



DIVERSIDADE E
INCLUSÃO

HELP DESK





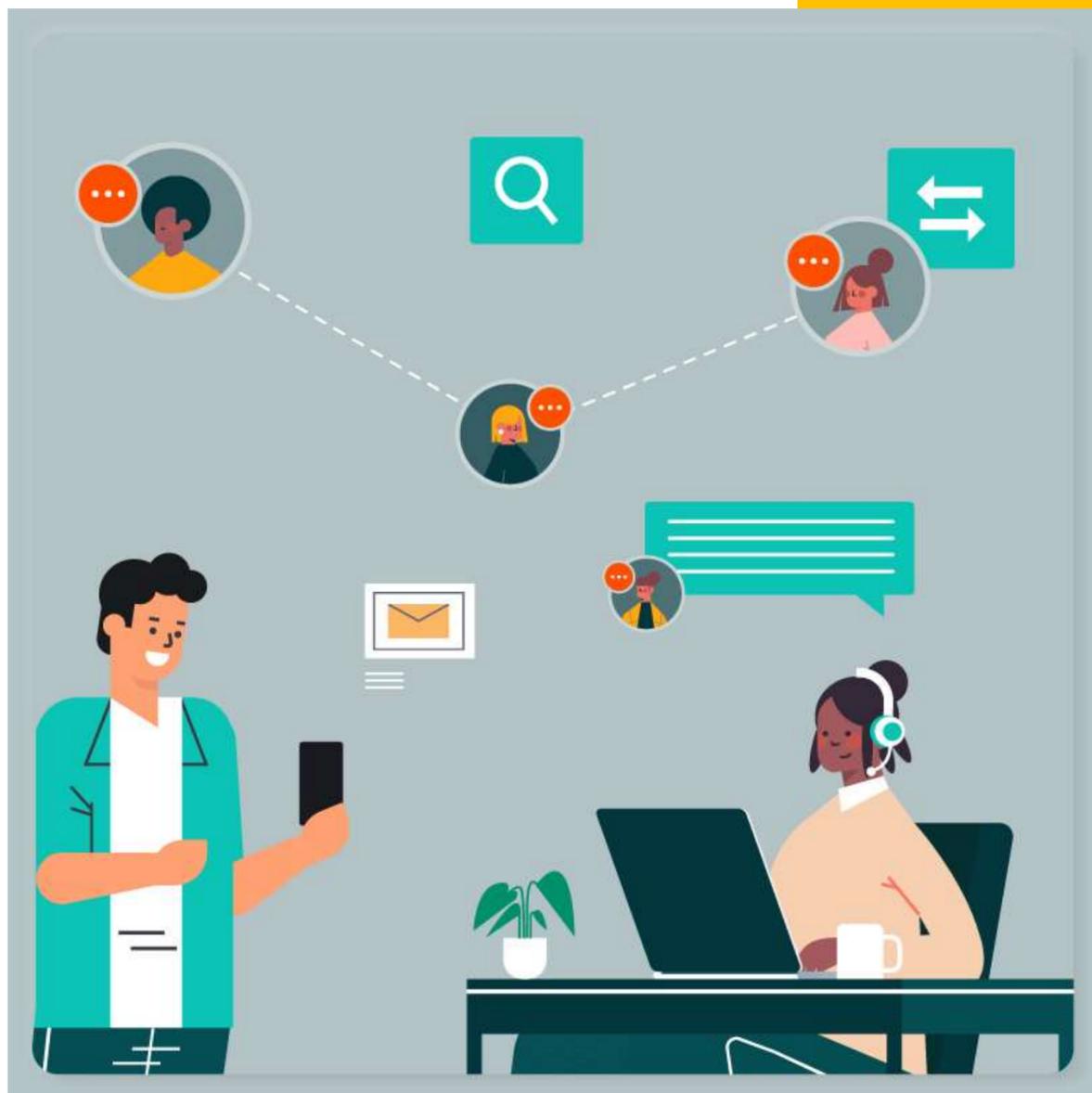
Há tempos o atendimento deixou de ser um diferencial e começou a ser obrigatório em empresas que desejam ganhar espaço e permanecer no mercado.

