NORMAS E PROCEDIMENTOS DE FUNCIONAMENTO

HELP DESK

Versão 1.0

OBJETIVO

Este manual de Normas de Funcionamento do Help Desk, tem como objetivo definir todo o funcionamento do Help Desk da Datalog, bem como otimizar a performance de qualidade no atendimento prestado, fortalecendo o relacionamento do cliente com a empresa.

O QUE É UM HELP DESK

O Help Desk, como a própria tradução sugere, representa um "balcão de ajuda", ou seja, é um departamento que presta atendimento aos usuários e clientes, seja para esclarecimento de dúvidas, problemas técnicos, ou serviços de pré e pós-venda. No geral, o Help Desk é muito comum em empresas de tecnologia, no entanto, empresas de qualquer ramo também podem contar com este departamento para prestar atendimento aos seus clientes ou até mesmo aos funcionários da companhia.

A IMPORTÂNCIA DO HELP DESK

O Help Desk é um setor muito importante para as empresas, pois acaba representando a imagem das mesmas. Uma empresa de telefonia, por exemplo, tem o contato com seus clientes através do Help Desk e portanto, a organização deste setor acaba refletindo na imagem da empresa de forma positiva ou negativa com os clientes. Outro fator relevante do Help Desk, está na quantidade de informações que este setor trabalha. A prova disso, é que diariamente este departamento centraliza informações sobre dúvidas, dificuldades, problemas e demais assuntos de clientes e usuários que podem desempenhar um papel importante para os negócios da empresa.

De modo geral, quando se fala em Help Desk, é muito comum existir uma imagem negativa, seja em empresas de telefonia, tecnologia ou até mesmo para empresas de qualquer setor que acabam terceirizando seu departamento de Help Desk.
É pensando nisso, que preparamos este manual de normas e procedimentos, visando tornar o Help Desk da Datalog como um serviço prestado de excelência, contrariando as estatísticas e otimizando o crescimento da empresa.

NORMAS

* Todo o atendimento tem de ser efetuado com rigor, profissionalismo e total comprometimento na solução do problema apresentado pelo cliente.

* Não é permitido o uso de tom elevado, palavrões, gíria ou qualquer outro tipo de linguagem que fuja dos padrões de atendimento estipulados neste documento.

* Todo o atendimento tem, obrigatoriamente de ser registrado através da abertura de OS na ferramenta da Intranet.

* A hierarquia de procedimentos de help desk, deve de ser respeitada pelo técnico da seguinte forma:
Técnico > Supervisor > Programação / Diretoria e vice-versa.

* A necessidade de requerer dia de folga no Sábado tem de ser avisada e planejada com 5 dias de antecedência, salvo situações de emergência.

* Os treinamentos/cursos fornecidos pela Datalog devem de ser cumpridos dentro dos prazos estipulados pela Supervisão, bem como todos os técnicos têm de efetuar a respetiva avaliação, sob pena de perda de pontuação relativa á sua evolução de carreira.

* Os prazos de atendimento e solução de OS devem ser regidos pela seguinte forma:
- Prioridade 0 > Atendimento/solução em até 24hs
- Prioridade 1 > Atendimento/solução em até 48hs
- Prioridade 2 > Atendimento/solução em até 72hs
- Prioridade 3 > Atendimento/solução em até 96hs

* Prazos de OS em Programação não tem tempo de solução padrão, o respetivo tempo será definido pela programação visando o nível de prioridade da implementação e a complexidade da mesma.

* O técnico tem por obrigatoriedade detalhar ao máximo o problema apresentado pelo cliente, bem como os procedimentos efetuados para a solução do mesmo. Esse detalhamento deve ser efetuado de forma exaustiva e com o maior numero de detalhes possíveis bem como alimentar a OS com imagens, vídeos, banco de dados e toda informação possível de coletar. O não cumprimento desta norma, irá efetuar uma devolução da OS para o técnico em caso de encaminhamento ou a reabertura da OS caso a mesma já esteja concluída.

