



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
FABIANO DA SILVA ALFONSO

SISTEMA DE HELP-DESK EM EMPRESAS DE ERP:
IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA HELP-DESK NA EMPRESA ERP ALFOTEC S.A.

Palhoça
2019

FABIANO DA SILVA ALFONSO

**SISTEMA DE HELP-DESK EM EMPRESAS DE ERP:
IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA HELP-DESK NA EMPRESA ERP ALFOTEC S.A.**

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Roberto Fabiano Fernandes

Palhoça
2019

FABIANO DA SILVA ALFONSO

**SISTEMA DE HELP-DESK EM EMPRESAS DE ERP:
IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA HELP-DESK NA EMPRESA ERP ALFOTEC S.A.**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 14 de agosto de 2019.

Prof. e orientador Roberto Fabiano Fernandes, abreviatura da titulação
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, o Deus de Abraão, Isaque, Jacó e Moisés, o Deus de Israel, por me dar a oportunidade de estar vivo e sempre iluminar meu caminho. Aos meus pais Gilberto Alfonso e Maria Cirlei da Silva Alfonso, já falecidos, mas nunca esquecidos em minha caminhada, por me proporcionarem toda a educação e suporte para ser a pessoa ao qual me tornei, com os princípios de caráter, bondade e humanidade, ensinados por eles. A minha esposa Cristiani, e aos meus filhos Jardel e Jaqueline, minha amada família que são a razão de toda minha caminhada para o término desta jornada.

Em especial agradeço aos meus Colegas de empresa Renato Zardo, Juliano Barcelos e Flávio Rutkoski, pelo aprendizado e parceria nestes 14 anos de convivência, e ao meu orientador e professor Roberto Fabiano Fernandes, por todo o apoio durante a minha elaboração deste estudo de caso.

RESUMO

O Help-Desk é um termo em inglês que significa “Balcão de Ajuda”, em outras palavras ele é um software criado pela equipe de Tecnologia da Informação da empresa, com o intuito dos usuários relatarem problemas ou solicitações relacionadas a TI via software. O serviço de Help-Desk centraliza o recebimento das solicitações dos usuários, o que facilita as respostas e resolução dos problemas. Este serviço pode ser realizado tanto dentro de uma empresa, quanto externamente com a prestação de serviços aos usuários através de um sistema de gerenciamento de ocorrências. O intuito desta implantação é agilizar, centralizar e criar uma base de dados que sirva também para resoluções de problemas futuros, bem como prever possíveis falhas no gerenciamento de problemas/incidentes relacionados a infraestrutura de TI de empresas de ERP, neste caso a ERP ALFOTEC. O Objetivo é colocar os serviços relacionados aos softwares da empresa, em funcionamento em um mínimo possível de prazo respeitando o SLA oferecido aos clientes. Esta pesquisa tem por objetivo apresentar um estudo de caso sobre a implantação e os pós implantação do software de Help-Desk nas tarefas cotidianas das resoluções de chamados, sua usabilidade, a experiência dos usuários com esta nova metodologia, bem como seu ganho de tempo e resolução satisfatória. Para realizar a pesquisa foram enviados questionários via e-mail, utilização e instalação da ferramenta pelo próprio autor, e pesquisas de satisfação e sugestões dos usuários envolvidos. A pesquisa foi elaborada em uma empresa com 47 anos de existência, o nome ALFOTEC é fictício devido a guardar o sigilo da empresa pesquisada, ao qual faço parte do grupo a mais de 14 anos e fui o responsável pela implantação da ferramenta.

