

A person in an orange shirt and dark shorts stands on the edge of a large, dark rock formation, arms raised in celebration. The background shows a vast landscape with a large blue lake, a town with red-roofed buildings, and distant mountains under a clear blue sky. An orange sticky note with a blue pushpin is in the top right corner.

*Como vencer em uma
empresa de tecnologia*

PENSO TECNOLOGIA
.....
A EVOLUÇÃO DA TI



PENSO
DAY



Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br



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

IMPLANTAÇÃO DE HELP DESK E SERVICE DESK

novatec



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

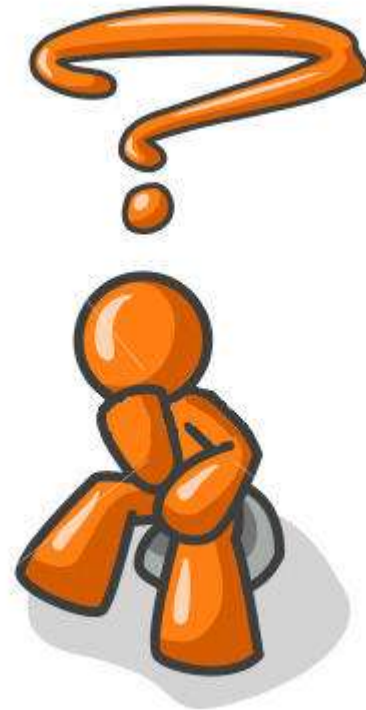
GESTÃO DE HELP DESK E SERVICE DESK

novatec

Roberto Cohen



*Por que estamos
hoje aqui?*

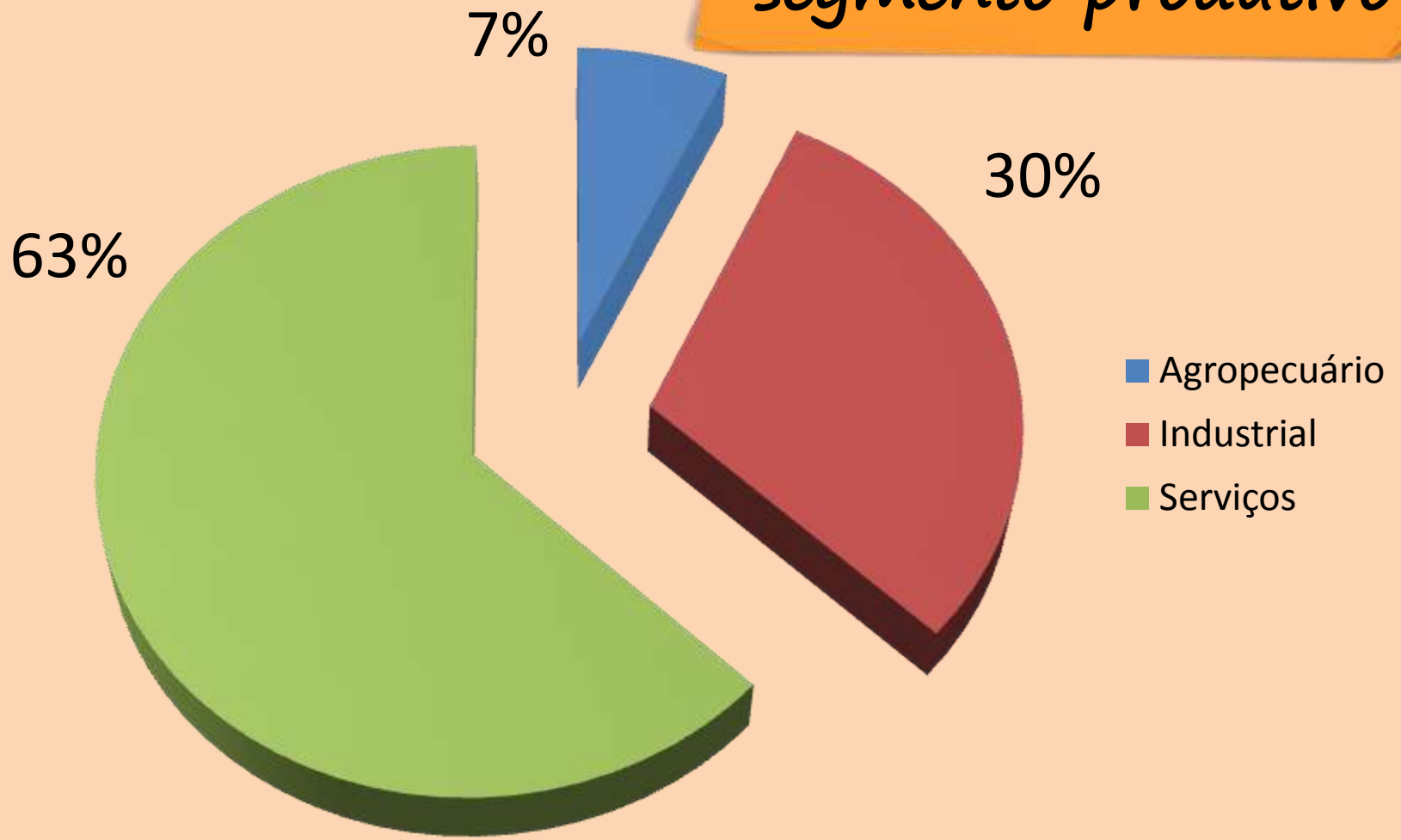


Para ganhar dinheiro





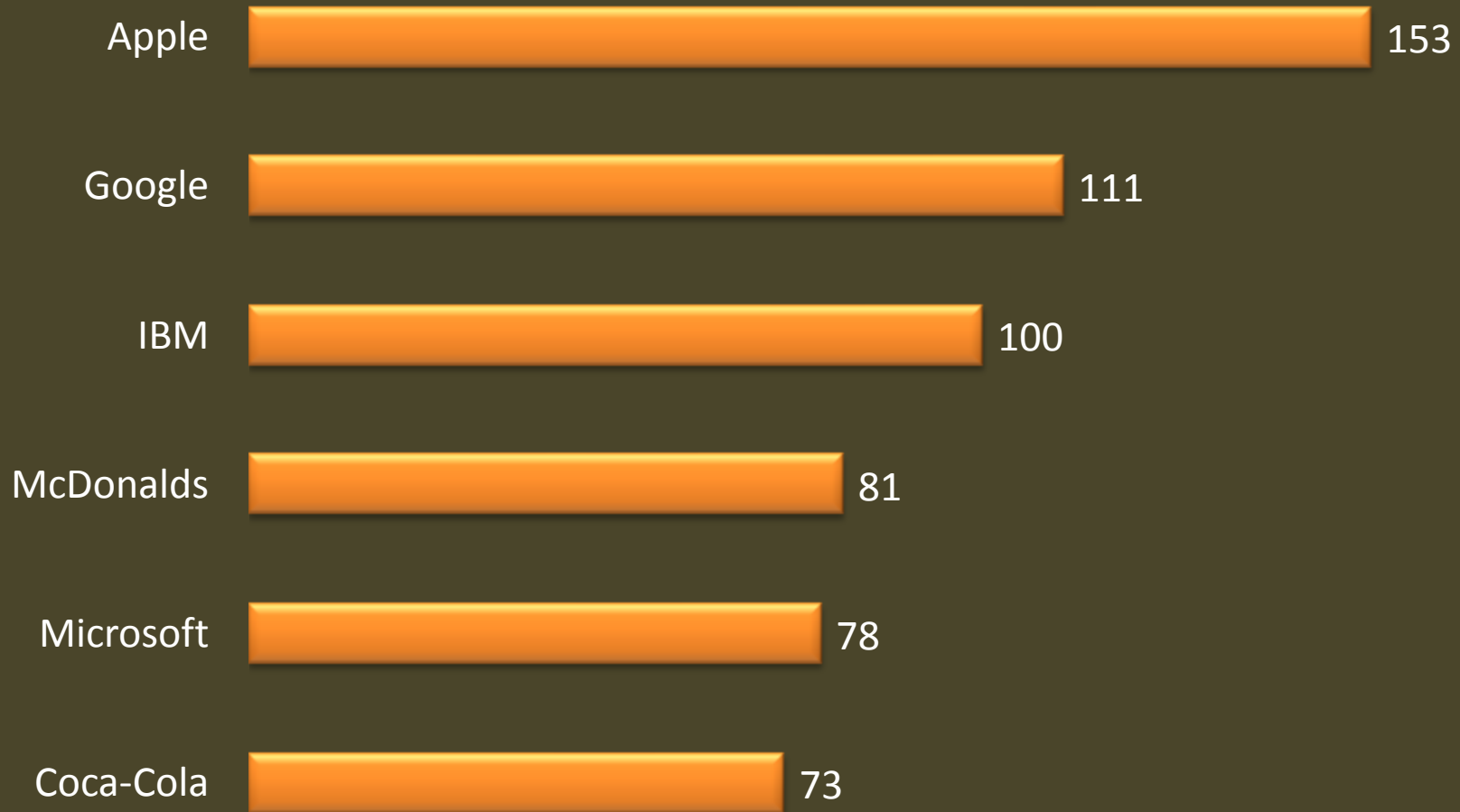
*Estatística por
segmento produtivo*



Fonte IBGE



