

Gestão do conhecimento como ferramenta fundamental para Service Desk

Everton de Lima

Um bom exercício para qualquer Gestor de Tecnologia é o questionamento de qual o recurso mais precioso para sua corporação e qual deles trará maior retorno para o negócio. Servidores? Softwares sofisticados? Equipamentos de rede ou será que podemos falar em “Conhecimento”?

Exatamente, o objetivo aqui é falarmos de “Conhecimento”. Será que meus custos seriam menores se cada empregado da empresa tivesse o domínio quanto ao uso de sua estação de trabalho? Se tivessem o conhecimento sobre o funcionamento dos processos e softwares utilizados na corporação?

E minha equipe técnica, será que minha operação é vulnerável? Afinal de contas, o “Conhecimento” está na cabeça de cada um, pelo aprendizado e experiência que tiveram para solução de cada chamado registrado.

Mas, se isso não acontece, quanto tempo e dinheiro são perdidos com a reincidência de incidentes e problemas causados por falta de conhecimento ou compartilhamento de informações pela equipe técnica?

Hoje a tecnologia não alcançou a ficção mostrada no filme Matrix, onde as informações podiam ser carregadas rapidamente no cérebro de cada pessoa quando carregadas na memória de um computador. Porém, existem ao menos formas para que essas informações sejam armazenadas e disponibilizadas aos usuários e técnicos a qualquer momento. Bem-vindo ao que chamamos de Bases de Conhecimento.

Alguns profissionais têm o receio de que, com a construção dessas bases, sua presença na empresa se tornará dispensável e, por esse motivo, retêm as soluções para si, o que não é nada inteligente, pois a área de TI requer cada vez mais estudo. A dinâmica e a velocidade da tecnologia exigem constante aprimoramento do conhecimento técnico. Assim, compartilhar a solução de problemas é bom para todos.

A idéia de que o usuário deve se preocupar única e exclusivamente com a sua função no negócio e não se preocupar sobre como funcionam os recursos tecnológicos que o cerca, está ultrapassada. Mas, muitas empresas ainda não colocaram em prática a gestão do conhecimento e, conseqüentemente, não sabem ainda o tamanho dos benefícios que esse recurso pode trazer ao negócio.

Muitos gestores procuram no mercado Bases de Conhecimento prontas, para que sejam disponibilizadas em seu ambiente de TI. Essa é uma tarefa difícil e uma promessa praticamente impossível de ser cumprida pelos fornecedores, pois cada ambiente tem suas particularidades, linguagem e processos.

Várias são as formas de criação e busca de informações de uma Base de Conhecimento. Como exemplo, podemos citar alguns modelos como: Árvores de Decisão, Pesquisa por palavra-chave, entre outros.

Mas, existe uma forma caracterizada pela eficiência e agilidade: a tecnologia CBR (Case-based Reasoning ou Raciocínio Baseado em Casos), que tem base na resolução de casos ocorridos anteriormente. O que ocorre é a prontidão no retorno positivo de novos problemas pela busca da resolução feita anteriormente por situações semelhantes. Ou seja, utilizar a experiência passada e o acúmulo de casos como analogia para soluções.

Acredito que a tecnologia CBR seja a de mais fácil construção e gerenciamento, pois é desenvolvida através da experiência e vivência da equipe. Sem sombra de dúvidas, voltada para seu ambiente corporativo.

Mesmo sem percebermos, o Raciocínio Baseado em Casos é aplicado diariamente em situações nas mais diversas áreas. Um advogado, por exemplo, usa esse raciocínio quando compara o caso de seu cliente e utiliza as características aproximadas de um caso anterior. No caso de um médico, o conceito também é aplicado, pois, no atendimento de um paciente, a probabilidade de se utilizar a mesma ação decorrente de casos similares é grande.

Agora, imagine todas as informações disponíveis em um banco de dados, que se alimenta continuamente, pois cada caso pode contar com novas variações que, a cada momento, originam novos casos. Esta prática torna a Base de Conhecimento cada vez mais inteligente e eficiente, um verdadeiro recurso de Inteligência Artificial.

Não se trata apenas de um banco onde uma palavra-chave ou frase é inserida para pesquisa, tratam-se de casos. Além de termos a serem pesquisados, perguntas podem ser feitas de forma que todos os casos dentro do critério de busca sejam pontuados percentualmente quanto à similaridade e até descartados, de acordo com as respostas. Isso significa que o caso recuperado será o mais próximo do problema atual.

Uma Base de Conhecimento precisa ser consistente e padronizada, pois o sucesso nas primeiras consultas é essencial para que se adquira a confiança de analistas e usuários, tornando seu uso contínuo. Essa é uma grande vantagem no Raciocínio Baseado em Casos, pois sua estrutura e padronização na apresentação dos casos tornam o processo prático, confiável e rápido.

Se normalmente aprendemos com nossos erros, por que também não melhorar a qualidade de nossos serviços através deles?

Disponível em: <<http://www.executivosfinanceiros.com.br>>. Acesso em 3 jun. 2008