



Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br

20/08/2009

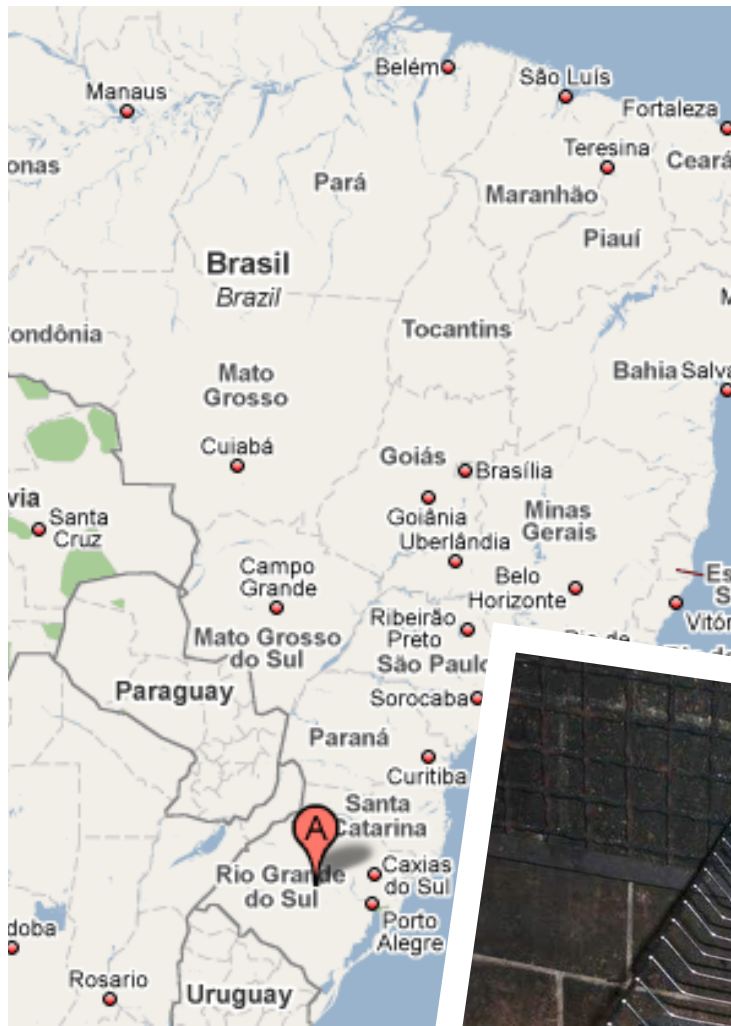
SUCESU SP



**Treinamento em
Gestão de Suporte Técnico
para Empresas de Tecnologia**

Vamos começar

Roberto Cohen





47 anos

Gaúcho

Casado

Mírian, minha filha **preferida**,
formou-se em medicina...
é psiquiatra

Rachel, minha filha **predileta**,
estuda psicologia

Jaquelinda, minha esposa, é
psicóloga clínica



Campeão do Mundo
Campeão Gaúcho
Ronaldinho Gaúcho

Ontem, serra de Curitiba & Sampa





www.paginadogaucho.com.br
O MAIOR site sobre a cultura GAÚCHA na internet

- Personalidades
- Entidades
- Enciclopédia
- Interativos
- Banco de Dados
- Serviços
- Sobre o site

Google™ Custom Search

Pesquisar na Página do Gaúcho

Clique e indique nosso site

[Visite o blog do site](#)