Palavras-chave: Help Desk.TI.Implantação.ERP.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	8
3 OBJETIVOS	9
3.1 OBJETIVO GERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	10
4.1 CAMPO DE ESTUDO	10
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	10
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	12
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	13
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	13
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	14
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	16
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
REFERÊNCIAS	18

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste estudo de caso é apresentar a implantação de um sistema de Help Desk na empresa ERP ALFOTEC S.A, visando aprimorar, facilitar e otimizar a qualidade do serviço de suporte realizado pela área de TI. Para colocar em produção este sistema, realizou-se a observação dos processos existente na empresa, envolvendo a geração, armazenamento, organização e transmissão das informações, almejando construir um diagnóstico atual do funcionamento do setor de suporte aos clientes, o TI. A partir deste diagnóstico, redefiniram-se os processos de atendimento e realizou-se o levantamento de requisitos, para que fosse possível definir o sistema de Help-Desk que será implantado na empresa. A redefinição do processo de atendimento foi baseada na proposta de criação de um software implantado e gerenciado pelo TI, responsável pelo atendimento aos clientes internos e externos, por meio da utilização de um sistema informatizado Help Desk para registro das ocorrências (chamados).

Os propósitos que levaram o desenvolvimento deste trabalho devem-se à necessidade de aprimorar o serviço de atendimento aos clientes da ERP ALFOTEC S.A., com sede na cidade de Canoas, região metropolitana do Rio Grande do Sul. A ERP Alfotec S.A possui ampla e sólida experiência no desenvolvimento de software de ERP para os segmentos de Prestadores de Serviços, Indústrias Manufatura / Metalúrgica e Varejo. Plenamente comprometida com o sucesso dos seus Clientes, a ALFOTEC desenvolve soluções ERP que facilitam a gestão das empresas de todo o País e acompanham as suas fases de crescimento, atendendo diferentes portes e níveis de necessidade. A empresa conta com profissionais da área de Tecnologia da Informação, Programadores, Contadores, Recursos Humanos, Apoio e Manutenção (Serviços Gerais) e um setor de startups (SISHUB), além de seus coordenadores, gerentes, diretores e o Presidente da empresa.

Podem-se relacionar vários pontos que levaram à realização de um estudo para a implantação de um sistema Help-Desk nesta empresa: dificuldade de resoluções de problemas de TI no âmbito interno da empresa, as inúmeras reclamações e insatisfações dos usuários como a forma dos problemas eram distribuídos e resolvidos, dificuldade de organização no suporte aos clientes; atualmente, a sistematização utilizada pela empresa não atende as necessidades do processo de trabalho; necessidade de documentação das soluções de problemas resolvidos anteriormente para registro; necessidade de reduzir custos em locomoção (devido ao suporte presencial).

Anteriormente a implantação deste software, a metodologia de atendimento e suporte aos clientes na ERP Alfotec funcionava da seguinte maneira: o cliente entrava em contato via telefone/e-mail diretamente com o responsável pelo setor (seja qual for a sua necessidade), e fazia a solicitação ao profissional. No mesmo momento, ou no menor tempo possível, o profissional tentava solucionar o problema e retornava ao cliente, primando pela eficiência e

eficácia do atendimento. Porém, diversas vezes, o responsável era levado a interromper algum outro atendimento ou alguma de suas atribuições rotineiras para resolver a situação, gerando dificuldades na continuidade dos afazeres e desorganizando o serviço. Muitas vezes o cliente ligava para mais de uma pessoa além do gestor do TI, ocasionando em alguns casos um colega estar conflitando em uma mesma resolução.

Acredita-se que a implantação de um Sistema de Help-Desk traz benefícios à empresa, organizando o sistema de atendimento aos clientes, permitindo um aumento da satisfação no atendimento e, principalmente, reduzindo custos operacionais. Desta forma a sistemática do serviço de atendimento ao cliente foi centralizada no setor de TI, com o apoio do sistema de Help Desk Spiceworks, estruturando o serviço e distribuindo as demandas para os setores responsáveis pela solução. Assim, será possível gerar indicadores das soluções e problemas resolvidos anteriormente, métricas de atendimento, com o intuito de saber se há a necessidade em proporcionar treinamentos em alguma área em específico.

