



Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br



**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
Ronaldinho Gaúcho**

Mês passado, 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](#)

**Blog sobre
suporte técnico**

4HD - For Help Desk

Pensando Help Desk, Service Desk e outros assuntos

www.4hd.com.br/blog



Engenharia Mecânica



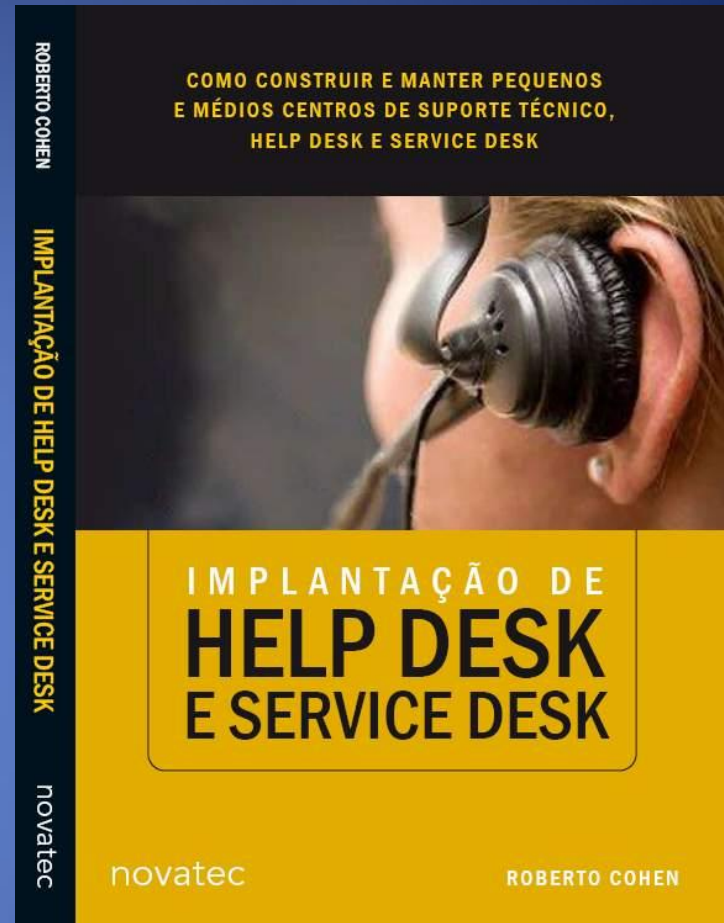
Psicologia Organizacional

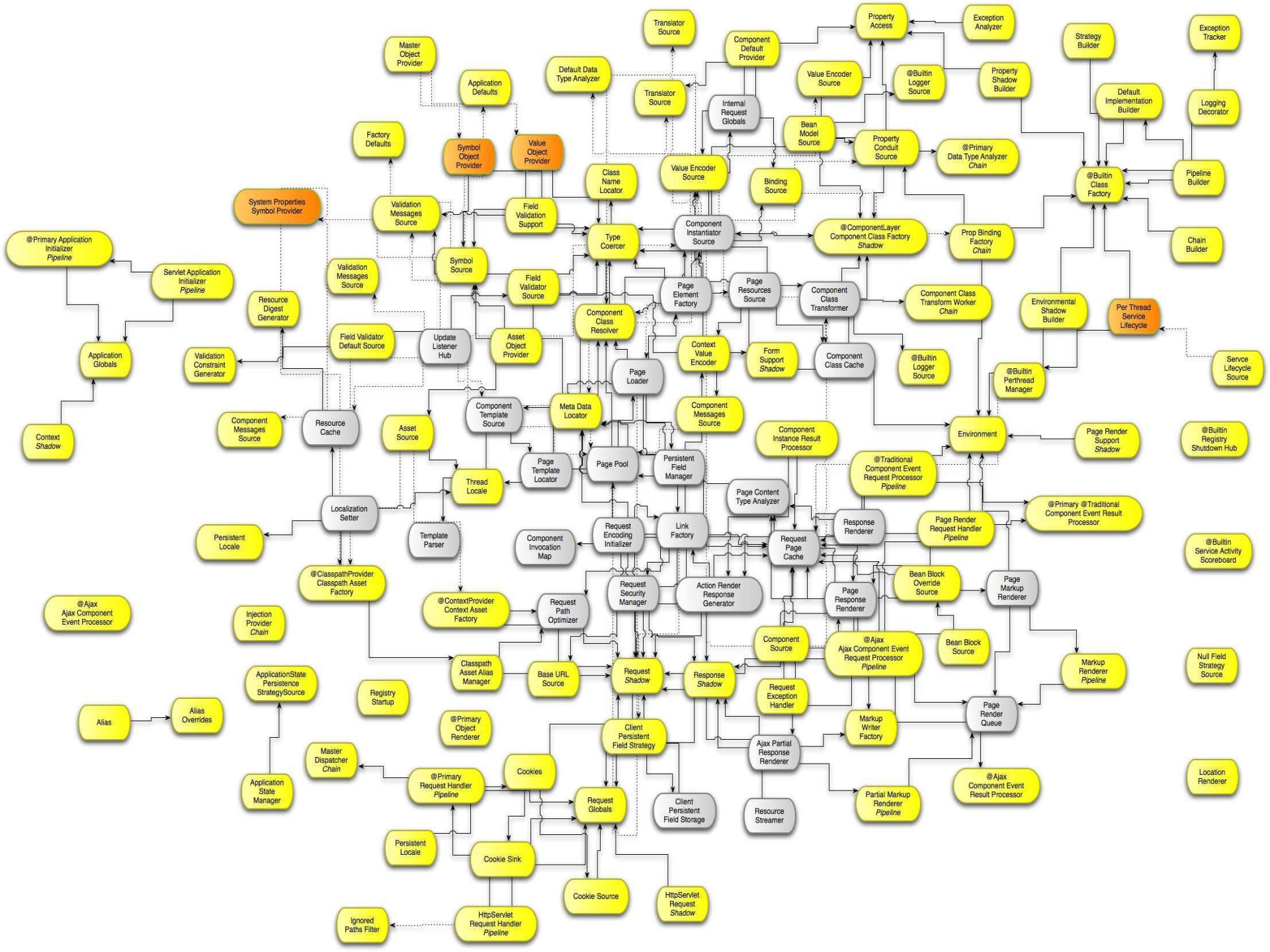


Dinâmica dos grupos

Diretor há 21 anos da
SIAL Software

Já na primeira
reimpressão,
após 12 meses



