



*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

Roberto Cohen



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?*

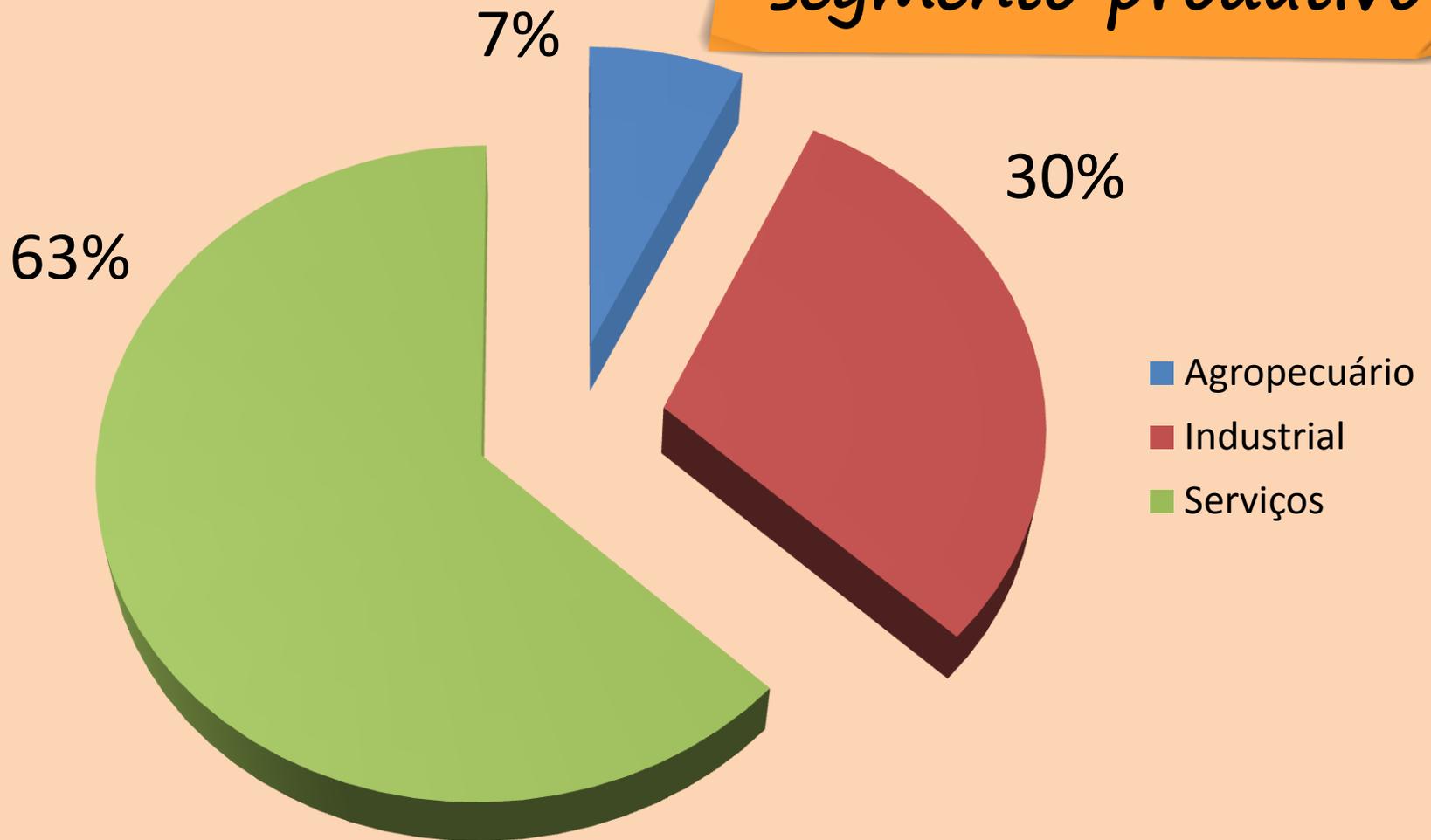


Para ganhar dinheiro





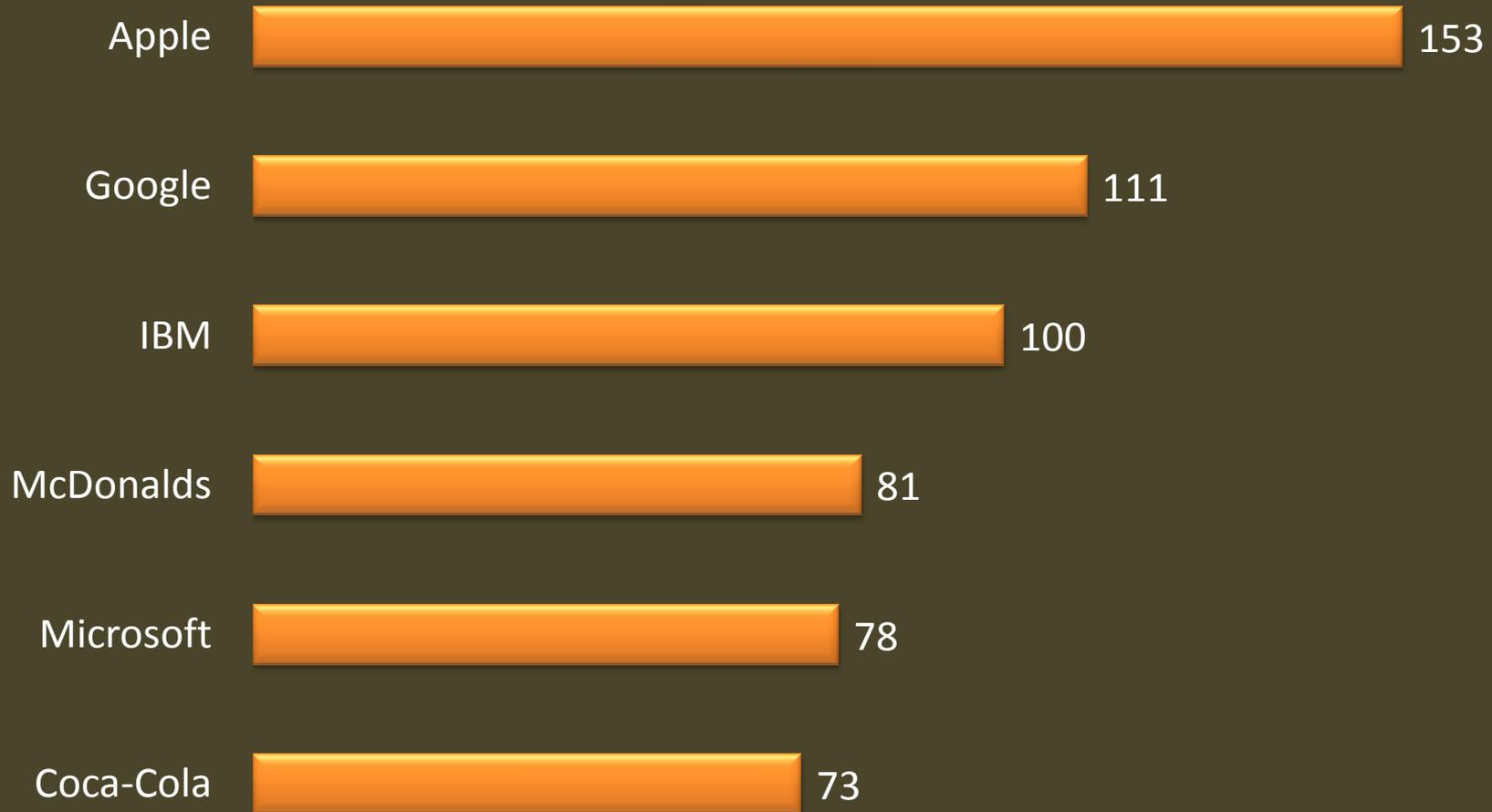
*Estatística por
segmento produtivo*



Fonte IBGE



6 marcas mais valiosas



Fonte BrandZ 2011



Resumo

TI

442

McDonalds

81

Coca-Cola

73

Fonte BrandZ 2011

EXAME.COM

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?