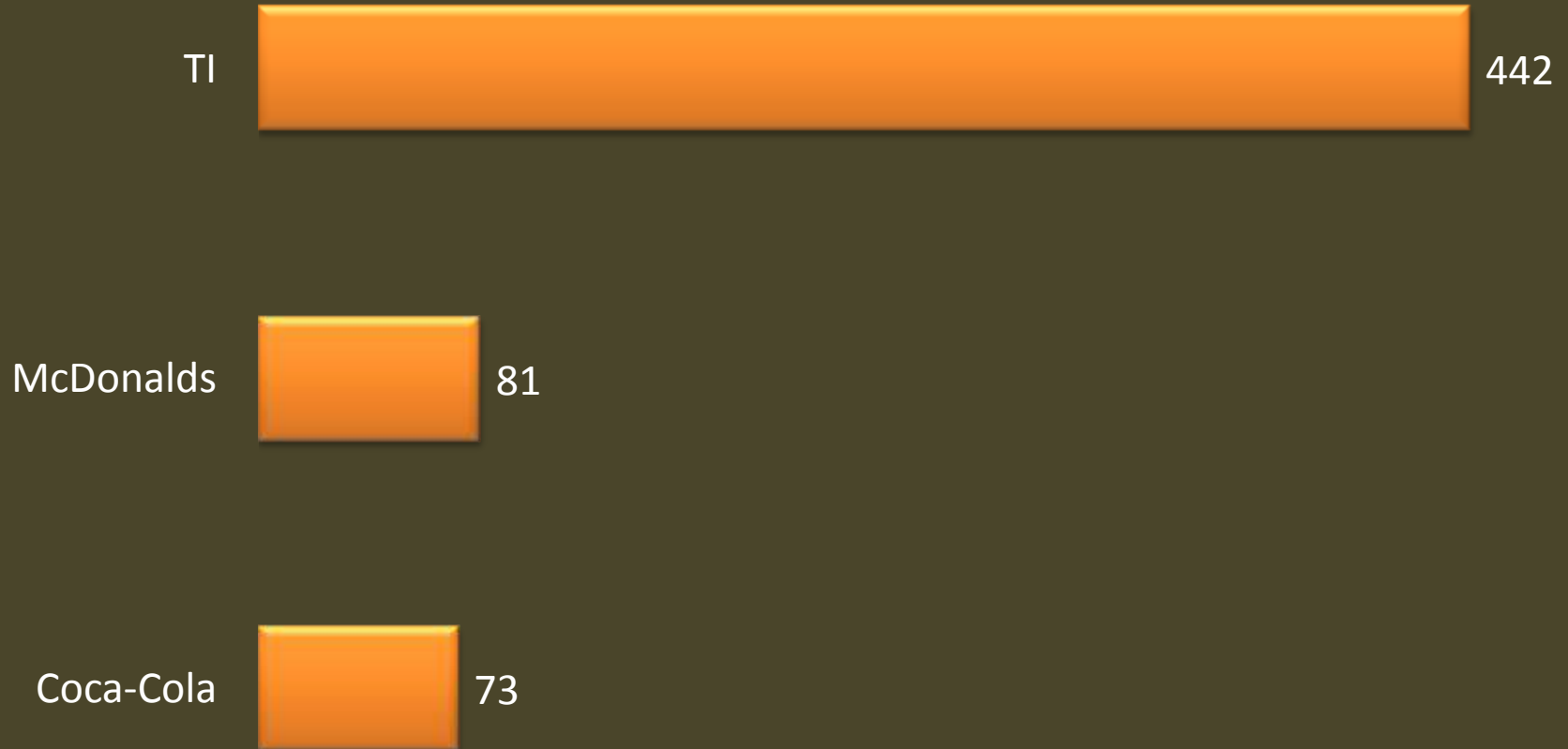
6 marcas mais valiosas



Fonte BrandZ 2011



Resumo



Fonte BrandZ 2011



Brasil | 09/11/2010 19:25

>> Compartilhar:



+ redes




Copa de 2014 vai exigir R\$ 5,7 bilhões de investimento em TI

Para empresas de tecnologia, realização de megaeventos esportivos no Brasil deve alavancar a inovação no país



Quem terceiriza
infraestrutura?





Essa palestra
não é
motivacional







*Mas que tal um exercício
de dinâmica de grupo?*



Serviço

Não é a mesma coisa

Atendimento

*Simpático, mas
incompetente
para atender as
expectativas*



*Antipático, mas
competente (?)
para atender as
expectativas*





Desempenho

Qualidade
de um
serviço

Custo

Atendimento



Algumas notas
para pensar...



Empresa aérea
preocupada com
pontualidade e trata
passageiros como gado



Maternidade atende bem as
pacientes, mas não oferece
cafezinho aos pais desesperados



É preciso entregar
aquilo que o cliente
deseja ou espera!