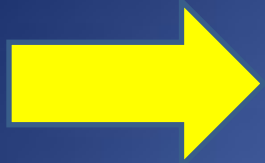


vender uma ideia

Metodologia SPIN



**Esta é uma
palestra filosófica**

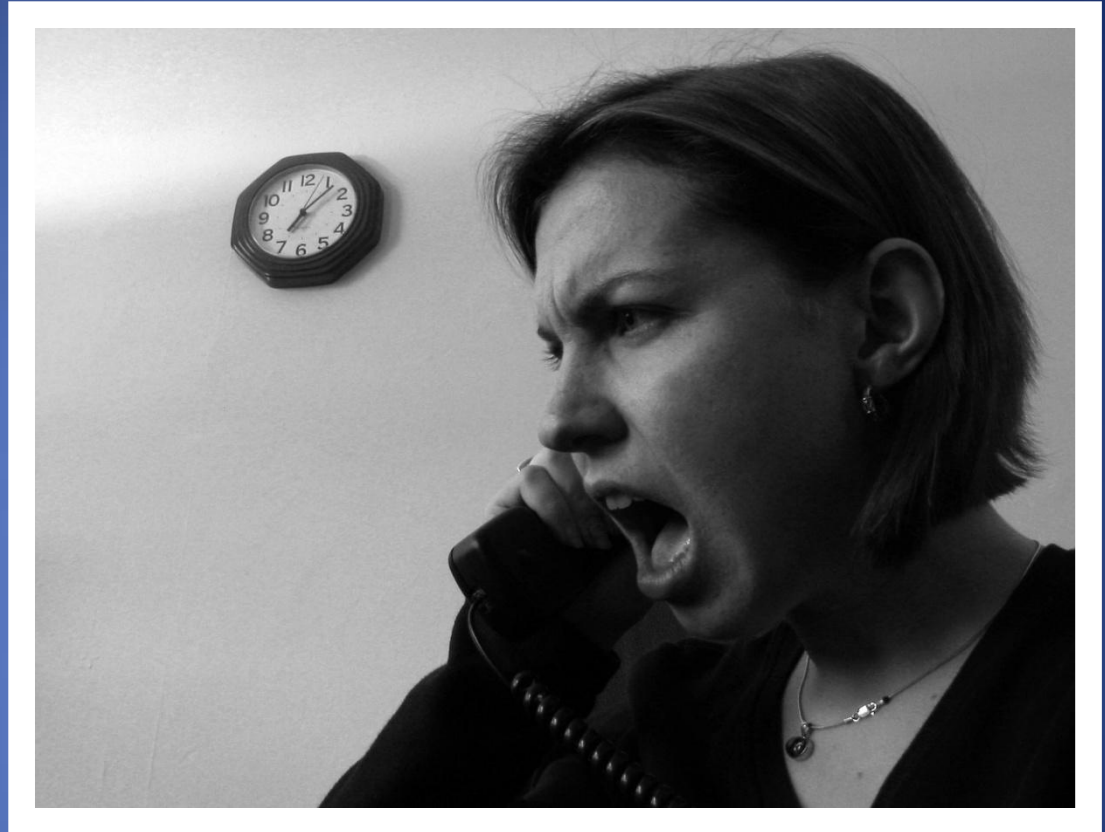


Situação

Problema

Implicação

Need-payoff

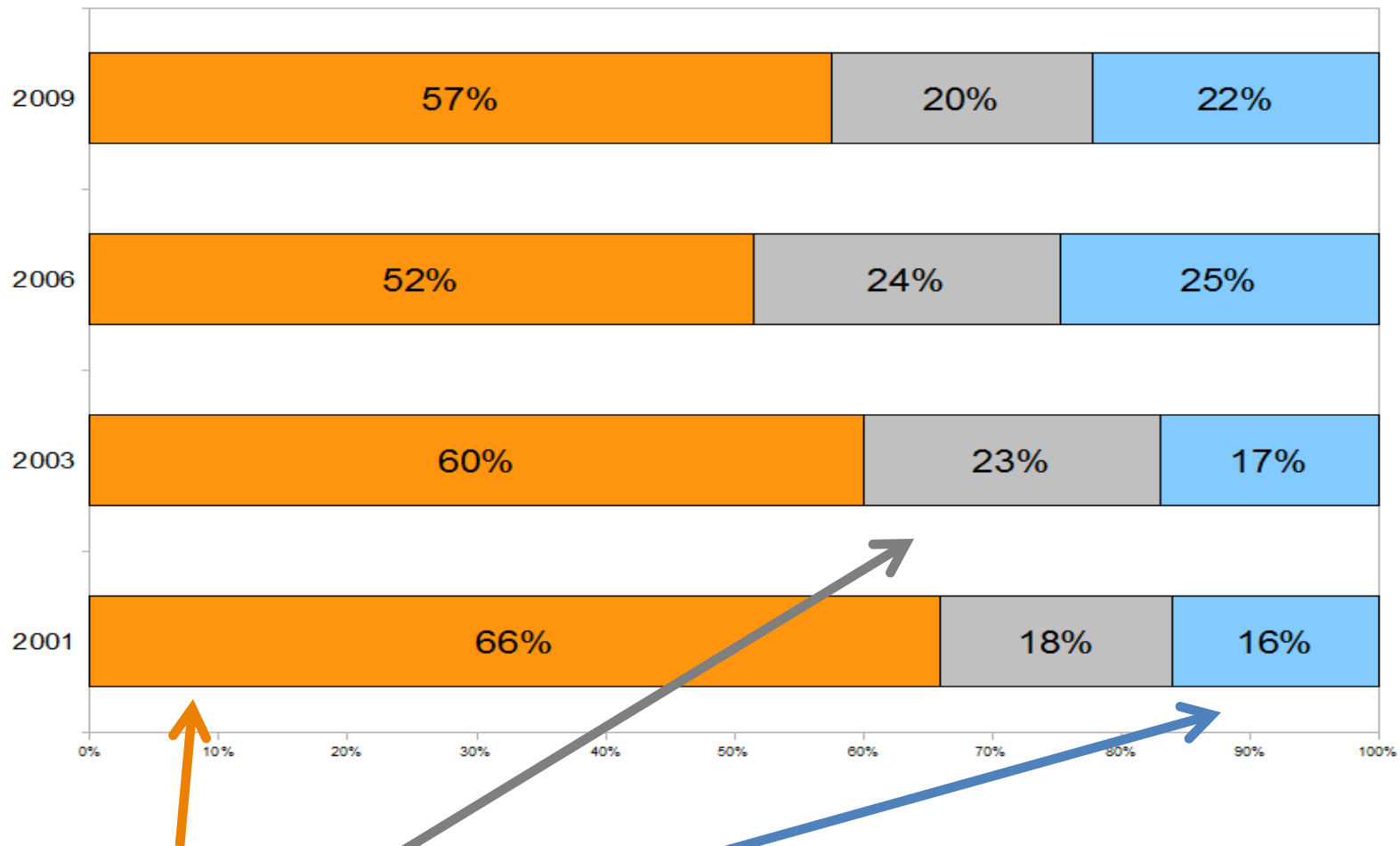


Volume de
ligações aumenta

Teste?