Atos
Origin



FUJITSU

UNISYS

T · · · Systems · · ·

SIEMENS



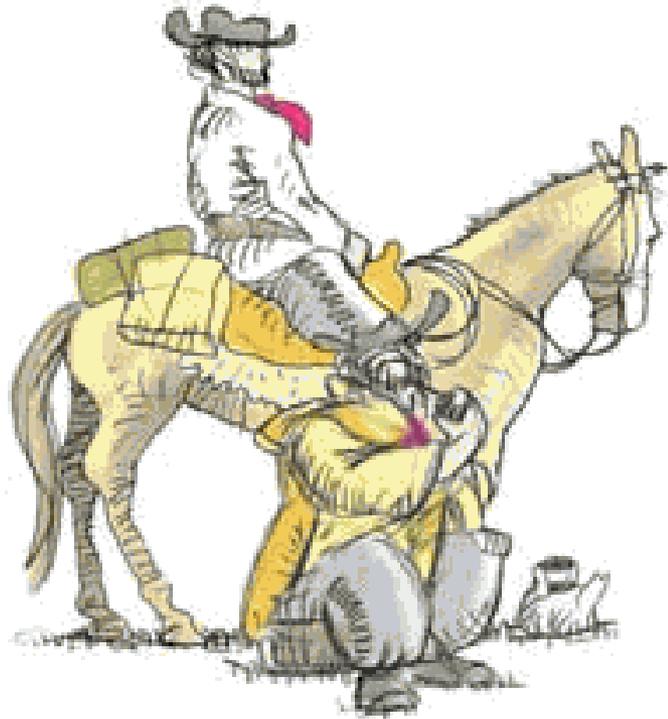
Essa palestra
não é
motivacional







*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

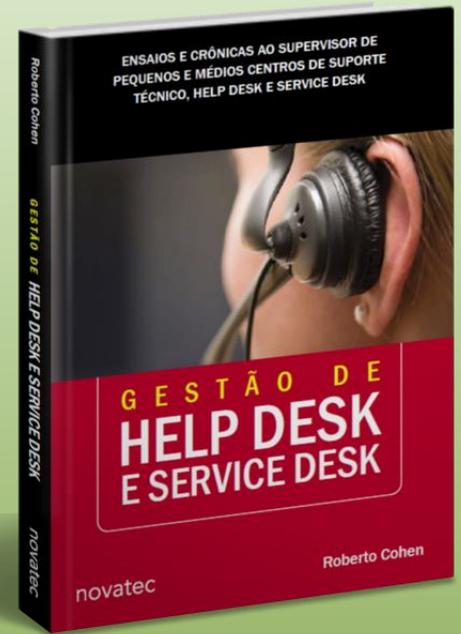
**KINGDOM OF
THE CRYSTAL SKULL™**

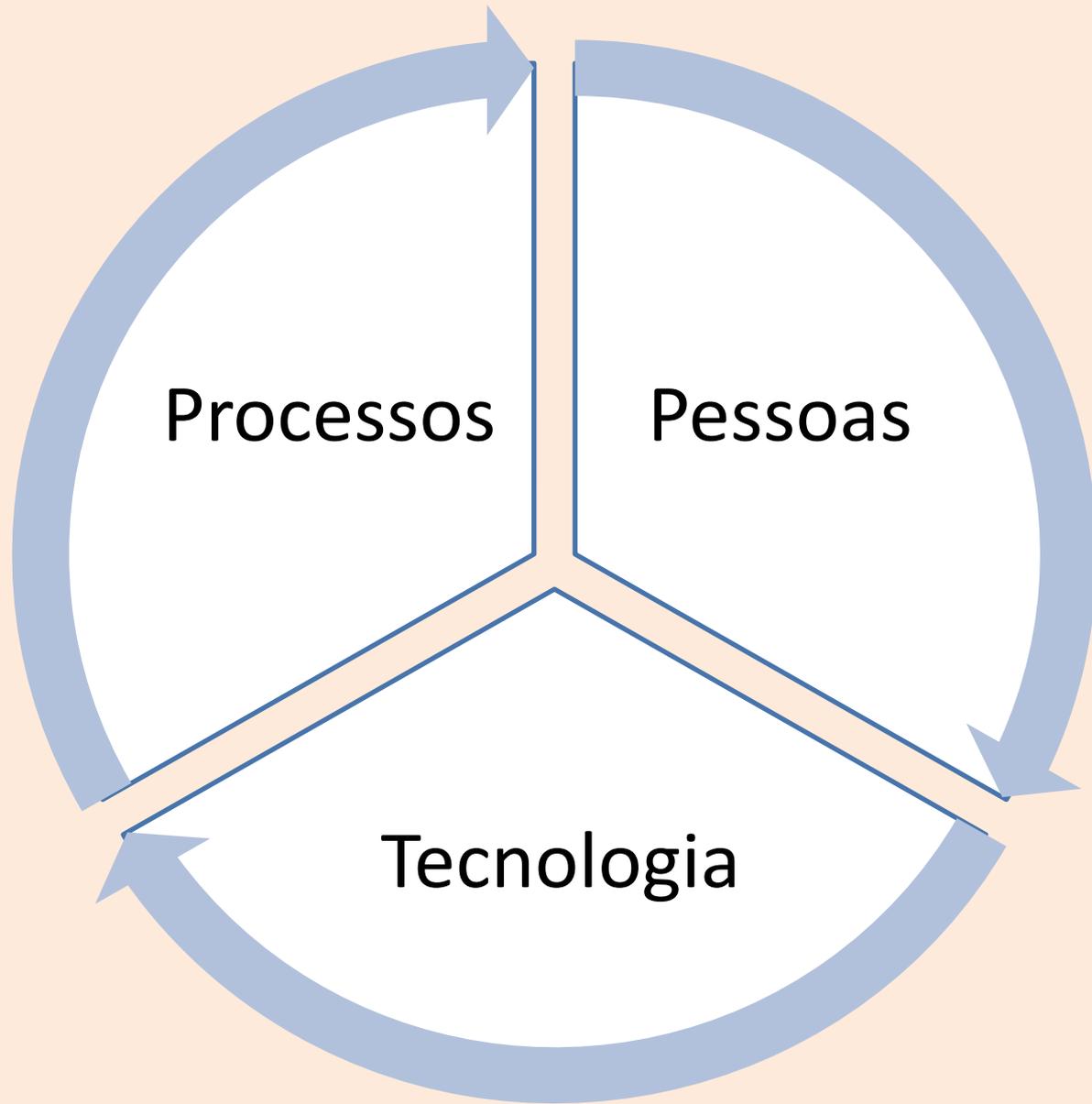


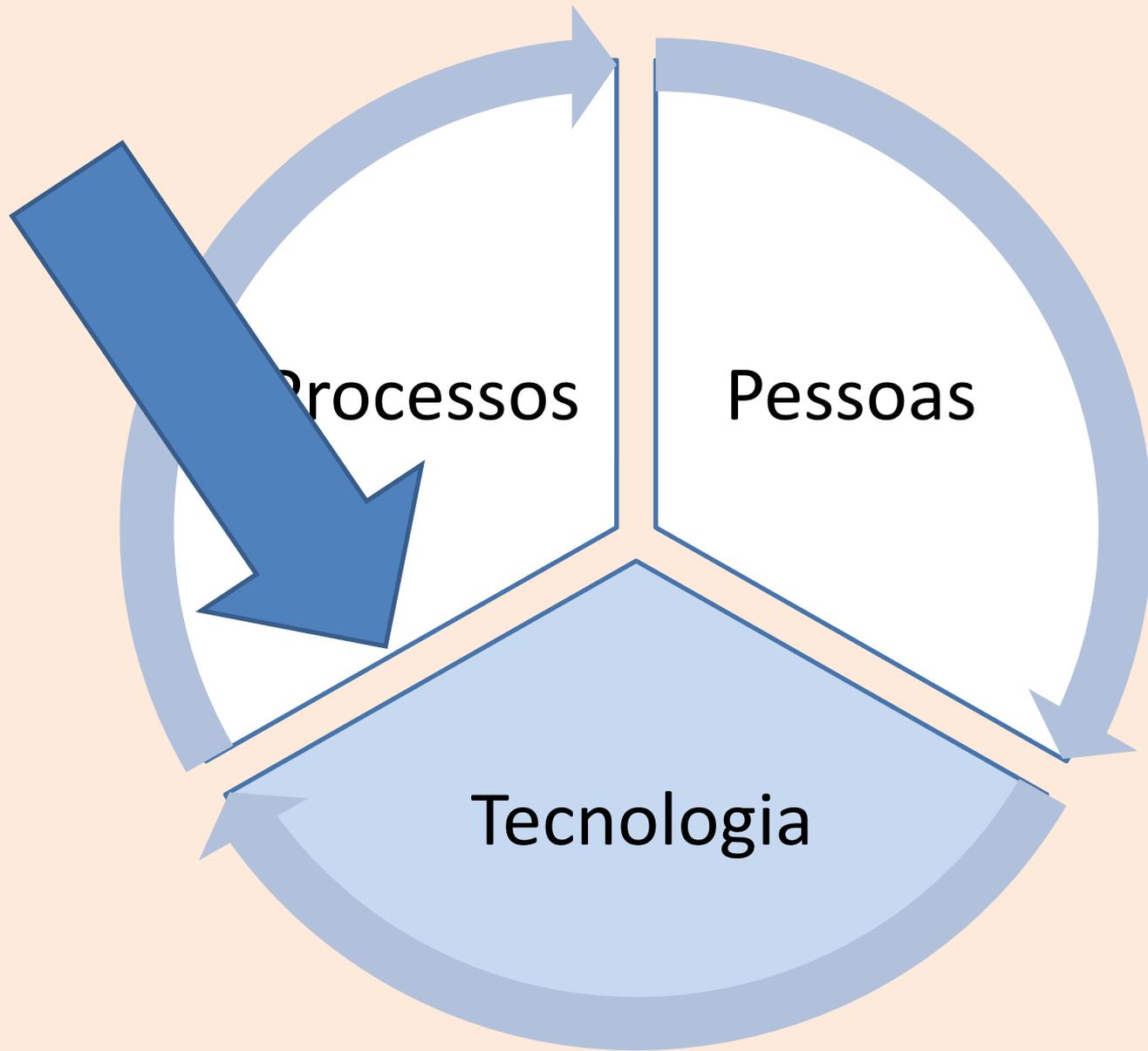