Necessidade, desejo
ou expectativa

**“O que o consumidor compra
e considera como valor
nunca é um produto.**

**É sempre uma utilidade,
isto é, algo que o produto
faz para ele. “**







REVIEW

A STEVEN SPIELBERG FILM

INDIANA JONES™

and the

**KINGDOM OF
THE CRYSTAL SKULL™**

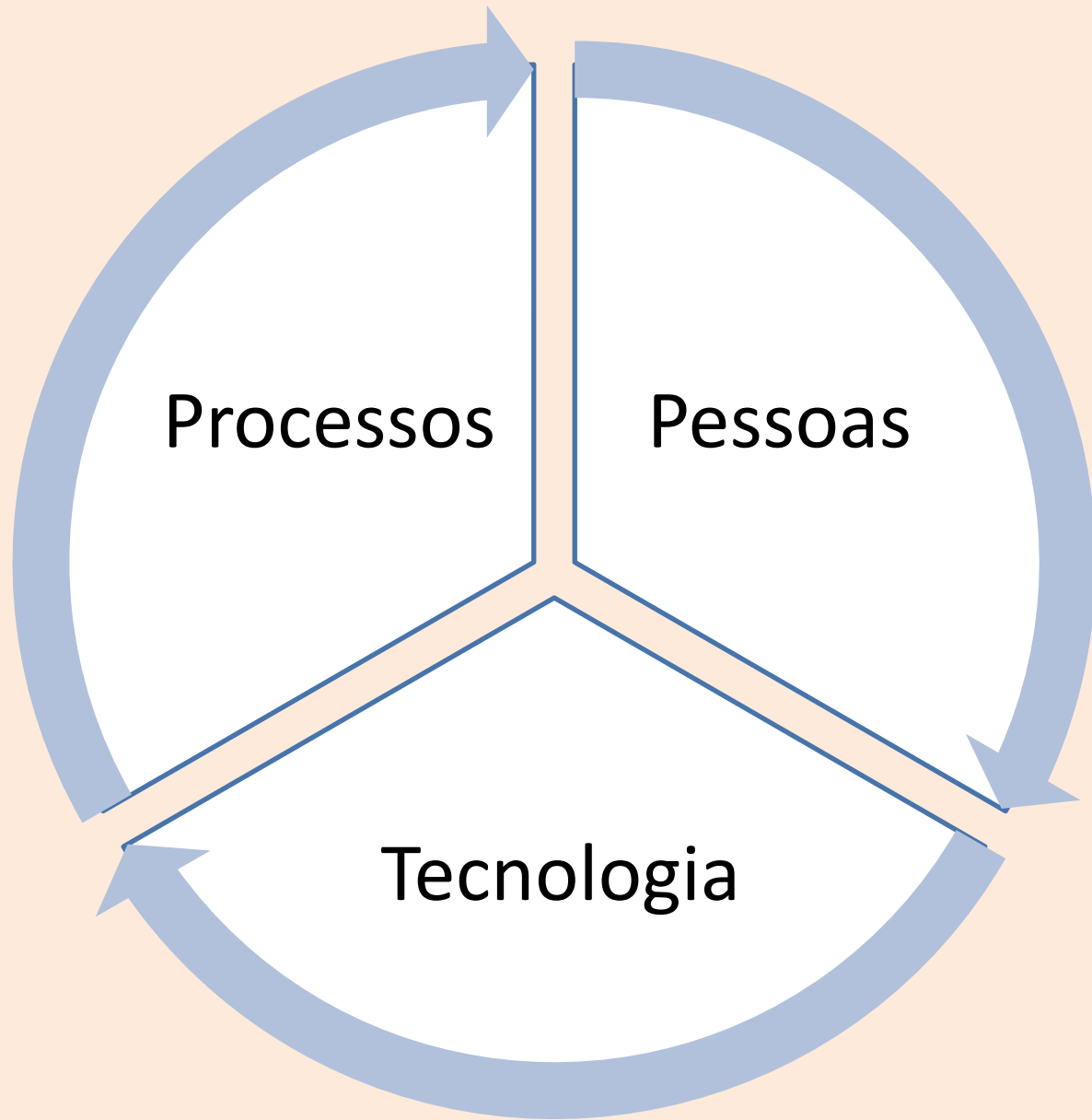


Vale
livro

Qual **VALOR** que o cliente espera da **Penso** e...

Como fazer para entregá-lo?

