

# Convergência DIGITAL

O melhor conteúdo de TI e Telecom  
da Internet brasileira

27 : Julho : 2006



**Bastidores**

**Carreira**

**Exportação**

**Inovação**

**Internet**

**Negócios**

**Política industrial**

**Telecom**

**Compras  
governamentais**

**Legislação**

**Terceira geração**

PATROCÍNIO:

**QUALCOMM**

**Canal VoIP**

**Especiais**

Colunas & Artigos

**Capital digital**

**Opinião**

**Líder Mundial  
em Segurança  
da Informação**

**BLINDAGEM  
DIGITAL**

**Busca**

**:: Busca avançada**

**Quem somos**

**Anuncie**

**Contatos**

- Fale com o editor
- Fale com o comercial

**ASSINE GRÁTIS !**

**CD Express**

newsletter diária do  
Convergência  
Digital

**CD VoIP**

newsletter semanal  
do canal de VoIP

**Hotel Glória  
Rio de Janeiro**

Realização e Organização

**networkeventos**

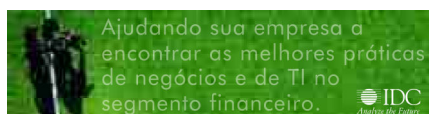
www.networkeventos.com.br

**Boletim de  
Conjuntura Industrial  
IPEA/ABDI**

Junho/2006

(PDF - 315 KB)

**:: Veja mais downloads**



Mais capacidade.

**QUALCOMM**

**Carreira**

## Profissionais de Help Desk discutem rumos da área de suporte

:: Ana Paula Lobo :: 24/07/2006

O atendimento ao usuário interno é uma das maiores dores de cabeça do mercado. O mau relacionamento com o suporte técnico provoca uma queda na produtividade e pode, em casos mais extremos, determinar uma paralisação completa das atividades das empresas. O grande x da questão é que o help desk ainda não é considerado uma atividade importante no dia-a-dia das empresas brasileiras.



"Até as grandes corporações preferem colocar estagiários na função. Muitas vezes, são jovens que entendem muito de TI, mas não têm uma expressão adequada. E o usuário permanece com o problema. Nestes tempos de convergência, o help desk precisa ganhar um grau maior de profissionalismo", adverte Roberto Cohen, diretor da SIAL Software, empresa brasileira dedicada à produção de software para help desk, e realizador do Help Desk Day, que acontece nesta terça-feira, 25/07, no Rio de Janeiro.

Segundo cohen, a maior parte das empresas ainda utiliza programas desenvolvidos internamente, mas que pecam pela falta de atualização com o novo modelo de gestão e inventário das empresas. "A questão não é desenvolver internamente ou não. Cada empresa tem a sua estratégia. O ponto é que muitos simplesmente não atualizam o software. E o sistema começa a deixar falhas", observa o executivo da SIAL software.

O evento Help Desk Day será dividido em três temas: tecnologia, processos e pessoas, considerados cruciais para a otimização do atendimento nas áreas de TI e Informática.

"Software só não resolve. No caso do help desk, os profissionais são elementos vitais. Eles têm que ser treinados. Lidar com o usuário não é uma tarefa simples", lembra Cohen.

O mercado de software para controle de operações de TI cresceu 12,6% em 2005, o que representa 9,9 bilhões de dólares, e espera evolução similar até 2010. Nesse segmento estão as ferramentas para administração de rede, banco de dados, help desk e ativos\*.

Entre os assuntos abordados em tecnologia, os participantes terão orientações sobre ambiente Web, Service Desk, Coleta de Inventário, Gerência de licenças de software, Self – Service e suporte por e-mail. Na parte de processos, serão expostos a

Convergência  
DIGITAL  
**VoIP**



COM A TIM,  
SEUS E-MAILS  
ENCONTRAM VOCÊ EM  
QUALQUER LUGAR.



**Últimas notícias**

**:: 26/07/2006 18:45**  
CCE lança PC dual  
CORE

**:: 26/07/2006 18:27**  
Portal UAI passa a  
vender serviços de  
segurança com  
tecnologia McAfee

**:: 26/07/2006 14:40**  
AL contribuiu com  
US\$ 5,5 bilhões na  
receita da Telefônica

**:: 26/07/2006 11:56**  
PF: Empresas  
envolvidas são as  
mesmas que  
fraudavam licitações  
no TCU

**:: 26/07/2006 11:31**  
PF deflagra operação  
contra quadrilha que  
fraudava licitações na  
área de Informática

metodologia de controle em serviços, base de conhecimento, métricas, marketing e pesquisa de satisfação.

No tópico sobre pessoas, o evento abordará o contexto pós-moderno e seus impactos, com ênfase aos pontos de comportamento humano e relacionamento. Nesse período, enfocará a importância do feed-back, comunicação, motivação, trabalho em equipe e serviços ao telefone.

O Help Desk Day é direcionado aos analistas, supervisores e técnicos de departamentos de suporte, o evento será ministrado por Roberto Cohen, especialista na área de suporte, Help Desk, Service Desk e sócio-diretor da SIAL e Leonardo Esteves, sócio-diretor da Huthil Tecnologia, com 15 anos de experiência da área de suporte e formação oficial nas principais tecnologias de mercado (MCSE Microsoft, CNE Novell e Linux).

"380 pessoas já participaram das edições anteriores nas cidades de São Paulo, Salvador, Rio de Janeiro, Caxias do Sul, Porto Alegre e Curitiba. Para esta, esperamos 50 participantes", completa Cohen.

#### **Agenda:**

Data: 25 de julho de 2006

Local: Hotel Guanabara – Av. Presidente Vargas, 392 – Centro – Rio de Janeiro

Horário: 09hs às 17hs

Inscrições: [www.helpdeskday.com.br](http://www.helpdeskday.com.br)



Enviar por e-mail



Imprimir texto



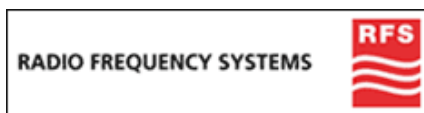
#### **Outras matérias desta seção:**

##### **ANTERIOR**

**Cimcorp lança serviços voltados para a gerência de servidores e storage**

##### **PRÓXIMA**

**Com segmento de ERP em alta, WA Consultoria cresce 24% no primeiro semestre**



[:: Home](#) [:: Bastidores](#) [:: Carreira](#) [:: Exportação](#) [:: Inovação](#) [:: Internet](#) [:: Negócios](#) [:: Política industrial](#) [:: Telecom](#) [:: Compras governamentais](#) [:: CPIs](#) [:: Legislação](#) [:: Terceira geração](#) [:: Capital Digital](#) [:: Opinião](#) [::](#)

Copyright © 2006 Convergência Digital Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do conteúdo deste site.