



**SIMPLESMENTE CONECTE-SE
DE QUALQUER LUGAR**

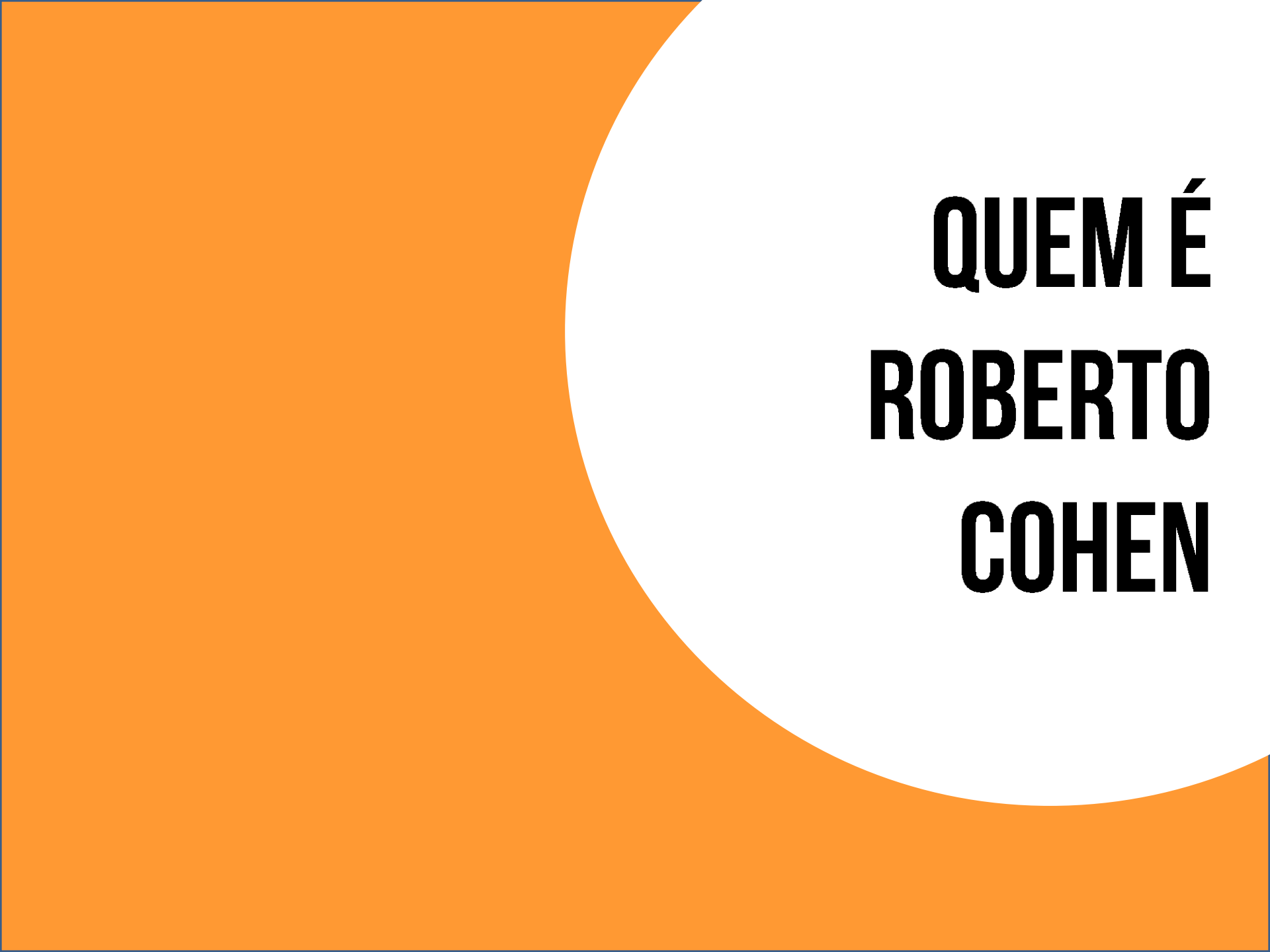
15/09/2015

*Os desafios do
suporte técnico no*

MUNDO ATUAL

Melhor visualizado com as fontes:

- **Lobster Two**
- **Bebas Neue**



**QUEM É
ROBERTO
COHEN**



ROBERTO COHEN

ROBERTO.COHEN@4HD.COM.BR

HELP DESK SERVICE DESK

Os melhores artigos de uma década (2004-2013)

