

FATEC
São Caetano do Sul
Faculdade de Tecnologia



Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br



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

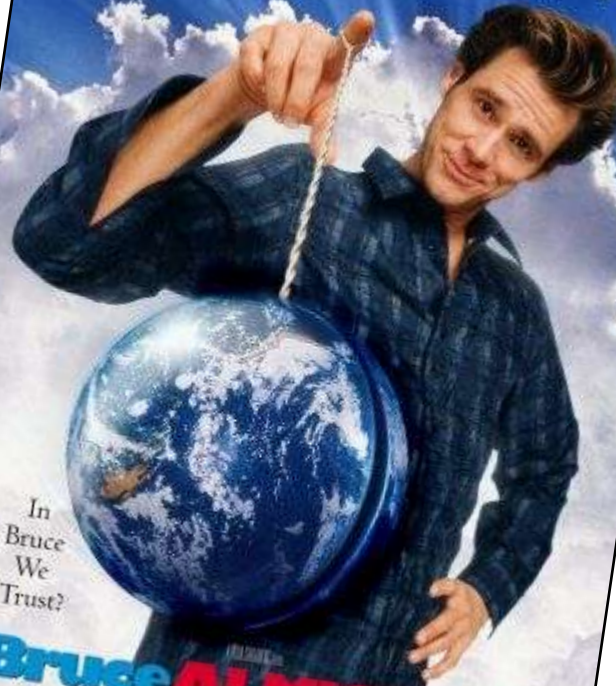
Três princípios de vida



1 - A vida não é justa



JIM CARREY



In
Bruce
We
Trust?

BRUCE ALMIGHTY

© 2003 Twentieth Century Fox Film Corporation. All rights reserved. TM & © 2003 Twentieth Century Fox Film Corporation. Fox, the Fox logo, and the names of the Twentieth Century Fox Film Corporation companies are service marks of Twentieth Century Fox Film Corporation. All other marks are the property of their respective owners. RATED R. For Restricted Audience. Some Material May Be Inappropriate for Children Under 17. In Theaters May 23

2 - Quando se fecha uma porta...



3. Mais responsabilidade, mais valor



Seu Isaac

78 anos

Motorista de táxi

Que carro tem?