Você sabe o que é help desk? O help desk veio para revolucionar o atendimento.

HELP DESCK

- O que é Help Desck?
- Como o help Desk surgiu?
- Como funciona o Help Desk;
- Formatos de Help Desk;
- A diferença entre Help Desk e Service Desk;
- Funcionalidades;
- Como implementar o Help Desk em uma empresa;
- Perfil e atividades de um analista de Help Desk;
- Cursos e certificações para Help Desk.

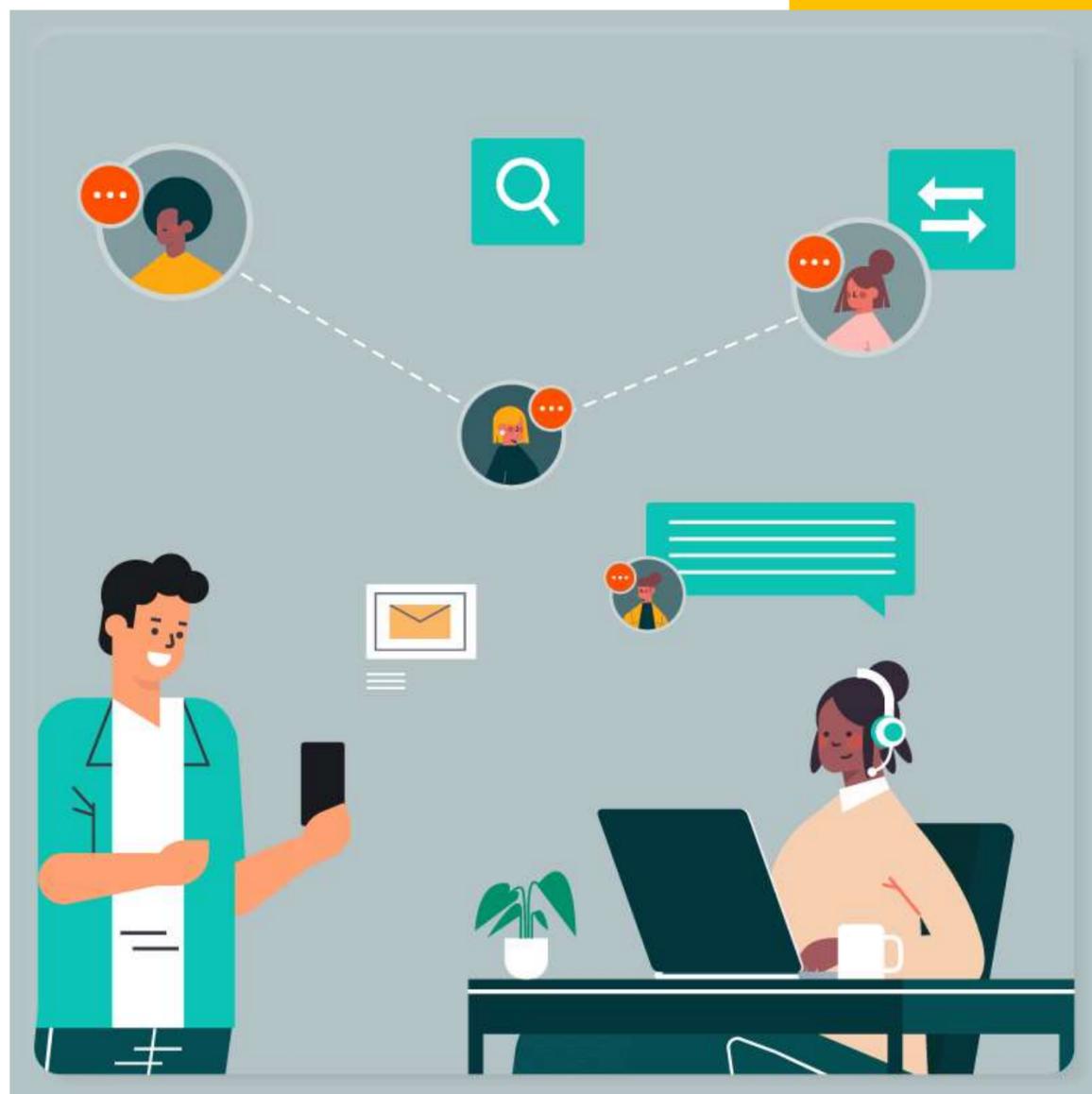
O que é help desk?



