

ENSAIOS E CRÔNICAS AO SUPERVISOR DE
PEQUENOS E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE
TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK



G E S T Ã O D E
HELP DESK
E SERVICE DESK

novatec

Roberto Cohen

Gestão de Help Desk e Service Desk

**Ensaio e crônicas ao supervisor de pequenos e
médios centros de suporte técnico, Help Desk e Service Desk**

Roberto Cohen

Copyright © 2011 da Novatec Editora Ltda.

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9610 de 19/02/1998.

É proibida a reprodução desta obra, mesmo parcial, por qualquer processo, sem prévia autorização, por escrito, do autor e da Editora.

Editor: Rubens Prates

Editoração eletrônica: Camila Kuwabata e Carolina Kuwabata

Revisão de texto: Débora Facin

Capa: Victor Bittow

Ilustrações: Cláudio Spritzer

ISBN: 978-85-7522-276-8

Histórico de impressões:

Maio/2011 Primeira edição

Novatec Editora Ltda.

Rua Luís Antônio dos Santos 110

02460-000 São Paulo, SP – Brasil

Tel.: +55 11 2959-6529

Fax: +55 11 2950-8869

E-mail: novatec@novatec.com.br

Site: www.novatec.com.br

Twitter: twitter.com/novateceditora

Facebook: facebook.com/novatec

LinkedIn: linkedin.com/in/novatec

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Cohen, Roberto
Gestão de help desk e service desk : ensaios e crônicas ao supervisor de pequenos e médios centros de suporte técnico, help desk e service desk / Roberto Cohen. -- São Paulo : Novatec Editora, 2011.

ISBN 978-85-7522-276-8

1. Clientes - Atendimento
2. Serviço ao cliente
3. Serviço ao cliente - Administração I. Título.

11-04817

CDD-658.812

Índices para catálogo sistemático:

1. Help desk e service desk : Clientes : Atendimento : Gestão de suporte técnico 658.812 OGF20110505

Da gestão

O suporte técnico é uma empresa

Em negócios, palavras são palavras,
explicações são explicações,
promessas são promessas,
mas apenas resultados são realidade.

Harold Gennen

O departamento de suporte técnico deve ser entendido por você como um empreendimento que busca resultados.

Olá, meu querido leitor.

Agora você se tornou um gerente. Ou já é. Meus parabéns. Não quero aborrecer, mas vou colocá-lo em uma saia justa: tudo aquilo que você sabia antes de se tornar um gestor precisa ser deixado de lado (preste atenção, eu não escrevi abandonar!).

O motivo principal é que, como gestor, você tem outras responsabilidades, as quais não são mais, em primeira mão, resolver problemas técnicos, mas sim coordenar o departamento, seus recursos, lidar com os conflitos – naturais – que surgem entre seus colaboradores, usuários, chefe e assim por diante.

E, para não aparentar que esse autor deseja ser “um pato bancando de ganso”, a recomendação primeira vem ancorada em ninguém menos do que a figura soberana da literatura nacional em governança de TI, Ricardo Mansur:

Todo departamento de suporte deve ser pensado como uma empresa.

Se o *Service Desk* presta **suporte interno** (aos funcionários de sua empresa, seja um banco, indústria, empresa de serviços etc.), é importante encarar o departamento como um empreendimento.

E se, diferente do exemplo anterior, o setor realiza **suporte externo** (aos clientes de sua empresa, seja ela uma *software-house*, prestadora de serviços de infraestrutura, cabeamento, seja uma indústria de produtos tecnológicos embarcados), mais um motivo para pensar em conceitos como lucro e resultados.

Um empreendimento deve gerar resultados.

E claro, na frase em destaque, espero que evite produzir resultados negativos. A ideia é ajudá-lo a saborear “o doce gostinho da vitória”, como dizia uma antiga propaganda, e, também, a satisfação de um trabalho bem feito e reconhecido por seus pares.

Uma segunda dica: desculpas não são mais aceitas. “Falta tempo.” “Não compraram o servidor que eu pedi.” “Olha os colaboradores com quem preciso trabalhar.” Você aceitou ser gerente. Assuma a bronca e faça o seu melhor – que, espero, não é produzir justificativas ou explicações. Ou esperava um mar de flores no paraíso quando aceitou esse cargo?

