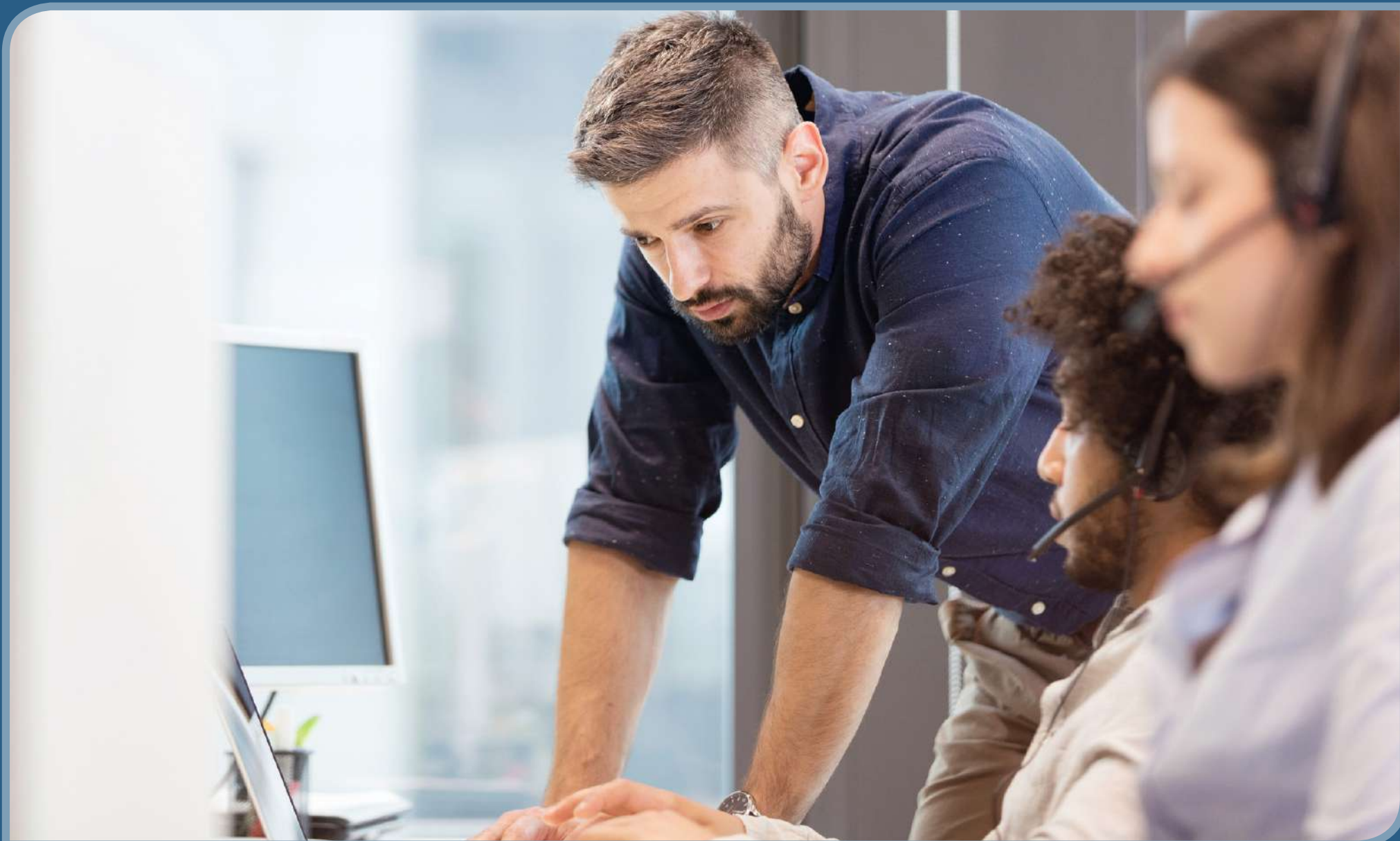




SERVICE DESK UM GUIA PARA IMPLEMENTAR EM SEU ESCRITÓRIO



INTRODUÇÃO	3
POR QUE IMPLANTAR UM SERVICE DESK EM UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA	5
INFRAESTRUTURA E A IMPLANTAÇÃO DO SERVICE DESK	10
BENEFÍCIOS PARA O ATENDIMENTO AO CLIENTE	14
CONCLUSÃO	18
SOBRE A DIGITRIX.....	20



INTRODUÇÃO

Em um mundo em que o mercado se torna cada dia mais competitivo, é fundamental implementar estratégias para que sua empresa tenha um diferencial. Graças à transformação digital pela qual estamos passando, muitas das soluções para esse tipo de questão podem ser fornecidas pela tecnologia.

