**P2 - PLANO DE NEGÓCIOS**

****

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DA ZONA LESTE**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**Autores:**

**DIEGO SILVA SANTOS**

**GUILHERME GOMES DOS SANTOS**

**GUILHERME NASCIMENTO DE OLIVEIRA**

**JAMES LEANDRO SOUZA SANTOS**

**JHONATTAN ROCHA DA SILVA**

**JOÃO PAULO PEREIRA LIMA**

|  |
| --- |
| **DIEGO SILVA SANTOS**  **GUILHERME GOMES DOS SANTOS**  **GUILHERME NASCIMENTO DE OLIVEIRA**  **JAMES LEANDRO SOUZA SANTOS**  **JHONATTAN ROCHA DA SILVA**  **JOÃO PAULO PEREIRA LIMA**  **SUPPORT TECH: HELP DESK**  Trabalho apresentado a Faculdade de Tecnologia da zona leste – Fatec ZL, no Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.  **Profª Me. Ieda Neres de Souza**  Orientador: Prof.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Co-orientador: Prof.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Orientador: Prof.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Co-orientador: Prof.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **SÃO PAULO**  **2023** |

# SUMÁRIO

[SUMÁRIO 3](#_Toc151115011)

[2. SUMÁRIO EXECUTIVO 5](#_Toc151115012)

[3. PÚBLICO-ALVO 5](#_Toc151115013)

[4. ESTIMATIVA DO PÚBLICO-ALVO 5](#_Toc151115014)

[5. PROBLEMATIZAÇÃO 7](#_Toc151115015)

[6. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA 8](#_Toc151115016)

[7. SOLUÇÃO QUE IRÁ DE ENCONTRO AO PROBLEMA LEVANTADO 9](#_Toc151115017)

[8. ANÁLISE DE MERCADO: PESQUISA MAIS APROFUNDADA SOBRE ESTE PÚBLICO–ALVO, SUAS NECESSIDADES E SOBRE OUTROS PRODUTOS QUE JÁ EXISTEM DENTRO DESTA LINHA QUE VOCÊ PRETENDE DESENVOLVER 10](#_Toc151115018)

[9. DIFERENCIAIS 11](#_Toc151115019)

[10. CANVAS 12](#_Toc151115020)

[11. MISSÃO DO NEGÓCIO, VISÃO (AONDE PRETENDEM CHEGAR), VALORES (O QUE PRESAM, O QUE VALORIZAM, DO QUE NÃO ABREM MÃO EM TERMOS ÉTICOS) 15](#_Toc151115021)

[12. DESCRIÇÃO DO PERFIL DOS EMPREENDEDORES E DO PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS PARA QUE ESSE NEGÓCIO DE CERTO 16](#_Toc151115022)

[13. PLANO DE MARKETING 17](#_Toc151115023)

[13.1 PRODUTO 17](#_Toc151115024)

[13.1.1 O QUE O CLIENTE ESPERA DO PRODUTO? 18](#_Toc151115025)

[13.1.2.QUAIS ATRIBUTOS ELE PRECISA TER? 18](#_Toc151115026)

[13.1.3 COMO ELE SERÁ USADO? 18](#_Toc151115027)

[13.1.4 QUAL A IMAGEM O PRODUTO/SERVIÇO QUER PASSAR? 18](#_Toc151115028)

[13.1.5 COMO PRETENDE TRABALHAR ESSA MARCA? 19](#_Toc151115029)

[13.2 PREÇO 19](#_Toc151115030)

[13.2.1 SUA ESTRATÉGIA DE VENDAS VISA GRANDE DEMANDA? 19](#_Toc151115031)

[13.2.2 O CLIENTE É FORTEMENTE INFLUENCIADO PELO PREÇO? 19](#_Toc151115032)

[13.2.3 O CLIENTE VALORIZA A QUALIDADE DO PRODUTO EM DETRIMENTO DO PREÇO? 20](#_Toc151115033)

[13.2.4 SUA ESTRATÉGIA VISA ACELERAR A PENETRAÇÃO NO MERCADO? 21](#_Toc151115034)

[13.2.5 SUA LINHA DE PRODUTOS/SERVIÇOS É CONSIDERADA PREMIUM? 21](#_Toc151115035)

[13.3 PRAÇA 21](#_Toc151115036)

[13.3.1 EM QUAIS LOCAIS (OU TIPOS DE MÍDIAS) O CLIENTE PROCURA SEU PRODUTO? 21](#_Toc151115037)

[13.3.2 COMO VOCÊ PODE ACESSAR ESSES CANAIS? 21](#_Toc151115038)

[13.3.3 QUAIS SÃO OS SEUS CANAIS DE VENDA? 21](#_Toc151115039)

[13.3.4 ONDE SEUS CONCORRENTES ESTÃO? 21](#_Toc151115040)

[13.3.5 EXISTEM CANAIS COMPLEMENTARES QUE VOCÊ PODE APROVEITAR? 21](#_Toc151115041)

[13.4.1 EM QUAIS MÍDIAS VOCÊ PRETENDE ANUNCIAR? 21](#_Toc151115042)

[13.4.2 QUAL É A PROJEÇÃO DE CUSTOS QUE VOCÊ TEM PARA CADA MÍDIA? 21](#_Toc151115043)

[13.4.3 QUAL IMPACTO ESSAS ESTRATÉGIAS TERÃO NAS VENDAS? 21](#_Toc151115044)

[14. PLANO OPERACIONAL 22](#_Toc151115045)

[14.1 APRESENTAR UM ESBOÇO DO LAYOUT DO NEGÓCIO 22](#_Toc151115046)

[14.2 ORGANOGRAMA 22](#_Toc151115047)

[14.3 5W 22](#_Toc151115048)

[14.3.1 WHAT (O QUE): É USADO PARA DEFINIR O QUE DEVE SER FEITO; 22](#_Toc151115049)

[14.3.2 WHY (PORQUE): AFINAL, PORQUE É IMPORTANTE A REALIZAÇÃO DE DETERMINADA ATIVIDADE?; 23](#_Toc151115050)

[14.3.3 WHERE (ONDE): EM QUE LOCAL DEVERÁ SER REALIZADA A ATIVIDADE?; 23](#_Toc151115051)

[14.3.4 WHEN (QUANDO): O TRABALHO POSSUI UMA NECESSIDADE IMEDIADA OU SERÁ REALIZADO FUTURAMENTE?; 23](#_Toc151115052)

[14.3.5 WHO (QUEM): QUAL DOS PROFISSIONAIS SERÁ RESPONSÁVEL PELA TAREFA?; 23](#_Toc151115053)

[14.4 HOW (COMO): DE QUE MANEIRA SERÁ REALIZADA A ATIVIDADE? 23](#_Toc151115054)

[14.5 HOW MUCH (QUANTO): QUAIS OS CUSTOS OPERACIONAIS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DO TRABALHO? 23](#_Toc151115055)