Incidentes por canal - SSPA

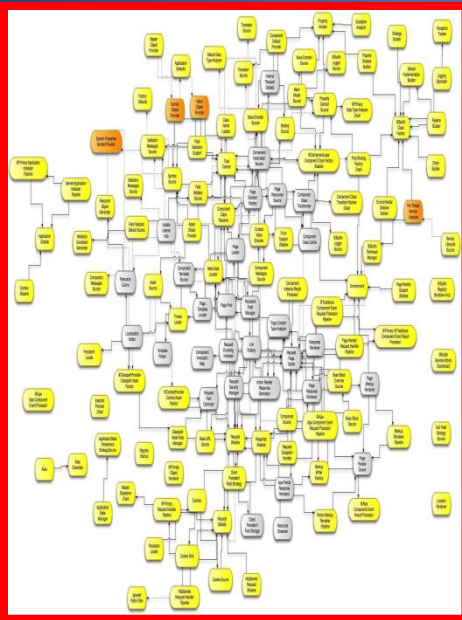


Telefone – email - web

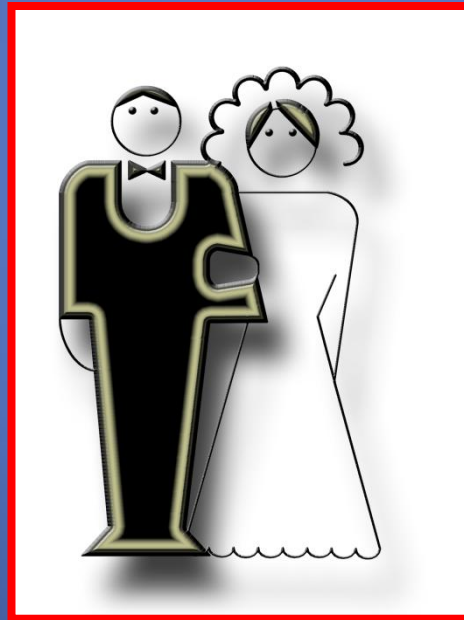
Fonte: SSPA Benchmark Database

Razões do aumento no volume

Complexidade



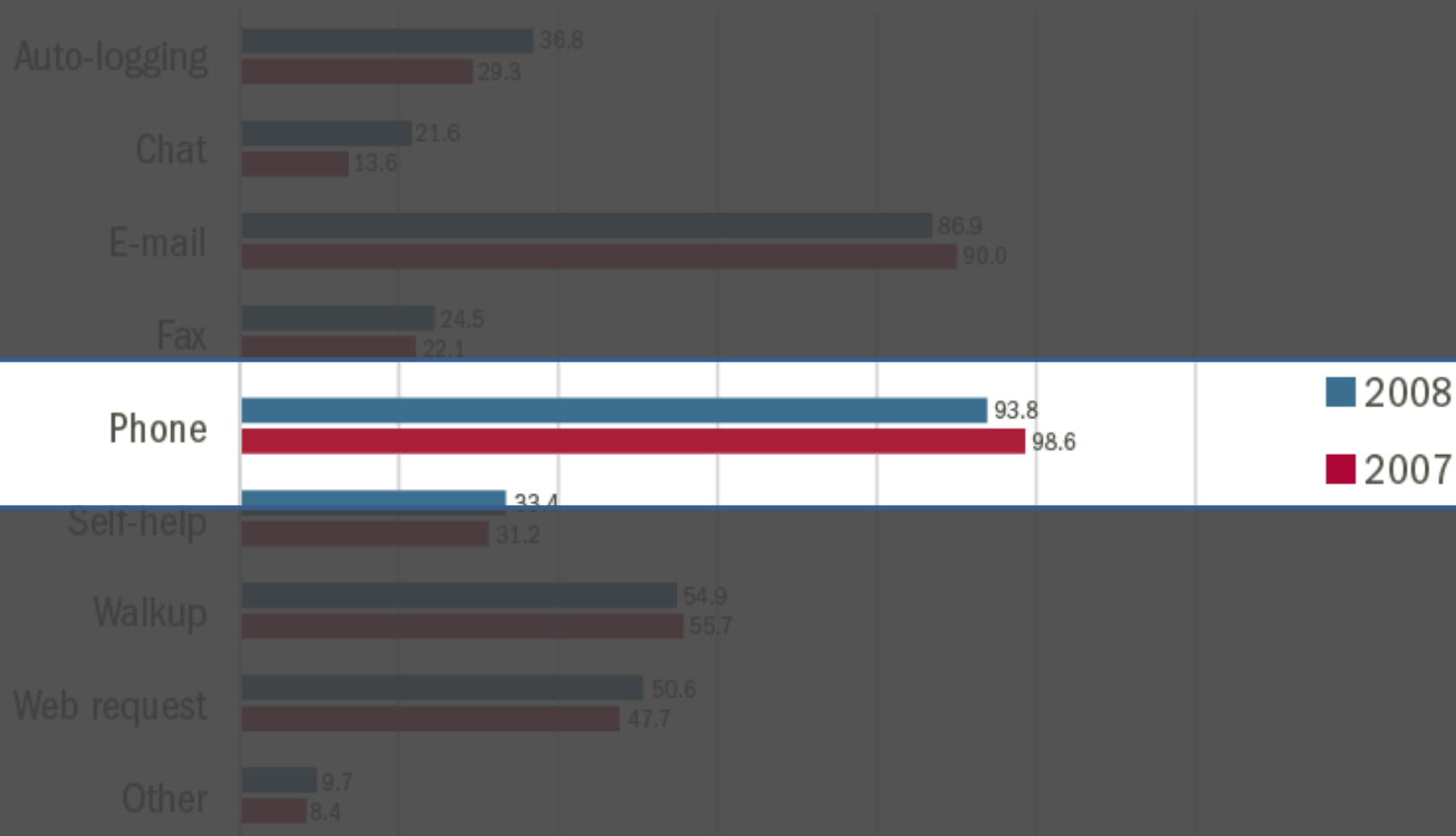
Fidelidade



Qualidade

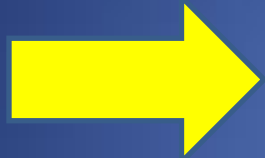


Incidentes por canal – HDI USA



Fonte: Practices & Salary Survey 2008 HDI USA

