

Help Desk / Service Desk

Nome: Brayan Marcelo Lima dos Santos
Charles Vinicius de Paula
Pedro Henrique Silva Bulhões Fernandes
Rafael Campanin Carneiro

O que é Help Desk

É um termo utilizado para definir sistemas ou setores em empresas responsáveis por prestar assistência sobre produtos, serviços, tecnologias, realizar pré ou pós vendas ou essencialmente qualquer outro tipo de atendimento ao cliente ou consumidor.

Como funciona o Help Desk

O objetivo principal é solucionar problemas e prestar atendimento aos consumidores e, para isso, normalmente empregam-se sistemas capazes de centralizar e categorizar as solicitações e chamados abertos pelos clientes. Dessa forma, a equipe de operadores também chamados de analistas de suporte responsáveis por prestar suporte terão acesso a todas essas informações e poderão tomar as ações necessárias para entrar em contato com o consumidor e solucionar problemas.

Qual a diferença entre Help Desk e Service Desk?

O help desk é tido como o setor responsável por lidar com atendimentos de primeiro nível, ou seja, não extremamente complexos e que não requerem necessariamente especialistas sobre assuntos específicos. Já o Service Desk seria o responsável pelos atendimentos de segundo nível, onde problemas mais complexos pedem a atenção de operadores especializados em determinadas áreas.

Principais funções de um Help Desk

Organizar

Uma das principais funções de um sistema de Help Desk é centralizar os atendimentos de inúmeros canais de comunicação, como o e-mail, chat, redes sociais e telefone. Além disso, a ferramenta também tem como objetivo armazenar, categorizar e organizar todos os dados relacionados às interações com os clientes.

Controlar

O Help Desk também controla a gestão do fluxo de informação e outros dados importantes. A ferramenta também gerencia os contatos e todo o histórico de atendimento. Assim, se o cliente retornar ao suporte para tirar mais alguma dúvida sobre algo, vai ficar bem mais fácil do suporte agir.

Otimizar

A empresa consegue medir e otimizar as interações entre suporte e os clientes. Coisas como o desempenho da equipe, tempo de atendimento dos chamados e satisfação do cliente são algumas das métricas que podem ser acompanhadas e utilizadas como base para as decisões estratégicas.

Implantação: Help Desk e Service Desk

1. Faça o planejamento do atendimento

Entender as principais necessidades do setor de atendimento é uma etapa fundamental para a construção de um sistema de help desk que irá suprir todas as necessidades do negócio. Faça uma lista que contemple informações como:

- Necessidades mais emergenciais das equipes de atendimento;
- Problemas comuns que devem ser eliminados;
- Objetivos de uso do sistema.

Tudo isso vai ajudar a identificar quais são os recursos mais importantes para o sistema que será contratado.

2. Escolha o software ideal

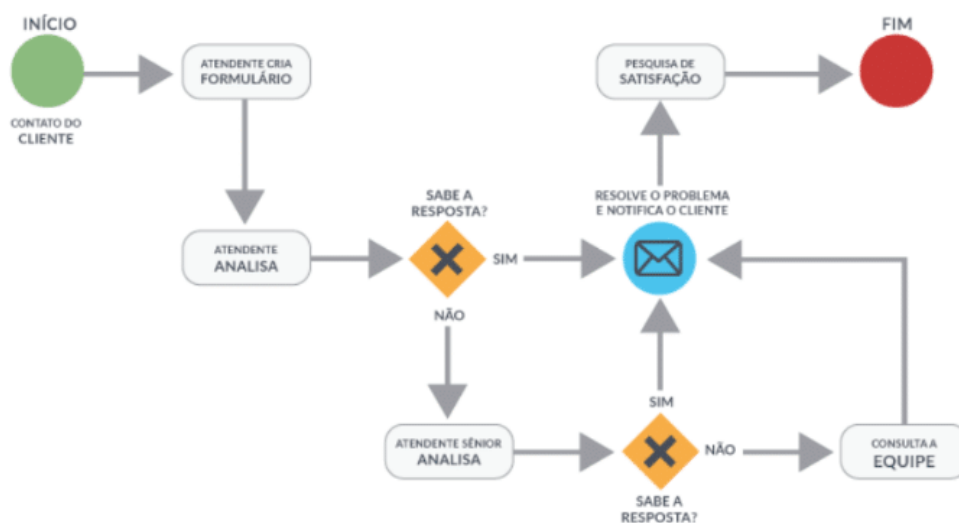
Essa é a fase mais importante da implantação de help desk e service desk. O sistema de help desk e service desk irá reunir as solicitações dos clientes em diversos canais de atendimento, como chat, e-mail, telefone e WhatsApp.