Qual **VALOR** que o cliente espera da **Penso** e...

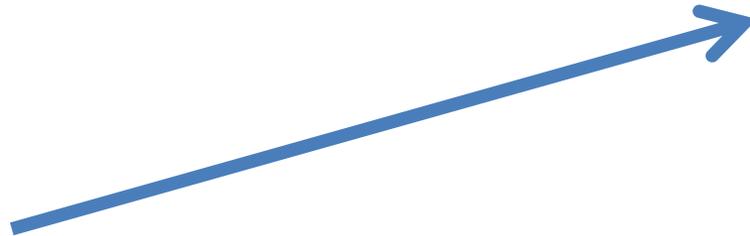
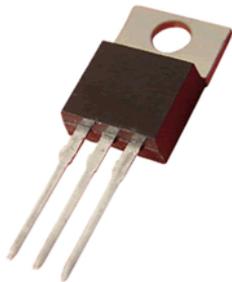
Como fazer para entregá-lo?







Pra que serve a tecnologia?



Aumentar a eficiência

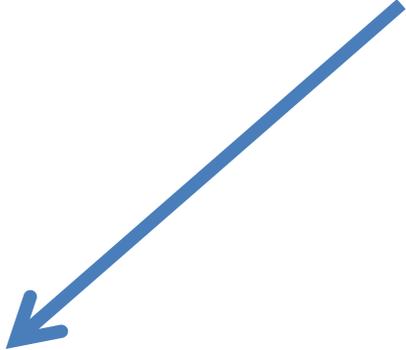
Software de Inventário
Zabbix
Controle remoto
Roteadores Cisco
Virtualização
Escambau...