O Help Desk é um sistema ou um departamento dentro de uma empresa, responsável por receber, atender e solucionar problemas relacionados à Tecnologia da Informação (TI).

Em português, a expressão quer dizer “balcão de ajuda” ou “balcão de informações”, e isso explica um pouco sobre o conceito.

O que é help desk?

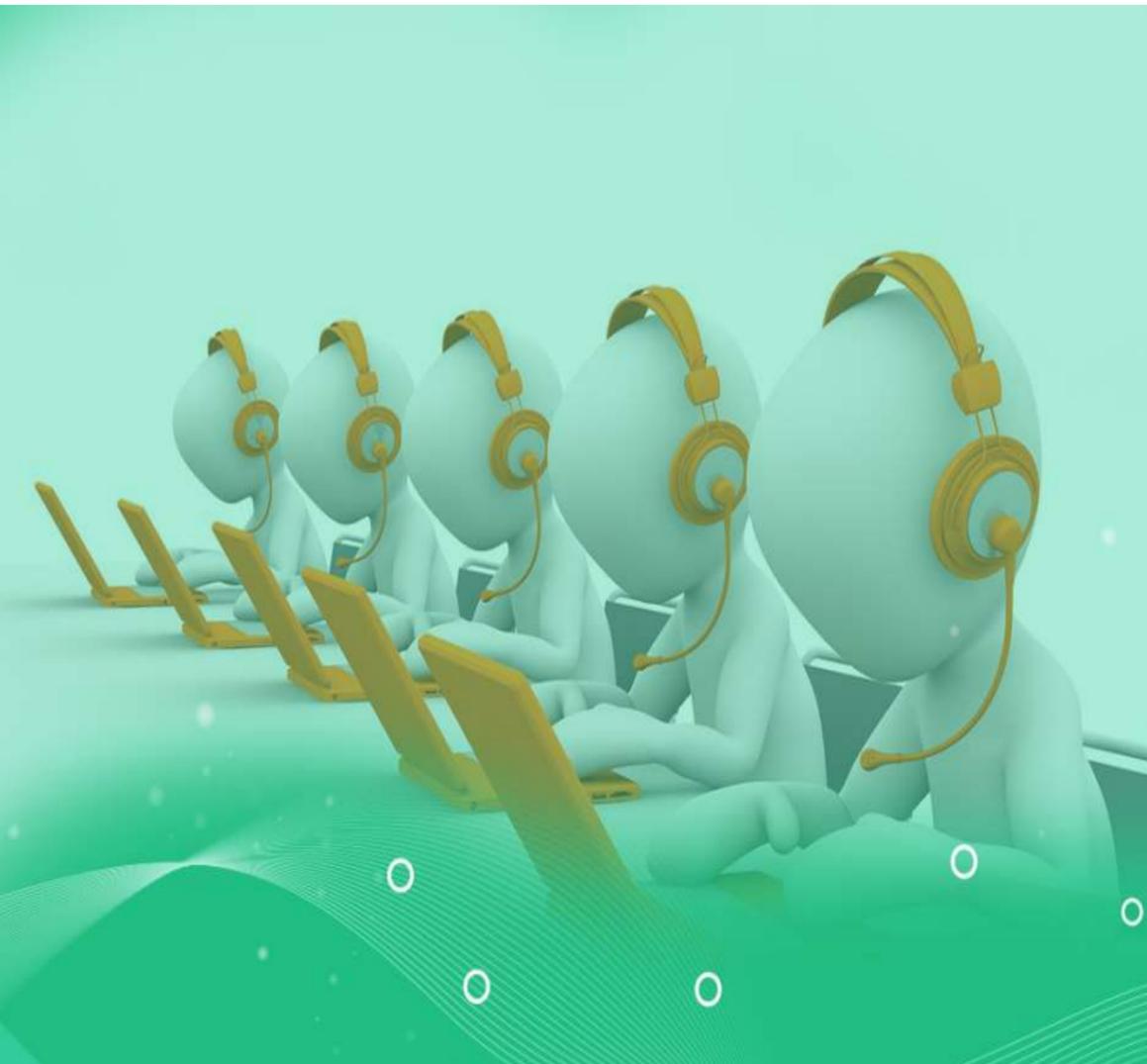


Podemos considerá-lo uma Central de Chamados.

O objetivo é centralizar pedidos e prestar serviços de esclarecimento, suporte de problemas técnicos e manutenções, além de encaminhar solicitações de informática, telefonia, pré ou pós-vendas. Toda vez que o Help Desk é acionado, gera-se um “chamado” ou “ticket” de atendimento.

Quando bem estruturado, um Help Desk tem o potencial de fornecer insights valiosos e de transformar a experiência do cliente. É necessário reunir práticas, ferramentas, pessoas e estratégias para fazer dar certo.

Como o help desk surgiu?



Antigamente, esse tipo de serviço de atendimento ao consumidor (SAC) funcionava da seguinte forma:

O cliente ligava para a central de atendimento, o atendente atendia e registrava a queixa e os dados do usuário em uma rede interna.

Em seguida, o atendente buscava resolver a questão do cliente e depois se comunicava com ele novamente via telefone.

Com o *boom* da Internet, esse tipo de serviço realmente precisava ser atualizado, não é? A Internet é muito mais rápida que ligações e deixa as transações bem mais dinâmicas.

Eis que surge o Help Desk , um novo formato de atendimento ao cliente, que permite que os clientes resolvam seus problemas através de um método online e mais interativo.

COMO FUNCIONA O HELP DESK

Essa estratégia pode ser realizada de diversas formas, tanto internamente, quanto externamente.