4HD - For Help Desk

Pensando Help Desk, Service Desk e outros assuntos



Engenharia Mecânica



Psicologia Organizacional

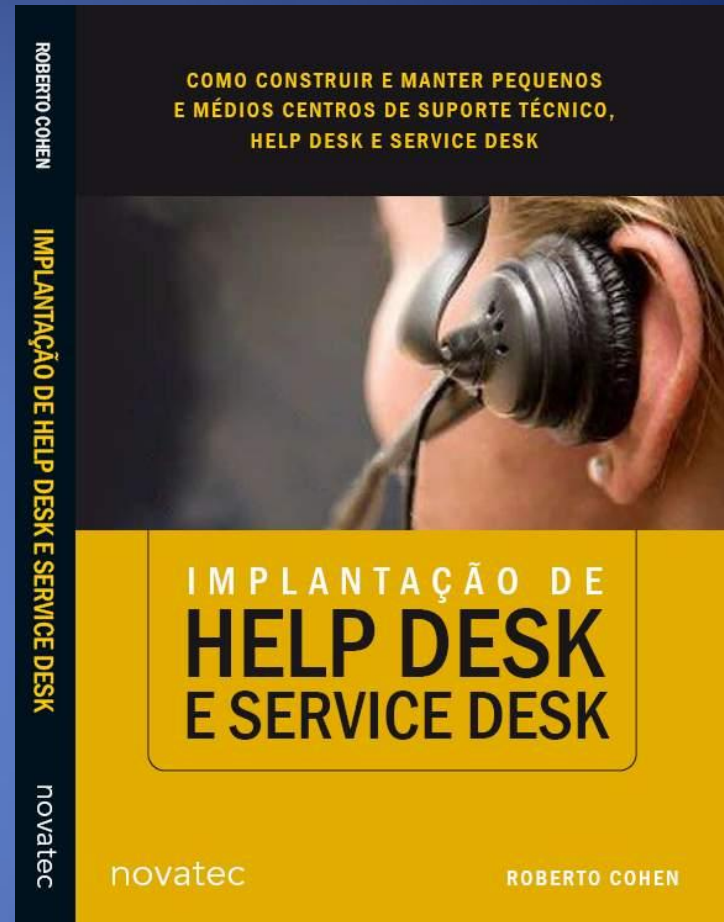


Dinâmica dos grupos

Diretor há 21 anos da
SIAL Software

Seu Chico manda avisar que está lá fora com:

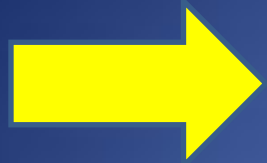
- 30% de desconto
- frete grátis



vender uma ideia

Metodologia SPIN



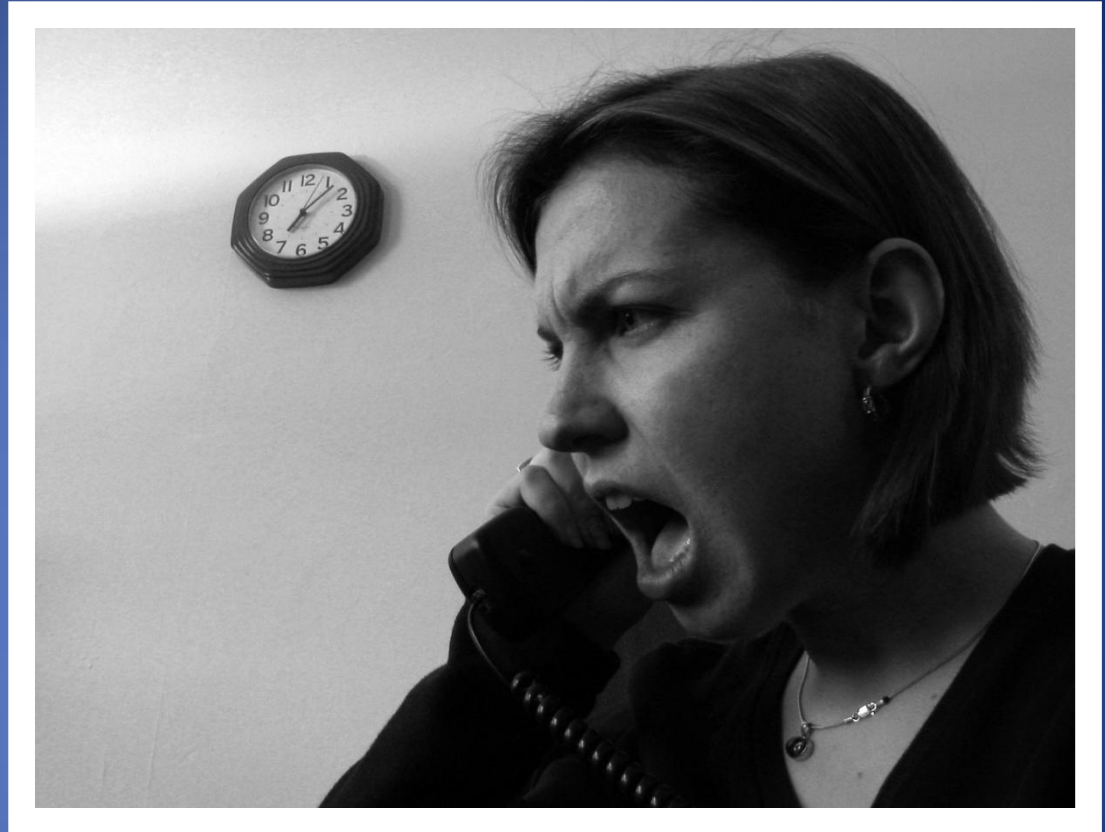


Situação

Problema

Implicação

Need-payoff

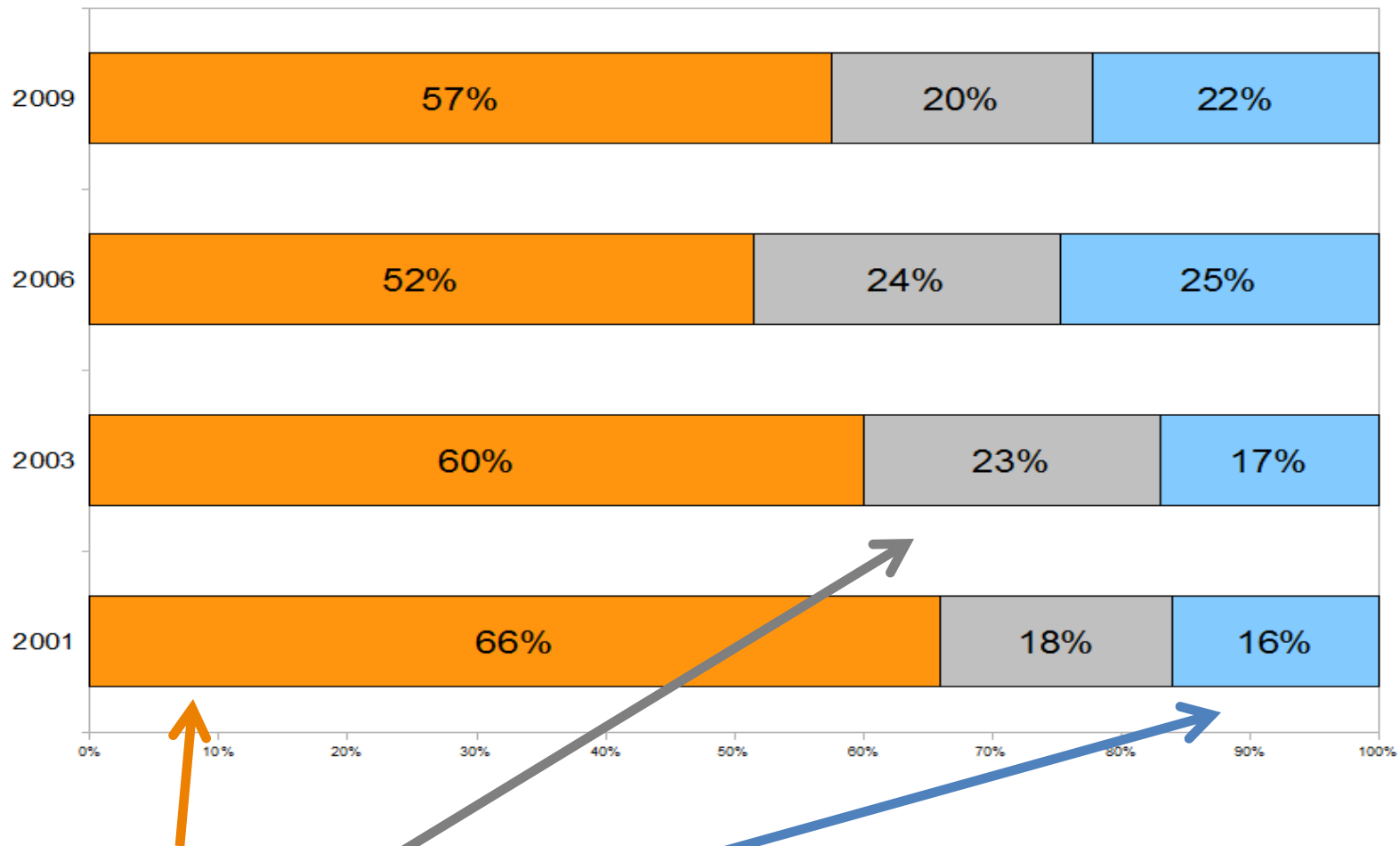


Volume de
ligações aumenta

Teste?