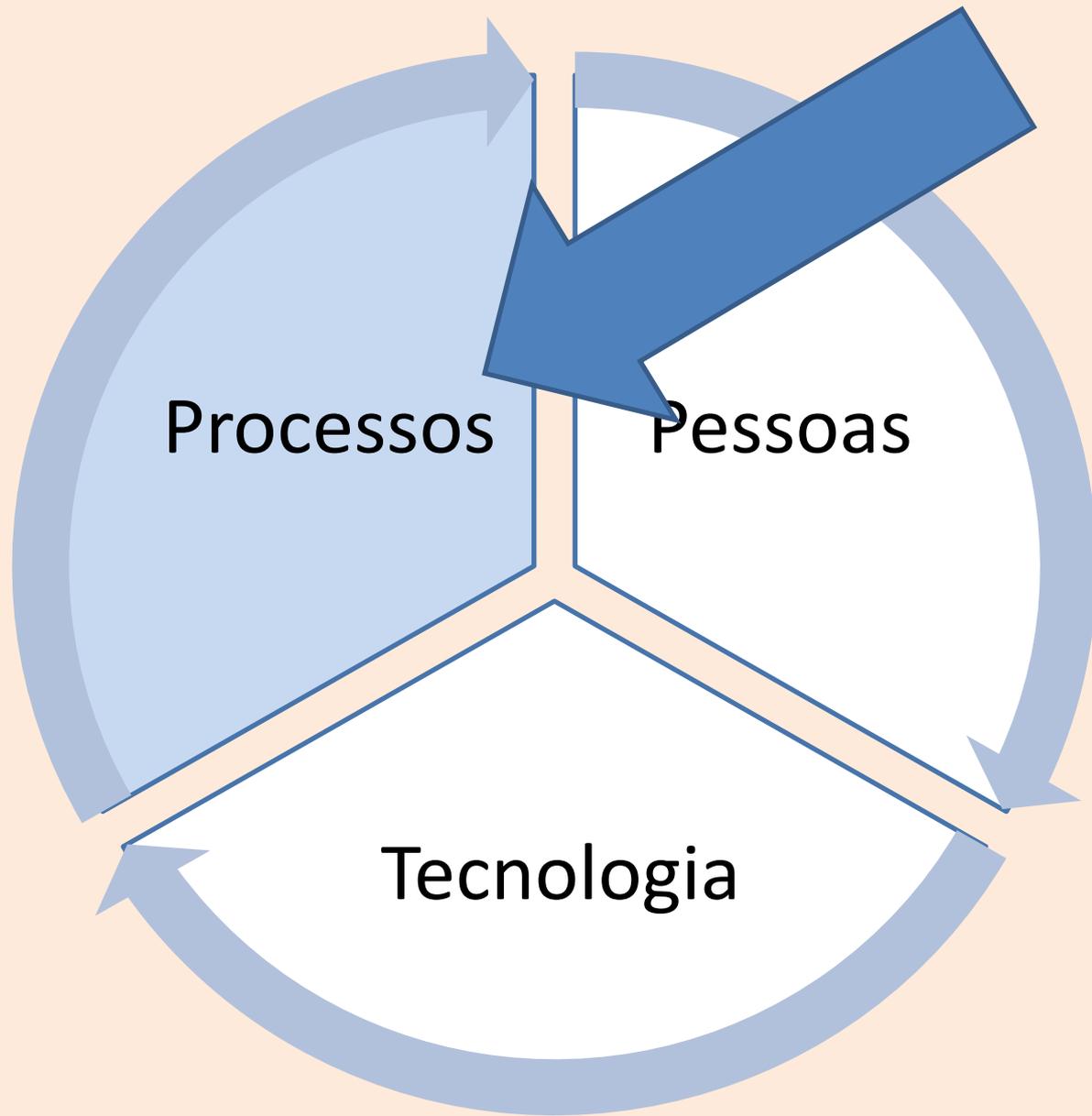
*Pra que serve a
tecnologia?*



ktree
Inovação

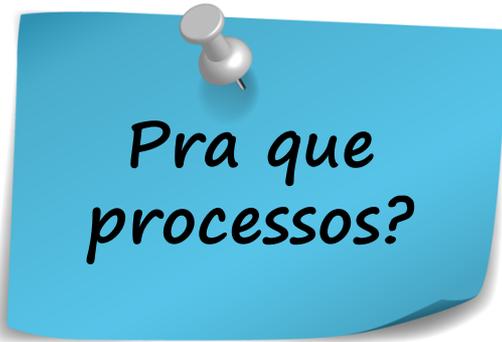


Diferencial competitivo

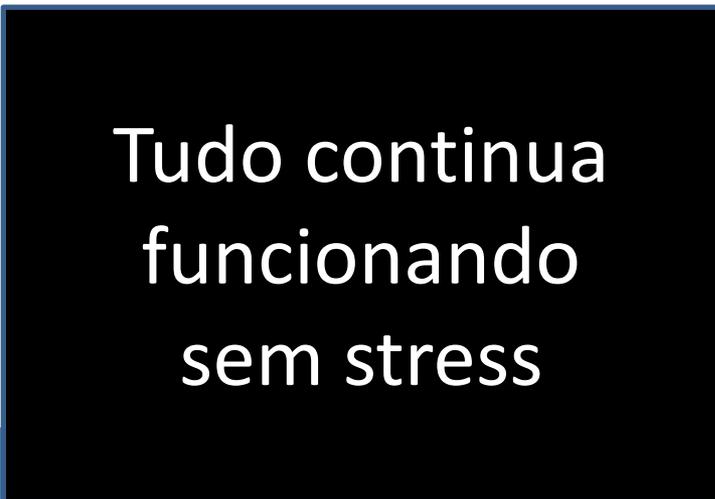




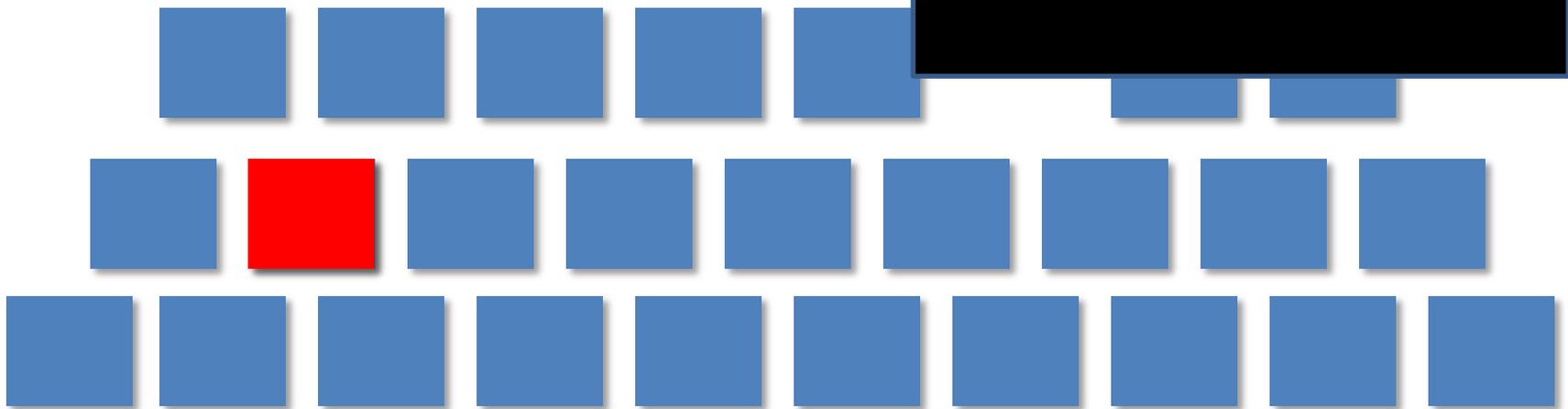
*Intercambiamento
de pessoas*



*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 | R\$ 2,50 |
| Abacaxi | R\$ 1,50 |
| Abacaxi c/ hortala | R\$ 2,50 |
| Açaí | 2,00 |
| Acerola | R\$ 1,50 |
| Acerola c/ laranja | R\$ 2,50 |
| Cacau | R\$ 1,50 |
| Caju | R\$ 1,50 |
| Golaba | R\$ 1,50 |
| Graviola | R\$ 1,50 |
| Laranja | R\$ 2,00 |
| Limão | R\$ 2,00 |
| Mamão | R\$ 1,50 |
| Manga | R\$ 1,50 |
| Maracujá | R\$ 1,50 |
| Morango | R\$ 1,50 |