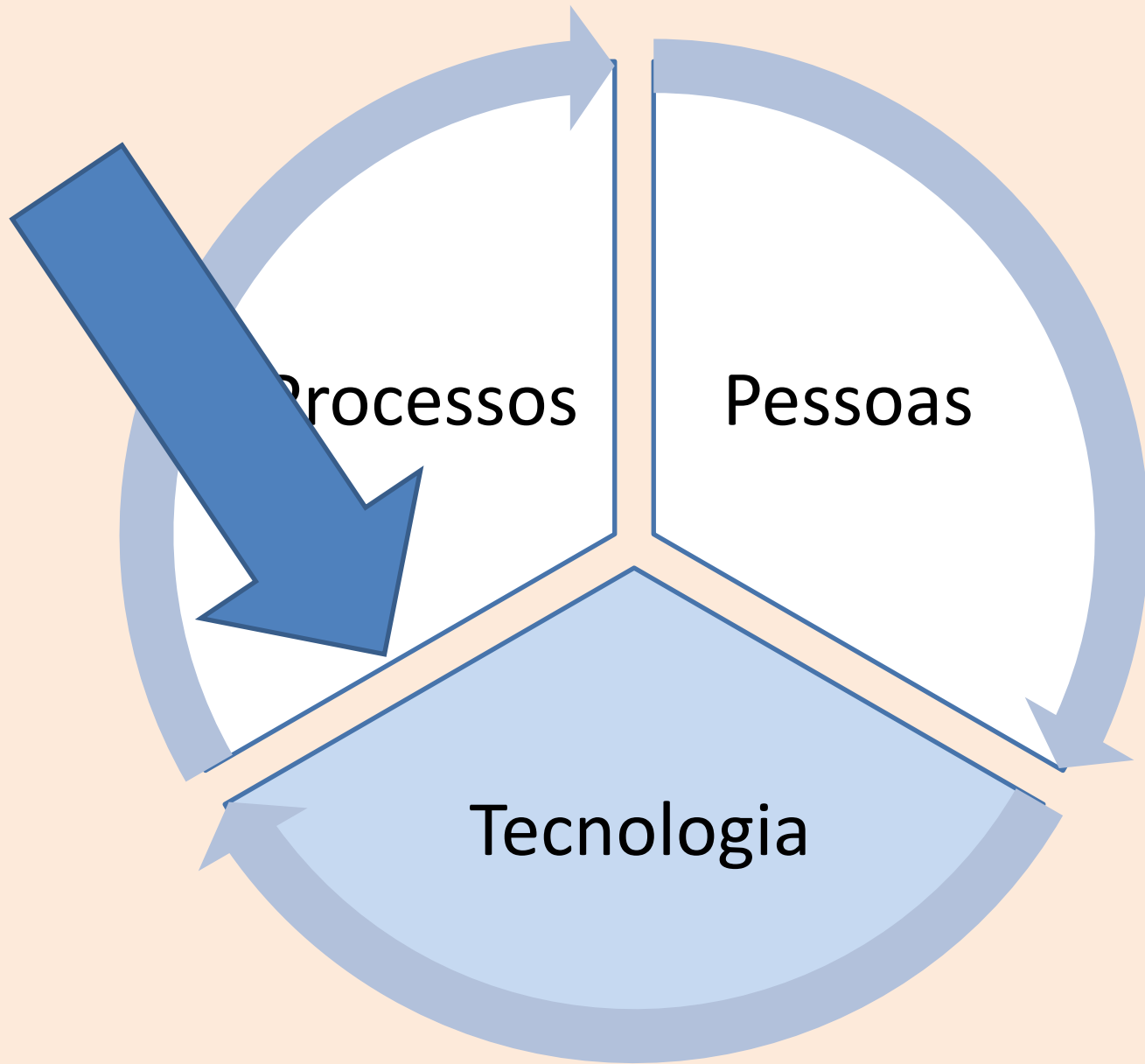




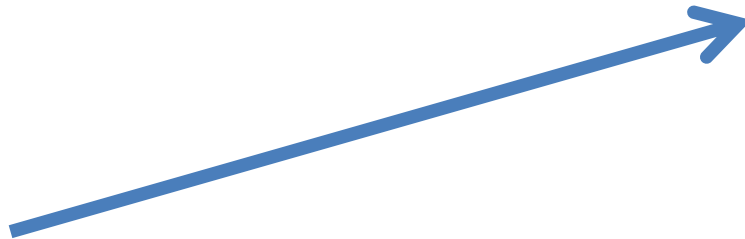
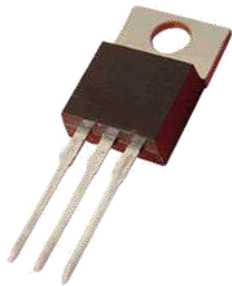
Processos

Pessoas

Tecnologia



Pra que serve a
tecnologia?



Aumentar a eficiência

Software de Inventário
Zabbix
Controle remoto
Roteadores Cisco
Virtualização
Escambau...