Situação



Problema

Implicação

Need-payoff

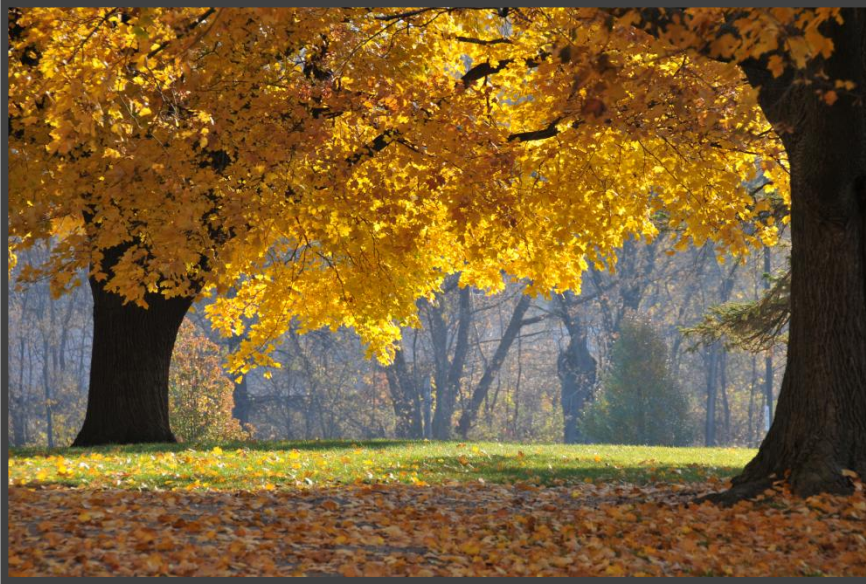
Técnico despreparado



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.”

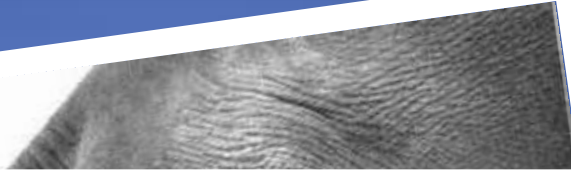
Charles Boyle



Mal recrutado



Mal motivado



Mal informado





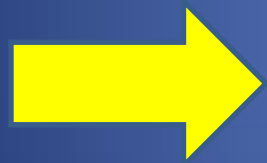
Mal
comportado

Mal
instrumentalizado



Situação

Problema



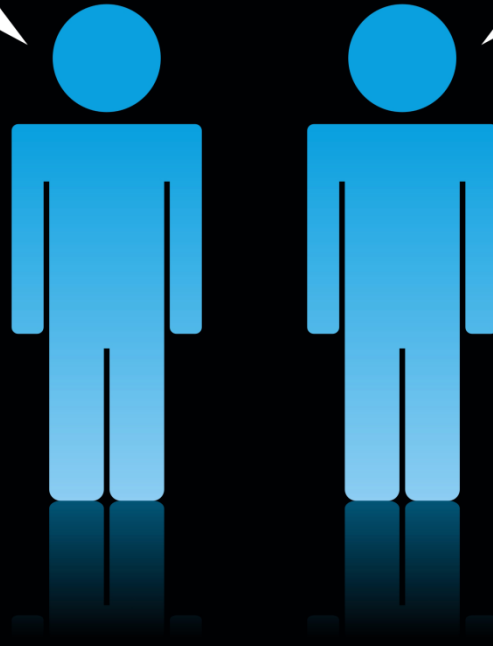