Incidentes por canal - SSPA

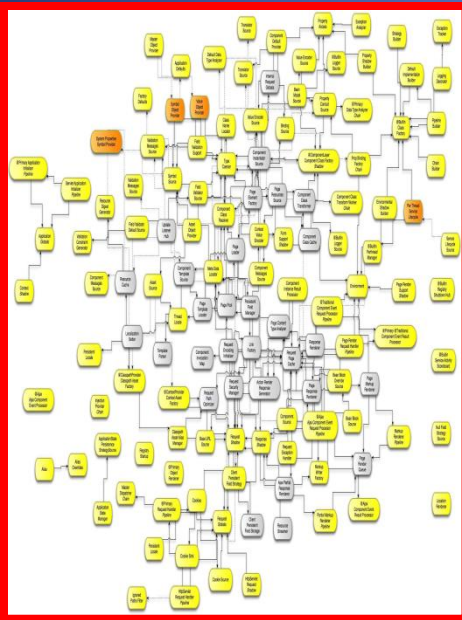


Telefone – email - web

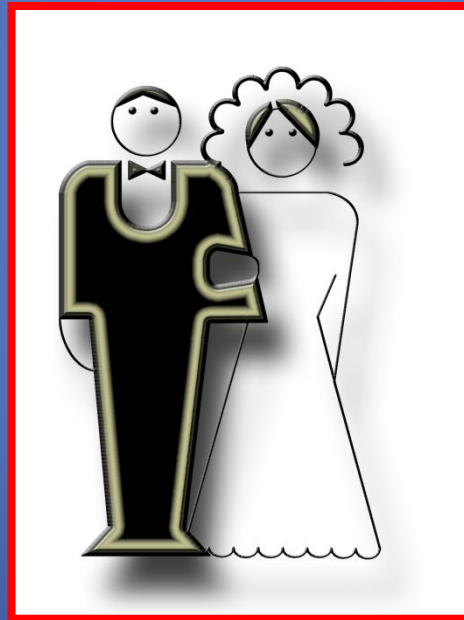
Fonte: SSPA Benchmark Database

Razões do aumento no volume

Complexidade



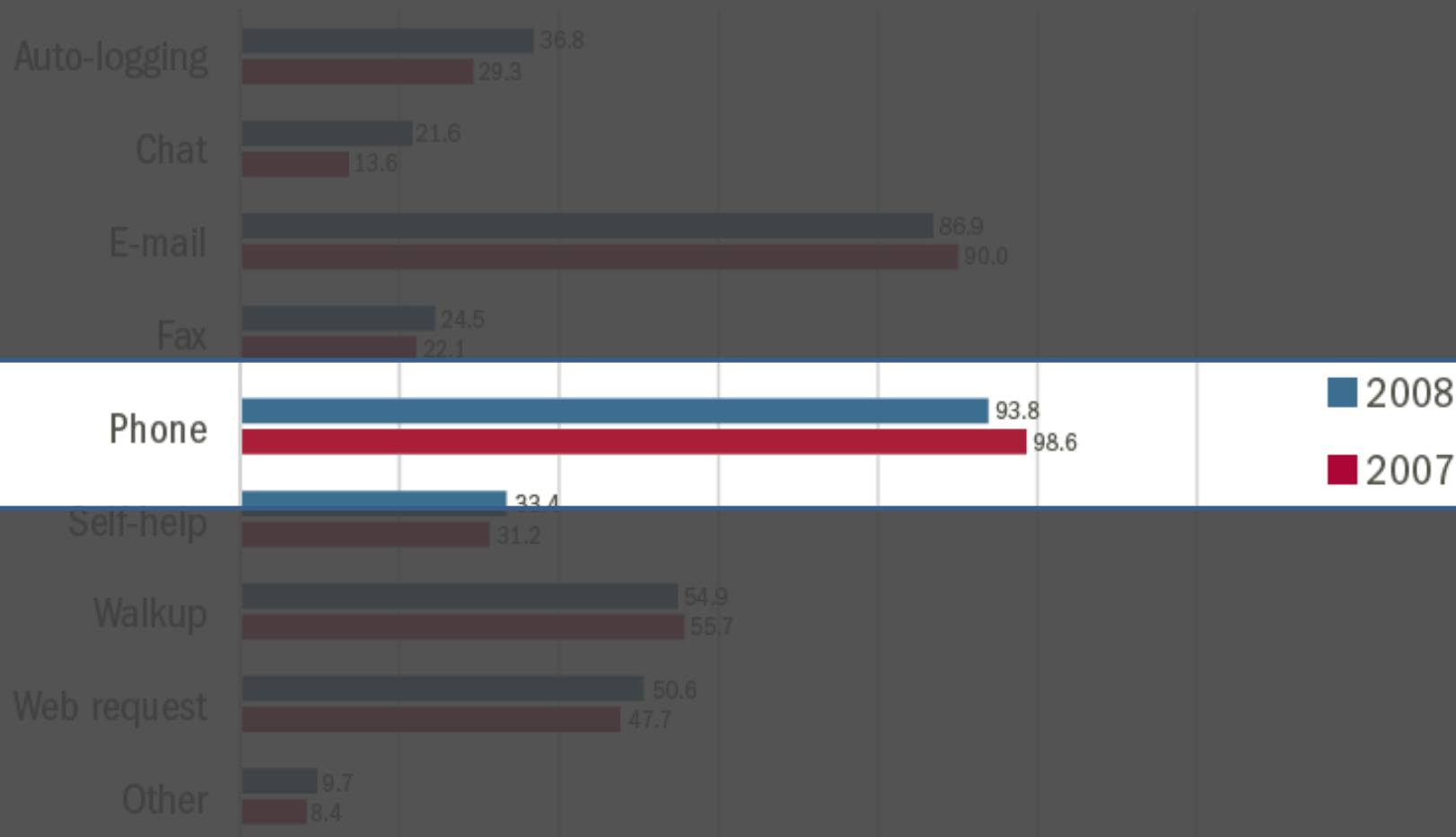
Fidelidade



Qualidade

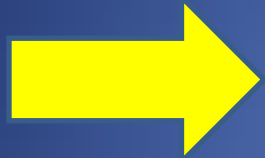


Incidentes por canal – HDI USA



Fonte: Practices & Salary Survey 2008 HDI USA

Situação



Problema

Implicação

Need-payoff

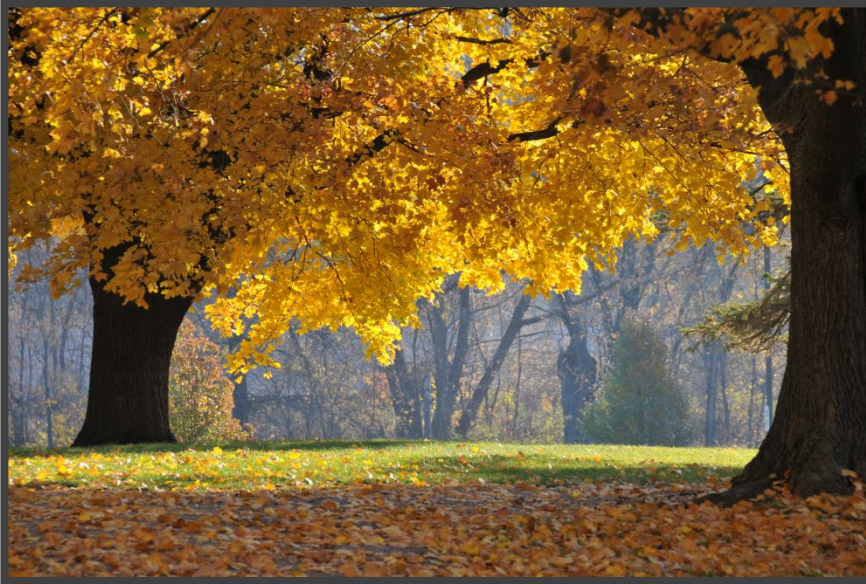
Técnico despreparado



Hora da Verdade



Base de conhecimento



Sem catálogo de serviços



“Se não for controlado, o trabalho fluirá para o homem competente até que ele se afunde.”

Charles Boyle



Mal recrutado



Mal motivado



Mal informado





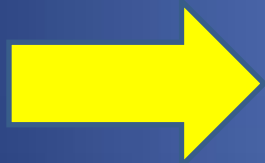
Mal
comportado

Mal
instrumentalizado



Situação

Problema



Implicação

Need-payoff

Busca de suporte alternativo

Brô, como
gero em PDF?

Pega na internet
um programa...