Vitaminas

| | |
|---------------|----------|
| Mix de frutas | R\$ 3,00 |
| Açaí | R\$ 2,50 |
| Banana | R\$ 2,00 |
| Cacau | R\$ 2,00 |
| Caju | R\$ 2,00 |
| Golaba | R\$ 2,00 |
| Graviola | R\$ 2,00 |
| Mamão | R\$ 2,50 |
| Manga | R\$ 2,00 |
| Maracujá | R\$ 2,00 |
| Morango | R\$ 2,00 |

Café e Choco

| | |
|--------------------|----------|
| Café | R\$ 0,50 |
| Café com leite | R\$ 0,80 |
| Chocolate quente | R\$ 1,00 |
| Cappuccino pequeno | R\$ 1,50 |
| Cappuccino grande | R\$ 2,00 |

Salgados

| | |
|--|----------|
| Pão de queijo | R\$ 1,00 |
| Coxinha de frango | R\$ 1,50 |
| Coxinha de frango com catupiry | R\$ 2,00 |
| Kibe | R\$ 1,50 |
| Risole de queijo com milho | R\$ 1,50 |
| Esfiha (carne / frango / pizza) | R\$ 1,50 |
| Esfiha de frango com catupiry | R\$ 2,00 |
| Pastel assado de frango | R\$ 2,00 |
| Folheado (pizza / frango) | R\$ 2,00 |
| Cachorro quente assado | R\$ 2,00 |
| (molho + salada + catupiry + batata + milho) | R\$ 2,50 |
| Hambúrguer assado | R\$ 2,50 |
| (hambúrguer + batata + catupiry) | R\$ 2,50 |
| Tortinha de frango | R\$ 2,00 |
| Torta frango com catupiry | R\$ 2,80 |

Espetinhos

| | |
|----------------------------|----------|
| Frango | R\$ 2,00 |
| Coração | R\$ 2,00 |
| Pernil | R\$ 2,00 |
| Boi | R\$ 2,00 |
| File mignon ao alho e óleo | R\$ 3,00 |

Pizzas

| | |
|--|----------------------|
| Chega+ completa | R\$ 2,00 R\$ 16,00 |
| (molho + queijo + presunto + bacon + calabresa + caju + ervilha + tomate) | |
| Chega+ calabresa | R\$ 2,00 R\$ 16,00 |
| (molho + queijo + calabresa + calabresa) | |
| Chega+ frango | R\$ 2,00 R\$ 16,00 |
| (molho + queijo + frango + catupiry) | |
| Chega+ completa c/ catupiry | R\$ 2,50 R\$ 20,00 |
| (molho + queijo + presunto + bacon + calabresa + caju + ervilha + tomate + milho + ervilha + catupiry + calabresa) | |
| Chega+ frango c/ catupiry | R\$ 2,50 R\$ 20,00 |
| (molho + queijo + frango + catupiry + catupiry) | |
| Chega+ meda da casa | R\$ 3,00 R\$ 24,00 |
| (molho + queijo + batata + palmito + catupiry + catupiry) | |

Açaí

| | |
|----------------|----------------------|
| Pedaca inteira | R\$ 2,00 R\$ 16,00 |
|----------------|----------------------|

chega+
BAR E LANCHONETE

...o de suco de fruta natural por dia:

...ologica em favor das células de defesa...
...nem de colaborar com a normalização...
...e pessoas se sentirão empacotadas...
...seu digestivo. 4. Viabilidade. Você pode...
...Os benefícios são maiores porque...
...e melhora.

Para viagem adicional de R\$ 1,00 da 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