* O uso do uniforme da Datalog é obrigatório com exceção do Sábado.

* Mantenha sua área de trabalho limpa bem como o espaço comum de utilização, como copa e banheiros.

* SILÊNCIO!! Mantenha o silêncio no Help Desk, evitando conversas paralelas e elevar o tom de voz. Mantenha o celular no silencioso, conversas no celular serão fora do espaço Help Desk, se todos fizerem silêncio aquele problema de não ouvir o cliente, será solucionado como também a capacidade de concentração de cada um será melhorada.

* É expressamente proibido assistir filmes, jogos, utilização de redes sociais, durante o horário de serviço. Esse tipo de ação é considerada gravíssima e poderá ser punida com advertência escrita.

* A infra-estrutura da Datalog é para uso exclusivo corporativo, não sendo permitido o uso de recursos e equipamentos para assuntos ou procedimentos particulares que não sejam respetivos á empresa. Salvo autorização prévia.

* É obrigatório que todos os aplicativos utilizados no Help Desk estejam em funcionamento constante durante o horário de atendimento, como Radmin, Livezilla, Gmail Notifier.

* A preservação dos equipamentos utilizados pelo técnico são de total responsabilidade do técnico, qualquer dano causado aos equipamentos oriundo de uso incorreto ou inapropriado será da responsabilidade do técnico e as medidas cabíveis de ressarcimento dos danos causados serão tomadas.

NORMAS

* É expressamente proibido por contrato, comentar com um cliente qualquer informação sobre outro cliente, como por exemplo (comissões, preços, produtos, vendas, etc).

* É expressamente proibido por contrato, efetuar qualquer alteração no banco de dados do cliente e qualquer solicitação referente a isso, deve ser encaminhada para o Supervisor de Help Desk.

* É proibido conceder diretos de acesso a qualquer usuário, mesmo que solicitado pelo dono da loja, a referida solicitação deverá ser encaminhada para o Supervisor de Help Desk

PROCEDIMENTOS

ATENDIMENTO:

* todo o atendimento deve seguir o seguinte ‘’script’’
Apresentação - ‘’Datalog (nome do funcionário) bom dia/boa tarde’’
Despedida - ‘’ Mais alguma coisa em que possa ajudar? - Muito obrigado, tenha um bom dia/tarde’’

* Todo o cliente tem de ser tratado como Sr. ou Sra. evitando um relacionamento pessoal com o cliente.

* Toda a ligação de cliente que peça para falar com alguém da programação, ou direção, deve ser transferida de imediato para a Supervisão de Suporte, exceto ligações para o Financeiro que podem ser encaminhadas direitamente para o referido setor.