[14.6 Fluxograma do negócio 24](#_Toc151115056)

[15. MAPA DE EMPATIA DO NEGÓCIO 25](#_Toc151115057)

[16 . ANÁLISE SWOT DO NEGÓCIO 26](#_Toc151115058)

[17. PLANO FINANCEIRO 26](#_Toc151115059)

[17.1 PASSO 1: DEFINA O INVESTIMENTO INICIAL NECESSÁRIO 26](#_Toc151115060)

[17.2 PASSO 2: FAÇA UMA PROJEÇÃO DE DESPESAS E RECEITAS 27](#_Toc151115061)

[17.3.1 QUAIS SÃO OS CUSTOS FIXOS 27](#_Toc151115062)

[17.3.2 PROJEÇÕES DE RECEITAS 27](#_Toc151115063)

[17.3.3 – CALCULE DO CAPITAL DE GIRO 27](#_Toc151115064)

[17.3.4– CALCULE O PAYBACK = TEMPO DE RETORNO DO SEU INVESTIMENTO. 27](#_Toc151115065)

[18. CONCLUSÃO 28](#_Toc151115066)

[19. REFERÊNCIAS 28](#_Toc151115067)

# 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

O "Suport Tech" é um sistema de Help Desk projetado para atender às necessidades de suporte técnico de empresas, visando a resolução eficiente de problemas em todas as áreas, com foco na simplicidade de uso, fluidez e rápida solução. O sistema oferece uma plataforma intuitiva e dinâmica para melhorar a produtividade da equipe de suporte, centralizando o gerenciamento de pedidos e fornecendo fácil acesso a informações essenciais. Além disso, o Suport Tech se destaca ao interligar diversos setores da empresa, possibilitando solicitações entre departamentos. As tecnologias utilizadas incluem JavaScript e seus frameworks para estilo e banco de dados, bem como um sistema de gerenciamento de chat via Python com Socket. O sistema oferece funcionalidades como registro de chamados, acompanhamento de solicitações, relatórios e dashboards de andamento, com o objetivo de contribuir significativamente para a área de Help Desk e destacar a importância do suporte técnico de alta qualidade no desenvolvimento de sistemas.

# 3. PÚBLICO-ALVO

Exemplos:

* As atividades da nossa empresa são direcionadas a pessoas jurídicas, incluindo empresas de porte médio e grande.
* Nossa empresa tem como público-alvo os residentes de nossa nação.

# 4. ESTIMATIVA DO PÚBLICO-ALVO

Conduzimos uma pesquisa de campo para aprofundar nossa compreensão das necessidades do público em relação à nossa empresa:

**A primeira pergunta:**

A empresa em que você trabalha possui um sistema de solicitações internas de Help Desk?

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados.

Uma imagem contendo Ícone

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados.

Os resultados obtidos revelaram que a maioria dos funcionários (63%) trabalha em uma empresa que possui um sistema de solicitações internas de Help Desk, sendo a grande maioria dos entrevistados, eles conhecem um sistema de Help Desk por já possuírem nas empresas em que trabalham.

Outros casos que não possuem um sistema de Help Desk, conversamos com alguns respondentes, e os mesmos informaram que o atendimento ocorre via mensagens de whatsapp, telefone e pessoalmente, sendo desorganizado e sem um padrão específico.

**A segunda pergunta:**

Ao decorrer da semana, quantas solicitações acontecem em média no seu Departamento? (Ex: TI, Logistica RH).

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem contendo Gráfico de barras

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados.

Dos entrevistados que têm acesso a esse sistema, somadas as duas primeiras opções que foram as mais votadas, 83% relataram que ocorrem até 25 solicitações em média por semana em seus departamentos, sendo que os colaboradores respondentes são de diversas áreas nas empresas, observamos que os números de solicitações semanais por setor não são muito elevados, porém se juntar vários setores os respostáveis pelos atendimentos recebem um grande número de solicitações.

**A terceira pergunta:**

Um sistema de comunicação entre setores, facilitaria a comunicação e realização das solicitações realizadas a você?

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem contendo Padrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados.

Em relação à implementação do sistema, 77% dos entrevistados acreditam que um sistema de comunicação entre setores facilitaria a realização das solicitações internas, destacando a importância da integração e agilidade na troca de informações, isso agiliza a comunicação entre os setores e facilita a troca de informações.

Em muitos casos que não possuem um sistema de Help Desk, os pedidos são muito desorganizados e sem uma sequência correta, o que acaba atrasando todo o processo.

* As solicitações são atualmente feitas via WhatsApp, sem um registro formal ou controle apropriado sobre os prazos de atendimento e os responsáveis por cada tarefa.

# 5. PROBLEMATIZAÇÃO

Na era contemporânea, a gestão do Help Desk e a comunicação interna tornaram-se elementos cruciais para o sucesso das organizações. Entretanto, a complexidade da dinâmica empresarial atual impõe desafios significativos à efetiva implementação desses sistemas. A gestão eficiente do conhecimento e do atendimento ao cliente emerge como pilares fundamentais para atender às crescentes demandas dos consumidores em um ambiente tecnológico em constante evolução.

A resolução ágil de problemas, a disseminação eficaz do conhecimento e a integração de sistemas de atendimento ao cliente em diversas áreas revelam-se como pontos essenciais para elevar a produtividade e a satisfação do cliente, alavancando a competitividade das empresas. Além disso, destaca-se a importância da comunicação interna como alicerce na construção de uma cultura organizacional sólida, contribuindo para o envolvimento dos funcionários e sua identificação com os valores e objetivos da empresa.

No entanto, a implementação bem-sucedida de práticas de Help Desk e comunicação interna não é isenta de obstáculos. A crescente globalização das empresas exige uma adaptação ágil e eficaz a novos mercados, contextos culturais e regulatórios, o que pode impactar diretamente a eficácia desses sistemas. O desafio de gerenciar equipes remotas, ampliado pelas transformações no ambiente de trabalho durante a pandemia, requer estratégias inovadoras para manter a coesão e a colaboração.

Além disso, promover a inclusão e a diversidade no ambiente de trabalho é essencial para refletir a pluralidade da sociedade e explorar todo o potencial de talentos. Essa inclusão influencia diretamente na eficácia da comunicação interna e na resolução de problemas, pois equipes diversas trazem perspectivas e abordagens únicas. No entanto, enfrentar desafios relacionados à inclusão, como preconceitos e discriminação, demanda esforços contínuos e políticas internas robustas.

Portanto, ao traçar um plano de negócios bem-sucedido, é crucial considerar como esses desafios e tendências influenciam a implementação de um sistema de Help Desk e estratégias de comunicação interna em sua empresa. A busca por soluções inovadoras é indispensável para maximizar a eficácia operacional e a satisfação do cliente, enquanto se mantém um ambiente inclusivo e que valoriza a diversidade, alicerçando o crescimento sustentável da organização na era moderna.