Roberto Cohen

Autor dos livros
Implantação de Service
Desk e Gestão de
Service Desk



eBook via Amazon





VALOR DO SERVICE DESK

ODIN – VIKING

aquele que tudo vê



HÓRUS – EGITO

aquele que tudo vê







THE LORD OF THE RINGS

THE TWO TOWERS

THE JOURNEY CONTINUES

DECEMBER 18, 2002

© 2002 NEW LINE PRODUCTIONS, INC. THE LORD OF THE RINGS, THE TWO TOWERS, AND THE CHARACTERS, EVENTS, ITEMS, AND PLACES THEREIN ARE TRADEMARKS OF THE SAUL ZAENTZ COMPANY D/B/A TOLKIEN ENTERPRISES UNDER LICENSE TO NEW LINE PRODUCTIONS, INC. ALL RIGHTS RESERVED.



WWW.LORDOFTHERINGS.NET
KEYWORD: LORD OF THE RINGS

DESAFIOS DO PASSADO (?)

A man wearing a grey cap and a blue and white plaid shirt is pointing his right index finger towards the camera. He has a serious expression. The background is slightly blurred, showing what appears to be an outdoor setting with some foliage and a structure.

GERENCIAMENTO INCIDENTES

**PERGUNTA LÁ NO
POSTO IPIRANGA**

CONVENCER

registrar chamado



GERENCIAMENTO PROBLEMAS



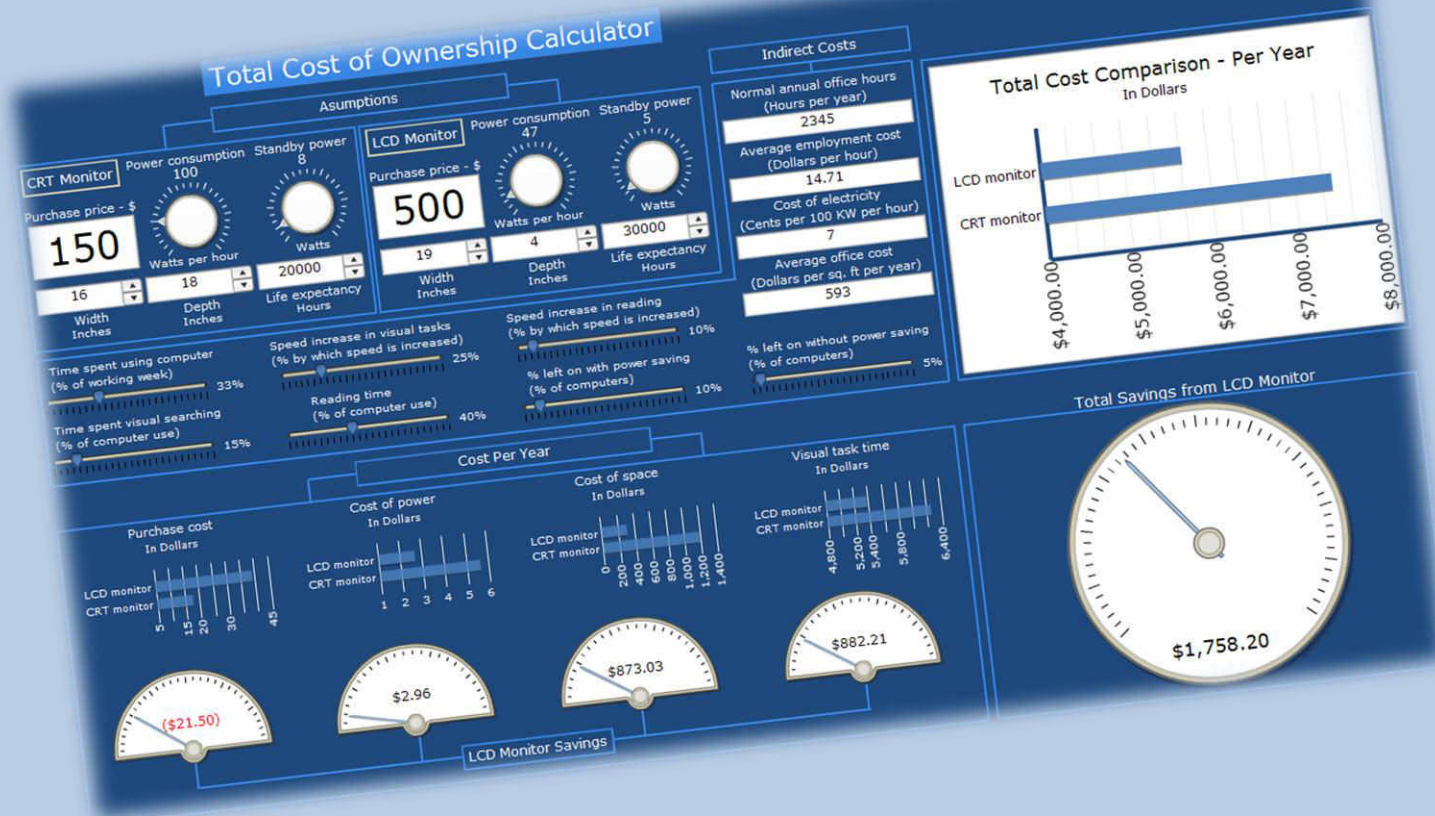
SLA



CONTABILIDADE



ausência de MÉTRICAS (ou pior)



manter
FOCO



aumentar
PRODUTIVIDADE



redução de
CUSTOS



A large, detailed dinosaur toy, possibly a Tyrannosaurus Rex, is shown in profile, facing left. It has a green eye, a brown and tan body, and a mouth full of yellow teeth. A smaller green dinosaur toy is in its mouth. The background is a plain wall. An orange semi-circle is overlaid on the top right of the image, containing the text 'CSC - Centro de Serviços Compartilhados'.