* Palavras e frases que não podem ser utilizadas sob forma alguma no Help Desk:
- **“NÃO SEI!”** - Uma das coisas que mais tiram o cliente do sério e os levam a procurar novos fornecedores é a falta de conhecimento que os atendentes tem na hora de prestar um serviço de Help Desk. Os clientes esperam, no mínimo, que a pessoa que está do outro lado da linha no Help Desk, conheça sobre o produto ou serviço. Mas caso você não seja capaz de responder às perguntas dos clientes, em vez de dizer o temido “Não Sei“, peça ao cliente que aguarde um pouco na linha...coloque seu telefone no mudo e procure a todo o custo obter a informação necessária, com seus colegas ou Supervisor.
- **“NÃO ESTOU NEM AÍ”** - Lembre-se que o seu trabalho É O SEU TRABALHO! Os clientes querem que você dê a devida importância quando eles entram em contato. Eles valorizam o fato de você ter orgulho do que faz e percebem, mesmo estando do outro lado da linha, sua atitude. Quando sua conversa ou intonação de voz deixa claro que você preferiria estar em outro lugar, eles também passam a desejar a mesma coisa.
- **“VOCÊ FEZ DA FORMA ERRADA“** - Essa é uma daquelas frases que se faladas, perde o cliente. Ao invés de dizer que o cliente fez da maneira errada, encoraje-o a te explicar passo a passo do que foi realizado para que você possa entender onde o cliente está “escorregando” dentro do sistema e assim orientar o mesmo a efetuar os procedimentos corretos, para que o erro não volte a acontecer. Evite ser você a fazer os procedimentos, ao invés disso vá falando para o cliente o passo - a - passo, ‘’forçando’’ o cliente utilizar o sistema de forma correta, isso irá facilitar o aprendizado por parte do cliente.
- **“INFELIZMENTE EU NÃO POSSO TE AJUDAR COM ISSO!“** - Apesar de ser algo um pouco menos grave que a anterior, essa frase deixa os clientes bem descontentes. Ainda mais por que se eles contrataram um serviço de Help Desk e o Atendente diz que não pode ajudá-lo, a “conta” parece não fechar correto? Ao invés de falar que não pode ajudar, deixe bem claro o motivo disso. Caso você não seja um expert no assunto, peça desculpas, e informe o cliente que irá colocá-lo em contato com uma pessoa que seja. Ou no caso de estar perante procedimentos que não são de responsabilidade da Datalog, informe o cliente de forma moderada, a necessidade do mesmo chamar um técnico pessoal, devido á impossibilidade de seu atendimento, explicando para o cliente com argumentos fortes, o motivo pelo qual você não pode efetuar os respetivos procedimentos.
- **“O SENHOR PODERIA ME INFORMAR SEUS DADOS NOVAMENTE?“** - Nada é mais chato e insuportável do que ligar para um Help Desk, ficar aguardando na linha, ser atendido por uma pessoa que te faz várias perguntas cadastrais, depois te passa para outra pessoa e você precisa falar tudo novamente. Se a pessoa que entrou em contato é um cliente, ou seja, já tem um cadastro, seu Help Desk precisa saber de cabeça os dados daquela pessoa. Se não for de cabeça, que pelo menos sua empresa utilize um Sistema de Help Desk que deixe todas as informações do usuário registrado, para que ele não tenha que ficar repetindo, repetindo, repetindo, repetindo, repetindo… Viu como é chato? Para facilitar isso existem técnicas bem simples que podem facilitar muito, como por exemplo, manter um notepad sempre aberto em seu computador onde irá colocar de imediato os dados do cliente, enquanto o mesmo fala, nome, empresa, problema principal de atendimento, depois de fechar o atendimento, fica até mais fácil obter as informações do cliente para a abertura e preenchimento de OS.
- **“PROMETO QUE ESTAMOS DESENVOLVENDO ESSA FUNCIONALIDADE...“** Essa frase não é considerada tão grave, pelo simples motivo, de na maioria das vezes, o cliente não saber que ela é uma mentira. Todas as empresas de software possuem um cronograma e planejamento de melhorias e novas funcionalidades. E sempre que um atendente diz que aquela tal funcionalidade “já está sendo desenvolvida” provavelmente ela não está acontecendo. Ao invés de faltar com a verdade com o cliente, deixe bem claro como funciona a política de sugestões e novas funcionalidades se enquadram dentro do Roadmap do produto.