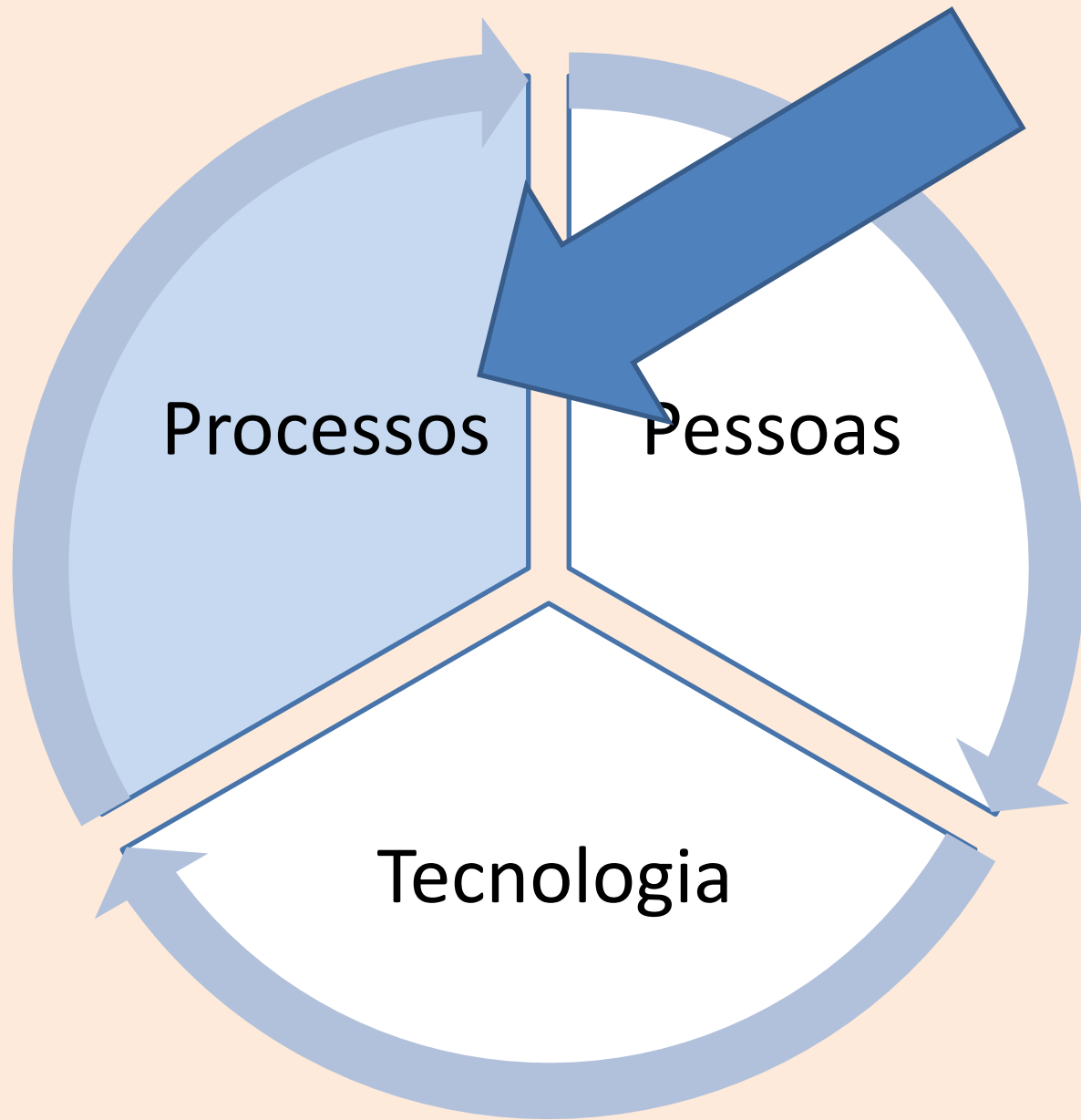
*Pra que serve a
tecnologia?*



ktree
Inovação

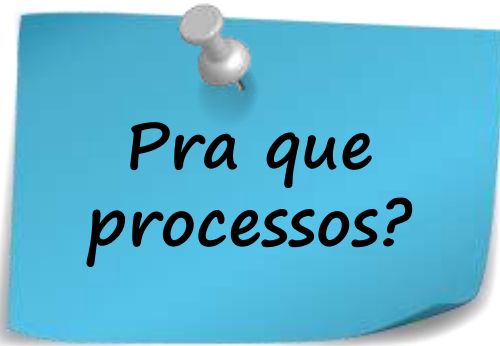


Diferencial competitivo

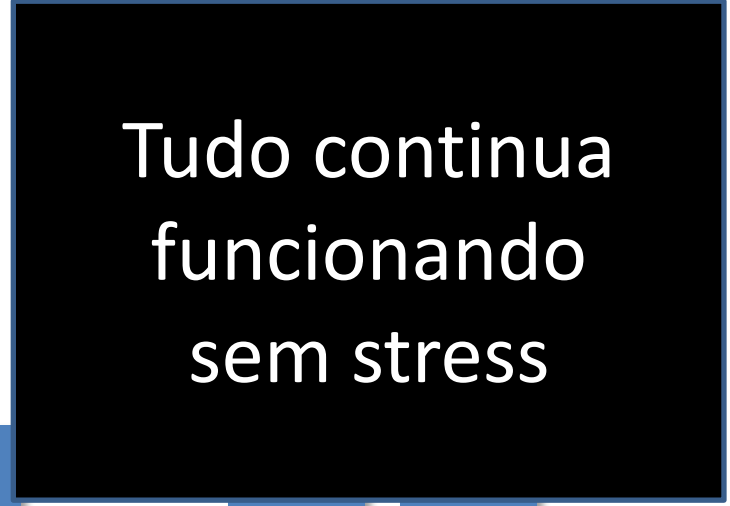




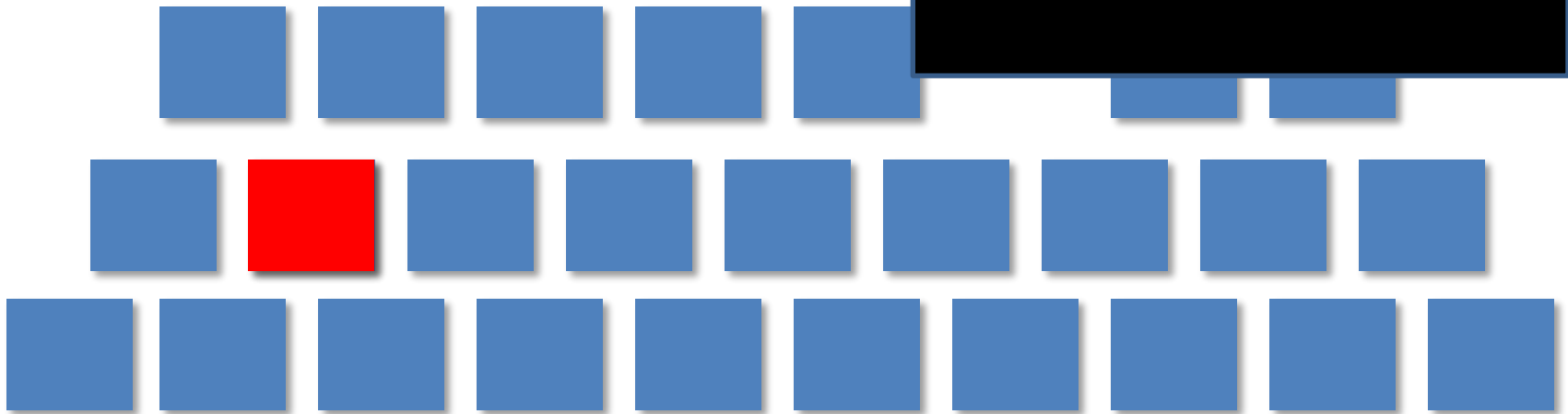
*Intercambiamento
de pessoas*



*Pra que
processos?*



Tudo continua
funcionando
sem stress



Pra que
processos?





Eliminar a
cultura do
heroi

Garcia

Criminal Minds



*Carga
excessiva*

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

Charles Boyle



Cardápio ou catálogo

SUCOS

Mix de frutas	RS 2,50
Abacaxi c/ hortelã	RS 1,50
Açaí	RS 2,50
Acerola	2,00
Acerola c/ laranja	RS 1,50
Cacau	RS 2,50
Caju	RS 1,50
Goleba	RS 1,50
Graviola	RS 1,50
Laranja	RS 2,00
Limão	RS 2,00
Mamão	RS 1,50
Manga	RS 1,50
Moranga	RS 1,50

Vitamina

Mix de frutas	RS 1,00
Açaí	RS 2,50
Banana	RS 2,50
Cacau	RS 2,00
Caju	RS 2,00
Goleba	RS 2,00
Graviola	RS 2,00
Mamão	RS 2,50
Manga	RS 2,00
Moranga	RS 2,00

CAFÉ E CHOCO

Café	RS 0,50
Café com leite	RS 0,80
Chocolate quente	RS 1,00
Cappuccino pequeno	RS 1,50
Cappuccino grande	RS 2,00

chega+
BAR E LANCHONETE

... de suco de fruta natural por dia:

Salgados

Pão de queijo	RS 1,00
Coxinha de frango	RS 1,50
Coxinha de frango com catupiry	RS 2,00
Kibibê	RS 1,50
Fiambre de queijo com milho	RS 1,50
Esfirra (carne / frango / pizza)	RS 1,50
Esfirra de frango com catupiry	RS 2,00
Pastel assado de frango	RS 2,00
Folheado (pizza / frango)	RS 2,00
Cachorro quente assado	RS 2,00
Molho à escolha e catupiry e queijo a vontade	RS 2,50
Hambúrguer assado	RS 2,50
Molho à escolha e queijo a vontade	RS 2,50
Tortinha de frango	RS 2,00
Torta frango com catupiry	RS 2,00

Espetinhos

Frango	RS 2,00
Caracão	RS 2,00
Pernil	RS 2,00
Boi	RS 2,00
File mignon ao alho e óleo	RS 3,00

Pizzas

chega+ completa	RS 2,00	RS 16,00
chega+ calabresa	RS 2,00	RS 16,00
chega+ frango	RS 2,50	RS 20,00
chega+ completa c/ catupiry	RS 2,50	RS 20,00
chega+ frango c/ catupiry	RS 3,00	RS 24,00
chega+ moda da casa	RS 3,00	RS 24,00

Para viagem acréscimo de R\$ 1,00 de embalagem



*Existem regras para
ajudar nosso usuário?*



O que acontece quando
alguém assume tarefas

ALÉM da sua
capacidade?





Ou pior...



Um papo sobre
performance



“Você não
controla o que
não consegue
medir.”