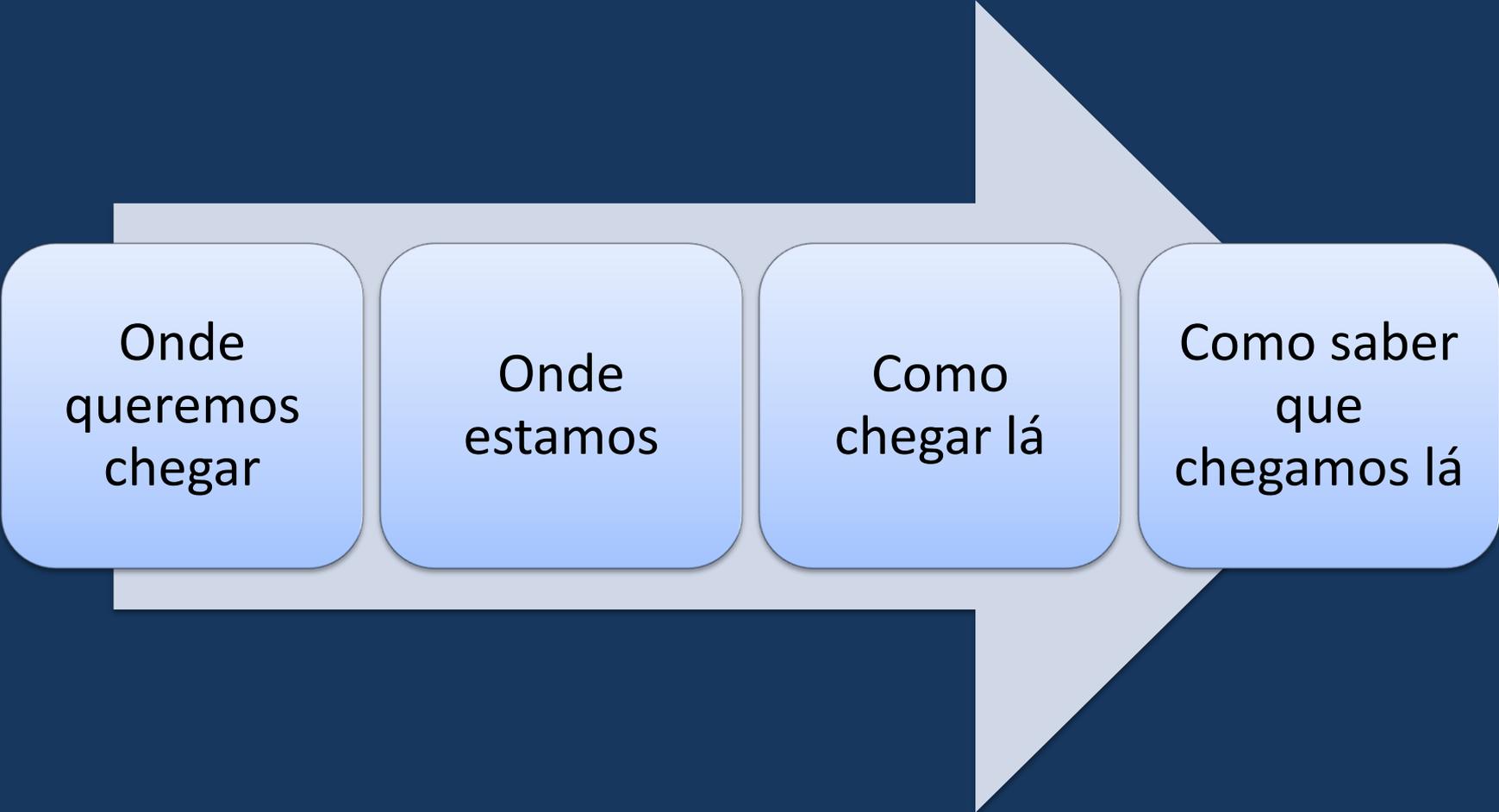
L&PM POCKET

“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

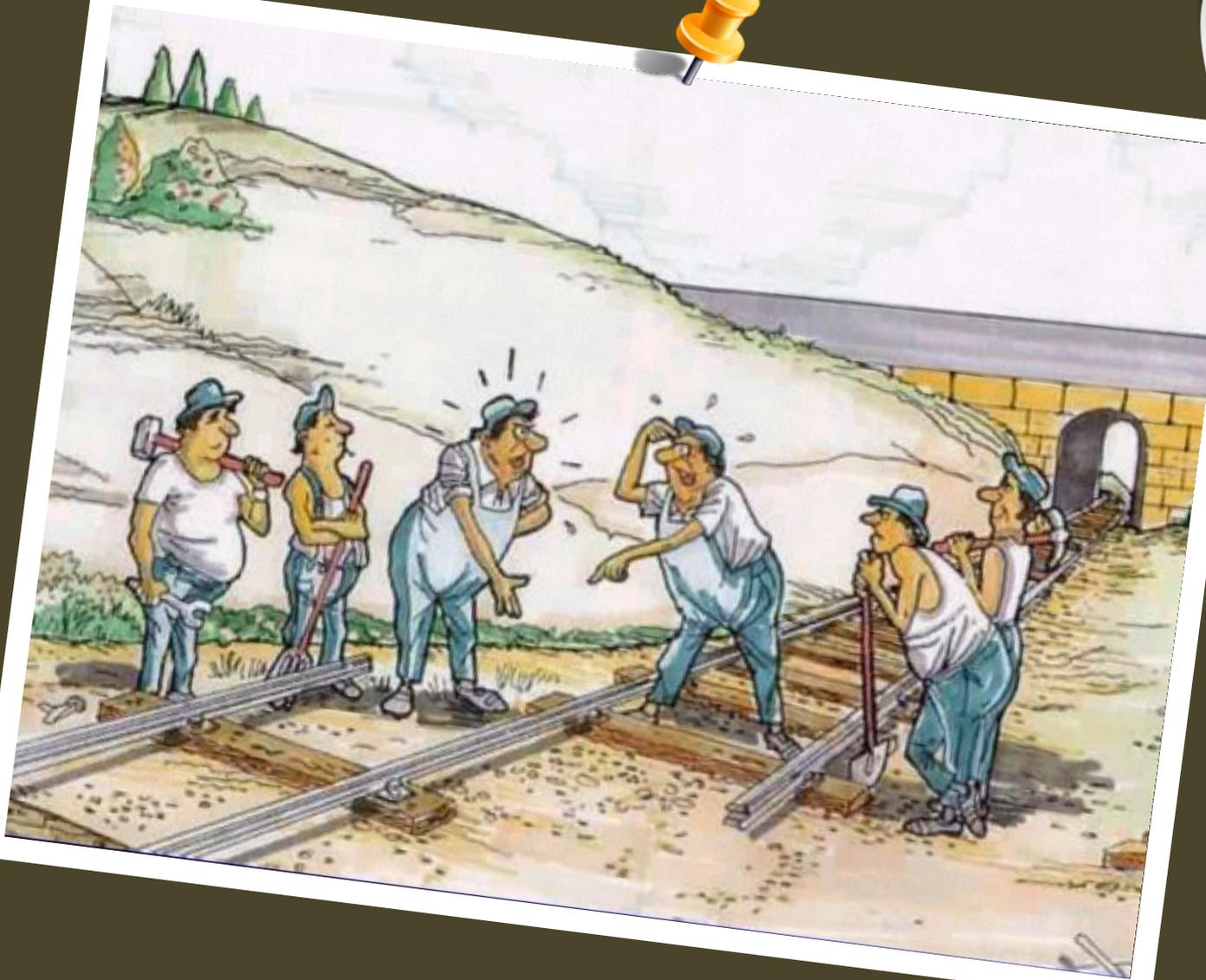
Como
chegar lá

Como saber
que
chegamos lá

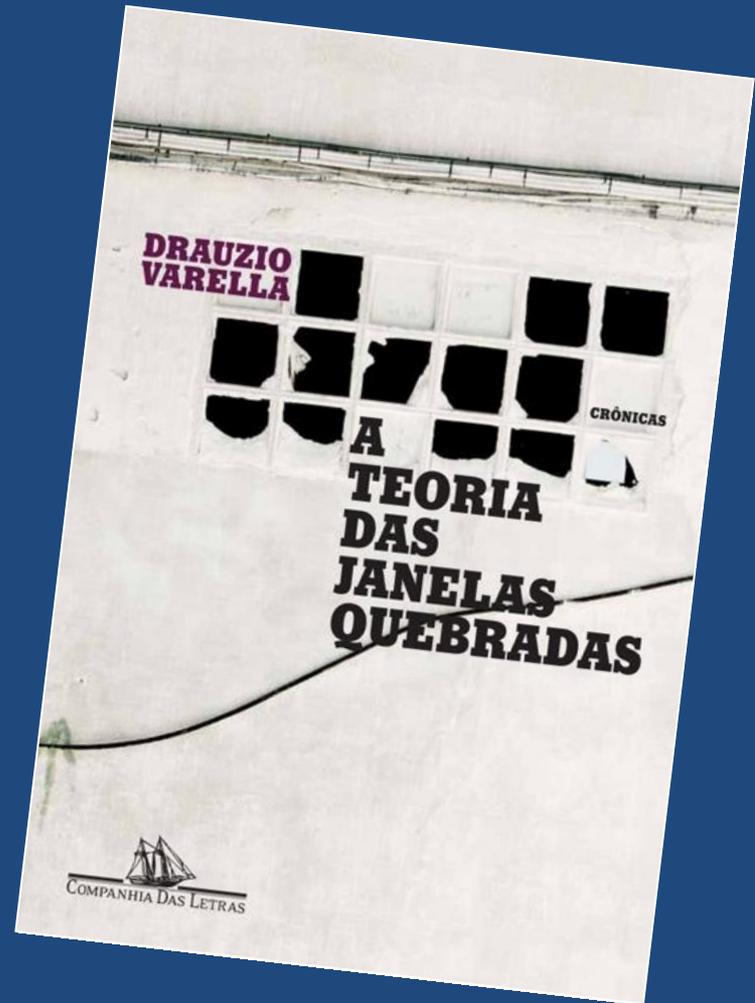


Quais são seus indicadores de desempenho e por quê?

