



**Publicado: Fevereiro 2007**

**Autor: Rui Loureiro – Blue Phoenix Consulting Sénior Partner**

## **Implementar o Help Desk**

Quando simplesmente pensamos em implementar um Help Desk, isso pode significar uma solução fácil de realizar ou algo bastante difícil. Isso vai depender de quem está a analisar a solução e todo o processo que objectiva esse propósito, ou seja, dar suporte e assistência à comunidade de utilizadores de uma organização.

Assim, esta análise estará mais correcta se olharmos inicialmente para o resultado pretendido com o Help Desk. O que é que se pretende identificar e objectivar com este local de apoio e ajuda, quais os seus pontos fortes e os pontos fracos? O porquê e para quê:

- Reclamações dos utilizadores; Perca de produtividade; Falta de capacidade na gestão entre a tecnologia e os processos; Diminuição de custos.

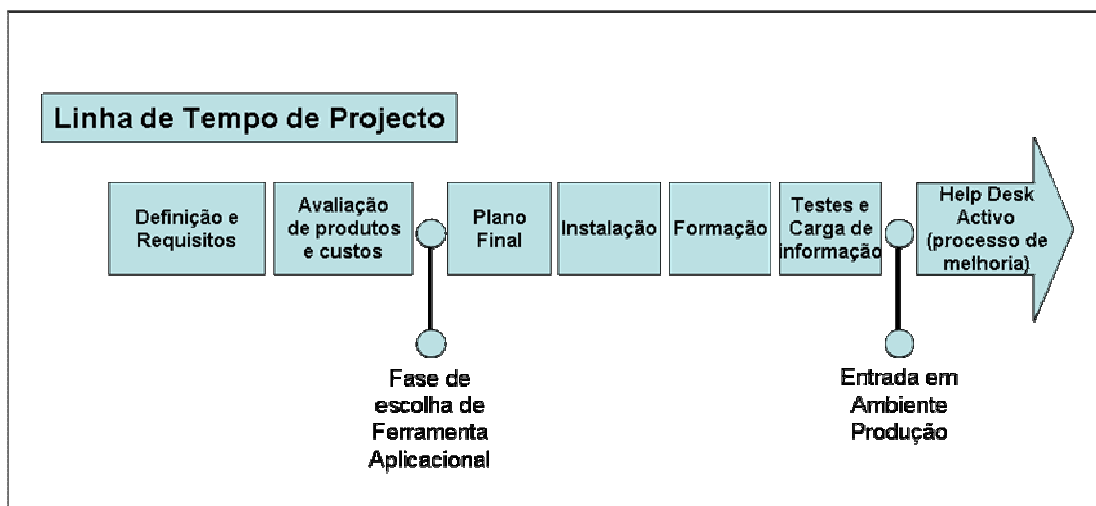
Hoje é, no entanto, algo que se encaixa no senso comum de uma qualquer organização, ter um local que possa prestar o apoio e o suporte às tecnologias, bem como aos utilizadores. O modo como esse local irá funcionar: se internamente com elementos da organização ou em regime de Outsourcing, ou externamente contratando um fornecedor que assegure o serviço.

Fazendo uma análise, a ideia inicial do Help Desk (ajuda à secretária) tem actualmente um conceito mais alargado e mais conhecido como de Service Desk ou Service Center. Esta nova forma de interpretar a questão inicial: o suporte e o apoio ao utilizador, faz com que as estruturas tenham evoluído, assim como os métodos e os processos. De facto, os *IT Services* são olhados de forma mais abrangente e com um âmbito mais alargado pelas organizações.

### **O Planeamento**

Como em muitos outros projectos, a fase do planeamento é crucial para o sucesso e onde estará, porventura, mais de 50% do esforço na dinamização de um Help Desk. Uma boa definição de objectivos e o modelo de actuação, torna a fase de levantamento de necessidades como o ponto de arranque.

O Help Desk é um local dinâmico, de grande importância na comunicação entre a gestão e os utilizadores. Nas diversas actividades que lhe são endereçadas, devem ter sempre um âmbito em que a proactividade, a boa gestão e a produtividade se tornam paradoxalmente denominadores comuns.



A evolução das metodologias, das boas práticas e da própria tecnologia levaram a que fossem ao longo do tempo criados documentos, referências, bibliotecas, normas e procedimentos. O modo de gerir os serviços de tecnologias de informação foi-se alterando, desde o que inicialmente o OCG (Office of Government Commerce) compilou, evoluindo para as bibliotecas de ITIL e para normas ISO, tornando-se actualmente uma plataforma de práticas e um modelo alargado para os IT Service Management (ITSM). Esta evolução nos serviços ligados às infra-estruturas tecnológicas ao nível das tecnologias de informação (TI) contempla um conjunto de documentos que têm sido adoptados por milhares de organizações em todo o mundo como uma “filosofia” e um modelo para os profissionais de suporte.

Mas voltando ao principio, actualmente o denominado Help Desk congrega um conjunto de ferramentas e modo de funcionamento que abrange desde a pequena organização à grande empresa, passando pelo sector público, à banca e às grandes “corporates” ao nível mundial.