# 6. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA

A escolha do problema se justifica pela execução de uma pesquisa que destaca a importância crítica do Help Desk, da gestão do conhecimento, dos sistemas de atendimento a clientes e da comunicação interna nas empresas modernas. A crescente necessidade de resolver eficazmente problemas, aprimorar a satisfação do cliente, aumentar a produtividade, integrar sistemas de atendimento em diversas áreas e fomentar a inovação tornou-se uma prioridade no ambiente empresarial dinâmico e tecnológico de hoje. Os desafios enfrentados, como a adaptação à globalização, o gerenciamento de equipes remotas e a promoção da inclusão e diversidade, exigem atenção especial. Portanto, a escolha do problema de pesquisa se justifica pela relevância destas questões para o sucesso das organizações modernas, bem como pela necessidade de desenvolver estratégias inovadoras que maximizem a eficácia operacional e a satisfação do cliente, ao mesmo tempo em que fortalecem a cultura organizacional e o engajamento dos funcionários.

# 7. SOLUÇÃO QUE IRÁ DE ENCONTRO AO PROBLEMA LEVANTADO

Com base no problema levantado sobre a evolução do Help Desk e sua importância na resolução de problemas e necessidades nas empresas, um produto ou serviço que poderia ser desenvolvido para atender a essa demanda é um "Sistema de Gerenciamento de Solicitações Integradas".

Esse sistema teria como objetivo centralizar e otimizar a gestão de solicitações em várias áreas de uma organização, indo além do suporte técnico tradicional. Ele seria uma plataforma versátil e abrangente que permitiria às empresas atender às necessidades dos funcionários em diferentes departamentos, como Recursos Humanos, Logística e outros. Aqui estão algumas características desse produto ou serviço:

**Centralização de Solicitações:** O sistema permitiria que os funcionários de diferentes áreas abrissem solicitações e relatassem problemas específicos, independentemente de serem de natureza técnica, recursos humanos, logística ou outras.

**Personalização por Departamento:** O sistema seria adaptável às necessidades de diferentes departamentos, fornecendo formulários e fluxos de trabalho específicos para cada um, garantindo que as solicitações sejam direcionadas para as equipes apropriadas.

**Rastreamento de Solicitações:** Ofereceria uma funcionalidade de rastreamento para que os funcionários e gestores pudessem acompanhar o progresso das solicitações, garantindo transparência e eficiência.

**Comunicação Efetiva:** Facilitaria a comunicação entre os funcionários e os departamentos responsáveis, permitindo a troca de informações, atualizações e resolução de problemas de maneira eficaz.

**Relatórios e Análises:** Forneceria ferramentas para a geração de relatórios e análises sobre o desempenho do Help Desk, permitindo que as empresas avaliassem o tempo de resposta, a eficiência operacional e identificassem áreas de melhoria.

**Integrações:** Seria capaz de se integrar com outros sistemas da empresa, como sistemas de RH, sistemas de logística e outros, para facilitar o fluxo de informações e garantir uma abordagem holística para o atendimento das solicitações.

**Automação de Processos:** Poderia automatizar tarefas repetitivas e encaminhamentos de solicitações com base em regras predefinidas, melhorando a eficiência operacional.

**Treinamento e Suporte contínuo:** Ofereceria suporte e treinamento para as equipes de Help Desk e outros funcionários envolvidos no processo.

O desenvolvimento desse Sistema de Gerenciamento de Solicitações Integradas ajudaria as empresas a aprimorar sua capacidade de atender às necessidades de seus funcionários em diversos departamentos, promovendo a comunicação eficaz, melhorando a eficiência operacional e garantindo um ambiente de trabalho mais organizado e produtivo.

# 8. ANÁLISE DE MERCADO: PESQUISA MAIS APROFUNDADA SOBRE ESTE PÚBLICO–ALVO, SUAS NECESSIDADES E SOBRE OUTROS PRODUTOS QUE JÁ EXISTEM DENTRO DESTA LINHA QUE VOCÊ PRETENDE DESENVOLVER

Uma das pesquisas realizadas com o público alvo foi “Se você tem um sistema que realiza abertura de solicitações, qual foi a maior vantagem com o sistema? ”

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem contendo Tabela

Descrição gerada automaticamente

Entre os participantes que têm acesso ao sistema, as vantagens mais citadas foram a melhora na produtividade (37%) e a resolução de problemas (33%), com um sistema ágil a produtividade dos colaboradores aumenta e os problemas são resolvidos mais rapidamente, sem ter que ir atrás de outros colaboradores ou ter que mandar diversas mensagens ou ligar, o colaborador realiza a solicitação via sistema e aguarda o atendimento em forma de fila sequencial.

* A falta de um sistema estruturado resulta em uma comunicação fragmentada e pouco eficiente entre as diferentes áreas da empresa.

Outra pesquisa realizada foi “Se você tem um sistema que realiza abertura de solicitações, qual foi a maior desvantagem enfrentada com o sistema? ”

Gráfico, Gráfico de pizza

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente com confiança média

As desvantagens mais citadas foram, a complexidade de uso (47%) e a lentidão (33%) sendo as principais, sistemas complexos dificultam a utilização e acabam atrasando o processo de solicitações e ocasionando aberturas de solicitações incorretas por conta de ter um visual confuso e com muitas opções que acabam dificultando a abertura de solicitações e os sistemas lentos fazem com que o usuário se irrite com o sistema ou acabe desistindo de abrir o chamado por conta de demora e travamentos que ocorrem durante o processo de abertura.

# 9. DIFERENCIAIS

Os diferenciais de nosso produto, é ser uma opção completa em relação aos demais concorrentes atuais no mercado. Após analisarmos 3 sistemas diferentes, fizemos um levantamento das melhores funcionalidades que cada um deles fornecem para o cliente, e ao fim do levantamento, decidimos então implantar todas essas funcionalidades no novo sistema de abertura de chamados. O SupportTech, oferece perfil de usuário, comunicação entre departamentos, chat ao vivo, anexos, tempo limite de respostas, catálogos de soluções para problemas comuns, relatórios, é multiplataforma, análise de atendimento por departamento, histórico dos chamados, histórico dos chats e alta customização. Com tudo isso, o SupportTech oferece as empresas clientes o melhor sistema para gerenciamento de agendamento de chamados, permitindo uma visão mais ampla relativo aos suportes oferecidos pela corporação, seja internamente ou externamente.

