

# Do patinho feio ao belo cisne

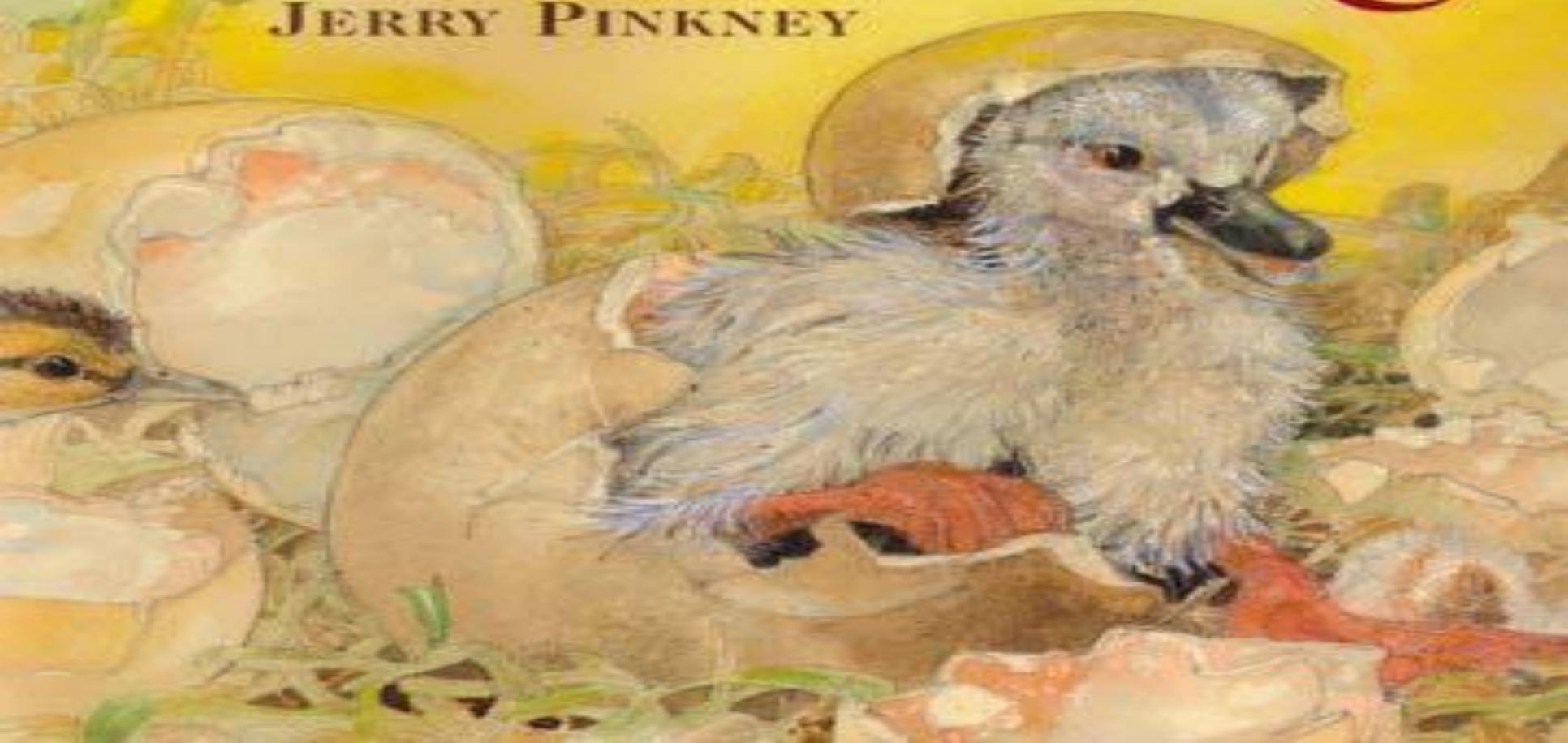
Roberto Cohen  
Diretor do HDO



HANS CHRISTIAN ANDERSEN

# THE Ugly Duckling

*Adapted and illustrated by*  
**JERRY PINKNEY**

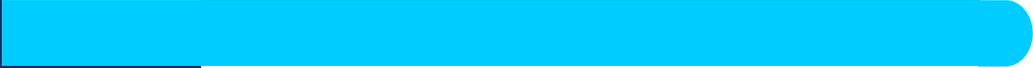


# HDO e Roberto Cohen

- Entidade fundada em 2003
- Primeira organização nacional direcionada para Help Desk e Service Desk
- Três treinamentos temáticos
- Pós-graduação em psicologia nas organizações
- Membro da Association of Support Professionals
- Colunista semanal do Baguete Digital
- Gold Member HDI

**Seu Help/Service Desk  
é um patinho feio!!!**

Cuide para que se  
torne um **CISNE!**



# Origem do patinho feio

- Disseminação da micro-informática
- Aplicações se tornam mais complexas
- Múltiplas tecnologias entrelaçadas
- Uso maciço da informática em todas as áreas

# Por que abandonam o patinho?

- Conflitos políticos
- Treinamento
- Turn-over
- Problemas comportamentais
- Abstenção
- Motivação de equipe
- Custo
- Necessidade de infra-estrutura
- Outras demandas de gerenciamento

**Tudo isso exige  
gerenciamento,  
supervisão,  
acompanhamento, etc**

# Patinho busca seu rumo...

- Busca de outsourcing
- Contratação de técnicos experientes
- Treinamento externo
- Literatura
- Certificação

# Quando o pato vira cisne?

Quando é percebido seu real valor para a organização!

# Relacionamentos



# Mensagem final

**Cuide de seu patinho feio para que se torne um cisne!**