2 TEMA

Esta pesquisa apresenta um estudo de caso sobre a implantação de um sistema de Help-Desk, aplicado a uma empresa que presta serviços de softwares de gestão de ERP, co-mutação em nuvem e ASP a ERP ALFOTEC. Uma pesquisa de satisfação de usuários de Help Desk, elenca os principais benefícios da implantação de um software de Help Desk.

A **automatização de processos** é uma tendência que já tem se tornado realidade no mercado corporativo. Nesse sentido, a adoção de um sistema de chamados é essencial para que o seu negócio se adapte às novidades tecnológicas. A melhor forma de alcançar essa automatização é através do investimento em tecnologias que contribuam para a mesma, por este motivo gerou-se um grande crescimento na busca pelos serviços das empresas do **setor de Tecnologia da Informação (TI)** que auxiliarão durante este processo.

O crescimento da demanda fez com que as empresas de TI encontrassem formas de aprimorar os seus serviços para garantir qualidade e atender a todas as necessidades de seus usuários.

Uma dessas necessidades dos **usuários de TI**, pessoas que usam tecnologia no dia-a-dia, mas não possuem conhecimento aprofundado, se refere ao atendimento para auxílio e esclarecimento de dúvidas técnicas. É a partir deste ponto que um sistema de chamados se torna fundamental!

Um **sistema de chamados** pode ser entendido como uma plataforma virtual única que centraliza todas as solicitações de atendimento realizadas pelos usuários para a equipe de TI. Ou seja, um sistema help desk. (Teixeira ,2016, p. 18)

Para realizar o estudo de caso, o processo de atendimento aos clientes foi redefinido, já que o mesmo era realizado por telefone e e-mail, mediante contato direto dos clientes com o funcionário responsável pelo setor, sem que houvesse uma centralização e/ou um setor específico de atendimento aos clientes. Por meio desta redefinição e da análise de requisitos, definiu-se a ferramenta a ser aplicada. Após o levantamento dos requisitos necessários, chegou-se à conclusão de que o Sistema Spiceworks Help-Desk seria o mais adequado para utilização na empresa. Esta pesquisa tem por objetivo analisar um processo dentro da Tecnologia da Informação com os seguintes aspectos: Auxiliar na criação de uma base de dados com histórico de atendimentos realizados, evitando perda de informação; Facilitar o controle do tempo de atendimento dos chamados (SLA); acompanhar a produtividade de cada atendente; supervisionar tarefas delegadas e controlar prazos de execução; proporcionar a precisão no detalhamento dos tickets como data e hora de abertura e tempo para solução; acompanhar o desempenho do departamento em determinados períodos; Facilidade no fluxo das informações, evitando atendimentos repetidos, atrasos em soluções, falta de informações claras, falta de retorno ao cliente, entre outros problemas. Desse modo, desenvolveu-se a hipótese de que ao ela-

borar esta pesquisa dentro da área escolhida, será possível disseminar os conceitos e benefícios do software de Help-Desk Spiceworks.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar os benefícios da implantação de um software de Help-Desk, em uma empresa de ERP.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tem-se, a partir do objetivo geral, os seguintes objetivos específicos:

- Acompanhar a melhoria e produtividade dos atendentes de Help Desk;
- Mensurar os dados que justificam os investimentos no departamento de TI;
- Verificar a elevação da qualidade de serviço, com o controle e otimização dos atendimentos;
- Verificar as métricas de atendimento, na diminuição de tempo, custos e de retrabalho;
- Medir a satisfação dos usuários com esta nova metodologia e ferramenta adotada;
- Mensurar os resultados através de relatórios e estatísticas, avaliando a performance dos atendentes e o índice de satisfação dos clientes.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

Este trabalho será uma pesquisa na forma de estudo de caso descritivo a partir de técnicas de pesquisa documental e entrevista. Segundo Rauen (2002), o estudo de caso é um estudo profundo de um ou de poucos objetos, que busca retratar a realidade de forma completa e profunda, de modo a permitir o seu amplo e detalhado conhecimento.

