

SMF Customer Service Atendimento ao Cliente

Última revisão feita em 22 de Dezembro de 2008.

Objetivo

Este artigo introduz a terceira SMF da fase Operar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Customer Service e os procedimentos que devem ser executados para alcançarmos os objetivos definidos aqui. Tenha uma ótima leitura.

Obs.: As informações deste artigo são básicas e destinadas ao prévio entendimento do MOF 4, para maiores detalhes acompanhe a série de vídeos no site do Projeto MOF Brasil.

Introdução

Sempre que um usuário na organização precisar contatar a TI para realizar alguma pergunta isso deverá ser feito através do Service Desk, sendo este o meio de contato com o departamento de TI, claro que outras áreas irão interagir com o usuário, mas a maioria dos processos executados pelo Service Desk será o início de um registro de incidente/problema. Falando em processos a SMF Customer Service oferece um dos mais completos e importantes fluxos de atividades para que o primeiro contato do cliente seja resolvido com alta qualidade.

- Operações ●
- Monitoramento e Controle de Serviços ●
- Atendimento ao Cliente ●
- Gerenciamento de Problema ●



Figura 1 – A SMF Customer Service no MOF 4.0.

Objetivos

Um dos principais objetivos deste SMF é oferecer um primeiro contato de qualidade, resolvendo os contatos dos clientes de forma rápida e efetiva. Temos também aqui a meta de se criar e manter um portal onde a maioria das requisições simples e problemas frequentes possam ser resolvidos pelo próprio usuário.

Processos

Para que cada um dos processos desta SMF seja realizado existe um fluxo, este fluxo pode acontecer de forma seqüencial ou paralela, dependendo de como cada processo funciona dentro da organização. É claro que quando existem dependências entre um processo e outro estes deverão ser executados de forma seqüencial ou ainda se a pessoa ou equipe responsável

por um processo for a mesma pelo outro também. O que eu quero dizer é que, dependendo da forma com que o processo foi implementado na organização, suas dependências ou ainda o tamanho da equipe responsável por ele, sua execução será ligeiramente alterada, mas isso não afetará suas atividades ou produto final. Acompanhe a seguir os 5 processos e suas atividades para a SMF Customer Service.

1. Registrar um pedido do usuário.

Quando um usuário contata o Service Desk um Customer Service Representative (CSR, ou Atendente) deverá realizar a abertura do chamado, colhendo os dados principais do cliente e a informação sobre a requisição. As principais atividades deste processo são:

- Registrar as informações no contato do usuário.
- Registrar os detalhes da situação do usuário.

2. Classificar o pedido do usuário.

Esta atividade levará a classificação da requisição feita pelo usuário, será através desta classificação que o atendente decidirá qual é a melhor solução para o usuário. As principais atividades deste processo são:

- Categorizar o pedido do usuário.
- Determinar se o pedido é suportado.
- Priorizar o pedido.

3. Resolver o pedido.

Nesta atividade temos os procedimentos necessários para tentar resolver a requisição logo neste primeiro contato, começando pela consulta em alguma base de conhecimento. As principais atividades deste processo são:

- Resolver um pedido de Informação
- Resolver um pedido para uma funcionalidade ou serviço existente
- Resolver um pedido para uma nova funcionalidade ou serviço
- Resolver um pedido para um Incidente

4. Confirmar a resolução e fechar o pedido.

Logo após resolver a requisição do usuário uma confirmação formal deverá ser feita e enviada avisando que a requisição será encerrada determinando que o incidente foi resolvido. As principais atividades deste processo são:

- Atualizar o pedido de ajuda.
- Determinar se o serviço foi restaurado.
- Determinar se o incidente foi resolvido.
- Verificar se a resolução foi entregue/feita com sucesso.
- Fechar o pedido de ajuda.

5. Assegurar um bom serviço.

Quando o processo chega ao final quer dizer que um serviço de qualidade foi oferecido ao usuário, pois teve sua requisição atendida e que os acordos como SLAs foram cumpridos. Logo o processo de atendimento pode passar para uma melhoria contínua aplicando diversos métodos de avaliação, uma pesquisa para o cliente ao fechar o chamado é uma das formas mais utilizadas. As principais atividades deste processo são:

- Garantir a qualidade do Service Desk
- Monitoração de SLAs e Métricas

Conclusão

E assim terminamos mais um artigo sobre MOF 4.0, desta vez conhecemos os processos da SMF Customer Service, no próximo artigo nós aprenderemos um pouco sobre as atividades da SMF Problem Management, até lá e muito obrigado pela leitura.

Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. www.microsoft.com
2. Microsoft Brasil. www.microsoft.com.br
3. Documentação oficial do MOF. www.microsoft.com/mof

Escreveu,

Cleber Marques
contato@clebermarques.com

Sábado, 26 de Abril de 2008.