Voltando ao tema, o aspecto importante, independentemente do tipo de clientela do suporte, é que sua organização precisa ser concebida como um negócio. Como gestor, você não pode se dar ao luxo de malgastar recursos. Muitas vezes, um pequeno, mas doloroso investimento de tempo auxilia na economia de uma barbaridade de recursos.

Quer um exemplo? Discipline-se a criar uma base de conhecimento para os trinta incidentes mais comuns e ajudará muito a sua equipe de Nível 1. Ela não irá acessar o Nível 2 com perguntas simplórias que podem ser resolvidas com um conhecimento adicional. Mas, de forma chata e metódica, cobre documentação, revise-a, identifique se está nos padrões combinados e execute outras ações gerenciais.

Você está obrigado a entregar uma contrapartida positiva para a organização a que se vincula diante do que consome (energia, salários dos colaboradores, infraestrutura etc.).

Administrar é, segundo alguns teóricos, conceber e executar organizações que funcionem. Para levar a cabo tal tarefa, se for um gestor recém-promovido a esse cargo de importância, precisa reinventar-se e encerrar um ciclo na sua vida.

Não se aborreça. Seus colegas gestores também são originários da área técnica e, para adequarem-se à nova função, precisaram renunciar ao pensamento

técnico – geralmente focado em *bytes*, *hardware* e configurações – para se transformarem em generalista. Você não precisa saber tudo de um pouco, ao contrário: agora busca saber um pouco de tudo (do negócio, de tecnologia, de pessoas, de lucratividade) para que auxilie seu cliente e sua organização.

Essa renúncia é uma situação bem conhecida na psicologia. Marie-Louise von Franz, em seu livro *A sombra e o mal nos contos de fada*, explica essa mudança de comportamento:

Nesse momento crítico entre os trinta e quarenta anos a árvore cresce contra a vontade deles (homens); o desenvolvimento interior desses jovens não está mais em harmonia com sua atitude consciente, mas cresce contra ela e aí é preciso sofrer uma espécie de morte; tal morte deveria significar uma mudança de atitude, mas pode acarretar de fato uma morte física, uma espécie de suicídio disfarçado, porque o ego não consegue desistir de sua atitude.

Em uma transição normal, você deixará de ser o que é para ser outro. É hora de mudar de postura. E, considerando que o livro da Marie-Louise é um tanto antigo, quero lembrar que tal situação acontece hoje antes dos trinta anos. E, claro, reclama uma mudança no seu modelo mental (movimento que não é fácil para ninguém).

Trata-se de um processo demorado, mas evolutivo. Ao parar de raciocinar apenas na forma técnica (e que normalmente é confortável, pois se trata de um terreno conhecido), você passa a balancear recursos, identificando sua área como consumidora deles (materiais e humanos). Então dá atenção aos seus funcionários e fornecedores, passa a construir uma relação positiva com todos, abandonando o estilo “prático”, “mão na massa” e quase “ditatorial”. Citei antes, mas não custa periodicamente lembrar: sua empresa não deseja um técnico na gestão. Caso contrário, teria-o mantido em sua posição anterior.

O seu novo jeito de realizar obriga-o a obter resultados, alinhar o pensamento com o de quem comanda a empresa, sendo ela de prestação de serviços, indústria e até mesmo entidades sem fins lucrativos e organismos públicos. Afinal, cá entre nós, esses últimos também precisam racionalizar o consumo dos recursos e produzir resultados.

A partir desse ponto do livro e roubando a frase de Jeferson Luiz de Miranda (funcionário da empresa de telecomunicações GVT, durante uma das edições do meu curso de gestão de suporte técnico): “Você está convidado a

largar o teclado – como veremos adiante – e embarcar no helicóptero.” Chega de trabalhar como um cavalo, sempre do mesmo jeito rotineiro. É hora de fazer a águia emergir, mirando resultados e consumindo suas energias somente no que vale a pena.

Essa forma de proceder lhe dará uma visão superior de tudo que acontece dentro e fora de seu departamento.

Largar o teclado e embarcar no helicóptero.

Siga-me nos capítulos seguintes.