# 10. CANVAS

**Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente**

**Tela de celular com aplicativo aberto

Descrição gerada automaticamente**

**Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

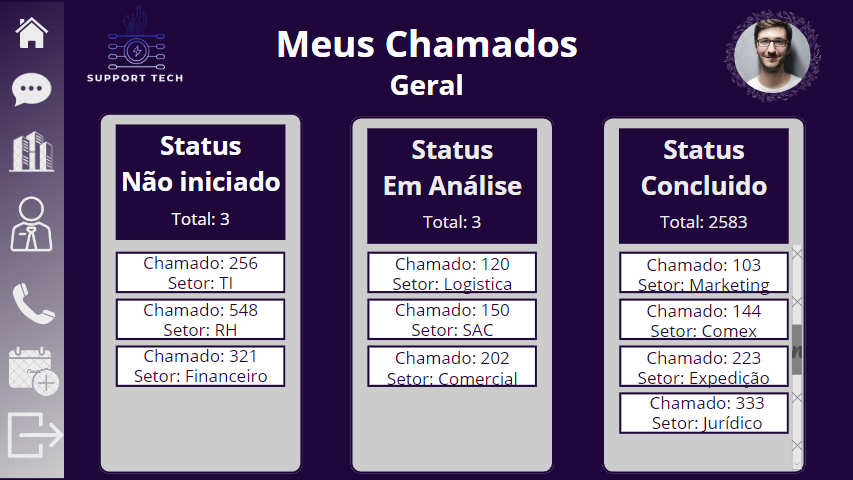
Descrição gerada automaticamente**

**Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

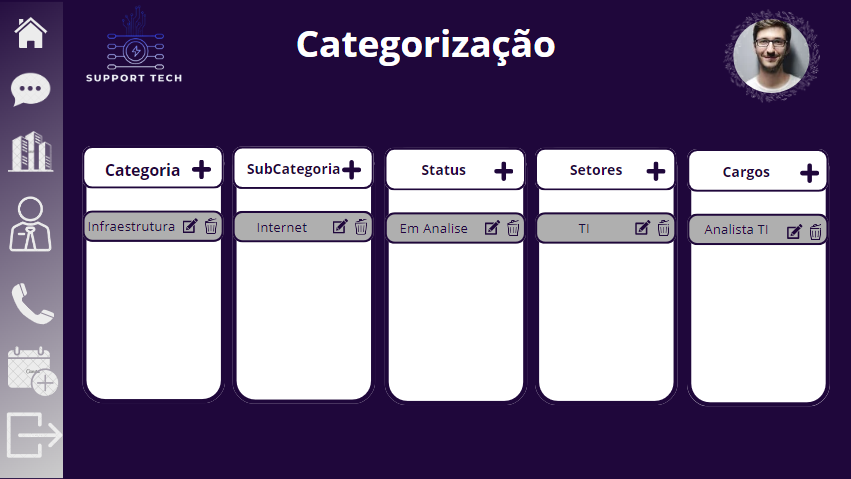
Descrição gerada automaticamente**

**Uma imagem contendo Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente**

****

****

****

# 11. MISSÃO DO NEGÓCIO, VISÃO (AONDE PRETENDEM CHEGAR), VALORES (O QUE PRESAM, O QUE VALORIZAM, DO QUE NÃO ABREM MÃO EM TERMOS ÉTICOS)

**Missão:**

Facilitar a gestão de suporte de help desk, proporcionando aos nossos clientes uma plataforma de agendamento de chamados eficiente e amigável, que maximize a satisfação do cliente, promova a eficiência operacional e impulsione o sucesso dos negócios.

**Visão:**

Ser reconhecida como líder no mercado de soluções de agendamento de chamados para suporte de help desk, oferecendo inovação constante e qualidade excepcional em nossos produtos. Buscamos constantemente expandir nossa presença global, fornecendo as melhores ferramentas para otimizar a experiência do cliente e impulsionar a eficiência das equipes de suporte em todo o mundo.

**Valores:**

1. Inovação: Buscamos a inovação contínua em nossos produtos e serviços, mantendo-nos atualizados com as últimas tendências tecnológicas para atender às necessidades em constante evolução de nossos clientes.
2. Qualidade: Comprometemo-nos com a excelência e a qualidade em tudo o que fazemos, garantindo que nossos produtos sejam confiáveis, seguros e eficazes.
3. Foco no Cliente: O cliente está no centro de todas as nossas ações. Trabalhamos para entender suas necessidades e oferecer soluções que excedam suas expectativas.
4. Colaboração: Valorizamos o trabalho em equipe e a colaboração tanto internamente quanto com nossos clientes e parceiros. Acreditamos que o sucesso é alcançado juntos.
5. Responsabilidade Social e Ambiental: Somos comprometidos com a responsabilidade social e ambiental, buscando práticas comerciais sustentáveis e contribuindo positivamente para as comunidades em que operamos.
6. Transparência: Agimos com transparência em todas as nossas relações e operações, promovendo a confiança e a integridade em tudo o que fazemos.
7. Valorização dos Funcionários: Reconhecemos que nossos funcionários são essenciais para o nosso sucesso e valorizamos seu bem-estar, crescimento e desenvolvimento profissional.

# 12. DESCRIÇÃO DO PERFIL DOS EMPREENDEDORES E DO PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS PARA QUE ESSE NEGÓCIO DE CERTO

**Perfil dos Empreendedores:**

1. **Visão Empreendedora:** Os empreendedores precisam ter uma visão clara do mercado de help desk e do valor que seu sistema de agendamento pode oferecer.
2. **Conhecimento do Setor:** É fundamental entender o funcionamento do setor de help desk, suas demandas, tendências e desafios.
3. **Habilidade de Inovação:** Capacidade de inovar e adaptar o sistema às necessidades em constante evolução dos clientes.
4. **Habilidade de Negociação:** Ser capaz de negociar parcerias com empresas de tecnologia e prestadores de serviços de help desk.
5. **Conhecimento Técnico:** Ter conhecimentos técnicos básicos de desenvolvimento de software, caso o sistema seja desenvolvido internamente.
6. **Capacidade Financeira:** Recursos financeiros adequados para investir no desenvolvimento, marketing e operação do sistema.
7. **Habilidade de Comunicação:** Boas habilidades de comunicação para apresentar o sistema a potenciais clientes e investidores.

**Perfil dos Funcionários:**

1. **Conhecimento Técnico:** Os funcionários precisam ter conhecimento técnico em help desk, sistemas de TI, redes e softwares relacionados.
2. **Habilidade de Resolução de Problemas:** A capacidade de analisar e solucionar problemas de forma eficaz é crucial no help desk.
3. **Empatia e Paciência:** Lida com clientes que estão enfrentando problemas e precisa ser empático e paciente para fornecer um suporte de qualidade.
4. **Comunicação Eficaz:** Habilidade de comunicar-se claramente, tanto por telefone quanto por escrito, para explicar soluções aos clientes.
5. **Habilidade Multitarefa:** A capacidade de lidar com vários chamados simultaneamente e priorizá-los adequadamente.
6. **Adaptação a Tecnologia:** Prontidão para aprender a usar e suportar novas tecnologias, já que sistemas de help desk estão em constante evolução.
7. **Trabalho em Equipe:** A capacidade de colaborar eficazmente com outros membros da equipe de help desk e com outros departamentos da empresa.
8. **Atenção aos Detalhes:** Evitar erros, documentar informações com precisão e seguir procedimentos estabelecidos.
9. **Proatividade:** Ser proativo na identificação de tendências de problemas e na busca de soluções.