A rotina de um escritório de advocacia exige bastante atenção a esse tipo de inovação. Afinal, **poucas áreas têm uma dependência tão grande da satisfação do cliente e da otimização do atendimento.** Por isso, o Service Desk vem se tornando uma ferramenta praticamente obrigatória para quem busca eficiência no setor.

Entretanto, é comum que surjam dúvidas sobre a melhor forma de implementação desse sistema. Pensando nisso, criamos este guia para mostrar como deve ser feito o processo e **os principais benefícios para seu escritório** – e, é claro, para seus clientes. Confira!





**POR QUE IMPLANTAR UM SERVICE
DESK EM UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA**



Um dos desafios da implantação de um Service Desk é que, muitas vezes, os responsáveis pela aprovação não compreendem totalmente os seus benefícios. Em geral, acreditam tratar-se de uma ferramenta cuja finalidade é, basicamente, facilitar a vida dos profissionais de TI. Na verdade, ele muda a vida de todas as pessoas naquele ambiente — desde funcionários até clientes.

Falaremos aqui de algumas das principais vantagens, para que fique claro de que forma o Service Desk influencia a dinâmica do escritório.

MAIS CONTROLE SOBRE OS ATENDIMENTOS REALIZADOS

Quando um usuário entra em contato com a equipe de TI por telefone e faz uma solicitação, muita informação pode se perder. Nesse tipo de situação, **a descrição do problema ou incidente precisa ser feita de forma detalhada**, algo um tanto complicado para quem não é especialista na área.

Nem sempre os usuários têm todas as informações necessárias ou relevantes naquele momento. Inclusive, é comum que esqueçam de relatar algo de extrema importância. Por isso, **o Service Desk possibilita um controle bem mais eficiente sobre os atendimentos.**

Em primeiro lugar, é muito mais fácil solucionar um problema quando o responsável por isso pode ver o dispositivo do usuário e fazer o diagnóstico.



Com o registro dos atendimentos realizados, o Service Desk oferece resoluções mais ágeis para problemas de rotina, **reduzindo o tempo total entre solicitação e término do atendimento.**

MAIOR DISPONIBILIDADE DO SISTEMA

Atender clientes é uma tarefa complicada, principalmente em escritórios de advocacia, pois estamos falando de pessoas e seus problemas pessoais. Para oferecer qualidade no atendimento, **é fundamental que os profissionais possam contar com um sistema confiável**, que se mantenha disponível sempre que necessário e não dificulte o trabalho em momentos críticos.

O Service Desk representa uma espécie de automatização dos processos de TI ligados aos funcionários do escritório. Com mais agilidade e eficiência no atendimento, **ele mantém os recursos de TI (hardwares, softwares e plataformas em geral) mais livres de interrupções**.

.....

O resultado é a diminuição do número de incidentes e do tempo médio de resolução dos mesmos.

.....

REDUÇÃO DE CUSTOS COM TI

A tecnologia já faz parte de nossas vidas, estando presente em todos os momentos. No ambiente profissional, não é diferente. Por isso, o setor de TI desempenha um papel fundamental de manter os dispositivos e sistemas funcionando de forma ininterrupta. E não dá para pensar em implementar qualquer ferramenta em uma empresa sem calcular o impacto financeiro que isso trará.

No caso do Service Desk, o panorama é dos melhores. Essa otimização do atendimento aos usuários **reflete de maneira positiva no bolso da empresa, já que há uma redução de custos com o setor de TI**.

Na prática, os incidentes de primeiro nível são tratados de forma remota, muitas vezes acessando o próprio computador do usuário. Questões mais complexas são solucionadas com suporte das informações dadas pelos usuários e pelo diagnóstico dos próprios profissionais de TI envolvidos no registro da solicitação.

O resultado é a otimização do tempo desses profissionais, **aumentando o poder de atuação de toda a equipe**. Além disso, relatórios relacionados ao número de atendimentos e ao tempo de resolução de cada, por exemplo, oferecem indicadores da eficiência do setor de TI. As decisões estratégicas da empresa passam a ser feitas com base em dados reais sobre o desempenho de suas plataformas e do suporte a elas.