A implementação de um Help Desk, deve ser tratado como um processo que sendo transversal à própria infra-estrutura tecnológica da organização, tem na sua intervenção o principio de providenciar o apoio e a ajuda ao utilizador, a assistência aos equipamentos, aos sistemas de comunicações e de rede, às aplicações de software e, também, em muitos casos nos processos que envolvem os planos de contingência e de continuidade de negócio.

## Uma plataforma estratégica

A acção de um Help Desk pode ser um processo simples ou complicado, tal como acima referido, actuando como uma plataforma de base estratégica a toda a organização, independentemente da sua dimensão ou orgânica.

Nos seus diferentes papeis e propósitos, quando se desenha e implementa um Help Desk deve-se sempre objectivar a eficiência e a produtividade. Estas duas questões chave passam, no entanto, por nos levar a outras situações importantes, tais como a satisfação dos utilizadores, a rentabilidade e a diminuição de custos.

Uma área como o Help Desk deve ter uma actuação que pode agir de duas formas: proactiva ou reactiva. A sua proactividade vai sempre no sentido de evitar problemas, melhorando a eficácia dos utilizadores e aumentando a operacionalidade dos sistemas a que dá suporte. Por outro lado, a sua actuação quando reactiva, trata o problema apenas quando este ocorre, resolvendo cada questão como um acto isolado, providenciando a assistência ao utilizador de forma isolada, ajudando e tendo uma actuação apenas no momento em que ocorre um determinado evento ou incidente.

---

Nas diversas componentes que o Help Desk deverá ter em conta, encontram-se alguns dos itens que são fundamentais para o seu trabalho do dia-a-dia. Deste modo, a actuação deve ter em conta os seguintes aspectos:

### **Gestão de Problemas (Problem Management)**

O Problem Management (ou gestão de problemas) é a peça fundamental para o tratamento de toda a informação que circula no Help Desk e é uma importante componente de todo o sistema a implementar. O Problem Management deve incluir todas as orientações necessárias para a identificação dos problemas; estado do problema; registo e notificação; identificação dos utilizadores e dos equipamentos; grau de criticidade e urgência e, ainda, sistema de alertas.

### **Gestão de activos (Asset Management)**

Os equipamentos são uma das peças fundamentais para o conhecimento e gestão do Help Desk. As informações relativas aos activos (equipamentos na abrangência do Help Desk); classificação por categoria, tipo e item; histórico de incidentes com os activos; situações contratuais e licenciamento; ligação de *assets* aos utilizadores.

### **Acordos de Níveis de Serviço (SLA)**

Um centro de Help Desk e os sistemas que lhe estão associados, devem criar uma clara compreensão e entendimento para os que o vão usar e ser seus beneficiários. Deste modo, devem saber o que podem esperar e qual o nível de serviço que será providenciado.

De acordo com o “The Help Desk Handbook”, algumas organizações relataram poupanças entre 5% a 40%, apenas porque implementaram sistemas que monitorizam os níveis de serviço acordados. Segundo o Help Desk Institute (HDI), existem diversas competências chave para implementar um SLA de sucesso:

- Uma correcta definição dos serviços que são prestados, bem como o seu âmbito e abrangência;
- O estabelecimento das regras em como os serviços são prestados, quer ao nível das responsabilidades, quer ao nível dos tempos de resposta;
- Critérios para tornar mensuráveis os níveis de serviço;
- Estabelecimento de compromissos entre as partes para que sejam cumpridos os serviços acordados.

Do mesmo modo o “Help Desk Handbook” aponta para certos princípios que os SLAs devem incluir, assim como a informação que deve ser relevante identificar, como seja:

- Horário de funcionamento do Help Desk;
- Tempos de resposta;
- Tempo médio e tempo máximo de resolução;
- Procedimentos de escalada.

Os SLAs podem estabelecer acordos formais ou informais entre as partes, dependendo do tipo de “cliente”, ou seja, se se trata um acordo interno ou de um acordo externo. As aplicações ou as ferramentas que são usadas num Help Desk devem ser capazes de lidar com SLAs ajustáveis, de modo a reflectirem alterações que possam ocorrer.

Neste princípio, as aplicações que lidam com SLAs devem ser multi-nível, ou seja, quando um determinado SLA é definido com uma terceira parte, deve ser gerido de modo a ir ao encontro das expectativas dos níveis de resposta acordados com os utilizadores da organização.

---

## **A importância da Formação num Help Desk**

A formação é fundamental para a boa compreensão e um desempenho eficaz num qualquer Help Desk. Sendo um serviço que dá o suporte e o apoio a todos os elementos de uma organização, funcionando de uma forma transversal, todos devem ter as competências necessárias para saber lidar e aproveitar as suas potencialidades. Um centro de Help Desk não é apenas um serviço de cariz técnico, mas também um ponto de contacto para a comunidade de utilizadores. Qualquer sistema que seja adoptado possui, geralmente, um conjunto de características e um modelo que deve aumentar a operacionalidade e a satisfação. Deste modo, a formação deve ter como objectivo a aprendizagem direccionada para:

- A gestão do Help Desk e a forma como podem utilizar a informação;
- Aos elementos técnicos na utilização das ferramentas disponíveis;
- Aos utilizadores na forma como podem obter assistência e apoio.