Ou seja, colaboradores que atuam com a manutenção de equipamento, instalações e implementações corroboram internamente com o atendimento Help Desk, certo? Já aqueles que prestam de fato o serviço ao usuário, fazem isso externamente.

Podemos imaginar, portanto, que o atendimento Help Desk pode ser realizado através de um sistema de gerenciamento de incidentes, call center, pessoalmente, e-mail, fórum de discussão, etc.



Formatos de help desk

O help desk pode ser destinado ao público interno da empresa, ao público externo ou a ambos. Além disso, ele pode ser função de uma equipe interna ou de uma empresa terceirizada (outsourcing).

- Help Desk voltado ao público externo;
- Help Desk voltado ao público interno;
- Help Desk voltado a ambos os públicos.

Em relação ao público

Em relação ao público que o help desk dá suporte, podemos diferenciá-los em dois: voltado ao público interno e voltado ao público externo.

O help desk voltado ao público interno é aquele que auxilia os colaboradores internos da empresa quando eles enfrentam algum problema técnico seja de acesso à Internet, por exemplo, ou quando não conseguem utilizar algum software específico.

Já o help desk voltado ao público externo é aquele que oferece atendimento ao cliente externo da marca, aquele que compra os produtos daquela empresa e necessita de algum tipo de suporte sobre o produto ou serviço.

Em relação ao prestador de serviço

Já em relação a equipe que oferece o serviço, ela pode ser uma equipe interna ou terceirizada.

Quando a equipe é interna significa que a própria empresa tem um pessoal especializado na área de T.I. para fazer o gerenciamento dos chamados.

Muitas vezes a manutenção de uma equipe de T.I. interna gera alto custo para a empresa, pois depende de tecnologia e de muitos treinamentos, por isso, diversas organizações já têm seu setor de T.I. terceirizado.