O universo desta pesquisa contempla um estudo de caso sobre implantação de um software de Help-Desk em uma empresa de ERP, esclarecendo os embasamentos teóricos sobre o objeto, expondo um significado conceitual e a situação dos procedimentos, usabilidade e adequação a ferramenta. Apresentando o que uma empresa de ERP está praticando para a melhoria de seus canais de atendimento, observando as melhores práticas de TI, desta forma mudando conceitos culturais da organização.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados faz parte da pesquisa porque nos proporcionou respostas as questões de adequação, usabilidade, gerenciamento, agilidade e retorno das melhores práticas de TI na organização.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizada a entrevista fechada (questionário), foram enviadas perguntas via e-mail e site web, perguntas com respostas de nível de satisfação, com campos para colocarem seguites e ou críticas. O público que foi pesquisado foram usuários do setor de consultoria da empresa, formado por 12 pessoas.

O questionário foi composto de perguntas de múltiplas escolhas, questões de sim ou não, perguntas abertas e escala de avaliação (de 1 a 5). As pessoas entrevistadas por privacidade não precisavam colocar seus nomes obrigatoriamente.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade do Instrumento
Entrevista	A entrevista será realizada com os usuários do setor de consultoria da empresa, composto de 12 pessoas.	A finalidade é perceber através de entrevistas, como a implantação do software de Help-Desk, mudou a cultura da organização, bem como sua satisfação dos usuários com seu uso e a proposta de sugestões e melhorias para o mesmo ser aperfeiçoado e sustentável, que justificam os investimentos no departamento de TI.

Fonte: CAVALCANTI e MOREIRA (2008).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

5.1 ESTRUTURA DO RECURSO ANALIZADO

Para ilustrar o funcionamento deste estudo de caso, seguem algumas informações relevantes abrangendo a empresa citada e o software mencionado neste estudo: A ALFOTEC possui ampla e sólida experiência no desenvolvimento de software de ERP para os segmentos de Prestadores de Serviços, Indústrias Manufatura / Metalúrgica e Varejo. Plenamente comprometida com o sucesso dos seus Clientes, a ALFOTEC desenvolve soluções ERP que facilitam a gestão das empresas de todo o País e acompanham as suas fases de crescimento, atendendo diferentes portes e níveis de necessidade.

A ALFOTEC, empresa ERP, incorpora ao seu software as mais avançadas tecnologias e avançadas práticas de processos gerenciais e disponibilidade em cloud computing, garantindo mais produtividade e rentabilidade aos negócios de seus Clientes.

Atenta às mudanças do mercado e da legislação, age pró ativamente ajudando as empresas em todo o Brasil a obterem mais vantagens competitivas nos seus negócios.

A ALFOTEC garante total qualidade com uma equipe própria e formada por profissionais especialistas em cada área de atuação que, em um ambiente de trabalho saudável e estimulante, busca em todo momento superar as expectativas de cada Cliente, com a máxima qualidade, eficiência e o melhor atendimento.

A constante evolução funcional e tecnológica do ALFOTEC ERP *Cloud*, o compromisso ético e a integridade em todos os seus relacionamentos, fazem da ALFOTEC uma empresa forte em seu segmento, que atende às necessidades do mercado com inovação, agilidade, qualidade, segurança e integração com a sociedade e respeito ao meio ambiente.

5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

O projeto teve seu escopo e iniciação da dificuldade de resoluções de problemas de TI no âmbito interno da empresa, as inúmeras reclamações e insatisfações dos usuários como a forma dos problemas eram distribuídos e resolvidos, levantou a necessidade de colocação de uma ferramenta para auxílio, distribuição e agilidade na resolução dos chamados. Para um melhor entendimento foram solicitadas reuniões com a equipe de TI, e os outros se-

tores da empresa. Após reunião e questionários, ficou evidente e de suma importância a implantação de uma ferramenta de Help Desk.