# 13. PLANO DE MARKETING

## 13.1 PRODUTO

O SupportTech é uma solução abrangente de comunicação interna desenvolvida para atender às necessidades específicas das empresas em um cenário empresarial dinâmico. Essa plataforma inovadora oferece uma série de recursos poderosos projetados para otimizar a forma como as empresas se comunicam com seus colaboradores, independentemente de sua localização geográfica.

SupportTech, oferece perfil de usuário, comunicação entre departamentos, chat ao vivo, anexos, tempo limite de respostas, catálogos de soluções para problemas comuns, relatórios, é multiplataforma, análise de atendimento por departamento, histórico dos chamados, histórico dos chats e alta customização.

## 13.1.1 O QUE O CLIENTE ESPERA DO PRODUTO?

Facilidade de Uso: Os clientes esperam que o SupportTechseja intuitivo e fácil de usar. Eles não querem passar por treinamentos complexos ou longos para tirar o máximo proveito do sistema.

Eficiência: Os clientes desejam que o SupportTech torne a comunicação interna mais eficiente. Isso significa que a plataforma deve ajudar a reduzir o tempo gasto em tarefas de comunicação e colaboração.

Confiabilidade: A confiabilidade é fundamental. Os clientes esperam que o SupportTech funcione sem problemas, sem quedas frequentes ou problemas técnicos.

Segurança: Em um mundo com crescentes preocupações com a segurança cibernética, os clientes esperam que o SupportTech mantenha seus dados e comunicações internas seguros.

## 13.1.2.QUAIS ATRIBUTOS ELE PRECISA TER?

Somente um computador ou celular com um acesso à internet.

## 13.1.3 COMO ELE SERÁ USADO?

Ele é um sistema de comunicação interna, ou seja, será utilizado para facilitar em tarefas.

## 13.1.4 QUAL A IMAGEM O PRODUTO/SERVIÇO QUER PASSAR?

**Inovação:** O "SupportTech" deseja ser visto como uma solução de ponta, que incorpora as mais recentes inovações tecnológicas para melhorar a comunicação interna.

**Simplicidade:** A imagem do "SupportTech" deve refletir a simplicidade de uso e a facilidade de implementação. Ele se esforça para ser uma solução acessível e fácil de adotar, mesmo para empresas que não possuem amplo conhecimento em tecnologia.

**Confiabilidade:** A confiabilidade é fundamental. O "SupportTech" busca ser visto como uma solução na qual as empresas podem confiar para manter suas comunicações internas funcionando sem problemas e seguras.

**Segurança e Privacidade:** A imagem projeta um forte foco na segurança de dados e na privacidade das informações, enfatizando o compromisso com a proteção das informações sensíveis da empresa.

**Integração e Escalabilidade:** O "SupportTech" busca ser visto como uma solução que se integra perfeitamente a outras ferramentas e que é escalável para atender às necessidades de empresas de diferentes tamanhos.

**Atualização e Melhoria Contínua:** A imagem reflete um compromisso com a inovação contínua, mostrando que o "SupportTech" está sempre evoluindo para atender às mudanças nas necessidades do mercado e às expectativas dos clientes.

## 13.1.5 COMO PRETENDE TRABALHAR ESSA MARCA?

É importante seguir uma estratégia de branding consistente que comunique eficazmente os valores, a missão e a imagem da empresa.

## 13.2 PREÇO

Será feito uma cobrança mensal ou anual, a cobrança mensal ficará aproximadamente em torno de 30,00 mensal ou 250,00 anual, com um limite de funcionários cadastrados.

## 13.2.1 SUA ESTRATÉGIA DE VENDAS VISA GRANDE DEMANDA?

**Objetivo de Vendas:** Aumentar a adoção do "SupportTech" em empresas de médio porte em um período de seis meses.

**Identificar o Mercado-Alvo:** Concentrar esforços de vendas em empresas de médio porte (100-500 funcionários) em setores como tecnologia, saúde e serviços financeiros.

**Desenvolver Parcerias Estratégicas:** Estabelecer parcerias com consultores de TI e empresas de consultoria em comunicação interna para aumentar a exposição do "SupportTech."

**Oferecer Testes Gratuitos:** Oferecer um período de teste gratuito de 14 dias para que as empresas experimentem os benefícios do "SupportTech" sem compromisso.

**Campanhas de Marketing Online:** Executar campanhas de marketing online segmentadas, incluindo anúncios no Google Ads e posts patrocinados no LinkedIn.

**Treinamento e Suporte:** Garantir que a equipe de vendas esteja bem treinada no produto e possa oferecer demonstrações ao vivo e suporte técnico durante o período de teste.

**Feedback Contínuo:** Coletar feedback dos clientes durante o período de teste para fazer melhorias no produto e demonstrar um compromisso com a satisfação do cliente.

## 13.2.2 O CLIENTE É FORTEMENTE INFLUENCIADO PELO PREÇO?

**Tipo de Cliente:** A sensibilidade ao preço pode variar de um tipo de cliente para outro. Empresas de médio porte podem ser mais sensíveis ao preço do que grandes corporações, enquanto empresas menores podem ser ainda mais sensíveis ao custo.

**Valor Percebido:** O "SupportTech" precisa comunicar claramente o valor que oferece. Se o produto oferece benefícios significativos, como maior eficiência na comunicação interna e colaboração, segurança de dados e suporte de qualidade, os clientes podem estar dispostos a pagar um preço mais alto.

**Concorrência:** A sensibilidade ao preço também é afetada pela concorrência. Se houver produtos concorrentes com preços semelhantes e recursos comparáveis, o preço pode ser um fator importante na escolha do cliente.

**Estratégia de Preços:** A estratégia de preços do "SupportTech" desempenha um papel crucial. Oferecer pacotes de preços flexíveis, descontos para contratos anuais ou pacotes com valor agregado pode influenciar a sensibilidade ao preço.

**Mercado e Situação Econômica:** Em períodos econômicos desafiadores, os clientes podem ser mais sensíveis ao preço, procurando reduzir custos. Por outro lado, em mercados em crescimento, as empresas podem estar dispostas a investir mais em soluções de comunicação interna.

**Estratégia de Valor Agregado:** Além do preço, o "SupportTech" pode se destacar oferecendo serviços adicionais, como treinamento, personalização ou suporte premium, o que pode justificar um preço mais alto.

**Feedback do Cliente:** Monitorar o feedback dos clientes é essencial. Se os clientes estão insatisfeitos com o preço em relação aos benefícios oferecidos, pode ser necessário reavaliar a estratégia de preços.