A criação de um plano de formação deve contemplar os diferentes grupos de formandos, com os seguintes objectivos:

### A gestão do Help Desk

- a) Extrair a informação necessária para obter um bom nível de relatórios e estatísticas;
- b) Compreender o papel dos níveis de serviço acordados (SLA);
- c) Interpretar os níveis de desempenho dos elementos técnicos do Help Desk;
- d) Planificar os diferentes processos e métodos que estão inerentes à gestão do Help Desk;
- e) Utilizar modelos que garantam o bom desenvolvimento e um operacionalidade de excelência no Help Desk.

### Os técnicos de Help Desk

- a) Criar e a modificar pedidos (tickets) utilizando as funcionalidades disponíveis na aplicação disponível no Help Desk;
- b) Interpretar e a converter uma chamada do utilizador num registo de chamada (ticket), utilizando os procedimentos correctos;
- c) Notificar os utilizadores e a saber dar o melhor atendimento;
- d) Dominar técnicas de diagnóstico e de sintomatologia de problemas (Quick Calls)
- e) Aprender a retirar todas as possibilidades de pesquisa, escalar chamadas, utilizar palavras chaves no preenchimento de um pedido (ticket) e a atribuir criticidade a um problema;

### Os utilizadores do Help Desk

- a) Colocar os pedidos no Help Desk e a comunicar com os técnicos de Help Desk;
- b) Validar e interpretar o estado das suas chamadas.

## **As equipas de Help Desk**

As competências profissionais, técnicas e comportamentais, que o pessoal que trabalha no Help Desk devem possuir, assumem grande relevância nos processos decorrentes da sua actuação. Um local que detém no seu conjunto de características que lida com tecnologia e com pessoas de forma directa.

---

O Agente de Help Desk é, por isso, uma profissão que não é exclusivamente técnica e requer um perfil elementar que associe capacidades e atitudes como a simpatia, a assertividade, a capacidade de agir sob pressão, a disponibilidade para trabalhar em regime de turnos, a responsabilidade, etc.

Para além de todas as condicionantes técnicas e comportamentais, um Help Desk deve funcionar em equipa, com elementos coordenados superiormente, eventualmente por um Manager (elemento responsável pela equipa e pelo cumprimento dos objectivos). Desta forma, a acção dos Agentes de Help Desk deve ser alinhada nos princípios e objectivos, bem como, no cumprimento dos propósitos que estão definidos e de acordo com métricas de performance que devem traduzir um bom desempenho.

## **Medir a performance**

Qualquer que seja o desempenho de um centro de Help Desk este deve ser avaliado, saber qual a sua competência e capacidade de poder-se determinar o seu sucesso ou falha. Deste modo, devem-se poder implementar métricas de desempenho.

Dois questões devem ser colocadas: - O que deve ser medido e como medir?

Primeiro, os centros de suporte a clientes devem criar repositórios de dados que permitam correlacionar factores que sejam os condutores chave de sucesso ou de insucesso, como sejam: médias, rácios e outros dados que permitam apurar o nível de eficiência.

Segundo, devem a todo momento poder apurar os quantitativos dos tipos de incidentes e sua resolução, como sejam: número de incidentes por tipo e categoria; por departamento e, ou, grupo de utilizadores; número de incidentes resolvidos na primeira chamada e número de chamadas e chamadas dos utilizadores e agentes por incidente.

### Apurar resultados

Os dados que forem apurados, devem ser representados de forma estatística (com gráficos e tabelas indicadores de percentagens por categorias de incidentes, totais de chamadas abertas e fechadas, etc.).

Os relatórios de gestão de um Help Desk são um processo que deve ser elaborado de forma periódica e continua. Deste modo, deve permitir uma leitura conclusiva e dar indicações quanto à forma como um Help Desk evolui, de facto, num determinado período. Este tipo de documento poderá ser elaborado mensalmente, bimestralmente ou trimestralmente.

O registo histórico dos dados recolhidos poderá ser analisado de forma comparativa e dar pistas ou mesmo alertas para a tomada de decisão de acções correctivas. Contudo, os indicadores fornecidos devem ser estudados e comparados com outros factores que permitam determinar a origem de problemas e sua incidência.

Medir e analisar os dados recolhidos numa organização pode ter um papel importante e um efeito nos níveis de serviço e no sucesso alcançado.

## **Conclusão**

Os centros de Help Desk são um ponto de convergência entre os utilizadores e as tecnologias, uma ligação entre a utilização e a gestão. Monitorar de forma sistemática a sua performance é uma forma de aferir se estão a ser cumpridos os objectivos, maximizando a operacionalidade de uma organização.

Mais do que um centro de apoio e suporte, o Help Desk deve ser entendido como um centro de redução de custos e de aumento de capacidade e produtividade.