

Helpdesk: um serviço que aumenta a produtividade das empresas

Os serviços de helpdesk assentam numa solução responsável por receber os pedidos dos clientes de forma centralizada e dar uma resposta rápida e ordenada aos mesmos, tendo por base um catálogo de serviços, ou soluções customizadas de acordo com os incidentes apresentados.

Existem diversos canais através do quais é possível realizar um serviço de helpdesk eficaz, sendo que os mais comuns passam por uma comunicação via email, telefone, plataforma de gestão de tickets, ou chat instantâneo. Muito poderia ser dito relativamente aos benefícios deste serviço, mas a sua maior vantagem competitiva é uma característica pouco evidenciada e que faz a diferença em termos de produtividade: a análise de processos e indicadores. Esta análise permite elaborar históricos que detetam problemas frequentes e que servem de base à sugestão de mudanças e melhorias, tornando os processos mais eficientes.

Importa ainda salientar que este é um serviço em franco desenvolvimento sendo que a principal novidade assenta, cada vez mais, no recurso a uma forma automatizada de dar uma resposta ao cliente, que passa pela utilização de sistemas informatizados que reconhecem os problema colocados, através de uma base de dados previamente carregada e dão uma resposta rápida à questão apresentada. Se por um lado, temos uma desumanização associada a esta evolução, ganhamos na rapidez de resposta e clara redução de custo. Aumentando o leque de possibilidades torna-se agora mais fácil adequar o serviço e custos à realidade de cada cliente.

Enquanto Empresa pretendemos prestar um serviço com qualidade percecionada, que tem por base pilares que se traduzem em fatores chave do sucesso:

- Familiarização com os processos e procedimentos internos do cliente.
- Implementação de SLA (Service Level Agreement), documento que define os prazos de resposta e resolução para cada problema e que permite manter a equipa dentro dos prazos exigidos
- Aposta num serviço global que junta Helpdesk (ajuda personalizada) e Service Desk (catálogo de serviços) melhorando a experiência de atendimento
- Preocupação em adaptar a linguagem para conseguir passar a mensagem ao interlocutor de forma efetiva e perceptível.

No ISQe, entendemos a importância de um serviço moldado à realidade de cada cliente. Utilizamos todos os canais, criamos e adequamos o catálogo de serviços ao cliente. Analisamos os indicadores de helpdesk para promover uma melhoria contínua e aplicamos uma estratégia evolutiva para solucionar os pontos mais problemáticos, sendo esta uma aposta para atingir e superar expectativas.

Susana Cebolas | Client Success Manager | susana.cebolas@isqe.com

António Martins | Talent Management Consultant | antonio.martins@isqe.com