Tom Demarco

LEWIS CARROLL
Alice no País das
Maravilhas



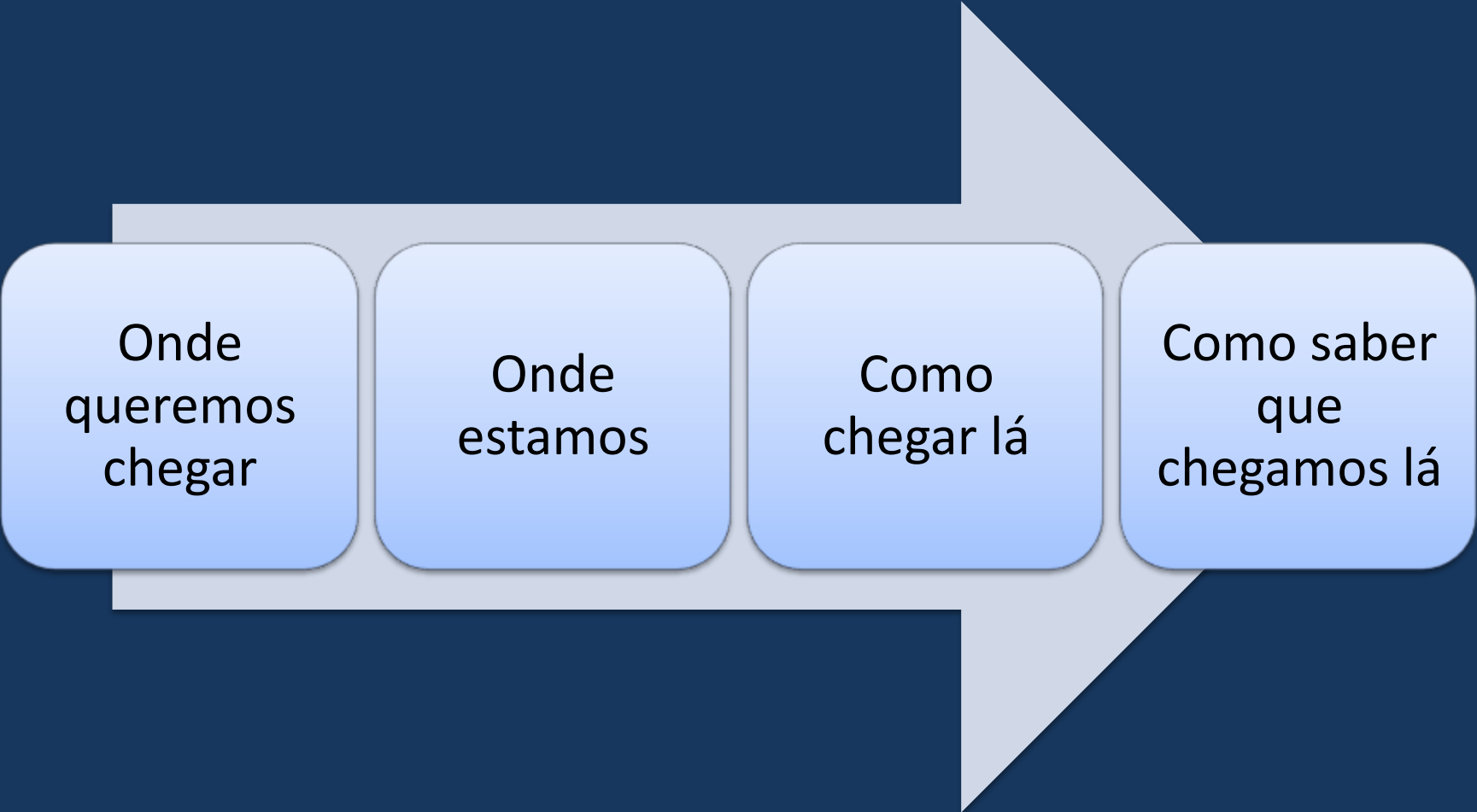
L&PM POCKET

“Gatinho de Chesire, poderia me dizer, por favor, que caminho devo tomar para sair daqui?”

“Isso depende bastante de onde você quer chegar”, disse o gato.

“O lugar não me importa muito...”, disse Alice.

“Então não importa que caminho você vai tomar”, disse o Gato.



Onde
queremos
chegar

Onde
estamos

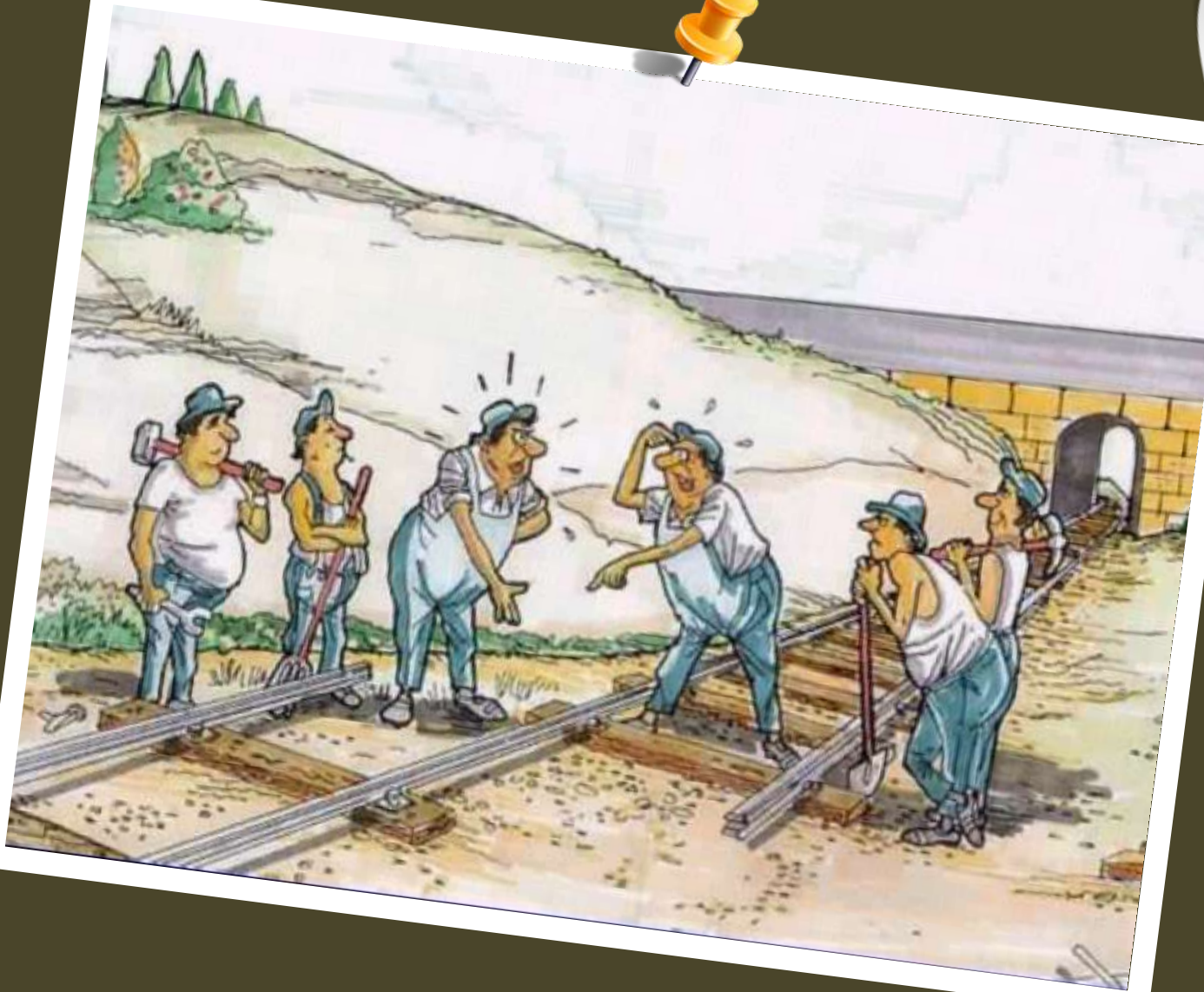
Como
chegar lá

Como saber
que
chegamos lá



Quais são seus indicadores de desempenho e por quê?

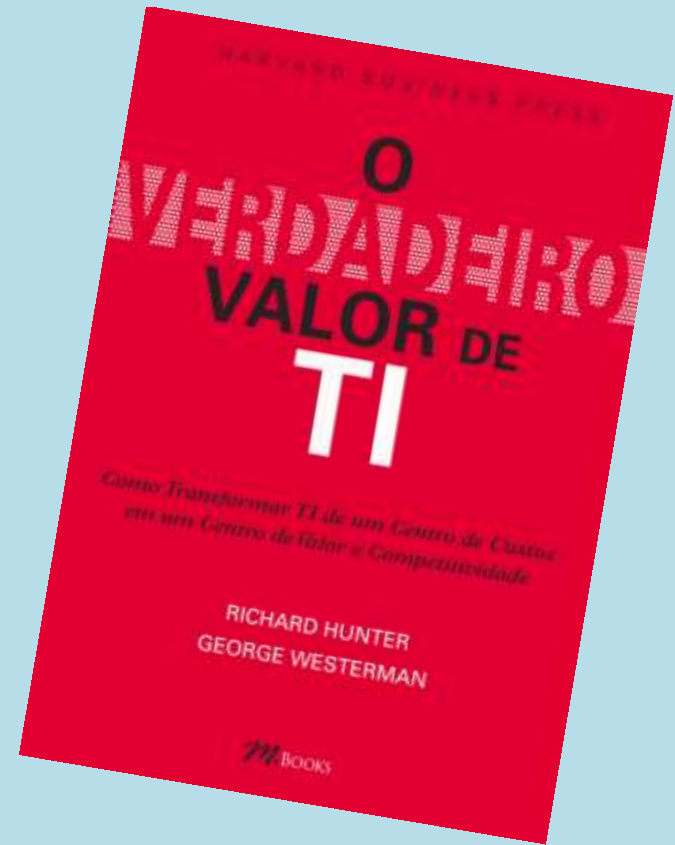
Sincronia
organizacional



Teoria das
janelas
quebradas



O
verdadeiro
valor de TI



Os líderes de TI precisam
fazer com que todas as
suas iniciativas de TI sejam
**relevantes em termos de
negócio.**