A lista de benefícios que podem ser identificados em um escritório de advocacia é muito mais ampla, bastando fazer uma análise do seu cenário atual para verificar as possibilidades. Tendo isso em mente, falaremos agora da infraestrutura necessária para a implementação do Service Desk e como isso pode ser feito com tranquilidade.





INFRAESTRUTURA E A IMPLANTAÇÃO DO SERVICE DESK

Em primeiro lugar, é preciso garantir que haja uma infraestrutura tecnológica mínima para a implementação do Service Desk. Isso varia de acordo com a quantidade de funcionários do escritório e o tamanho da equipe de TI. Alguns computadores com configurações mínimas, seja em plataforma Windows ou Linux, com os softwares de suporte ao Service Desk já são suficientes.

É fundamental que cada profissional de TI tenha seu próprio computador e login no sistema, para que haja autonomia em seus atendimentos. A ferramenta de Service Desk ideal pode ser SaaS (Software as a Service), pois **dispensa a necessidade do desenvolvimento interno, algo bastante complicado de se fazer**. Além disso, dispensa a necessidade de atuação da própria equipe de TI na manutenção da plataforma, focando seus esforços no atendimento ao usuário.

TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

Tanto os profissionais de TI quanto os outros colaboradores da empresa precisam ser conscientizados do papel do Service Desk e de que forma ele atuará no escritório. Assim, sua implementação será mais tranquila, já que **todos saberão o objetivo do serviço e como acessá-lo**.

Por falar em objetivo, é importante destacar alguns deles, de forma prática. Assim, o setor de TI poderá adequar-se a cada uma das atividades que passará a desempenhar.

Grosso modo, o Service Desk permitirá a abertura de chamados, além de seu acompanhamento constante pela web até o fechamento. Será possível cadastrar níveis de serviço para cada tipo de chamado, além de **associar prioridades de acordo com a urgência e impacto de cada um**. Outra categorização importante é a do status do chamado: registrado, em andamento, aguardando recursos, resolvido e fechado.

O atendimento passa a ser solicitado pela plataforma ou por e-mail, em vez do telefone; é possível anexar arquivos ou informações relevantes ao chamado. **É fornecido um registro dos dados de outros chamados para definição de ações padronizadas em caso de reincidência.**

Essas e outras questões, como o painel de controle (dashboard) e recursos da plataforma, devem ser apresentadas no treinamento, de acordo com o papel de cada funcionário.

Além dos objetivos, o treinamento deve oferecer conhecimento técnico das terminologias, visão da interface do software, capacitação para uso das funções, análise de estatísticas e geração de relatórios, etc.

Nessa fase, devem ser apresentados os manuais de procedimentos para cada caso típico do dia a dia do escritório.

PASSO A PASSO

Para facilitar esse processo de implementação, siga o passo a passo indicado abaixo:

- » *avaliação das necessidades e oportunidades;*
- » *definição dos requisitos mínimos do Service Desk;*
- » *escolha do software;*
- » *instalação;*
- » *formação (treinamento) dos profissionais envolvidos;*
- » *testes e cadastro de informações no sistema;*
- » *início das atividades;*
- » *busca de melhoria constante.*

Concluídos o levantamento das necessidades da empresa, a escolha do software, a definição do espaço onde será alocado o Service Desk e o treinamento dos funcionários, é hora de **realizar testes e cadastrar as informações relacionadas a atendimentos antigos**. Essa fase é crucial para que haja uma base de experiência prática antes de oficializar os novos procedimentos no manual.