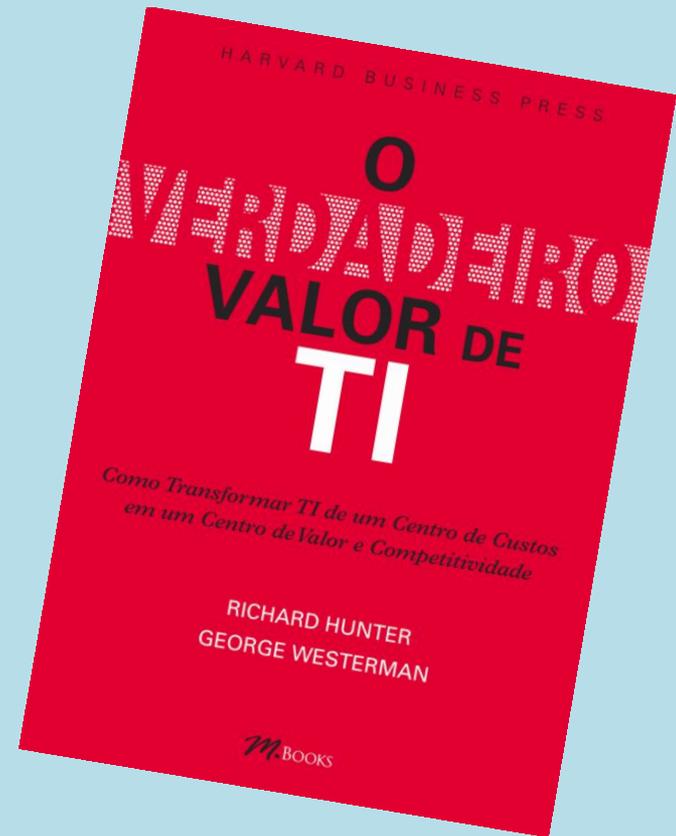
Sincronia
organizacional



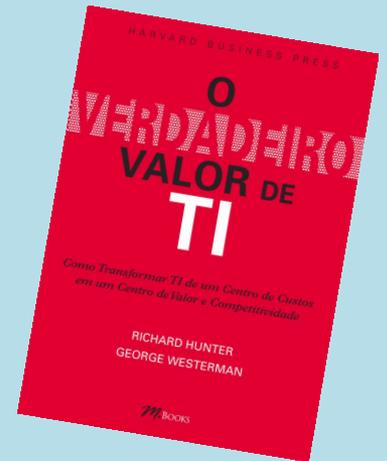
Teoria das
janelas
quebradas



O
verdadeiro
valor de TI

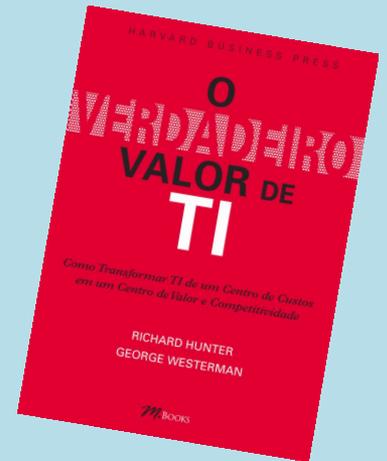


Os líderes de TI precisam fazer com que todas as suas iniciativas de TI sejam **relevantes em termos de negócio.**

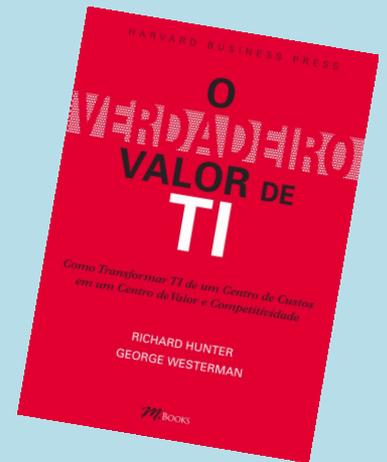


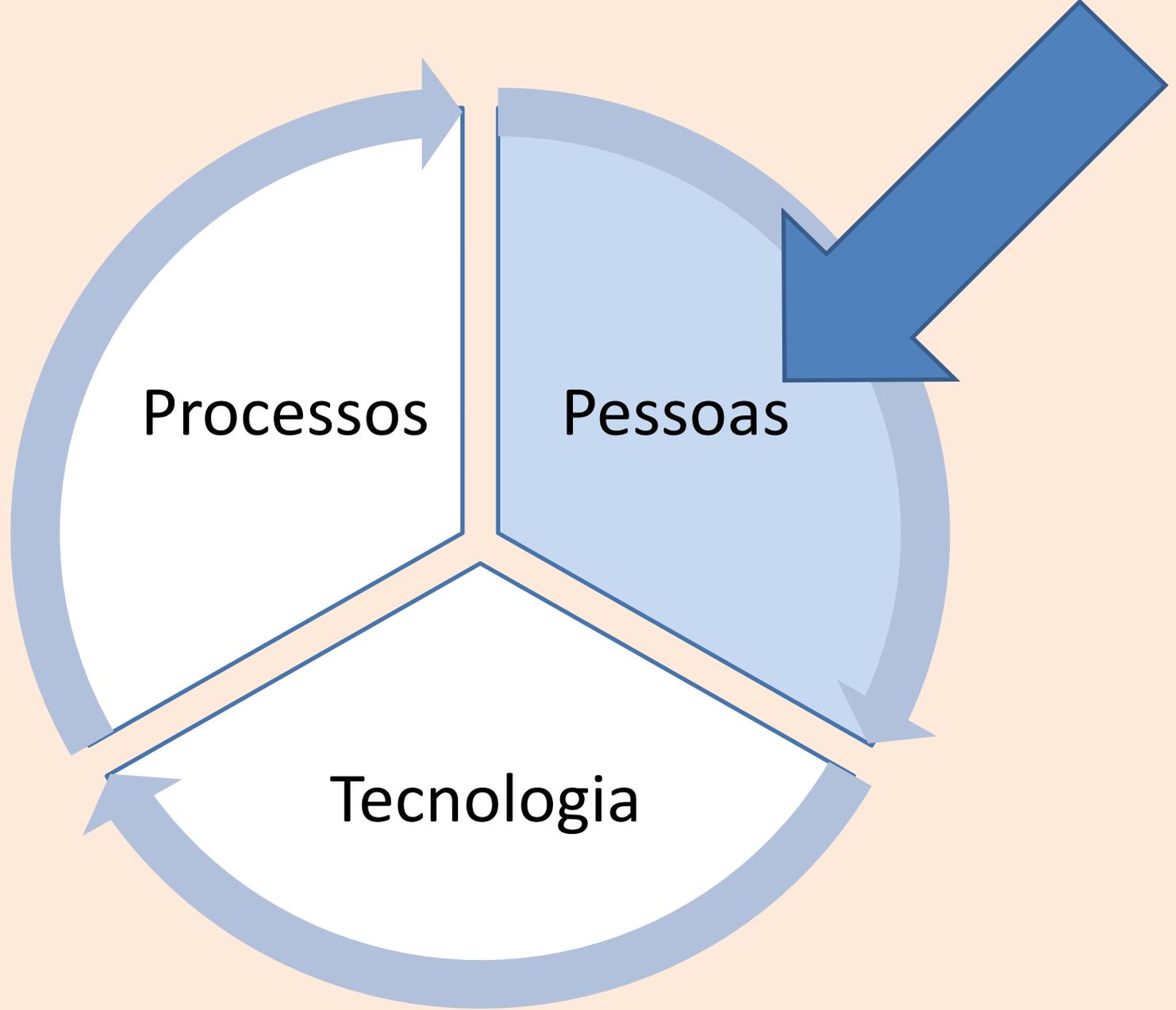
É preciso lembrar que tudo que é feito não busca melhorar a infraestrutura de TI.