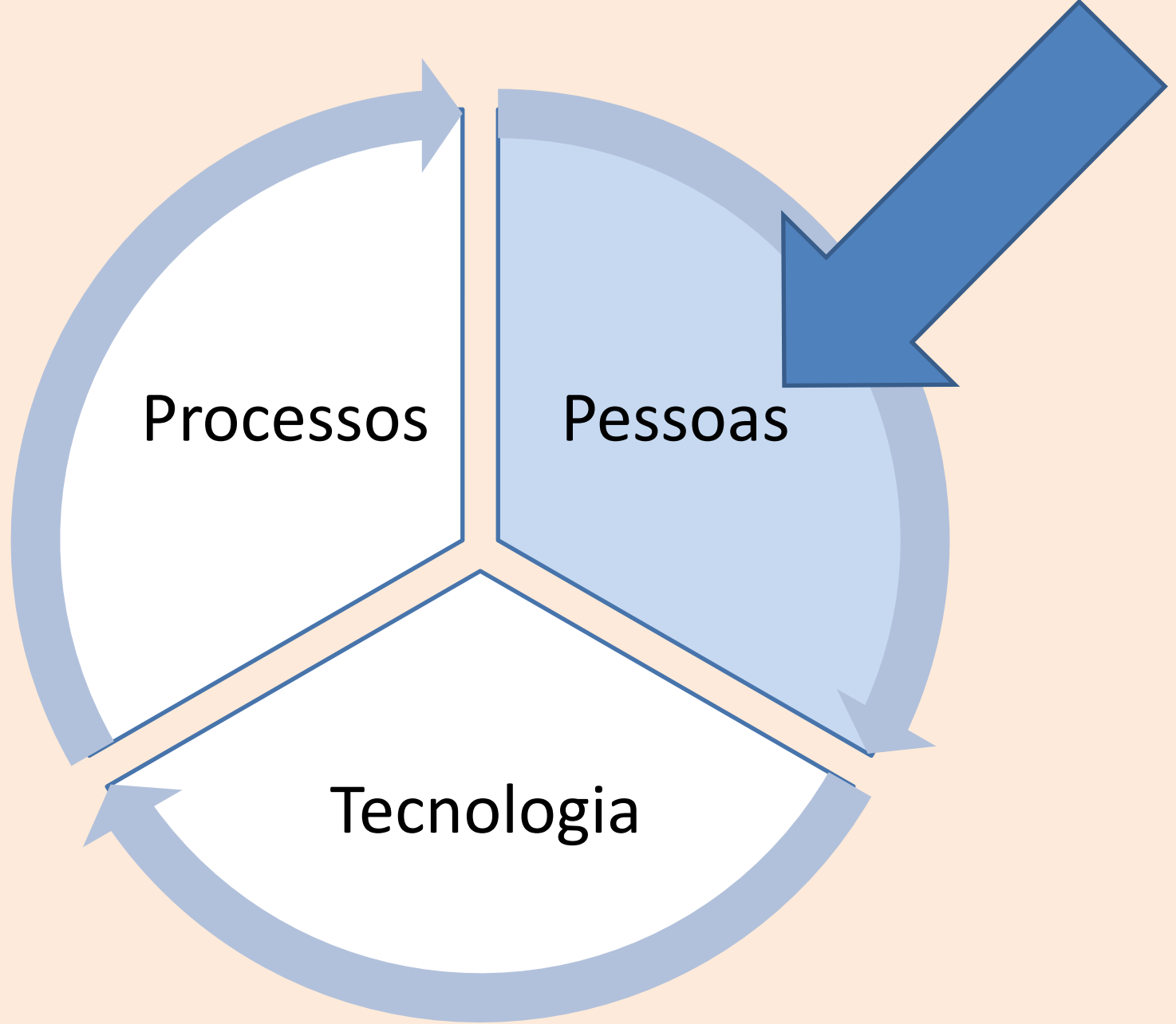
É preciso lembrar que tudo que é feito não busca melhorar a infraestrutura de TI.

Mas de **possibilitar o crescimento da empresa** e permitir a captação e novos clientes e negócios.



A meta, em termos de valor e dinheiro, *não é necessariamente ter o melhor desempenho ou o custo mais baixo do mundo, mas sim ter o mix correto de custo e qualidade para a empresa.*





Aparência



“As feias que me
perdoem, mas beleza é
fundamental.”

Vinicius de Moraes



*A aparência está nos
olhos de quem aprecia e
– não nos de quem é
apreciado.*





“Devemos prometer
somente o que
podemos entregar.”

“E entregar mais do que
prometemos.”

Empatia



Preciso disso até as...





*Não
entendo!!*

Empatia s. f. identificação com ou experimentação indireta de sentimentos, pensamentos ou atitudes de outra pessoa.

Para mostrar empatia pelos clientes, você pode usar as seguintes palavras:

Entendo...

Sinto muito...

Percebo bem...

Pode-se também demonstrar empatia pelo tom de voz e linguagem corporal.





Apresente uma resposta que demonstre empatia.

A melhor resposta leva o livro.



Cliente

Oi, estive ontem aqui na biblioteca e esqueci minha carteira. Por acaso acharam ela?

1

Atendente

Espere, vou ligar para o departamento de Achados e Perdidos.

Cliente

Tenho ingressos para o dia 15, mas infelizmente quebrei minha perna. Posso trocar os ingressos para o dia 15 do outro mês?



2

Atendente

Depende de quantos ingressos comprou. Eles estão à mão?