## 13.2.3 O CLIENTE VALORIZA A QUALIDADE DO PRODUTO EM DETRIMENTO DO PREÇO?

**Tipo de Cliente:** A sensibilidade ao preço pode variar de um tipo de cliente para outro. Empresas de médio porte podem ser mais sensíveis ao preço do que grandes corporações, enquanto empresas menores podem ser ainda mais sensíveis ao custo.

**Valor Percebido:** O "SupportTech" precisa comunicar claramente o valor que oferece. Se o produto oferece benefícios significativos, como maior eficiência na comunicação interna e colaboração, segurança de dados e suporte de qualidade, os clientes podem estar dispostos a pagar um preço mais alto.

**Concorrência:** A sensibilidade ao preço também é afetada pela concorrência. Se houver produtos concorrentes com preços semelhantes e recursos comparáveis, o preço pode ser um fator importante na escolha do cliente.

**Estratégia de Preços:** A estratégia de preços do "SupportTech" desempenha um papel crucial. Oferecer pacotes de preços flexíveis, descontos para contratos anuais ou pacotes com valor agregado pode influenciar a sensibilidade ao preço.

**Mercado e Situação Econômica:** Em períodos econômicos desafiadores, os clientes podem ser mais sensíveis ao preço, procurando reduzir custos. Por outro lado, em mercados em crescimento, as empresas podem estar dispostas a investir mais em soluções de comunicação interna.

**Estratégia de Valor Agregado:** Além do preço, o "SupportTech" pode se destacar oferecendo serviços adicionais, como treinamento, personalização ou suporte premium, o que pode justificar um preço mais alto.

**Feedback do Cliente:** Monitorar o feedback dos clientes é essencial. Se os clientes estão insatisfeitos com o preço em relação aos benefícios oferecidos, pode ser necessário reavaliar a estratégia de preços.

## 13.2.4 SUA ESTRATÉGIA VISA ACELERAR A PENETRAÇÃO NO MERCADO?

Sim, pois nosso sistema e algo focado para todas as empresas.

## 13.2.5 SUA LINHA DE PRODUTOS/SERVIÇOS É CONSIDERADA PREMIUM?

Será pago, não existe licença gratuita, somente trial free.

## 13.3 PRAÇA

Deve-se definir onde o produto vai ser disponibilizado (ponto de venda, revendedores, ecommerce, etc). Mais do que isso, também é importante definir formas de distribuição e entrega do produto/serviço. Algumas perguntas importantes são:

## 13.3.1 EM QUAIS LOCAIS (OU TIPOS DE MÍDIAS) O CLIENTE PROCURA SEU PRODUTO?

O sistema estará disponível na plataforma web e mobile, na apple store e google play.

## 13.3.2 COMO VOCÊ PODE ACESSAR ESSES CANAIS?

Por um celular ou computador com acesso à internet

## 13.3.3 QUAIS SÃO OS SEUS CANAIS DE VENDA?

Internet

## 13.3.4 ONDE SEUS CONCORRENTES ESTÃO?

Internet

## 13.3.5 EXISTEM CANAIS COMPLEMENTARES QUE VOCÊ PODE APROVEITAR?

Não, já aproveitamos todas as tecnologias possíveis.

**13.4 PROMOÇÃO**

Sem promoção, estamos no começo.

## 13.4.1 EM QUAIS MÍDIAS VOCÊ PRETENDE ANUNCIAR?

Se existir promoção, em redes sociais de empresas como Linkedin.

## 13.4.2 QUAL É A PROJEÇÃO DE CUSTOS QUE VOCÊ TEM PARA CADA MÍDIA?

0.

## 13.4.3 QUAL IMPACTO ESSAS ESTRATÉGIAS TERÃO NAS VENDAS?

Não temos ideia

## 14. PLANO OPERACIONAL

## 14.1 APRESENTAR UM ESBOÇO DO LAYOUT DO NEGÓCIO

Não tem uma disposição física por se tratar de um sistema web.

## 14.2 ORGANOGRAMA

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

Diretor: Responsável pela gestão geral do sistema web de chamados.

Gerente TI: Gerencia a equipe de TI, responsável pelo desenvolvimento e manutenção do sistema.

Gerente Suporte: Gerencia a equipe de suporte, responsável por lidar com os chamados dos usuários.

Técnico: Equipe técnica responsável pela manutenção e atualização do sistema.

Atendente: Equipe de atendimento que interage diretamente com os usuários, registrando e acompanhando os chamados.

Analista de Qualidade: Responsável pela qualidade e testes do sistema.

# 14.3 5W

## 14.3.1 WHAT (O QUE): É USADO PARA DEFINIR O QUE DEVE SER FEITO;

Desenvolver e implementar o sistema de Help Desk "Suport Tech" para atender às necessidades de suporte técnico de empresas, proporcionando uma plataforma intuitiva e dinâmica.

## 14.3.2 WHY (PORQUE): AFINAL, PORQUE É IMPORTANTE A REALIZAÇÃO DE DETERMINADA ATIVIDADE?;

É importante realizar essa atividade para melhorar a eficiência na resolução de problemas em todas as áreas, promovendo simplicidade de uso, fluidez e rápida solução. Destaca-se a importância do suporte técnico de alta qualidade no desenvolvimento de sistemas.

## 14.3.3 WHERE (ONDE): EM QUE LOCAL DEVERÁ SER REALIZADA A ATIVIDADE?;

A atividade será realizada no ambiente de desenvolvimento, com a possibilidade de implantação em empresas que necessitam de suporte técnico eficiente.

## 14.3.4 WHEN (QUANDO): O TRABALHO POSSUI UMA NECESSIDADE IMEDIADA OU SERÁ REALIZADO FUTURAMENTE?;

O desenvolvimento e implementação do "Suport Tech" terá início imediato e seguirá um cronograma estabelecido, visando atender às necessidades de suporte técnico das empresas o mais rápido possível.

## 14.3.5 WHO (QUEM): QUAL DOS PROFISSIONAIS SERÁ RESPONSÁVEL PELA TAREFA?;

A equipe responsável pela atividade incluirá desenvolvedores proficientes em JavaScript e seus frameworks para estilo e banco de dados, além de especialistas em Python para o sistema de gerenciamento de chat via Socket.

**2H:**

## 14.4 HOW (COMO): DE QUE MANEIRA SERÁ REALIZADA A ATIVIDADE?

A atividade será realizada utilizando tecnologias como JavaScript e seus frameworks para estilo e banco de dados. A implementação de um sistema de gerenciamento de chat via Python com Socket será incorporada para aprimorar a interatividade. O desenvolvimento seguirá boas práticas de programação e design para garantir eficiência e simplicidade de uso.