CSC — Centro de Serviços
Compartilhados



DESAFIOS DO PRESENTE



MERCADO FONOGRÁFICO

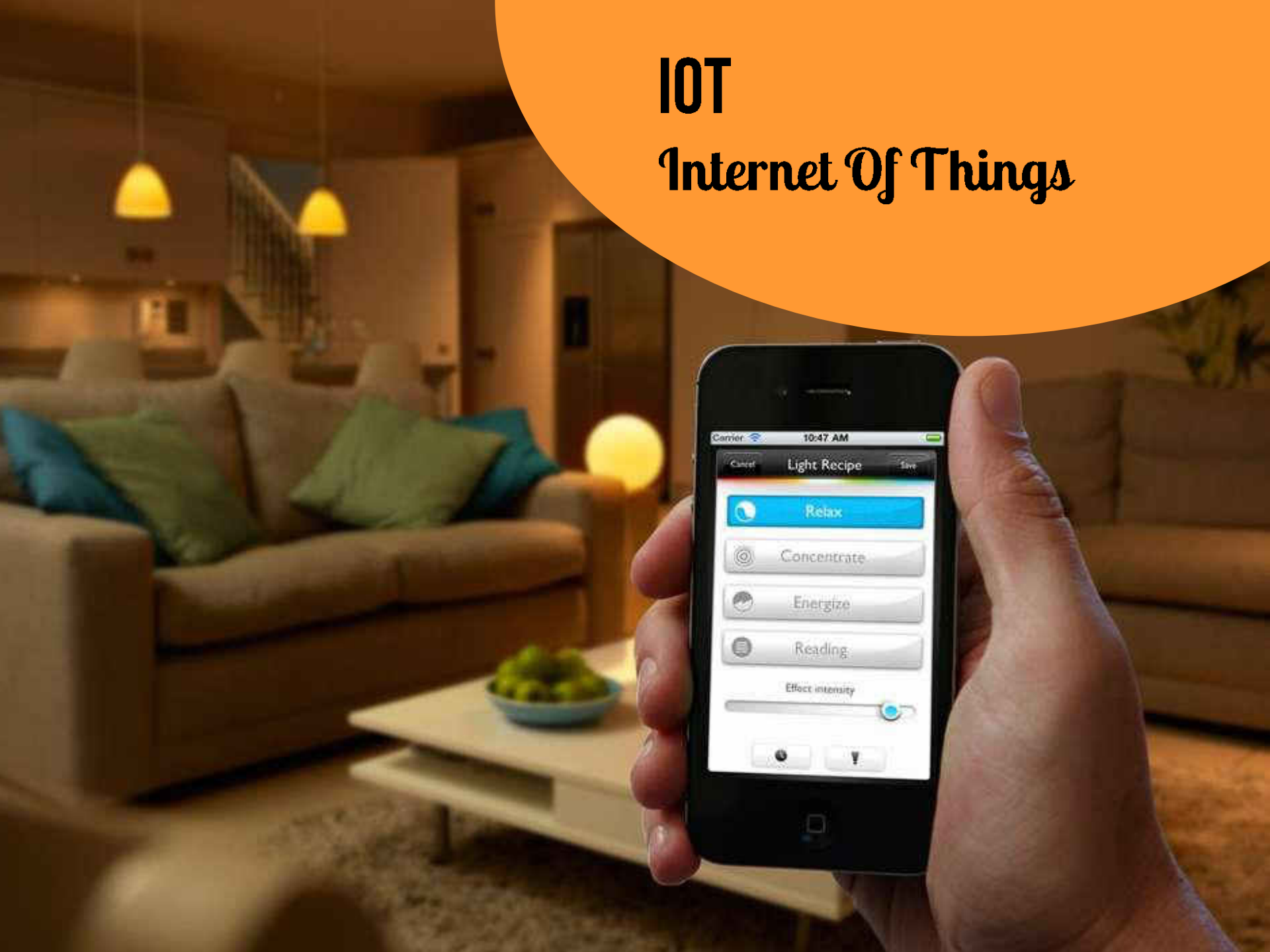
SPOTIFY



**OK, DESAFIOS
DO PRESENTE**

IOT

Internet Of Things



BYOD – CMDB?!

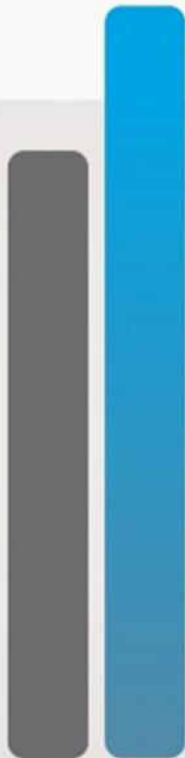
Bring Your Own Device

Growing BYOD Trends

2013:

SMBs supporting BYOD will increase by **14%**

■ 2012 - **59%**
■ 2013 - **73%**



2014:

Number of connected devices:

3.3/employee



Employee tablet use will see a year-to-year increase of

50%



1.2 billion smartphones

will enter the market in the next 5 years



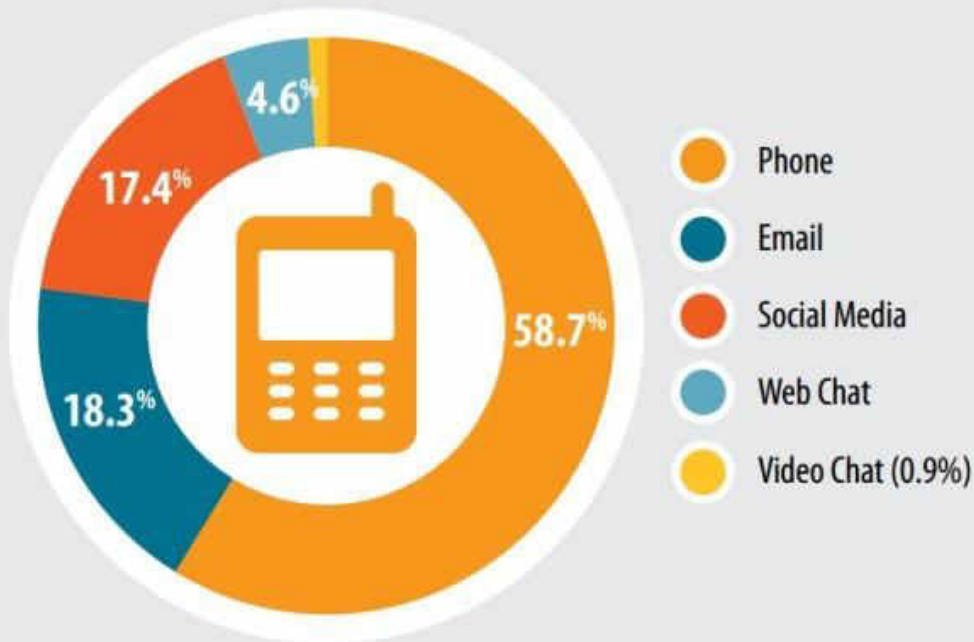
Computação nas NUVENS



REDES SOCIAIS

WHAT DO YOU PREDICT WILL BE YOUR BUSIEST CHANNEL FOR CUSTOMER CONTACT IN 2015?

Phone still seems to be the busiest channel, but social media is starting to creep up and may overtake email going into 2016.



GAMIFICATION



TDAH



Dicas para
ENFRENTAR
tais situações

A man wearing a light-colored cap and a blue and white plaid shirt is pointing his right index finger towards the camera. He has a serious expression. The background is slightly blurred, showing what appears to be an outdoor setting with some foliage and a structure.

