

# CENTRAL DE ATENDIMENTO HELP DESK / SERVICE DESK

Serviço de atendimento telefônico e de email para resolução de problemas de TI ou outras solicitações relativas a assuntos predefinidos.

 **Prodesp**



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ O serviço da Central de Atendimento é oferecido em dois níveis:
- **1º Nível:** Contato inicial responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos;

Temos as seguintes modalidades:

- **Atendimento Receptivo:** Atendimento realizado através de um 0800 exclusivo ou compartilhado recebendo as demandas, solicitações e incidentes dos usuários. O atendimento é baseado em scripts disponibilizados em uma base de conhecimento e com indicadores SLA pré-definidos (TMA, FCR entre outros). Tem como objetivo solucionar o problema exposto ou fornecer informação referente à dúvida enfrentada pelo usuário. No caso de não resolução, o chamado será encaminhado para o Atendimento 2º Nível;
- **Atendimento MSG URA:** Atendimento realizado exclusivamente por meio automatizado (robô) dentro da URA do 0800 via um roteiro de autoatendimento integrado com a base de conhecimento. Este roteiro é montado previamente junto com o cliente para buscar orientar e solucionar os problemas enfrentados pelos seus usuários;
- **Chamado Ativo:** Serviço realizado onde a equipe de 1º Nível faz uma ligação telefônica junto aos usuários visando fornecer informações e/ou orientações solicitadas para serem divulgadas pelo cliente. A ligação pode ser realizada tanto para telefones fixos como para celulares. Ele também pode ser utilizado para a oferta de bens e serviços do cliente junto a um determinado público alvo;
- **Atendimento E-Mail:** Atendimento realizado através de uma conta de e-mail exclusiva ou compartilhada, utilizada para recebimento das demandas, solicitações e incidentes dos usuários. O atendimento é baseado em scripts disponibilizados em uma base de conhecimento e



caso solucionado, o email é retornado ao usuário com a solução. No caso da não resolução do chamado, ele será encaminhado para o Atendimento 2º nível.

- **2º Nível:** Atendimento especializado para tratar as solicitações não finalizadas no 1º Nível e as solicitações abertas diretamente pelos usuários para atendimento pelo 2º Nível. Se necessário, faz o acionamento das áreas técnicas específicas ou atendimento técnico no local.

Temos as seguintes modalidades:

- **Atendimento Receptivo:** Suporte qualificado realizado pela equipe de técnicos especializados do 2º Nível baseados em scripts disponibilizados em uma ampla base de conhecimentos, com acesso às ferramentas de monitoramento e sistemas para melhor análise dos incidentes e solicitações. Este atendimento é realizado para tratar as solicitações não finalizadas no Atendimento 1º Nível e também as solicitações abertas diretamente pelos usuários no 2º Nível;
- **Chamado Ativo:** Serviço realizado onde a equipe de técnicos especializados do 2º Nível faz uma ligação telefônica junto aos usuários visando fornecer um suporte qualificado solicitado pelo cliente. A ligação pode ser realizada tanto para telefones fixos como para celulares. Ele também pode ser utilizado para a oferta de bens e serviços do cliente junto a um determinado público-alvo;
- **Atendimento E-Mail:** Atendimento realizado através de uma conta de e-mail exclusiva ou compartilhada utilizada para recebimento das demandas, solicitações e incidentes dos usuários. O atendimento é realizado pela equipe de técnicos especializados do 2º Nível baseados em scripts disponibilizados em uma ampla base de conhecimentos, com acesso às ferramentas de monitoramento e sistemas para melhor análise e atendimento dos incidentes e solicitações. A solução é retornada aos usuários via email.