Na época da concepção do software de chamados, não havia um canal centralizado para solicitação de demandas e ou problemas relacionados a Infraestrutura de TI. A empresa era composta por 08 setores: TI/Controladoria/Financeiro/Consultoria/Atendimento a Clientes/Desenvolvimento/DBA e Apoio Administrativo.

Quando qualquer usuário dos departamentos citados acima, possuía algum problema ele ligava diretamente para o setor de TI da empresa, em algumas vezes era enviado e-mail a um grupo de distribuição onde todos os integrantes do TI, recebiam o mesmo. Desta forma muitas vezes a solicitação passava despercebida, seja pelo esquecimento ou mesmo deleção acidental do e-mail enviado.

Este tipo de problema acontecia muito, por consequência demorando demais para a resolução de problemas, muitas vezes afetando serviços aos quais os clientes externos acessavam, causando um desgaste enorme da empresa com os clientes, gerando um feedback negativo e um CRM desgastado.

Em muitos casos um mesmo problema relatado via chamado ou telefone, estava sendo verificado por mais de um analista, causando um transtorno imenso, porque muitas vezes uma ação de uma analista estava sendo desfeita pelo outro, sem ao mesmo que nenhum deles soubesse, causando conflitos internos e parada de serviços essenciais a empresa e aos clientes.

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

Analisando os problemas através das informações apresentadas anteriormente, sugerimos as melhorias apresentadas na implantação do software de Help Desk, tendo em vista a má gestão e falta de organização nas soluções de resoluções de chamados, oriundos dos diversos setores da empresa Alfotec, direcionados ao setor de TI.

Primeiramente devido à falta de recursos e de um orçamento destinado a gastos com tecnologias implantadas no setor de TI, a busca pelo software para este propósito deveria ser de custo zero (open source), ou um custo acessível ao momento de cortes de custos da empresa, devido à crise enfrentada e pelo cenário atual da economia no país.

Foram realizadas pesquisas via web, consultados fóruns sobre as ferramentas de software livre (free) mais utilizadas pelas empresas e com bons retornos de aceitação e usabilidade pelos usuários. As ferramentas aos quais foram pesquisadas foram: OCOMOM, SPI-

CEWORKS, CERBERUS HELP DESK, MOVIDESK, ZEN DESK, TRAUMA ZERO, SERVICEDESK PLUS.

Após inúmeras pesquisas e reuniões com os integrantes de TI, a ferramenta escolhida foi o Spiceworks, devido a mesma ser free, e além de contar com Software de Help Desk a mesma incluía o software de Inventário dos equipamentos de infraestrutura de TI, além de relatórios do Mapa de Scan de rede.

O investimento na implantação desta ferramenta foi quase a custo zero, pois ela é de código aberto, possui uma comunidade ativa nas redes, saem versões com melhorias, plugins constantes de melhorias, e com uma vantagem, a mesma usa o protocolo WMI (Windows Mídia Interface), e não precisa de instalação de agente local, o que não ocasiona consumo excessivo de processamento e memória local.

Como dito anteriormente a ferramenta foi implantada quase a custo zero, o único investimento foi um curso organizado pela comunidade do Spiceworks de Instalação, Gerenciamento e Customização adequada a empresa, curso este ao qual foi realizado pela minha pessoa, com um investimento de 380,00R\$, com duração de 140:00hs, e com confecção de Diploma de realização.

Para homologação da ferramenta foram elencadas pessoas chaves em cada setor da empresa, desta forma foi feito um projeto piloto onde foram testadas as funcionalidades, usabilidade e melhorias da ferramenta em relação a forma antiga de resolução de chamados. Após dois meses de testes, adaptações e customizações, foi feito uma entrevista com todos os participantes da homologação da ferramenta, no final a satisfação com o uso da ferramenta e sua facilidade e aceitação serviram de pilares para instalação e colocação da mesma em produção.