- **“‘DESCULPE’“** - O cliente não quer suas desculpas...ele quer uma solução para o problema dele, ele quer eficácia. Desculpas não vão solucionar o seu problema.
Essa palavrinha (Desculpa) tem grande capacidade de desarmar até os clientes mais nervosos. É por causa disso que ela é tão usada. Somente peça desculpas quando realmente for autentico. Ou melhor, pare de pedir desculpas e resolva o problema!
- **“VOU VERIFICAR E TE LIGO EM 5 MINUTINHOS“** - Sério? Em 5 minutos? A menos que a pessoa jure com a mão direita por cima da Bíblia e com um sorriso no rosto, os Atendentes nunca podem informar um tempo para ligar de volta. Ao estipular um tempo de retorno você sela um acordo com o cliente, que passado os 5 minutos, se não tiver a resposta, vai ligar ainda mais bravo.
Diga que entrará em contato o mais breve possível ou dê o tempo de SLA. (service level agreement -- SLA é um contrato entre um fornecedor de serviços de TI e um cliente especificando, em geral em termos mensuráveis, quais serviços o fornecedor vai prestar.)
- **“OBRIGADO PELO SEU FEEDBACK“** - Essa frase apesar de correta, já sai quase de forma automática. Muitos usuários quando escutam essa frase desligam o telefone. Fuja do padrão, permita que cada atendente do seu time de Help Desk agradeça os clientes de forma autentica. Os clientes gostam de conversar de resolver seus problemas com pessoas.
- **“…“** - Não falar nada é a pior coisa a se fazer. E não estou falando de não falar nada durante um atendimento, estou falando de não criar um relacionamento com o usuário. Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado. Tratar bem os clientes é uma obrigação de qualquer Help Desk, o grande diferencial é construir um relacionamento verdadeiro com eles. Manter um relacionamento saudável de trabalho é extremamente importante na construção da confiança o que melhora todo o fluxo.
- **“SUA LIGAÇÃO É MUITO IMPORTANTE “** - é mesmo? vejamos, se o cliente, liga é porque está com problemas no seu sistema, ou o sistema apresentou erro em algum momento de utilização. Para uma empresa que desenvolve e comercializa um Sistema, o objetivo da empresa é sempre o mesmo...criar o Sistema perfeito, sem falhas, sem bugs, sem erros, e desenvolver treinamentos eficazes que permitam ao usuário uma utilização completa sem dúvidas e sem dificuldades. Sendo assim, a qualidade do sistema, do Help Desk e dos Treinamentos é medida em muito, pela quantidade de suporte solicitado pelo cliente. De uma forma resumida... se tem muita solicitação de suporte é porque alguma coisa não está bem... Por isso nunca é bom ter pedido de suporte, o bom é não ter problemas!
- **“VAI TER DE ESPERAR POIS NOSSA DEMANDA É GRANDE “** - é aquele tipo de frase que acaba com seu atendimento bem como ‘’ suja’’ a imagem da empresa. Veja bem, o cliente liga porque tem um problema, e quer que esse problema seja resolvido (é o que ele espera do Help Desk), se você disser para o cliente que ele tem de esperar...e ainda por cima pelo fato de ter uma demanda de RECLAMAÇÕES grande, está diretamente a dizer para o cliente que ele não terá seu problema resolvido de uma forma eficaz, (eficácia, está relacionada á rapidez) bem como o sistema que ele adquiriu não tem qualidade, pois existe um numero grande de clientes que também está com problemas, de tal forma que a empresa não está conseguindo dar solução a todos os problemas. Nunca em momento algum transmita para o cliente que o sistema tem defeitos ou que outros clientes estão reclamando do mesmo problema que ele.
- **“VOU TRANSFERIR A LIGAÇÃO PARA RESOLVEREM O SEU PROBLEMA “** - Se você não tem capacidade de resolver o problema, está na hora de rever seus conhecimentos e se dedicar mais a estudar o sistema. Se você tomar uma atitude destas, nunca mais o cliente vai querer ser atendido por você. Caso não consiga resolver o problema devido a falta de conhecimento seu, peça para o cliente aguardar um pouco na linha, coloque seu telefone no mudo, e procure ajuda com seus colegas e/ou Supervisor. O problema será resolvido e para o cliente foi você que o resolveu. Isso irá transmitir confiança para o cliente quer em você quer no Help Desk.

INTRANET :

* O detalhamento das OS, nos campos de abertura, andamento e conclusão, têm de ser preenchidos de forma exaustiva. Utilize recursos como print de telas, vídeos do atendimento, bancos de dados bem como deve de informar em qual tela o cliente está tendo problemas.
Quando pensar que já detalhou muito....detalhe mais ainda!