CONSULTORIA

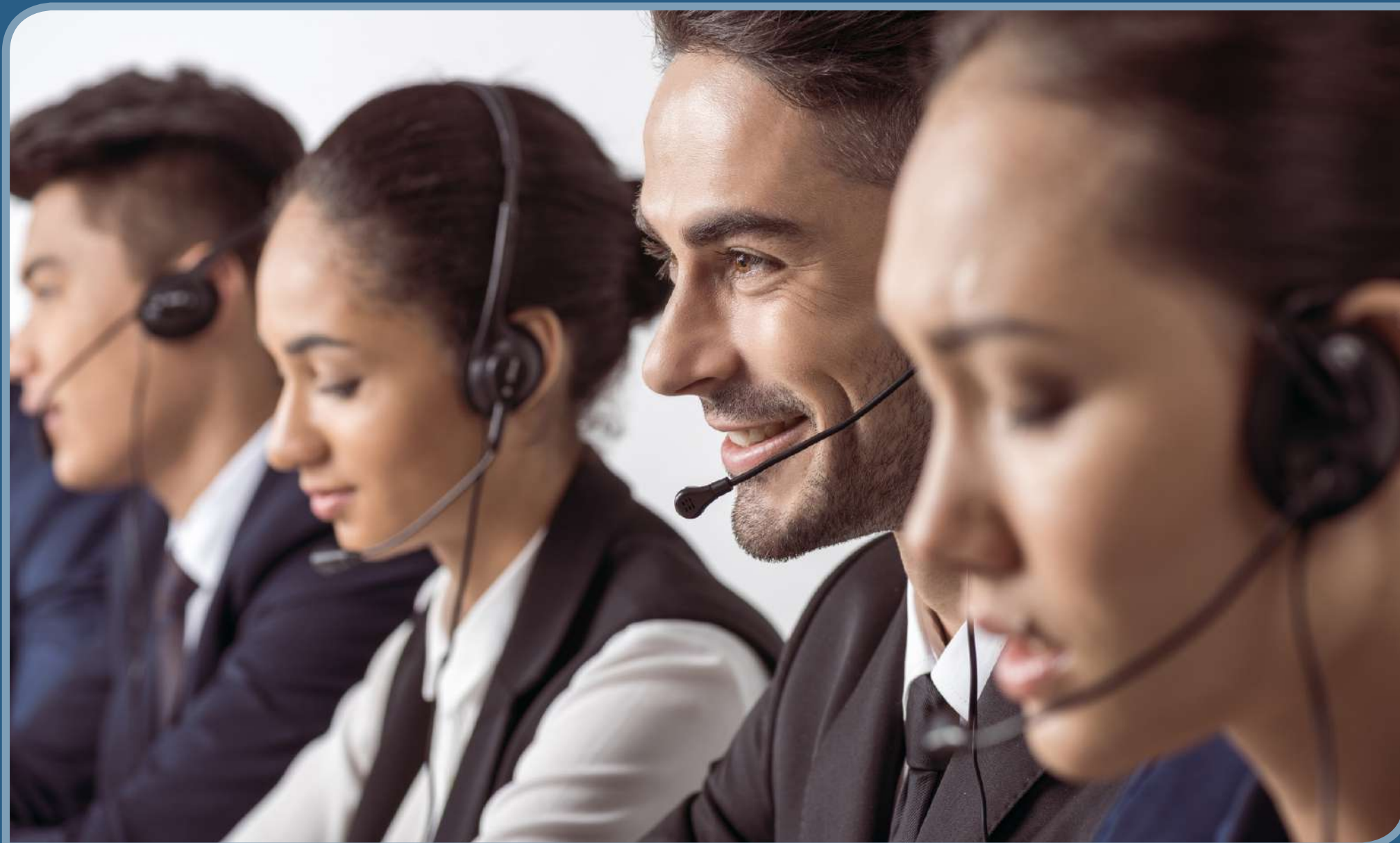
Muitas vezes, é possível fazer uma avaliação das necessidades da empresa e implementar o software com tranquilidade. Entretanto, nem todo gestor conta com tempo hábil e know-how específico para assumir essa complexa tarefa. Nesse caso, **o mais indicado é buscar a ajuda de uma consultoria especializada**.

Contar com o suporte desses profissionais facilita a identificação das reais necessidades do escritório, assim como oportunidades que podem ser aproveitadas.



Na fase de escolha do software, a experiência pesa bastante, já que é preciso definir um modelo de qualidade para o Service Desk.

Grosso modo, **todas as etapas da implementação serão acompanhadas por profissionais capacitados e experientes no assunto**, otimizando o processo como um todo e reduzindo os custos ligados a ele — assim como as chances de erro.



BENEFÍCIOS PARA O ATENDIMENTO AO CLIENTE

Assim como os impactos financeiros dessa mudança, é preciso considerar de que forma o cliente será afetado. Novidades surgirão no processo de atendimento, beneficiando aqueles que procuram pelo serviço do escritório. Listaremos a seguir as principais vantagens para o cliente.