**Detalhe de cada nível de atendimento:****✓ Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk)**

- Central de Atendimento com número 0800 exclusivo ou compartilhado, através de URA (Unidade de Resposta Audível);
- Operação em regime 24h x 7 dias x 365 dias ou faixa de horário previamente definido;
- A equipe executa o registro da ocorrência, esclarecimento de dúvidas e a solução de chamados (aptos à solução em 1º nível), através de scripts de atendimento previamente definidos e validados pelo cliente;
- Possibilita priorizar atendimento a áreas críticas da organização;
- Mede a qualidade do atendimento prestado, através de métricas objetivas (tempo de resposta, satisfação do usuário, etc.);
- Encaminha para o 2º nível as demandas de chamados não solucionados no 1º nível;
- Fornece relatórios (de quantidades, tipo de problema, nível de solução e SLAs) referentes aos chamados registrados sempre que solicitado pelo cliente;
  - OBS.: demais relatórios devem ser solicitados formalmente pelo cliente e serão analisados para atendimento pela PRODESP;
- Gestão do serviço da Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk) realizada por meio de SLAs (Service Level Agreement):
  - Ligações atendidas em no máximo 40 segundos (tempo de espera) para 80% das ligações;
  - Nível máximo de abandono de ligação no mês de 7%. Será considerado abandono de ligação quando esta for desconectada sem atendimento após 40 segundos de espera;



- Mínimo de 60% dos chamados resolvidos no 1º nível de atendimento, válido para chamados aptos para resolução em 1º nível, conforme escopo de serviço definido previamente com o cliente;
- Índice de satisfação com o atendimento: avaliação entre ótimo e bom para no mínimo 85% do total das chamadas pesquisadas e respondidas

✓ **Central de Atendimento 2º Nível (Service Desk)**

- No 2º Nível, serão solucionados os demais tipos de solicitações referentes aos assuntos predefinidos, com o encaminhamento das respostas aos solicitantes;
- Aciona as áreas técnicas específicas para a solução dos problemas, quando necessário;
- Aciona fornecedores de serviços para instalação de equipamentos e reparos em software;
- Acompanha a execução/encerramento dos chamados;
- Encaminha informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços

✓ **Preparação da operação**

- Antecede o início da operação de atendimento uma etapa de preparação, necessária à implementação do serviço, na qual são executadas as seguintes atividades pela Prodesp em conjunto com o cliente:
  - Levantamento prévio dos requisitos de negócio
  - Planejamento da operação de atendimento, com a definição dos parâmetros de prestação do serviço, tais como:
    - Definição do número 0800 se exclusivo ou compartilhado
    - As solicitações e assuntos aptos à resolução em 1º nível



- Fraseologia da URA (Unidade de Resposta Audível)
- Forma de saudação e tratamento dado pelo atendente (ex.: Dr./Dra.)
- Criação de scripts de atendimento (frases do atendente e soluções no primeiro contato)

## BENEFÍCIOS

- ✓ Maior eficiência e economia:
  - Possibilita maior foco do cliente no negócio principal da sua organização, ao liberar tempo e recursos da equipe de TI para tarefas mais estratégicas;
  - Economiza custos de seleção, capacitação e gestão de equipes técnicas próprias;
  - Dispensa investimentos em infraestrutura própria de *Call Center*;
    - A Central de Atendimento abrange toda a infraestrutura necessária para o seu funcionamento por meio de telefone 0800;
  - Assegura total aderência à legislação que rege esse tipo de serviço;
  - Maior controle da qualidade da Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk) decorrente da gestão dos acordos de níveis de serviço (SLA)

## PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Serviço disponível para clientes localizados no estado de São Paulo;
- ✓ Disponibilidade do cliente para participar de reuniões de levantamento de requisitos e preparação da operação;



- O cliente deverá informar o volume esperado de ligações ao mês e por horário (com base em histórico ou estimativa), para o dimensionamento adequado da Central de Atendimento

## PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Chamado Técnico;
- ✓ Modalidades de Serviços Profissionais:
  - Suporte a Usuários;
  - Administração de Redes;
  - Administração de Banco de Dados;
  - Administração de Ambiente;
  - Segurança da Informação;
- ✓ Serviços de Implementação de Infraestrutura Física (Projeto e Execução de Infraestrutura de Rede Local)