Antes do começo do uso da ferramenta por toda a empresa, foi feita uma apresentação no auditória da empresa aos Diretores, gerentes e coordenadores ao qual deram o aceite final para colocação da mesma em produção. Após foi feito um manual de acesso e uso da ferramenta, com telas explicativas e links de acesso a duvidas de uso da ferramenta, este manual foi enviado via e-mail para toda a empresa apresentando a ferramenta e a finalidade do seu uso, abordando a melhorias da mesma em relação a metodologia antiga utilizada na resolução de atendimentos de Help Desk.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se atingir um sistema de gestão que permita um atendimento organizado e centralizado, no qual possa armazenar todos as informações fundamentais para poder mensurar todo o trabalho feito. Mapear problemas que precisam ser solucionados com urgência.

O software implementado tende a facilitar toda a administração e controle das informações recebidas de todos os departamentos, como o software é bem completo ele conta com uma funcionalidade como um “Balcão de Ajuda”, no qual o usuário também terá acesso a informações que podem auxiliá-lo, como documentação, tutoriais de produtos, entre outros.

A nova ferramenta de atendimentos, possibilitará ganhos mensuráveis e agilidade, abaixo elenco alguns ganhos com a nova metodologia de Help Desk:

- Criação de uma base de dados com histórico de atendimentos realizados, evitando perda de informação;
- Controlar o tempo de atendimento dos chamados;
- Acompanhar a produtividade de cada atendente;
- Proporcionar precisão no detalhamento dos tickets como data e hora de abertura e tempo para solução;
- Possibilita acompanhar o desempenho do departamento em determinados períodos;
- Melhorias na interação dos usuários/clientes, sendo possível adicionar comentários e notas no ticket;
- Melhor desempenho no atendimento ao cliente;
- Facilidade em mensurar dados de desempenho da equipe;
- Facilidade no fluxo das informações, evitando atendimentos repetidos, atrasos em soluções, falta de informações claras, falta de retorno ao cliente, entre outros problemas.

O engajamento e comprometimento dos colaboradores capacitados em atuar em parceria com o setor de TI, com a implantação de um time de atendimento com engajamento total, a empresa passa a gerar uma menor carga de trabalho e retrabalho a atendentes e usuários. Assim como teria um atendimento mais eficiente por envolver pessoas que dominam as necessidades de cada setor.

Uma maior participação da diretoria e um planejamento realmente estratégico também serão vitais para este maior alinhamento entre as áreas e os objetivos organizacionais. Isso auxiliará sobremaneira a TI a criar e manter um roadmap ajustado a estes objetivos.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

Analisando as propostas para implantação das ferramentas, algumas destas pesquisadas geravam um gasto elevado para a organização, e no início do projeto foi mencionado pela alta direção da empresa a busca de um produto a custo zero ou a um custo baixo, fato pela situação de investimentos da empresa estar congelado ou quase zero, em virtude da crise enfrentada em âmbito geral, não somente atrelado a própria empresa.

Uma primeira proposta englobava duas ferramentas, ao qual já estavam a muitos anos no mercado, e que possuíam feedback de várias empresas extremamente conceituadas no mercado como DELL, HONDA, SCANIA, SIEMENS, RBS, XEROX, etc. Estas duas soluções eram o ServiceDesk Plus e o Trauma Zero.

Nas primeiras propostas apresentadas, o valor para aquisição foi avaliado como alto para atual conjuntura de gastos que a empresa poderia arcar. O valor menor teria sido a do Trauma Zero, que seria de 2.600,00 reais anuais para 150 usuários/computadores, mais taxa mensal de 49,90R\$ de suporte, investimento total anual **3.198,80R\$** (o ServiceDesk Plus ficou em **5.600,00R\$** anuais (sem taxa mensal de Suporte), para os mesmos 150 usuários/computadores.