MELHORA A EXPERIÊNCIA

Um dos segredos de um negócio de sucesso, nos dias de hoje, é **focar a experiência do cliente**. Não basta oferecer um produto ou serviço de qualidade. É essencial garantir que, durante o tempo em que uma pessoa está em contato com sua empresa, a sua experiência seja a melhor possível.

O Service Desk ajuda a otimizar o atendimento e criar uma percepção única ao cliente atendido, **formando uma imagem positiva do escritório e dos serviços prestados**.



O foco é **garantir que as ferramentas deem suporte aos profissionais**, para que eles executem mais tarefas em menos tempo.

No caso de um escritório de advocacia, sabemos que os clientes podem se sentir desconfortáveis se as mesmas informações forem solicitadas em diferentes contatos, como se a empresa não desse a devida atenção a eles. Com os softwares da empresa disponíveis sem interrupções, **há mais organização no armazenamento dessas informações e, consequentemente, uma relação mais próxima no atendimento**.

PERMITE FEEDBACK DOS CLIENTES

Com um sistema de comentários, o escritório oferece aos clientes a possibilidade de avaliar o atendimento. Trata-se de uma estratégia importantíssima para **manter a melhoria constante na dinâmica de funcionamento da empresa.**

Caso uma falha no atendimento seja resultado de deficiência nos recursos de TI, fica mais fácil identificá-la e corrigi-la.

.....

Ao mesmo tempo, a gestão do escritório pode acompanhar a produtividade dos colaboradores, graças aos relatórios gerados, que apontam números de atendimento e de novos clientes, por exemplo.

.....

REDUZ CUSTOS

A diminuição dos gastos com TI, assim como qualquer despesa interna, impacta diretamente o valor final dos serviços prestados por uma empresa. No caso do escritório de advocacia, **isso gera custos mais acessíveis aos clientes e, conseqüentemente, o aumento na demanda de serviços.**

O primeiro ponto a ser sentido será o **aumento na margem de lucro do escritório.** Em seguida, é possível avaliar se, graças a esse retorno sobre investimento, é interessante repassar a redução de custos aos clientes para aumentar o número de atendimentos.

Vale destacar que a satisfação está diretamente relacionada à qualidade do serviço e a quanto ele custou.

PREVINE FALHAS E OTIMIZA O ATENDIMENTO

Como já dito, o Service Desk mantém o sistema da empresa mais estável, com menos chances de queda ou interrupção. **Isso gera um ambiente mais seguro para os dados armazenados, assim como previne falhas no atendimento.**

Ninguém gosta de passar pela situação de perder dados relacionados a um atendimento importante. Em geral, isso custa caro para a empresa, além de desvalorizar sua marca. Um sistema estável, que ofereça segurança às informações, é fundamental para prevenir situações indesejadas com os clientes.



Com todos os atendimentos registrados, tudo o que o cliente precisa fazer durante um novo contato é se identificar. Muitas vezes, suas dúvidas podem ser sanadas antes mesmo de repassar o contato para os responsáveis.



CONCLUSÃO

De forma prática, o Service Desk representa uma importante automação de processos no escritório de advocacia. Afinal, a base do serviço oferecido está na relação entre os advogados e seus clientes. Facilitar essa comunicação e dar mais qualidade ao trabalho desses profissionais é caminhar em direção a um atendimento inovador.

Com as ferramentas operando ininterruptamente e o suporte sempre disponível para solucionar problemas, **os advogados se tornam aptos a dar atenção às questões realmente relevantes**, como as tomadas de decisão, em vez de perder tempo com uma burocracia desnecessária.

Faça uma avaliação em seu escritório e veja de que forma o Service Desk pode torná-lo mais produtivo, **eliminando falhas indesejadas e aumentando o poder de atuação dos seus colaboradores!**





A DIGITRIX é uma empresa especializada em Serviços e Soluções de TI. Desde 2003 ajudamos empresários e gestores a vencer seus desafios através da Tecnologia da Informação.

Nossa missão: Implantar e Gerenciar Serviços de TI que possibilitem as empresas a serem mais produtivas, seguras e estratégicas em seus negócios.

Somos especialistas em serviços gerenciados de TI. Nosso objetivo é fornecer suporte estratégico para o seu negócio.

www.digitrix.com.br