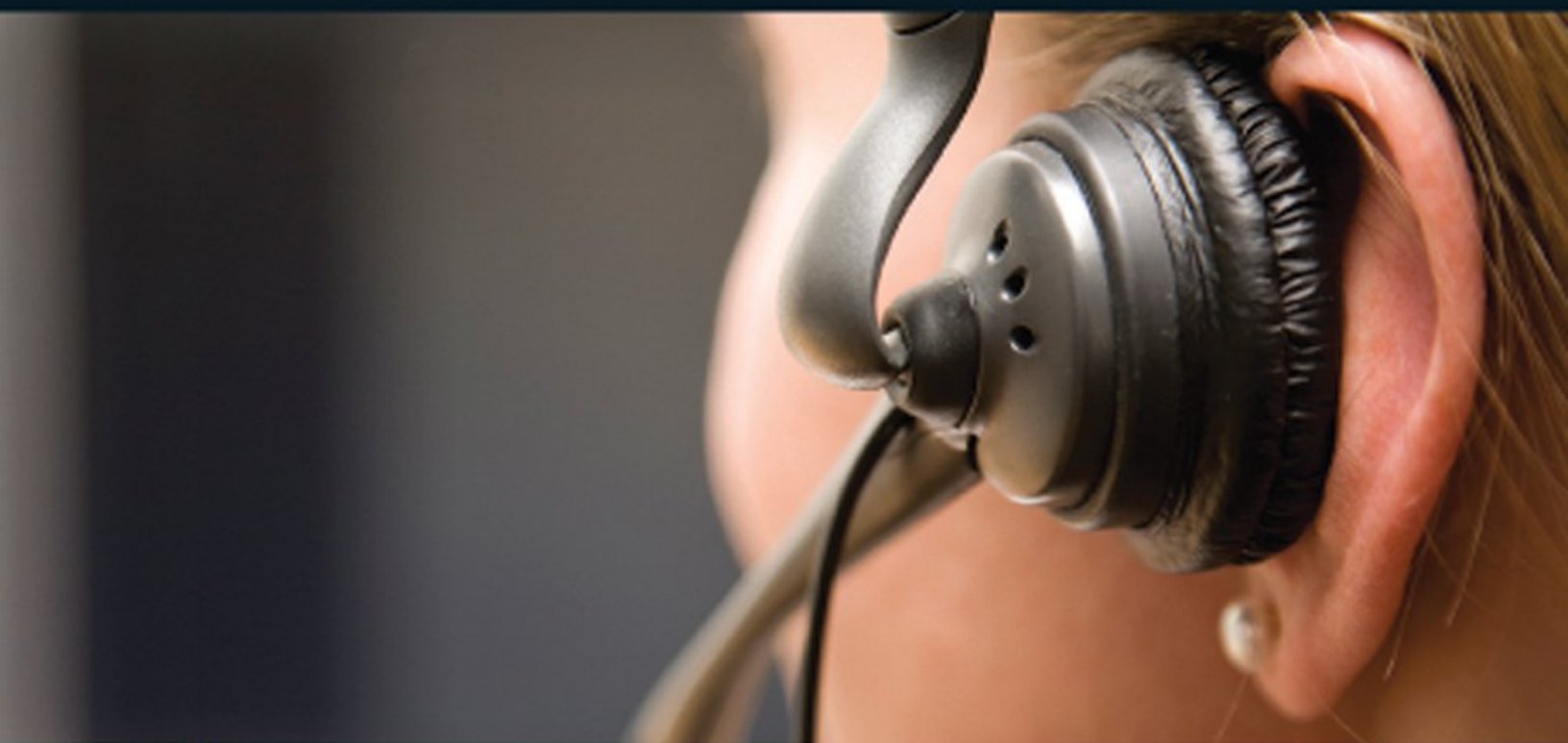


COMO CONSTRUIR E MANTER PEQUENOS
E MÉDIOS CENTROS DE SUPORTE TÉCNICO,
HELP DESK E SERVICE DESK



IMPLANTAÇÃO DE
**HELP DESK
E SERVICE DESK**

novatec

Roberto Cohen

Resumo de Implantação de Help Desk e Service Desk

Este livro apresenta os fundamentos básicos para montagem de uma área de Help Desk/Service Desk, servindo de livro-guia para os interessados. Dedicado aos iniciantes no assunto, também é útil para os mais experientes, pois expõe a experiência profissional do autor recolhida em palestras, seminários, conferências e visitas, contemplando dezenas de dicas, comentários e críticas sobre os vários processos dentro de uma área de suporte técnico.

Compatível com ITIL, expõe, numa linguagem clara e fácil, aspectos norteadores de qualquer implantação, como: criação de um catálogo de serviços; estruturação dos níveis de suporte; administração de uma base de conhecimento e estabelecimento de um fluxo básico dos incidentes.

Neste livro você encontra um caminho organizado e de fácil implementação para mudar a imagem do seu Help Desk de um centro de custos para um departamento gerador de negócios para a sua empresa!

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