Problemas políticos



Self-Service

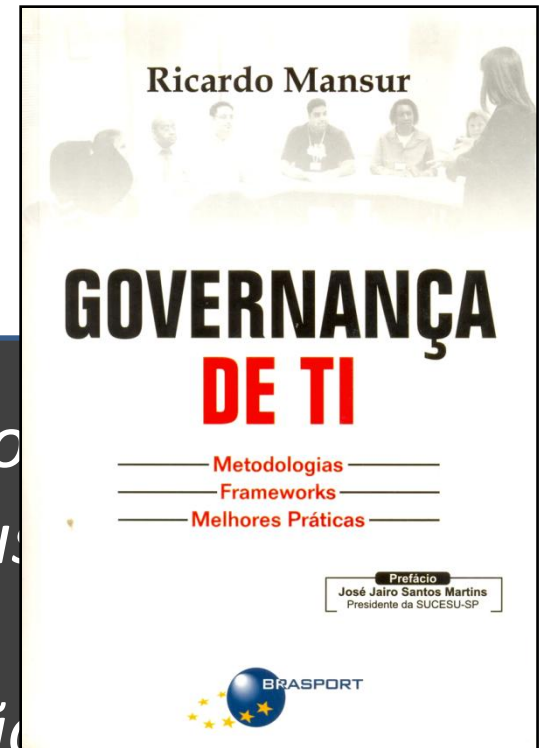


Custo da auto-ajuda

“Toda vez que TI não leva em conta o custo da improdutividade dos usuários”

O resultado é uma forte redução nos lucros da organização”

Ricardo Mansur



Custo R\$ por hora

Fonte: Governança de TI – Ricardo Mansur



Perda de
contratos

Business Delay - Performance



Descrédito - Abandono



Outsourcing / Des



segunda-feira, 6 de abril de 2009, 18h44

Estudo de mercado do IDC indica uma aceleração nos processos de terceirização de TI nos data centers. O outsourcing de data centers apresentou um dos maiores crescimentos dentro da área de TI com um crescimento de 15,2% em 2008 em relação ao ano anterior, sendo que para 2009 a expectativa é de 9,1%, mesmo

COMPUTERWORLD

O PORTA-VOZ DO MERCADO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

WWW.COMPUTERWORLD.COM.BR | 25 DE MARÇO DE 2009 | ANO XVII | Nº 510 | R\$ 10,50

NOW!DIGITAL

HORA DE TERCEIRIZAR

Saiba como, e por que, você deve entregar parte de sua operação aos serviços de terceiros

PÁG.: 18

TI VERDE: conheça casos de quem adotou o conceito. PÁG.: 14

RECURSOS HUMANOS

Profissionais mostram como as políticas de retenção podem ir além da oferta de melhores salários PÁG.: 28

CONCORRÊNCIA

Operadoras de telecomunicações invadem o mercado das empresas de tecnologia PÁG.: 34

ENTREVISTA

Roberto Diniz, líder de soluções verdes da IBM, detalha as características do bom profissional de TI Verde PÁG.: 30

DEMANDA

Aumenta a procura das empresas por soluções de gestão de risco. Saiba o que são e como funcionam PÁG.: 32

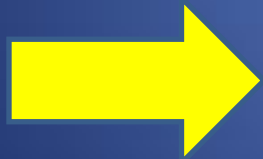
SOFTWARE DE GESTÃO

Vivendo momentos distintos, SAP e Oracle apresentam ao mercado brasileiro suas estratégias de atuação para 2009 PÁG.: 36

Situação

Problema

Implicação



Need-payoff

Need-payoff

O que é
necessário para
resolver as
coisas...



*“Quando o mar
estava calmo,
todos os navios
mostravam
competência...
flutuando!”*

Shakespeare



Consumar o rito de passagem





Tratar a

**Síndrome
do Zorro**

**Quanta coisa a
fazer quando
retornar para a
empresa?**



Para criar macaquinhas



Gestor que faz sempre
a mesma coisa



Tenta garantir a
zona de conforto

Largue as tarefas de mão

PENSE







Faz sentido.

**Sou pago para
pensar. E inovar.**

**E gerar
diferencial
competitivo.**

Frase de Peter Drucker

*Elas assumem sua nova atribuição,
mas continuam fazendo o que as
tornou bem-sucedidas no antigo
cargo...*

*Então, agem com incompetência,
não por que se tornaram
incompetentes, mas porque estão
tomando as iniciativas erradas.*



Então, agem com incompetência,

***não por que se tornaram
incompetentes,***

***mas porque estão tomando as
iniciativas erradas.***

**Diminuir a zona
de conforto.**

**Quem será
substituído?**





É preciso arriscar!!!

Mensagem final

Há alguns meses atrás...

Páscoa

Renascimento



Pessach

Fim da escravidão





Parabéns à SUCESU SP



**Obrigado a todos
aqui presentes**

Roberto Cohen
roberto.cohen@4hd.com.br