

ENSAIOS E CRÔNICAS AO SUPERVISOR DE
PEQUENOS E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE
TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK



G E S T Ã O D E
HELP DESK
E SERVICE DESK

novatec

Roberto Cohen

Resumo de Gestão de Help Desk e Service Desk

Este livro apresenta ensaios e crônicas escritas por Roberto Cohen, especialista em Help Desk e Service Desk, sobre a gestão de pequenos e médios centros de suporte técnico. Muito mais do que um manual passo a passo, exorta a transformação do indivíduo técnico em um gerente.

Explora conceitos de administração, management e gestão. Todos ambientados e adaptados para centros de suporte técnico, com vários exemplos graças à larga experiência do autor. Compatível com ITIL, Cobit e outras metodologias, oferece dicas para aprimoramento da gestão do departamento, com digressões sobre valor, metas, indicadores de desempenho, estilos de gestão.

Também foca no aperfeiçoamento da equipe, explicando teorias de motivação, cultura organizacional, cuidados com a Geração Y e sugestões para a produção de soluções em reuniões de brainstorming. Ao final, recomendações para o progresso na carreira de gestor de centros de suporte.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)