Nesse caso, uma empresa especializada em Tecnologia da Informação faz o gerenciamento dos chamados da equipe e resolve as solicitações que chegam até eles.

O serviço de help desk é essencial para empresas, mas pode ser feito remotamente e, por isso, terceirizar esse setor pode ser uma boa opção.

Assim, a equipe de T.I. não ocupa o espaço físico da organização e nem gera custos extras, já que os analistas de help desk serão de responsabilidade da empresa contratada.

A DIFERENÇA ENTRE:

HELP DESK

SERVICE DESK

O Service Desk e o Help Desk são estruturas diferentes que se complementam quando o objetivo é estruturar um atendimento de excelência a ser prestado.

A principal diferença entre Service Desk e Help Desk é o nível dos chamados, ou seja, enquanto o Help Desk atende e soluciona chamados mais simples, o Service Desk tem mais profundidade técnica para entender e buscar respostas para situações mais complexas.

Além disso, é papel do Service Desk manter uma visão macro sobre o atendimento. Isso significa analisar os serviços, traçar e executar planos de ação que certifiquem os times de atingirem objetivos e metas traçados.

Faz parte da função do Service Desk atuar preventivamente sobre a infraestrutura de TI da empresa, o que inclui contato constante com todas as áreas a fim de identificar dificuldades e otimizações possíveis.

Funcionalidades do Help Desk

Inspirado em empresas de TI, o modelo de atendimento Help Desk foi adotado por negócios de diversos segmentos. Com o objetivo de organizar, controlar e otimizar os chamados, fazem parte deste escopo as seguintes atividades:



Funcionalidades do Help Desk

- ✓ Facilitar a entrada de solicitações de suporte de cada cliente;
- ✓ Ser um único ponto de contato do suporte de TI, centralizando os atendimentos de múltiplos canais (WhatsApp, e-mail, chat, redes sociais, telefone);
- ✓ Focar em resolver o problema do usuário;
- ✓ Facilitar a comunicação sobre o andamento dos atendimentos;
- ✓ Medir e otimizar as interações entre o time de suporte e clientes;
- ✓ Escalonar os atendimentos;
- ✓ Fazer a gestão de tickets de suporte com a devida priorização das demandas;
- ✓ Reportar a satisfação dos clientes com o atendimento;
- ✓ Categorizar os chamados.

- **Melhora no relacionamento com os clientes**

Um dos principais benefícios de saber como implementar um Help Desk é que ele ajuda a empresa a conhecer seus clientes e se relacionar melhor com eles. Isso é possível porque todas as interações realizadas entre as duas partes são armazenadas na ferramenta. Portanto, obter informações sobre o público e traçar o perfil do consumidor torna-se muito mais fácil.

Possuir dados sobre os clientes faz toda a diferença para a empresa, que, desta forma, consegue adequar seus produtos e serviços para que eles realmente atendam às necessidades do público.

Além disso, com base nessas informações, também é possível elaborar estratégias de atendimento mais assertivas e aumentar o nível de satisfação do consumidor.



Benefícios de um Help Desk

- **Melhora nos processos internos e externos**

Saber como fazer um Help Desk, e finalmente implementá-lo, proporciona melhorias significativas tanto em processos externos, quanto internos.

Em processos externos, a ferramenta auxilia o time de suporte no atendimento ao cliente e o setor financeiro na cobrança de débitos, por exemplo. Já quando falamos de processos internos, um sistema de Help Desk tem a função de facilitar a comunicação interna entre as equipes e otimizar tarefas repetitivas.



Benefícios de um Help Desk

- **Agilidade no atendimento**

É impossível falar de tudo sobre Help Desk sem mencionar um dos seus principais benefícios: a rapidez. Como todo o histórico de atendimento do cliente fica disponível para acesso, é possível dar respostas mais rápidas e muito mais objetivas.