* Todas as OS que necessitarem de encaminhamento para programação ou diretoria, têm obrigatoriamente de ser encaminhadas para o Supervisor de Suporte, que por sua vez efetuará o encaminhamento necessário. Exceto OS para o setor Financeiro que podem ser encaminhadas diretamente para o referido setor.

* A OS é sua! Mesmo que encaminhe a OS para o Supervisor e em seguida a mesma seja encaminhada para a Programação ou Financeiro, a OS é sua, você é o responsável por terminar essa OS. O técnico que abrir a OS será o mesmo que irá encerrar a mesma. Você tem o direito de cobrar andamento da OS caso a mesma seja encaminhada para outro departamento, bem como você será cobrado até que a OS seja concluída. Lembre-se o cliente sabe seu nome e ligará reclamando de você, caso não tenha um retorno dentro do prazo estipulado.

* Níveis de Prioridade devem ser atribuídos na abertura da OS mesmo que a mesma não tenha necessidade de ser encaminhada. Segue a definição de prioridades para OS.

- Nível 0 - Muito urgente - é definido como muito urgente todo o problema que implicar uma parada do sistema (loja toda parada sem o sistema funcionar),

- atendimento face to face do cliente (quando o cliente está com seu cliente na sua frente, e o sistema parou, impossibilitando que o mesmo termine seu atendimento.)

- Notificações fiscais (no caso de existir algum problema relacionada a impostos e tributações que seja originado por erro no sistema, e o cliente tenha sido notificado pela SEFAZ com prazos de solução do problema sob pena de multa), este caso aplica-se somente se o problema for criado por erro no sistema e não por erro de alimentação do sistema que por sua vez está sob responsabilidade do cliente.

- Nível 1 - Urgente - é definido como urgente erros de relatório que impliquem fechamentos contabeis e financeiros do cliente, como comissões de vendedores.

- Impressão de nota fiscal, cupom fiscal ou nota de consumidor, caso o problema esteja no sistema, pois caso o problema seja da impressora ou no certificado digital, o cliente deve ser informado e orientado a procurar a assistência técnica de seu referido equipamento.

- Parada de um terminal , sendo que os restantes terminais estão funcionando.

- Alterações de configurações internas, que impliquei dados em notas fiscais.

- Nível 2 e 3 - Normal - é considerado como nível normal de atendimento, todos os pedidos de suporte que não estejam enquadrados nos níveis 0 e 1.

A os níveis de atendimento podem ser alterados quer pelo Supervisor, quer pela Programação, Financeiro ou Direção.

* A abertura de OS deve ser realizada assim que for terminada a ligação.

* O Status de atendimento da OS deve ser informado e atualizado mediante andamento da OS, pois o mesmo define em que ponto de situação está a OS.

CONCLUSÃO

As normas e procedimentos aqui mencionados, são desenvolvidos por estudos e sistemas de Gestão de TI como a ITIL, são funcionais e servem para melhorar a qualidade da empresa e do seu respetivo Help Desk.
É inevitável que a implementação deste manual, venha a requerer mudanças comportamentais e de postura como profissional, até mesmo mudanças no caráter de cada um.
O sucesso destas implementações dependem da vontade de cada um em ser melhor a cada dia, em entender que mudanças, implicam sempre adaptações, e para nos podermos adaptar a algo, temos de vencer o primeiro obstáculo...a inércia.
É com o intuito de profissionalizar nosso atendimento que lutamos a cada dia para estudar mecanismos e procedimentos de suporte e implementar o que de melhor existe em termos de Help Desk.
Entenda que está em uma empresa inovadora e com objetivos bem definidos, com perspectivas de crescimento bem pautadas, com um mercado promissor onde a cada momento podem surgir oportunidades de crescimento para cada um.
Seu futuro e progresso dentro desta empresa, depende unicamente da sua vontade de caminhar junto conosco, abraçando a empresa como se fosse sua!

‘’ Embora não possamos voltar atrás e fazer um novo começo....vamos sempre a tempo de fazer um novo fim!’’

Bom Trabalho!