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...

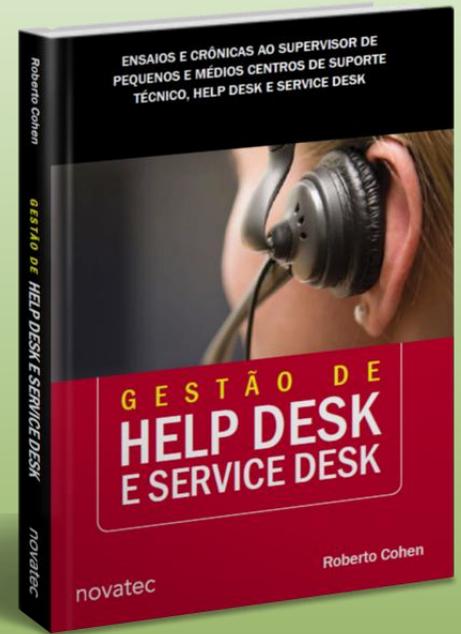
Pode-se também demonstrar empatia pelo tom de voz e linguagem corporal.





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.

2

Cliente

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

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

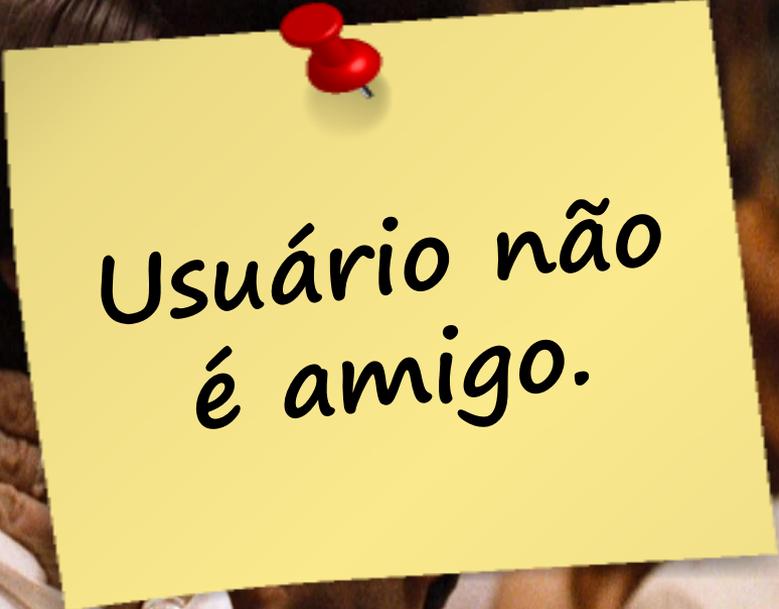


Alerta

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

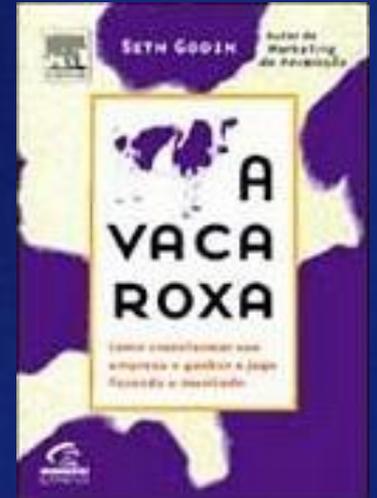
Poder dos
paradigmas e
modelos mentais

Cena 3
Aniversário

Cena 4
Toc... Toc...



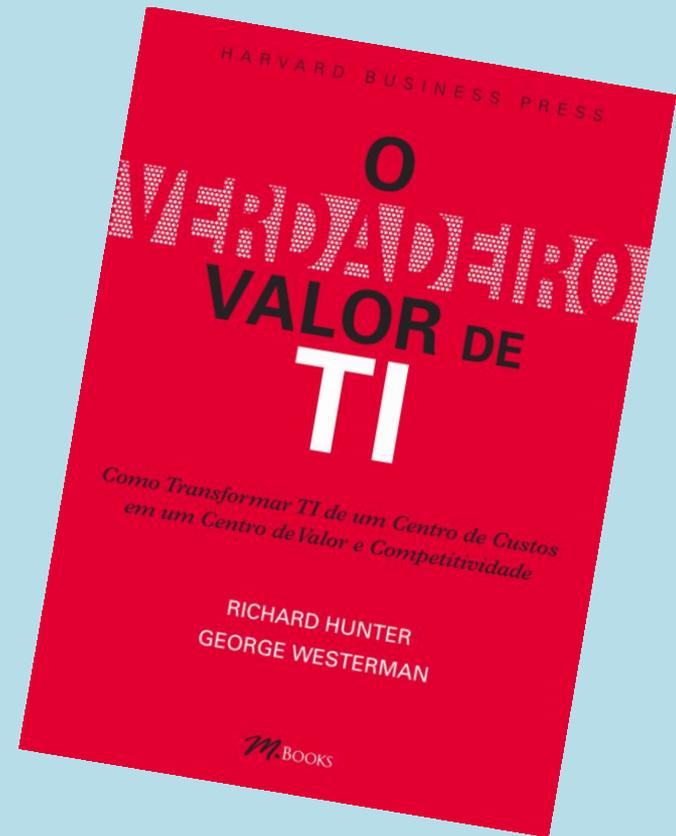
Seth Godin



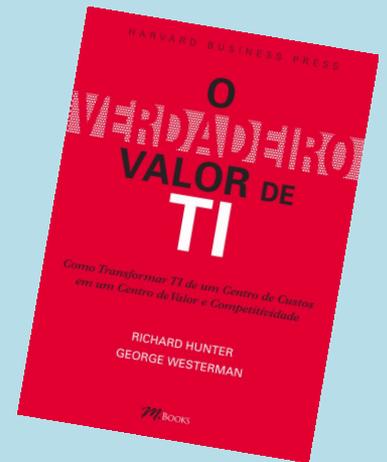


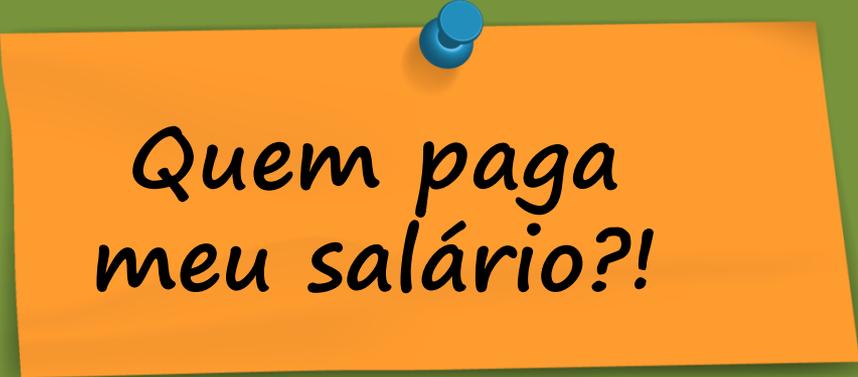
Cuide do seu marketing pessoal, por que ninguém mais cuidará dele.

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





Mais...

Mapa

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