Implicação

Need-payoff

Busca de suporte alternativo

Brô, como gero em PDF?

Pega na internet um programa...



Problemas políticos



Self-Service

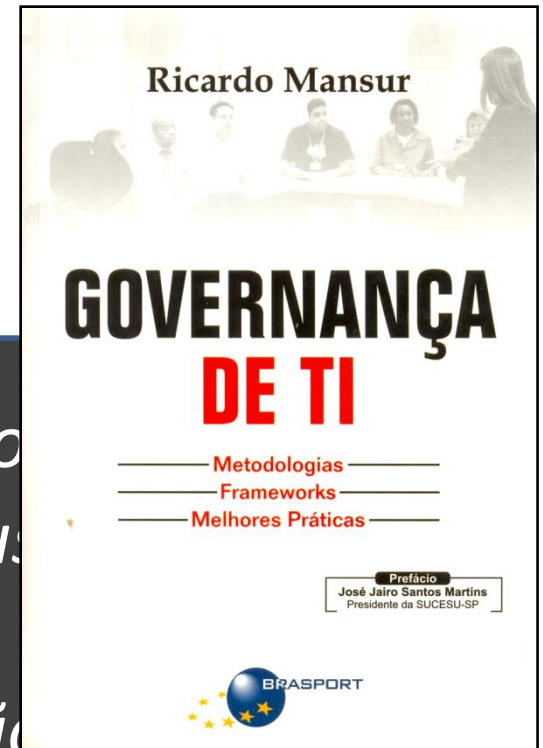


Custo da auto-ajuda

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

O resultado é uma forte redução dos custos e aumento dos 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



