

Não é novidade que quase todos nós, profissionais de TI, prestamos suporte para algum tipo de usuário, sejam eles internos (funcionários) ou externos (clientes). Mas em meio a tantas demandas, projetos e tecnologias, como garantir a satisfação de nossos usuários?

Pessoal, essa é a pergunta que a maioria dos call centers e centros de suporte buscam responder todos os dias. E não tem receita de bolo!

Para cada tipo usuário será necessário adotar uma postura diferente. Com certeza é um desafio constante, mas acredito que existem boas práticas básicas das quais qualquer TI ou usuário poderiam se beneficiar, seja por telefone, através da ferramenta de chamados, chat ou pessoalmente. E isso vale tanto para o atendente que lida diretamente com o usuário quanto para o desenvolvedor, DBA, sysadmin, administrador de redes, etc. Pois em essência, toda TI é, e sempre será, uma provedora de serviços.

Vamos, então, às melhores práticas. Lembrando que não são aplicáveis somente ao Nível 1 de atendimento, mas sim a todos os níveis:

1. Sempre mantenha o usuário bem informado. Periodicamente, atualize-o com os andamentos da demanda. Isso vale mesmo nos casos onde não há novidades, pois o usuário jamais pode sentir que sua solicitação foi esquecida;
2. Nunca negue atendimento ao usuário, mesmo que não seja algo de sua responsabilidade, é importante escutá-lo, entendê-lo e, só então, repassá-lo aos responsáveis;
3. Caso a solução de uma demanda dependa de fatores externos, como fornecedores, deve-se deixar claro ao usuário. Se a solução do fornecedor estiver demorando, recomenda-se cobrá-lo formalmente e informar ao usuário que tal ação foi tomada;
4. É importante deixar claro ao usuário quando houver participação de fornecedores ou outras equipes, entretanto, a responsabilidade é sua quanto ao andamento da demanda. Não deposite a responsabilidade em outra esfera. Tenha o senso de dono (ownership), trate como se fosse de seu interesse;
5. Seja bem detalhista em todos os andamentos e soluções fornecidas. Explique o que foi ou está sendo feito. Não economize no texto. É importante documentar todo o ocorrido durante o ciclo de vida de uma demanda;
6. Documente as soluções adotadas e compartilhe com o restante da equipe. A sua solução pode ser útil para alguém no futuro;
7. Peça aos usuários para priorizarem seus pedidos. Caso o fluxo de demandas de um grupo de usuários seja muito alto, recomenda-se ser transparente e solicitar uma priorização;
8. Para demandas que sabidamente levarão tempo para serem solucionadas, recomenda-se informar um prazo ao usuário. Se for necessário reacordar, tudo bem. Usuários sentem-se mais satisfeitos quando possuem uma expectativa de término;

9. Seja eficaz nas soluções adotadas. Teste o que for necessário e tenha certeza que irá sanar o incidente. A reincidência de um incidente é uma das principais responsáveis por gerar insatisfação e insegurança nos usuários;

10. Sempre valide todas as soluções com o usuário. Peça que ele confirme que a solução o atendeu. Geralmente uma mera confirmação por telefone, chat ou pela ferramentas de chamados é suficiente;

11. Tente não ser pego de surpresa pelo usuário! Estabeleça ferramentas de monitoramento que irão te avisar do incidente antes ou no exato momento em que ocorrer. Dessa forma, quando o usuário acioná-lo, você estará ciente da situação;

12. Diariamente dê uma atenção para sua fila de demandas. Às vezes ficamos tão focados em demandas complexas e demoradas, que deixamos de olhar para as simples, que poderiam ser resolvidas em questão de minutos;

13. Registre todas as demandas que você está atendendo. Abrir um chamado pode parecer burocracia, mas é indispensável. Caso o usuário ligue solicitando urgência, atenda-o primeiro e abra o chamado depois, retroativamente;

14. Periodicamente, vá até seus usuários e pergunte se precisam de algo. Seja proativo, ligue, faça rondas se necessário. É importante não ser apenas reativo;

15. É essencial saber lidar com cada tipo de usuário e situação. As boas práticas são importantes, mas temos o dever de adaptá-las, fazer o melhor uso delas e não seguir tudo ao pé da letra. Tenha feeling, conheça seu usuário e tente sempre prestar o melhor suporte possível para aquela situação específica.

Os fundamentos acima são simples, mas em toda equipe com a qual tenho a oportunidade de lidar, sempre observo pontos não sendo praticados, especialmente pelas equipes de 3º nível, que muitas vezes não lidam diretamente com o usuário.

Ah! Outro fator crucial dessa matemática é o controle, ou seja, os famigerados indicadores! Já estive no nível operacional e gerencial. Conheço dos dois mundos e sei do eterno cabo de guerra.

Amigos técnicos: o controle gerencial é importante. Sem ele você trabalharia num caos, a pressão seria mais pesada, a carga de trabalho muito maior e a progressão na carreira seria com base no que o gestor pensa ao invés de dados concretos.

Amigos gestores: caso o nível operacional passe mais tempo cumprindo procedimentos necessários para que os indicadores sejam alimentados do que efetivamente focando nas demandas, então o seu controle está burocrático. É nossa responsabilidade encontrar um ponto onde exista equilíbrio entre o que o nível gerencial deseja e a autonomia que o nível operacional necessita.