Corolla 2009



Zafira 2008

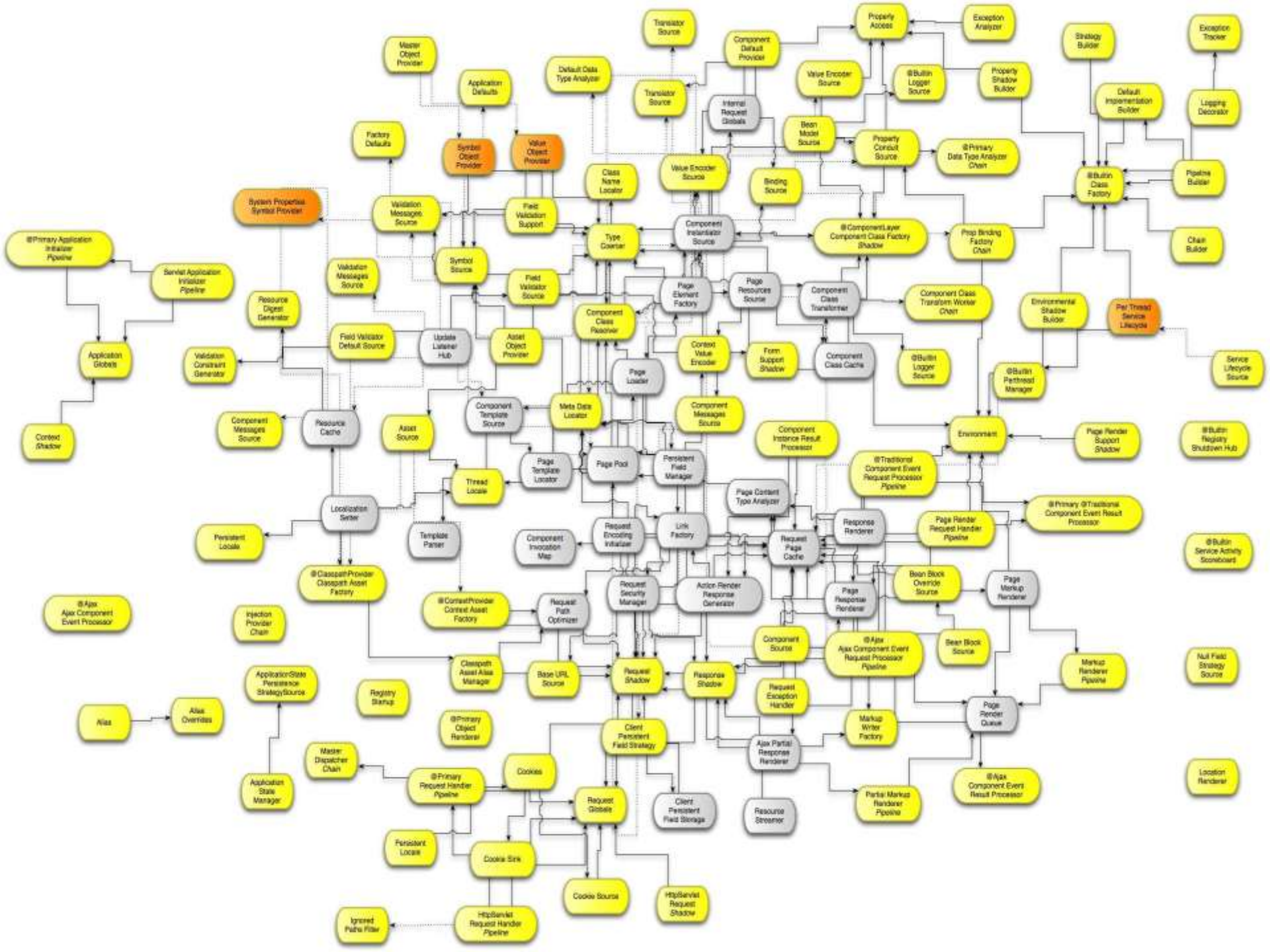




Aeroporto

Porto

318 kms



**Por que
suporte técnico
é tão importante?**



E?