Por exemplo: se uma pessoa entra em contato com a equipe de suporte e relata um problema recorrente, você não precisa perder tempo pedindo que ela explique toda a situação novamente. Basta acessar o histórico daquele cliente e prosseguir com o atendimento. Fácil, não acha?



Benefícios de um Help Desk

- **Definição das melhores estratégias**

Um sistema de Help Desk permite que você crie estratégias direcionadas, de acordo com o seu público-alvo. E mais, a ferramenta te ajuda a entender as diferenças entre seus clientes e a oferecer um atendimento personalizado para cada um deles.

Isso é importante porque, caso a empresa reúna dados de clientes com determinadas “dores”, quando atender alguém com as mesmas características, o agente prestará um atendimento muito mais qualificado.



Benefícios de um Help Desk

Como implantar o Help Desk em sua empresa



Escolher e implantar um sistema de Help Desk exige a validação de algumas etapas para assegurar uma solução que atenda as exigências e se adeque ao estilo da empresa.

Aqui vai um checklist rápido e prático do que deve ser considerado antes de estruturar o Help Desk na sua organização:

Como implantar o Help Desk em sua empresa



- Mapeie o atendimento atual e todas as interações com os clientes.
- Avalie e mapeie as limitações do modelo atual.
- Crie uma lista de necessidades baseada no modelo atual e nos pontos de melhoria identificados.
- Escolha um software que atenda o que foi mapeado.
 - Treine a equipe.
- Estabeleça uma base de dados com detalhes de ocorrências frequentes para consulta do time.

Mesmo que a empresa opte por um sistema com respostas automatizadas para algumas solicitações, os profissionais de um time de Help Desk devem estar bem preparados para o relacionamento com o público.

Uma pesquisa divulgada pela NTT apontou que 95% dos clientes querem conseguir falar com um humano sempre que quiserem. Somente 35% das pessoas entrevistadas disseram estar completamente satisfeitas com as soluções digitais.

Perfil e atividades de um analista de Help Desk



Não é só o domínio técnico que importa. É preciso que os atendentes saibam se expressar bem e estejam preparados para desenvolver uma relação agradável com o público.

O escopo do trabalho geralmente envolve monitoramento dos servidores, diagnóstico de problemas, checagem constante das políticas de segurança da empresa, auxílio nas atividades de infraestrutura de TI, além de ler e compreender manuais e terminologias para repassar informações de forma simplificada aos clientes.

Perfil e atividades de um analista de Help Desk



As habilidades que favorecem o bom desempenho de profissionais de Help Desk são:

- rápida aprendizagem;
- gostar de trabalhar em equipe;
- conhecimentos na área de TI;
 - empatia;
- trabalhar bem sob pressão.
- excelente comunicação.

Perfil e atividades de um analista de Help Desk



Cursos e certificações para Help Desk

- **Cursos da Udemy**

A oferta de opções no marketplace de ensino e aprendizado da Udemy é diversificada e com valores que variam bastante.

Os cursos voltados para Help Desk vão desde conhecimentos básicos de informática até assuntos mais específicos de suporte.

Cursos e certificações para Help Desk

- **Curso de Gestor de Help Desk**

Se você pretende evoluir na carreira de Help Desk, aprender sobre como ser um gestor pode ser um excelente passo.

Recomendado para estudantes e profissionais das áreas de Tecnologia da Informação e sistemas, o curso oferecido pelo Portal Educação é um curso livre e totalmente online, mas sem vínculos com regulações do Ministério da Educação (MEC).

Cursos e certificações para Help Desk

- **Cursos gratuitos da FIAP**

A Faculdade de Informática e Administração Paulista (FIAP) oferece uma ampla gama de opções com 20 Nano Courses gratuitos voltados à área de tecnologia. Basta fazer uma conta para acessar os detalhes.

Cursos e certificações para Help Desk

- **4HD**

A 4HD é referência na área e oferece diversos cursos rápidos para quem quer trabalhar com Help Desk e também Service Desk. Alguns assuntos abordados são técnicas de comunicação, métricas, base de conhecimento, entre outros.

www.nurap.org.br



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*

