

Análise e Implantação de um Software de Help Desk em uma empresa de TI

Adriano Cargnin¹, M.Sc. Denise da Luz Siqueira², M.Sc. Priscila Guarienti³,

¹²³Sociedade Educacional Três de Maio – 98.910-000 – Três de Maio – RS – Brasil

adriano.cargnin@gmail.com¹, denise.siqueira@gmail.com²,
guarienti.priscila@gmail.com³.

Abstract. *IT companies need a tool to manage the calls requested by its customers. In this context, the need arises for analysis, selection and implementation of an adherent Help Desk tool best practices of ITIL and meets the company's needs. The study sought to elicit requirements and according to the company's needs and met the good ITIL practices. Three tools were performed in order to check which was consistent with the requirements and needs, and through the evaluation was selected Zendesk tool. With the deployment design and evaluation tool, it can be concluded that the process of care has improved compared with the current software, as regards the opening and management of incidents as well as usability issues by the user.*

Resumo. *Empresas de TI necessitam de uma ferramenta para gerenciar os atendimentos solicitados pelos seus clientes. Neste contexto, surge a necessidade de análise, seleção e implantação de uma ferramenta de Help Desk aderente as melhores práticas da ITIL e que atende as necessidades da empresa. O estudo buscou e elicitou requisitos de acordo com as necessidades da empresa e que atendiam às boas práticas da ITIL. Foram avaliadas três ferramentas, de forma a verificar qual estava de acordo com os requisitos e necessidades, e através da avaliação foi selecionado a ferramenta Zendesk. Com o projeto de implantação e avaliação da ferramenta, pode-se concluir que o processo de atendimento melhorou comparado com o software atual, no que diz respeito a abertura e gerenciamento de incidentes como também questões de usabilidade por parte do usuário.*

1. Introdução

As empresas que prestam serviços na área de TI sejam como desenvolvedores de softwares e aplicativos, instalação e manutenção de infraestrutura, utilizam softwares para gerenciar de maneira eficaz os atendimentos aos seus clientes.

Os softwares de *Help Desk*, além de gerenciar os atendimentos aos clientes, possibilitam analisar as informações sobre os produtos da empresa, quais aplicações apresentam maior número de incidentes, a quantidade de incidentes por clientes, e se a equipe consegue atender a demanda de maneira adequada. Por meio dessas informações a empresa pode gerenciar de maneira mais adequada seus softwares ou serviços a fim de melhorá-los ou aumentar a equipe de atendimento caso julgar necessário.

O presente estudo busca realizar a análise e a implantação de um software de *Help Desk* em uma *software house*, que esteja de acordo com o conjunto de práticas da ITIL e que seja adequado às necessidades da empresa, possibilitando a melhoria do seu

processo de atendimento e se ajustando as novas práticas relacionadas ao serviço de TI. Para elaboração de implantação foi utilizado o Guia PMBOK.

2. Aspectos Metodológicos

A metodologia é o estudo dos caminhos e instrumentos que são utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.12). O presente trabalho se subdivide em métodos de abordagem, procedimento e técnicas.

Para o presente projeto, foi utilizado o método de abordagem qualitativo. Este método de abordagem auxiliou na especificação dos requisitos que a empresa identifica como necessários e que foram utilizados para avaliar os softwares de *Help Desk*. Para alcançar o objetivo do projeto utilizou-se o método dedutivo no estudo de teorias e práticas já existentes e que são relacionadas com o tema do trabalho.

A pesquisa bibliográfica foi aplicada para buscar conhecimento referente aos assuntos trabalhados. Principalmente os conceitos de Análise de Sistemas, Serviços de TI, estudo do guia de boas práticas da ITIL, que auxiliou na identificação das necessidades e requisitos da empresa em relação a um software de *Help Desk*. Segundo OGC (2007), ITIL é um conjunto de boas práticas que auxiliam as empresas a melhorar seus serviços de TI. A versão 3 da ITIL segue uma abordagem de ciclo de vida. Este ciclo de vida dos serviços é composto pelas etapas de: estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria contínua. Dentro da operação de serviço ele contém práticas para estabelecer um processo de gerenciamento de incidentes.

Bem como o estudo do guia PMBOK, que auxiliou na elaboração do plano de gerenciamento e implantação do software. Segundo PMI (2013), projeto é um planejamento que tem um início e fim pré-estabelecido, seu objetivo principal é alcançar o desenvolvimento de um novo produto, um novo serviço ou algum resultado específico. Um projeto só será dado como finalizado quando seus objetivos tiverem sido alcançados ou não. O presente estudo foi aplicado em uma empresa de TI da Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

3. Abordagem Proposta

A atual ferramenta de *Help Desk* não está atendendo as necessidades, foram identificados os seguintes problemas, a ferramenta é lenta, não possui relatórios gerenciais, os filtros de pesquisas são incompatíveis e os usuários de um mesmo cliente não tem acesso aos incidentes um do outro. Diante disso, identificou-se a necessidade de buscar uma nova ferramenta no mercado, que esteja de acordo com as necessidades da empresa e que atenda aos requisitos da ITIL.

Após identificar as limitações quanto a ferramenta atual, foi necessário realizar o levantamento dos requisitos. Para isso buscou-se identificar as necessidades da empresa. Foram realizadas entrevistas com os atendentes de suporte e o gestor da área, para então relacionar cada um dos requisitos elicitados com as boas práticas sugeridas pela ITIL para o gerenciamento de incidentes e o processo da central de serviços (*help desk*).

