

## Conteúdo programático – Help Desk Day – [www.helpdeskday.com.br](http://www.helpdeskday.com.br)

### 09:00 - Abertura

Apresentadas considerações sobre o evento, material, quem estará apresentando, contatos posteriores, etc.

### 09:15 - Tecnologia

#### Ambiente WEB

- Descongestionando central de atendimento
- Globalizando informações relevantes
- Independência de local
- Tempo-real trabalhado

#### Service Desk

- Gerenciamento de incidentes
- Utilizando relatórios para gerenciamento
- Tempos padrões - Supervisão de grupos operadores e seus tempos

#### Coleta de inventário

- Mapeando recursos disponíveis
- Planejando mudanças baseadas em relatórios
- Suporte pró-ativo e preciso durante o atendimento

#### Gerência de licenças de software

- Controlando número de licenças contratadas

#### Self-service

- Auxílio para soluções autônomas por parte do usuário:
- FAQs,
- Download,
- Autodiagnóstico
- Documentação

#### Suporte por e-mail

- Automatizando abertura de chamados
- Integrando com softwares de terceiros
- Criando regras de acordo com conteúdo

### 10:30 - Coffee-break

Pausa para confraternização, marketing de relacionamento, troca de idéias, telefonemas, etc.

### 10:45 - Tecnologia

Continuação da palestra

### 12:00 - Almoço

Pausa para confraternização, marketing de relacionamento, troca de idéias, etc. Além de almoço, é claro.

### 13:30 - Processos

#### Metodologia de controle

- O que é entregar um bom serviço
- SLA
- Melhores práticas do ITIL
- Service Support and Delivery

#### Base de conhecimento

- O que é
- Sua importância
- Como construir
- Mantendo

#### Métricas

- Tempo médio de atendimento
- Tempo médio de conversação
- Taxa de abandono
- Taxa de desistência
- Outras

#### Marketing

- Metodologia de divulgação
- Conteúdo do workshop

#### Pesquisa de satisfação

- Tipos
- Resultados

### 15:00 - Coffee-break

Pausa para confraternização, marketing de relacionamento, troca de idéias, telefonemas, etc.

### 15:15 - Pessoas

#### Contexto pós-moderno e impacto nas pessoas

#### FeedBack (dar e receber)

- Significados de feedback
- Tipos existentes
- Como torná-lo um processo útil à organização
- Por que é difícil receber ou dar feedback
- Como superar as dificuldades
- Como o feedback deve ser
- Habilidades a desenvolver

#### Comunicação

- Tipos existentes
- Axiomas da comunicação
- Comunicação não-verbal
- Ruídos
- Estrutura dos níveis de comunicação
- Psicologia da linguagem e comunicação

#### Comportamentos

- Estilos pessoais de cada pessoa e

como tirar proveito disso para o Help Desk

#### Motivação

- Teoria de Maslow e falhas
- Jogos de ação, manutenção, conciliação e participação
- Modelo do reforço
- Teoria DISC

#### Trabalho em equipe

- Diferenças de grupo e equipe
- Problemas de grupos autônomos
- Objetivos claros = pequenas vitórias
- Ações positivas do gerente do Help Desk

#### Serviços ao telefone

- Filtros negativos
- Sensibilidade
- Interpretando a mensagem do usuário
- Avaliando e respondendo
- Stress, raiva e usuários emotivos;
- Foco na mensagem
- Empatia
- Assumir a responsabilidade pela comunicação