Em uma segunda etapa buscamos software open source, com código aberto, foi nesta etapa que após algumas análises apresentamos a diretoria da empresa o projeto do Spiceworks e sua funcionalidades e custo zero para a implantação, o único investimento seria o treinamento da ferramenta realizado pela comunidade com um investimento de **380,00R\$**, com duração de 140:00hs, ao qual seria realizado por um Analista do TI (no caso eu), que seria propagado aos outros colaboradores e Analistas de TI. Este investimento foi avaliado como propício para as finanças da empresa, e o software foi bem aceito pelos diretores e gestores das diversas áreas, sendo aprovado o projeto.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo de caso, buscou-se transmitir os benefícios da implantação em uma organização de um software de Help Desk, tornando o setor de TI um aliado em potencial dos usuários, tirando o rotulo muitas vezes de que o setor de TI age como um espião ou um setor que bloqueia acessos, e gera relatórios acusando muitas vezes usuários do mal-uso dos recursos de TI da organização.

Evidencia-se que as ideias relacionadas nas propostas de resolução poderão diminuir ou eliminar todas as provas que implicam no problema gerado. Focando em melhorar o relacionamento dos usuários com a equipe de suporte técnico foi apresentado propostas de melhorias, seus resultados e sua viabilidade. Todas elas viáveis do ponto de vista de tempo e custo.

Acreditando que todas as propostas serão colocadas em produção, níveis de sucessos serão extremamente promissores, reiterando que o objetivo focado será em prol de todos e não somente de um grupo, ou seja, manuais de usabilidade para os usuários, treinamento para os técnicos, através do usuário disseminador ao qual realizou o treinamento da ferramenta com a comunidade do Spiceworks.

O grande desafio em descrever as medidas que possam ser implantadas gerando sucesso, foi em encontrar alguma ferramenta que realmente não geraria custo excessivo a organização e impacto que transformaria os processos já implantados na organização. Porém não foram encontrados obstáculos no desenvolvimento do projeto.

Contudo a Tecnologia evolui a cada dia e novas fases e desafios estão por vir para serem pesquisadas.

REFERÊNCIAS

COSTA, Gladis. **Usuários x Suporte Técnico.**

Disponível em: < <http://www.baguete.com.br/artigos/210/gladis-costa/29/04/2008/usuarios-x-suporte-tecnico.htm>>. Acesso em: 13 jul. 2019.

FLORES, Angelita Marçal. **Guia para Elaboração do Estudo de Caso em Gestão da Tecnologia da Informação.** Palhoça: Unisul Virtual, 2016, p. 32-38.

MACHADO, Cristiane Salvan et al. **Trabalhos acadêmicos na Unisul:** apresentação gráfica. Palhoça: Ed. Unisul, 2013.

MENDONÇA, Ana Waley. **Metodologia para Estudo de caso.** Palhoça: Unisul Virtual, 2014, p. 21-37.

MÜLBERT, Ana Luísa; SANTANA, Rodrigo. **Gestão de serviços em tecnologia da Informação:** livro didático. In: Landon e Landon. Disciplina na Modalidade à distância. Palhoça: Unisul-Virtual, 2013. p.23.

OLIVEIRA, Marcinéia. **Qualidade no atendimento para os profissionais de TI.**

Disponível em: < <http://www.programacases.com.br/coluna/qualidade-no-atendimento-para-os-profissionais-de-ti-.htm>>. Acesso em: 13 ago. 2019.

SMITCH, Robert. **Help Desks.** Disponível em: < <https://www.spiceworks.com/free-help-desk-software/>>. Acesso em: 29 set. 2019.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. **Suporte Técnico.** Disponível em:

< http://pt.wikipedia.org/wiki/Suporte_t%C3%A9cnico.htm>. Acesso em: 01 ago. 2019.