Tendo os requisitos elicitados conforme as necessidades da empresa identificadas, foi necessário realizar a avaliação das ferramentas *ServiceDesk Plus*, *FreshDesk* e *Zendesk*. Cada ferramenta foi avaliada quanto aos requisitos elicitados, para identificar a forma como o mesmo seria atendido por cada uma delas. Das três ferramentas avaliadas, a que se adequou melhor as necessidades da empresa foi o

Zendesk, a Figura 1 apresenta os requisitos elecitado comparado com as ferramentas avaliadas.

Além de atender a todos os requisitos levantados, a ferramenta *Zendesk* possui funcionalidades que podem ser configuradas para auxiliar nas tarefas diárias de utilização do sistema. Por exemplo, configuração de macros, que servem para vincular nos incidentes, e através destes, é vinculada uma resposta de forma automática e enviando ao cliente. Outra funcionalidade importante é a pesquisa de satisfação do cliente. O *Zendesk* possui a mesma de forma padrão, mas pode-se configurar a pesquisa conforme sua necessidade. Por exemplo, quando a resposta for negativa, é possível configurar alternativas para justificar a escolha ou até mesmo habilitar um campo para descrever porque avaliou o atendimento de forma negativa.

Requisitos	ServiceDesk Plus	FreshDesk	Zendesk
Abertura de Incidente	Atende	Atende	Atende
Encerramento de Incidente	Atende	Atende	Atende
Banco de Soluções	Atende	Atende	Atende
Escalonamento de Incidentes	Não atende	Atende	Atende
Categorização de Incidentes	Não atende	Não atende	Atende
Priorização de Incidente	Atende	Atende	Atende
Atendimento por Produto	Atende	Atende	Atende
Classificação de Incidentes	Atende	Atende	Atende
Relatórios e Consultas	Atende	Atende	Atende
Motivo do Encerramento	Não atende	Não atende	Atende
Cadastro de Usuários x Clientes	Atende	Atende	Atende
Cobrança de Incidente	Não atende	Não atende	Atende
Formas de Integração	Atende	Atende	Atende
Leitura de caixa de e-mail	Não atende	Atende	Atende
Relatório de cobrança	Não atende	Não atende	Atende
Módulo <i>Mobile</i>	Atende	Atende	Atende

Figura 7. Avaliação de Requisitos X Ferramenta.

3.1. Análise e Discussão dos Resultados

A ferramenta *Zendesk* foi configurada e disponibilizada em um ambiente de testes para os atendentes de suporte por um período de 30(trinta) dias. Após o período de teste e avaliação do sistema *Zendesk* pela equipe de suporte, foi aplicado um questionário de caráter qualitativo para avaliar o sistema. As questões eram relacionadas a melhorias que o *Zendesk* apresentou em relação a ferramenta atual. Um questionamento relacionou o processo de abertura de incidente através da caixa de e-mail. Segundo os atendentes, na ferramenta atual é necessário acessar a caixa de e-mail separadamente e posterior realizar a abertura do incidente. Por sua vez, no *Zendesk* este processo é automático, uma vez que o cliente envia o e-mail, imediatamente é gerado o registro de um incidente e retorna um e-mail para o cliente informando os dados do incidente registrado.

Outro ponto importante que foi avaliado junto aos atendentes, foi a interface da ferramenta. Para alguns atendentes, o processo de busca de incidentes pendentes ou até mesmo que já foram atendidos, é mais ágil e prático, tornando o processo mais rápido. Pois segundo os atendentes, na ferramenta atual, o processo de busca é demorado, assim como o processo de identificar quando um incidente foi respondido, desta forma gerando um desperdício de tempo.

Além de avaliar questões simples do sistema foram verificadas outras funcionalidades do *Zendesk*, por exemplo, as configurações de visões no sistema. Segundo as avaliações dos atendentes, cada um pode montar sua visão para buscar os incidentes, tornando o processo mais ágil, possibilitando ao usuário buscar os incidentes relacionados a sua área de atendimento. Além da funcionalidade de configurar visões, é possível configurar macros e gatilhos, que são funcionalidades que tornam o processo de atendimentos mais dinâmico, diminuindo o processo manual que é executado na ferramenta atual. Para realizar a configuração do ambiente de testes do *Zendesk*, foi elaborado um plano de implantação com base nas áreas de conhecimento do gerenciamento de projeto PMBOK. Estas áreas auxiliaram a definir cada etapa do projeto.

4. Conclusão

Com a realização do trabalho e a avaliação da ferramenta em ambiente de teste pode-se concluir que os resultados foram positivos. O processo de abertura de incidente que antes era realizado de forma manual, agora passa ser de forma automática com o recebimento de um e-mail do cliente. Outro fator é quanto a interface da ferramenta, que além de ser mais intuitiva e simplificada, permite a configuração de visões.

A ferramenta não foi implementada em produção na empresa, pois a mesma trabalha com planejamento orçamentário, e está avaliando a aquisição. Assim que a empresa realizar a aquisição da ferramenta, será possível realizar a implantação da mesma seguindo o plano de implantação que foi utilizado para realizar a configuração do ambiente de testes para avaliações. Para realizar a avaliação da ferramenta junto aos clientes, será utilizada a pesquisa de satisfação, que através das respostas obtidas dos clientes irá possibilitar avaliar se o atendimento de fato melhorou com a implantação da nova ferramenta.

Referências

- GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfó. Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: UFRGS, 2009. ISBN: 8538600718
- MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL: inclui ISO/IEC 20.000 e IT Flex. São Paulo: Novatec Editora, 2007. ISBN: 8575221068.
- OGC. ITIL: Service Operation. London: The Stationery Office. 2007. ISBN 9780113310463
- PMI. Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®). 5 ed. Project Management Institute (PMI), 2013. ISBN: 9781628250077.