## 14.5 HOW MUCH (QUANTO): QUAIS OS CUSTOS OPERACIONAIS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DO TRABALHO?

Os custos operacionais necessários para a execução do projeto incluirão despesas com recursos humanos, aquisição de tecnologias e ferramentas de desenvolvimento, bem como eventuais despesas relacionadas à implantação do sistema em ambientes empresariais. O orçamento detalhado será elaborado e controlado durante todo o ciclo do projeto.

## 14.6 Fluxograma do negócio

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

# 15. MAPA DE EMPATIA DO NEGÓCIO

1.O que ele pensa e sente?

   - "Eu me sinto um pouco sobrecarregado com a interface complexa."

   - "Estou preocupado se minhas solicitações serão atendidas a tempo."

   - "Eu acho que o sistema poderia ser mais intuitivo e fácil de usar."

2.O que ele ouve?

   - "Meus colegas frequentemente reclamam sobre a lentidão do sistema."

   - "Eu ouço que outras equipes usam sistemas alternativos mais eficientes."

   - "Recebo feedback positivo quando uma solicitação é resolvida rapidamente."

3.O que ele fala e faz?

   - "Eu geralmente digo aos novos usuários para serem pacientes ao usar o sistema."

   - "Eu tendo a enviar múltiplos chamados quando não recebo resposta rápida."

   - "Eu frequentemente consulto o manual de ajuda para entender como realizar tarefas básicas."

4.O que ele vê?

   - "A interface é bastante carregada, com muitas opções que raramente uso."

   - "Vejo mensagens de erro ocasionalmente, o que não é esclarecedor."

   - "Os relatórios e dashboards são úteis, mas poderiam ser mais detalhados."

5.Quais são as dores dele? Do que se queixa?

   - "É frustrante quando o sistema fica lento ou trava."

   - "Às vezes, é confuso saber para quem encaminhar um chamado específico."

   - "A falta de um recurso de busca eficiente torna difícil encontrar chamados antigos."

6.Quais são suas necessidades?

   - "Preciso de uma maneira mais rápida de registrar e acompanhar chamados."

   - "Seria útil ter modelos personalizáveis para diferentes tipos de solicitações."

   - "Necessito de melhores notificações e atualizações sobre o status dos chamados."

7.Como se comporta?

   - "Eu uso o sistema diariamente, mas principalmente para tarefas rotineiras."

   - "Tendo a evitar recursos mais complexos porque não entendo como usá-los."

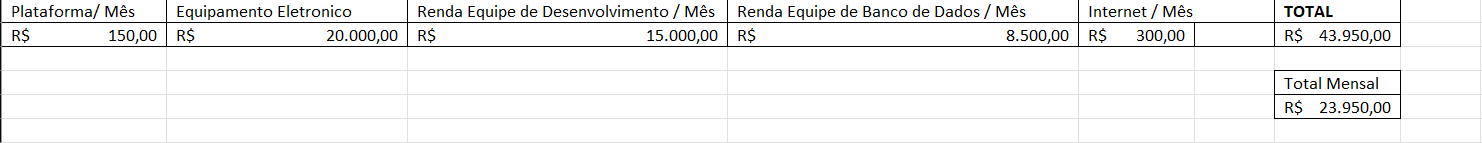
   - "Quando estou com pressa, às vezes contorno o sistema e envio solicitações por e-mail."

# 16 . ANÁLISE SWOT DO NEGÓCIO

|  |  |
| --- | --- |
| **Forças**  1. Interface Intuitiva: Facilidade de uso para novos usuários.  2. Automatização de Processos: Redução do tempo de resposta e aumento da eficiência.  3. Relatórios Detalhados: Facilita a análise de desempenho e identificação de tendências.  4. Integração com outras ferramentas. | **Fraquezas**  1. Falhas de Usabilidade em Dispositivos Móveis:Interface menos eficiente em smartphones e tablets.  2. Limitações na Personalização:Opções limitadas para personalizar fluxos de trabalho e processos.  3. Dependência de Conexão à Internet: Dificuldades no acesso em áreas com conectividade limitada.  4. Investimento inicial alto e custos contínuos. |
| **Oportunidades**  1. Expansão para Novos Mercados: Adaptação do sistema para diferentes indústrias e setores.  2. Integração com IA e Machine Learning: Melhoria na automação e eficiência através da tecnologia avançada.  3. Parcerias Estratégicas: Colaboração com outras empresas para expansão e melhoria de recursos.  4. Tendência de Digitalização: Aumento da demanda por soluções digitais eficientes. | **Ameaças**  1. Concorrência Forte:Presença de competidores com soluções mais avançadas ou mais baratas.  2. Mudanças Tecnológicas Rápidas: Necessidade constante de atualização para manter relevância.  3. Vulnerabilidades de Segurança: Riscos associados à segurança de dados e privacidade.  4. Regulamentações Governamentais: Desafios relacionados à conformidade com leis e normas. |

# 17. PLANO FINANCEIRO

## ****17.1 PASSO 1: DEFINA O INVESTIMENTO INICIAL NECESSÁRIO****



## ****17.2 PASSO 2: FAÇA UMA PROJEÇÃO DE DESPESAS E RECEITAS****

Tabela

Descrição gerada automaticamente

**OBS**: Os investimentos terão uma tendencia a aumentar, sempre na empresa

Dentro da análise da Projeção de Receitas e Despesas:

## ****17.3.1 QUAIS SÃO OS CUSTOS FIXOS****

**Salários de Funcionários: R$ 17.500,00**

**Hospedagem de Site: R$ 2.500,00**

## ****17.3.2 PROJEÇÕES DE RECEITAS****

O serviço é um software de gestão de chamados internos, aonde será realizado um contrato mensal ou anual e junto será informado a quantidade de usuários que terá acesso a plataforma

Planos mensais, cada usuário irá custar 125,00 R$/Mês e junto será adicionado uma licença a sua conta

Plano anual, cada usuário irá custar 105R$/Mês e junto será adicionado uma licença a sua conta

## ****17.3.3 – CALCULE DO CAPITAL DE GIRO****

Tabela

Descrição gerada automaticamente

## **17.3.4**– CALCULE O PAYBACK = TEMPO DE RETORNO DO SEU INVESTIMENTO.

Investimento de 30.000,00 R$

Ano 1: Payback = R$ 30.000,00 / R$ 40.000,00

Payback = 75% ou 9 meses

# 18. CONCLUSÃO

O presente estudo buscou aprofundar a compreensão sobre a importância de um eficiente sistema de Help Desk para médias e grandes empresas. Ao longo deste trabalho, foram explorados conceitos como Gestão do Conhecimento, Gestão do Atendimento, Sistemas de Atendimento a Clientes, Help Desk e Sistema de Chamados, fundamentando a relevância dessas ferramentas para o sucesso operacional e a satisfação do cliente.