**Consigo dinheiro e
felicidade nisso?**

Quem terceiriza/opera Help Desk



Estrutura de um Help Desk



Exemplos caseiros

Tecnologia



Dia inteiro



Uma hora

Processos



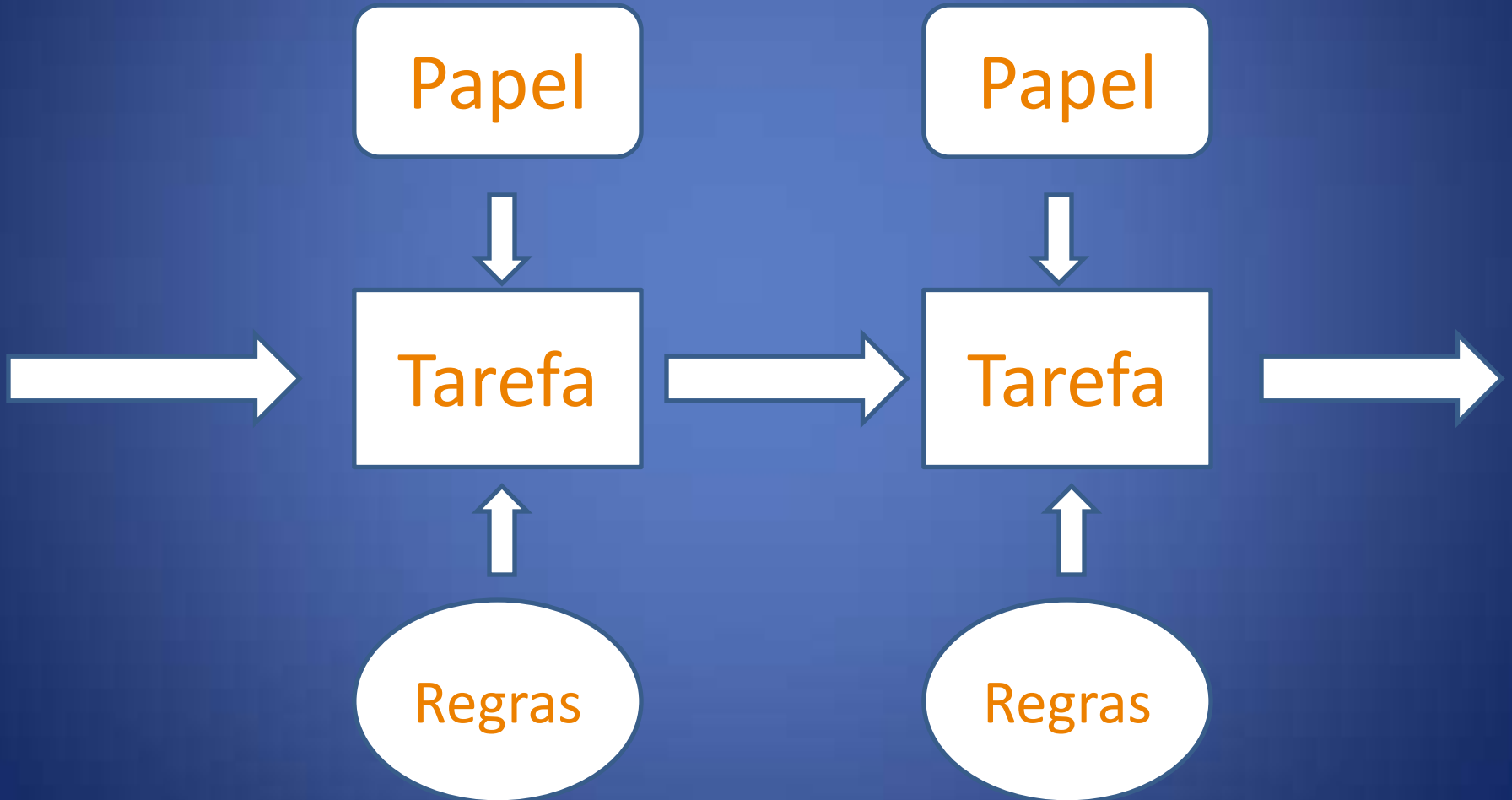
Pessoas



**Quando começa
a palestra?**

Processos

Processos



Catálogo de serviços



Base de conhecimento



Self-Service



Gerenciamento de incidentes



Gerenciamento de problemas



Análise de performance



Pesquisa de satisfação



Marketing



Tecnologia

Software compatível com ITIL

Um software deve
instrumentalizar os
processos...

Não o inverso!

Pessoas

Técnico despreparado



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

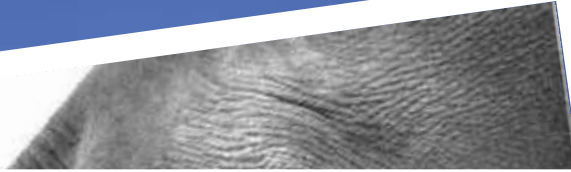
Charles Boyle



Mal recrutado



Mal motivado



Mal informado





Mal
comportado

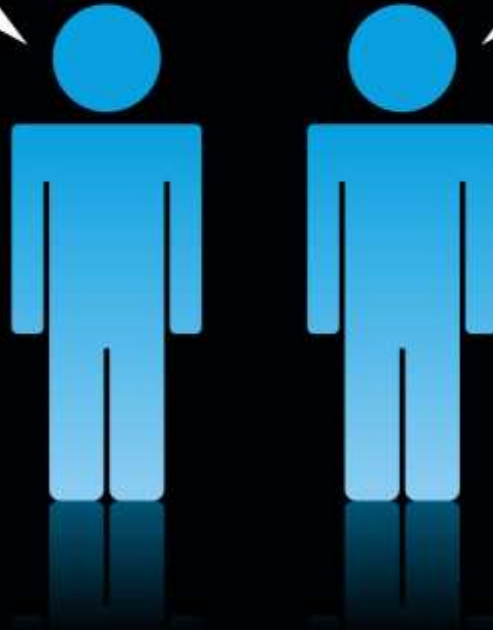
Mal
instrumentalizado



Busca de suporte alternativo

Brô, como gero em PDF?

Pega na internet um programa...



Problemas políticos



Lembrete final

Largue as tarefas de mão

PENSE





Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br