Crise deve acelerar terceirização de infrae

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
● IDC PARANÁ

HORA DE TERCEIRIZAR

Saiba como, e por que, você deve entregar parte de sua operação aos serviços de terceiros
PÁG.: 18

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

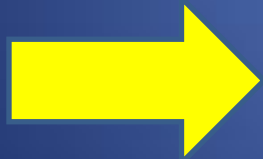
Vivendo momentos distintos, SAP e Oracle apresentam ao mercado brasileiro suas estratégias de atuação para 2009 PÁG.: 36

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

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



Busca garantir a
zona de conforto

Largue as tarefas de mão (o teclado)

PENSE





Home >> Mercado >> Mercado

Tamanho
Da Fonte



Para o Gartner, sobra tecnologia e falta inteligência nos projetos de BI

por Felipe Dreher
16/09/2009

Palestrante pediu para que membros da plateia que tenham estratégia de BI levantassem a mão. Apenas três pessoas se manifestaram

Ano após ano, o Gartner coloca os aplicativos de business intelligence (BI) entre as prioridades apontadas pelos CIOs. A tecnologia figura no topo da lista da consultoria divulgada pela consultoria desde 2006. "Como analistas, vemos o que está funcionando", diz Andreas Bitterer, vice-presidente de pesquisa do instituto, apontando que, em suas andanças por departamentos de TI ao redor do mundo, tem percebido muitas falhas nos projetos desse tipo de tecnologia.





Faz sentido.

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

**E gerar
diferencial
competitivo.**



Próximo slide é o
resumo dessa palestra

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 ao

GE ITIL RS



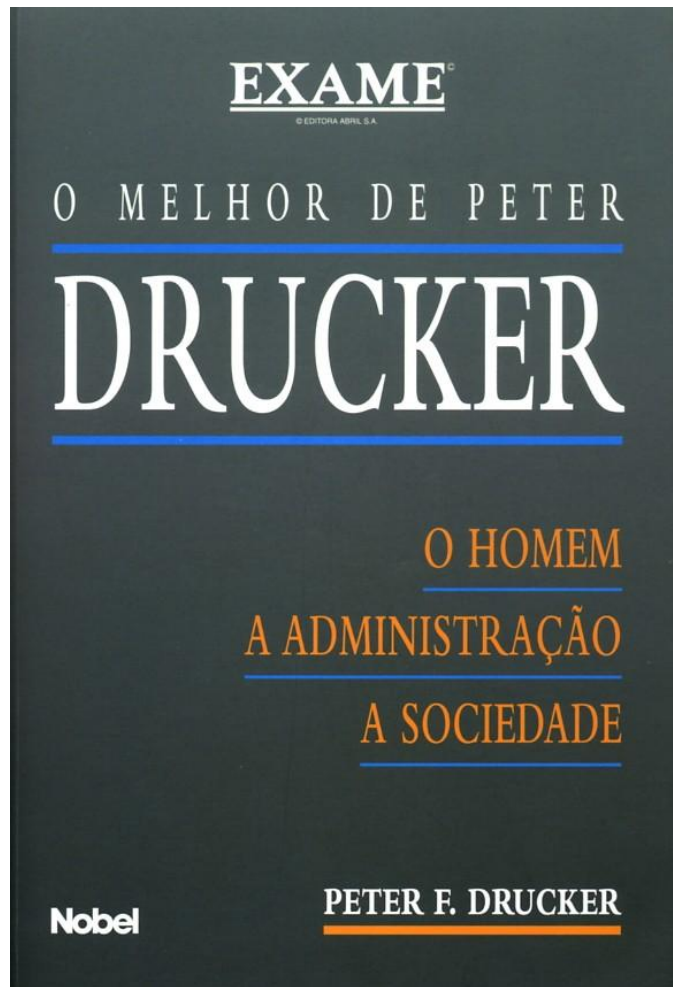
**Obrigado a todos
aqui presentes**

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

Bônus Pack:

Literatura essencial para gestores





**Melhor de
todos e pai da
administração
moderna**

**Em 2009
comemora-se o
centenário
dele, caso
estivesse vivo**



**Repaginação
moderna dos
conceitos de
Drucker ao
ambiente
brasileiro e
atual**