Além disso, ele irá permitir a priorização e organização das demandas, além de:

- Criar canais eficientes de comunicação;
- Automatizar processos;
- Facilitar a busca por informações para sanar as questões levantadas pelos clientes;
- Padronizar respostas;
- Organizar o fluxo de atendimento;
- Medir a produtividade, etc.

3. Organize um fluxo de atendimento

O fluxograma de atendimento ao cliente irá ajudar sua equipe e o próprio sistema a organizar e otimizar cada uma das fases do relacionamento com o cliente, permitindo automatizar as etapas que seguem ao contato inicial. Essa é uma fase importante porque organiza o fluxo de todo o atendimento.



4. Monte uma base de conhecimento para consulta

Se o objetivo da implantação de help desk e service desk é otimizar o atendimento, você deve considerar criar um banco de informações, mais conhecido como base de conhecimento, que facilite ainda mais a organização dos profissionais que trabalham no setor. Essa é uma ferramenta valiosa para diminuir o tempo de espera dos clientes para a solução de seus chamados, permitindo que sua equipe atenda mais tickets e aumente sua produtividade.

5. Crie um modelo de contrato SLA

O Service Level Agreement (SLA), ou Acordo de Nível de Serviço, contém os direitos e obrigações da empresa contratada para com o cliente. Portanto, ele é importante para alcançar o objetivo de otimizar o atendimento e a prestação de suporte. A implantação de help desk e service desk vai te ajudar a controlar o tempo que a sua equipe gasta com cada cliente. Essa é uma forma de garantir que suas obrigações estão sendo cumpridas.

6. Invista em treinamentos para a sua equipe

Ao optar pela implantação de help desk e service desk, sua equipe de atendimento precisa receber o treinamento adequado para lidar com o sistema e obter o melhor da ferramenta. A capacitação é um fator fundamental para as equipes de atendimento. Afinal, esses profissionais são responsáveis por transmitir os valores e a cultura organizacional para seus clientes.

Estrutura Física

A estrutura física são os meios de comunicação que são utilizados para fazer interações entre clientes e atendentes, essas interações podem ocorrer por meio de trocas de mensagens, chats, ligações, e-mails e etc. A estrutura física possibilita que as dúvidas apresentadas pelos clientes possam chegar até a equipe de help-desk e que a equipe consiga proceder da melhor forma possível para sanar os problemas dos clientes.



Softwares

Alguns softwares e serviços bem conhecidos, como por exemplo Messenger, Telegram, WhatsApp, Gmail e Outlook, são utilizados por pessoas e empresas que trabalham com o Help Desk, auxiliando e facilitando as interações entre o suporte e o cliente e vice-versa.



Cases de sucesso

O Desk360, freshdesk, AzureDEsk e o Desk Manager, são exemplos de softwares que estão a bastante tempo de mercado, possuem muitos clientes e já estão inseridos em muitos ramos no mercado. Esses softwares vão juntar todos os dados em apenas um lugar e fazer o controle de todas as informações adquiridas durante uma interação com o cliente. Por exemplo, o suporte interagiu com um cliente pelo Telegram e pelo WhatsApp e durante a interação foram enviados arquivos, fotos e outras coisas, com o software de help desk é possível centralizar (juntar) todos esses dados para que o suporte tenha controle se o problema foi resolvido, se ele ainda está em aberto, o tempo que levou para ele ser resolvido e até mesmo o grau do problema, se ele é fácil ou difícil de se resolver. Além disso, esses softwares costumam apresentar dashboards e relatórios.



Demonstração prática: DropDesk

Para a demonstração de ferramenta de software para Help Desk e Service Desk, foi utilizado o software DropDesk que disponibiliza relatórios, chat, dashboards e também faz um controle das interações com os clientes, se seu problema foi resolvido, se está em aberto e etc.

Referências

- <https://canaltech.com.br/produtos/O-que-e-help-desk/>
- <https://www.jivochat.com.br/blog/comunicacao/help-desk.html>
- <https://conteudo.movidesk.com/tudo-sobre-help-desk/>
- <https://maplink.global/blog/implantacao-help-desk-service-desk/>
- <https://digilandia.io/ferramentas-para-trabalho-remoto/software-help-desk/>