
Marketing? Sou técnico, não vendedor! 142
A quem vender seu peixe 143
Quando fazer marketing 147
Comentários 148
Resumo do capítulo 148

Capítulo 11 ▪ Aspectos de comunicação 149
Introdução 149
Formas de comunicação 150
Atendimento por telefone ao usuário 151
Barreiras para uma boa comunicação 155
Atendimento por escrito ao usuário 164
Comentários 165
Resumo do capítulo 167

Capítulo 12 ▪ Trabalho em equipe 169
Diferença entre grupo e equipe (time) 170
Transforme seu Help Desk numa equipe 171
Uma ferramenta fundamental aos times - feedback 172
Conflito como fator de mudança e desenvolvimento 176
Resumo do capítulo 181

Capítulo 13 ▪ Outsourcing 183
Introdução 183
Sugestões para contratante e contratado 184
Relatórios típicos em um ambiente de outsourcing 185
Sugestões a um contratante 188
Resumo do capítulo 190

Capítulo 14 ▪ Considerações finais 191

Apêndice A ▪ Tecnologia para Help Desk 193
1. Maturidade em desenvolvimento 193
2. Maturidade média 194

3. Maturidade avançada 195

Apêndice B ▪ Exercícios de dinâmica de grupo 197
1. O caso da ponte 197
2. Situações de conflito 198
3. Você é disciplinado? 199

Apêndice C ▪ Modelos de Pesquisa de Satisfação 201
Exemplo 1 201
Exemplo 2 201
Exemplo 3 202

Bibliografia 205

Índice remissivo 207