Ficou evidente que, em um cenário onde a agilidade e a qualidade do atendimento ao cliente são fatores críticos para a diferenciação competitiva, a implementação de um sistema de Help Desk se torna não apenas uma vantagem, mas uma necessidade. Através da centralização de informações, registro estruturado de chamados e análise de dados, as médias e grandes empresas podem otimizar a resolução de problemas, promover a Gestão do Conhecimento e melhorar significativamente a experiência do cliente.

A análise comparativa entre os sistemas comerciais, como o Sistema 4Biz, o Sistema GPLI e o Sistema Desk Manager, revelou que existe uma variedade de opções disponíveis, cada uma com suas particularidades e abordagens. Cada sistema possui pontos fortes e fracos.

No entanto, apesar dos avanços tecnológicos e das soluções disponíveis, muitas empresas ainda enfrentam desafios em relação à organização de suas informações e à gestão de seus pedidos internos. Isso ressalta a relevância contínua de se investir em sistemas de Help Desk que não apenas agilizem processos, mas também promovam uma cultura de gestão do conhecimento e inovação.

Em conclusão, um bom sistema de Help Desk é um alicerce fundamental para o sucesso de médias e grandes empresas na atualidade. Ele não apenas simplifica a gestão de pedidos internos, mas também aumenta a eficiência, a satisfação do cliente e a competitividade. À medida que as empresas continuam a evoluir em direção a uma abordagem mais centrada no cliente, investir em soluções de Help Desk se torna um investimento estratégico para garantir uma operação eficaz e um alto padrão de atendimento.

# 19. REFERÊNCIAS

A gestão estratégica na administração: vol. 2 / Organizador Rudy de Barros Ahrens. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2017. 294 p. : 2.154 kbytes – (Administração; v. 2).

Awad, E. A., & Krishnan, R. (2016). The rise of conversational AI: Chatbots and the future of customer service. MIT Sloan Management Review, 57(3), 75-81.

Baldissera, R. Comunicação empresarial interna. Porto Alegre: Sagra Luzzatto. 2000.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação Empresarial no Brasil: uma leitura crítica. São Paulo: Atlas, 2005.

BRAGA, José Luiz; CALAZANS, Regina; RABELO, Leon et al. Matrizes Interacionais – A Comunicação Constrói a Sociedade. Campina Grande: EDUEPB, 2017.

BROWN, John Seely; DUGUID, Paul. The New Competence of the Knowledge Age. 2000.

COCKERELL, Lee. The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service. Editora: Currency; First Edition. 2013.

COHEN, Roberto. Implementação de Help Desk e Service Desk. São Paulo: Novatec editora. 2008.

COHEN, Roberto. METRICAS PARA HELP DESK E SERVICE DESK: PRINCIPAIS METRICAS DE DESEMPENHO, SEUS USOS E ARMADILHAS NOS PEQUENOS E MEDIOS CENTROS DE SUPORTE - 1ªED. São Paulo: Novatec editora; 1ª edição.  2015.

COHEN, Roberto. Base de Conhecimento para Help Desk e Service Desk: A chave da produtividade para pequenos e médios centros de suporte técnico. Novatec Editora; 1ª edição. 2020.

COÊLHO, Álvaro V. de Souza et al. Help desk inteligente em gestão do conhecimento: um tratamento integrador de paradigmas. INESC em Revista, Unaí, v.1, p. 46-51, 2003.Disponivel em: https://repositorio.ucb.br:9443/jspui/bitstream/123456789/7364/1/Help%20Desk%20Inteligente%20em%20Gest%C3%A3o%20do%20Conhecimento.pdf; Acesso em 04 jul. 2023.

Doe, J. (2015). Melhorando o fluxo de chamadas com automação. ITSM Journal, 29(4), 20-25.

DRUCKER, Peter F. The Daily Drucker: 366 Days of Insight and Motivation for Getting the Right Things Done. Editora: Harper Business; First Edition. 2004.

Fernandes, C. L. (2012). Segurança em redes de computadores: uma abordagem prática. Porto Alegre: Bookman.

HSIEH, Tony. Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose. Editora: Grand Central Publishing; Illustrated edition. 2010.

Kelton, W. D. Business intelligence for decision making: a practical guide. John Wiley & Sons. 2017.

Kunsch, M. M. K. Comunicação organizacional: fundamentos e práticas. São Paulo: Saraiva. 2009.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Editora: Oxford University Press, USA; Illustrated edição. (1 de maio de 1995).

O'Donnell, C. Security for the enterprise: a comprehensive guide. New York: McGraw-Hill Education. 2014.

PETERS, Tom. The Tom Peters Seminar: Crazy Times Call for Crazy Organizations. Editora: Vintage.1994.

PRUSAK, Larry. Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Editora: Harvard Business School Press; 1ª edição (30 de janeiro de 1998).

SANTOS, Maria; SOUZA, João. Abertura de solicitações no processo logístico. Revista de Logística e Supply Chain Management, v. 5, n. 2, p. 40-55, 2017.

SANTOS, Maria. O processo de abertura de solicitações no suporte técnico. Revista de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação, v. 10, n. 2, p. 30-45, 2018.

SENGE, Peter. The Fifth Discipline: The Art and Practice of The Learning Organization. Editora: Broadway Business; Illustrated edição (21 de março de 2006). 1990.

Silva, A., Santos, M., & Souza, J. (2020). Task Management Systems in Logistics: Improving Coordination and Efficiency. International Journal of Logistics Management, 18(3), 40-55.

SILVA, Ana. Abertura de solicitações no setor de Recursos Humanos. Revista de Gestão de Pessoas, v. 8, n. 3, p. 50-65, 2019.

Smith, John. Gerenciando solicitações de chamados: um guia para o sucesso. Boston: Addison-Wesley, 2010.

STATDLOBER, J. Help-desk e SAC com qualidade. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

Rezende Rafael, Atendimento ao Cliente: Estratégias para Criar uma Experiência Memorável, Editora: Alta Books, Edição: 1.ª, 2022.

TOFFLER, Alvin. Future Shock. Editora: Bantam; Reissue edição (1 de junho de 1984). 1970.

Torquato, G. A importância da comunicação interna como ferramenta estratégica. In: Comunicação empresarial: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Atlas. 1998.

Toister Jeff, O Guia Definitivo do Atendimento ao Cliente, Editora: Alta Books, Edição: 1. ª, 2020.

CORADINI, Maila Caroline; OLIVEIRA, Adriano dos Santos. Projeto help desk baseado nas melhores práticas da itil. Franca, 2010. 104 p. Graduação - SISTEMA DE INFORMAÇÃO.

MARTINS, Endrigo Ferreira; NOVATO, Murilo Garcia. Interface help desk para plataforma web utilizando tecnologia rbc. Franca, 2006. 130 p. Graduação - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

QUINTANILHA, Hamilton Garcia; GONÇALVES NETO, Rubens Alves. Help desk: uma análise sobre a implantação como auxílio da gestão em ti. Franca, 2005. 112 p. Graduação - SISTEMAS D INFORMAÇÃO.