Empatia
e
solidariedade



Identificar e se envolver
c/as emoções do outro

Empatia



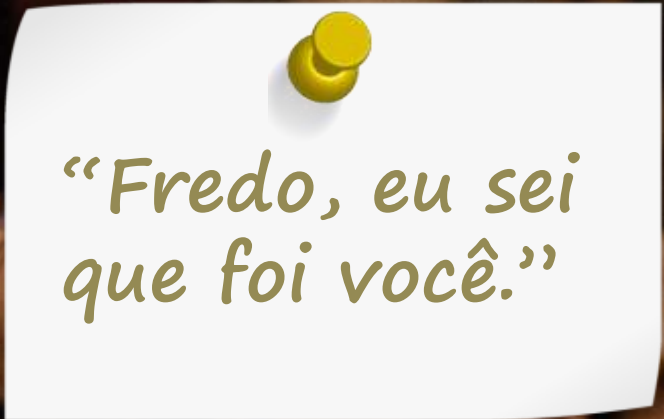
Reconhecer e afirmar o estado emocional do outro

Empatia

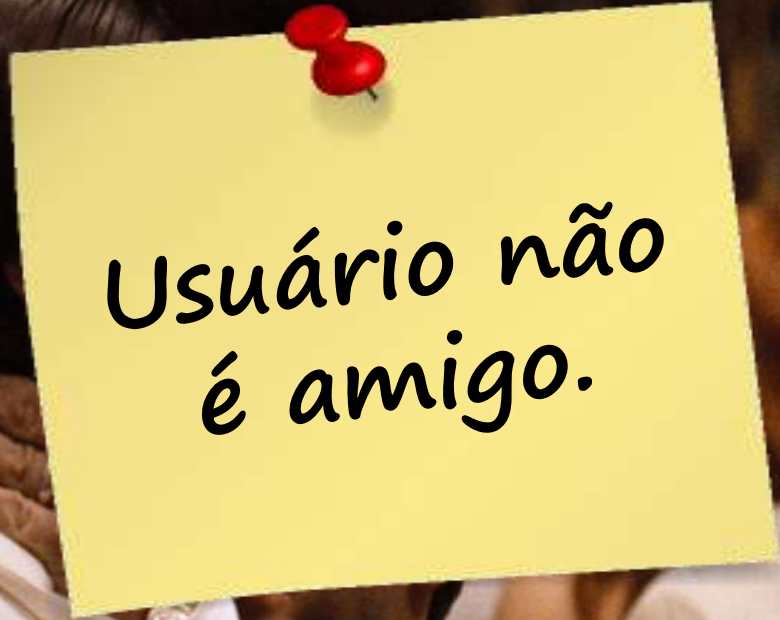


Alerta

não se envolver demais com as
emoções do outro



*“Fredo, eu sei
que foi você.”*



*Usuário não
é amigo.*

Cena 1
Toninho e Toninho

Cena 2
... e Jaqueline

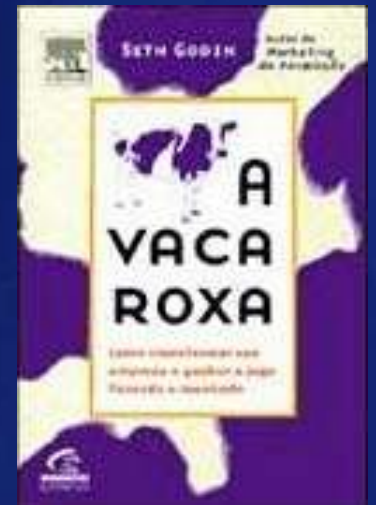
Poder dos
paradigmas e
modelos mentais

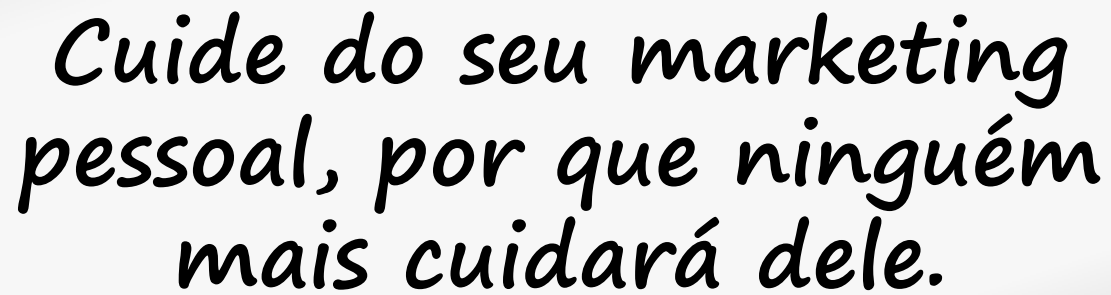
Cena 3
Aniversário

Cena 4
Toc... Toc...



Seth Godin

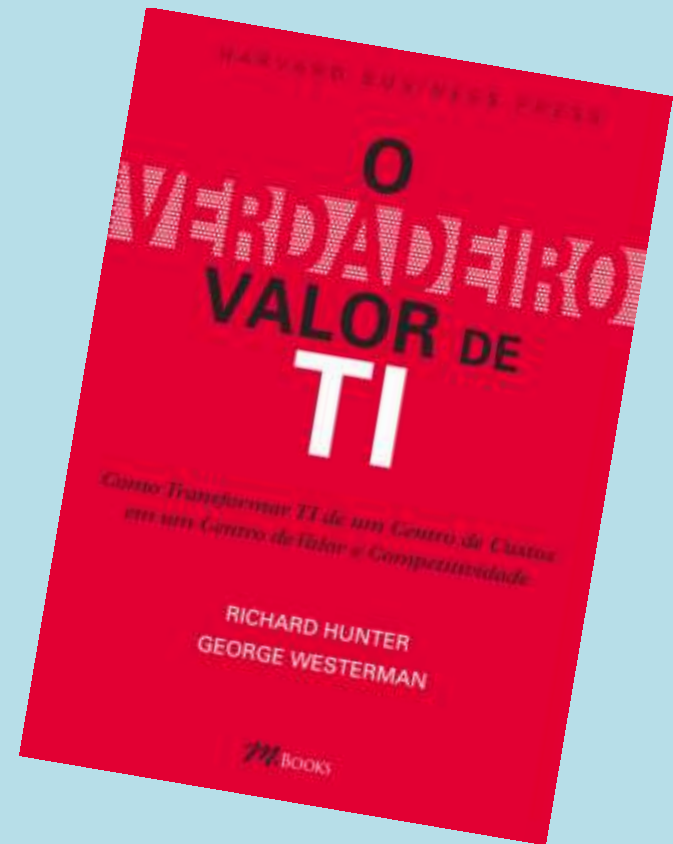




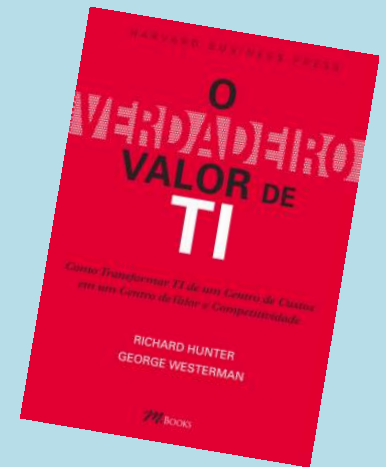
Cuide do seu marketing pessoal, por que ninguém mais cuidará dele.



O
verdadeiro
valor de TI



Os líderes de TI precisam fazer com que todas as suas iniciativas de TI fossem **relevantes em termos de negócio.**





Quem paga
meu salário?!



É a PENSO.



Três princípios
de vida

1. A vida não é justa,
portanto...



2. Quando uma porta se fecha, uma...



3. Mais responsabilidade,
mais valor



**Seu Isaac
78 anos
motorista de táxi**

Que carro tinha?

Corolla do ano



Zafira do ano







Aeroporto

Porto

318 kms



Não é feio querer
o lugar do chefe



O grande lance é
prover o chefe
com ideias e
soluções



Penso cresceu
mais que 100%

Penso está na área
de tecnologia

Eu PENSO em ficar
sempre junto dela

Penso tem uma
diretoria jovem

Penso preocupa-se
com os colaboradores