GERENCIAMENTO INCIDENTES

**PERGUNTA LÁ NO
POSTO IPIRANGA**

Engajar e comprometer o grupo



Catálogo de Serviços



Desenhar os processos



**Convencer a registrar
os chamados e seguir
os processos**

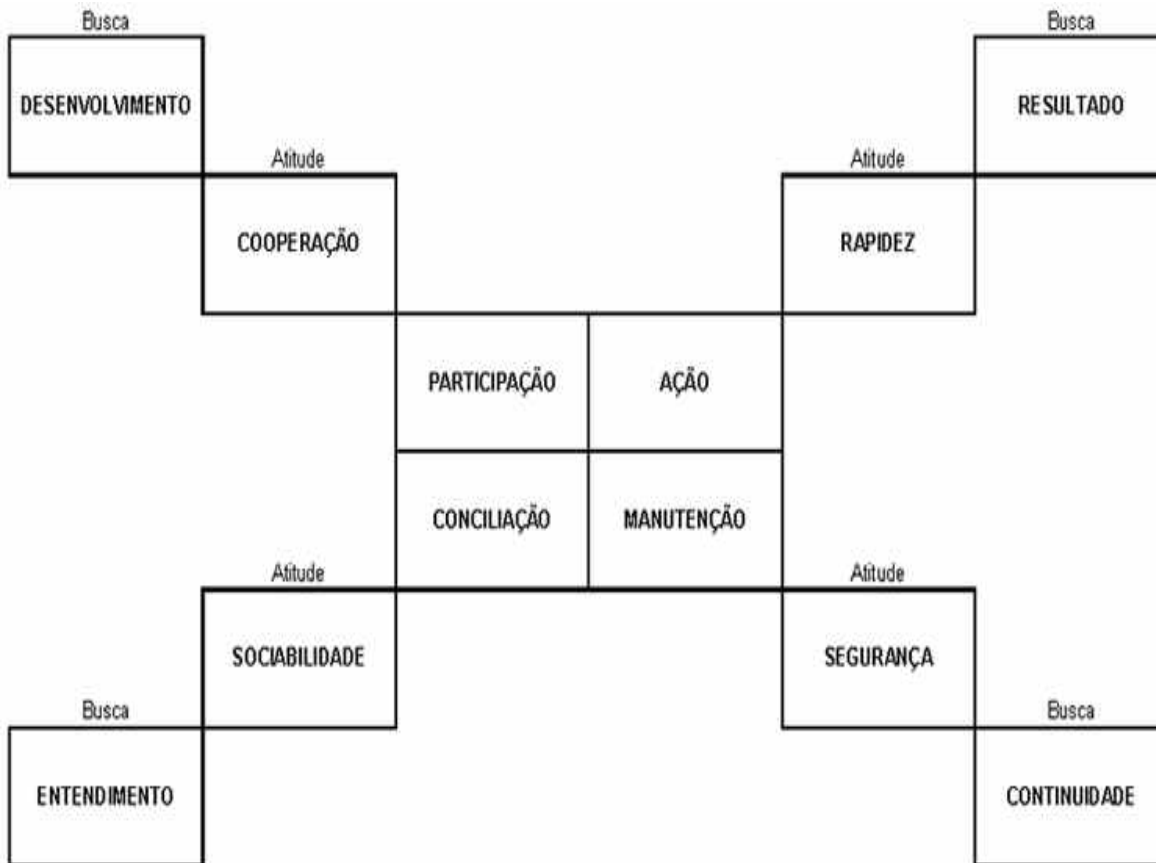


Sedução



Disciplina

Motivação



TEORIA DISC – MBTI

MUNDO ANTAGÔNICO

DOMINÂNCIA

- OLHA E FAZ ACONTECER
- MUDA

CAUTELA

- CONTROLADO, PENSA 2X
- NÃO QUER ERRO
- FICA NA DEFENSIVA

MUNDO
MOLDÁVEL

INFLUÊNCIA

- FAZ ACONTECER A PARTIR
DO DIÁLOGO, DA CONVERSA

ESTABILIDADE

- DEIXA ASSIM QUE TÁ BOM
- SEGUE ORDENS

MUNDO
NÃO
MOLDÁVEL

MUNDO NÃO-ANTAGÔNICO

GERENCIAMENTO PROBLEMAS

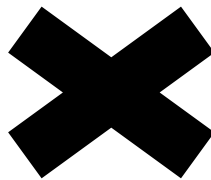


*Incidente é diferente
de problema*



Restarting your PC

**SLA – define o que é
mais importante**



SLA
reverso



ThyssenKrupp

Guaíba
Rio Grande
do Sul

CONTABILIDADE

Alguém paga meus serviços



MÉTRICAS

Para onde vou? Quem sou?



MANTER O FOCO

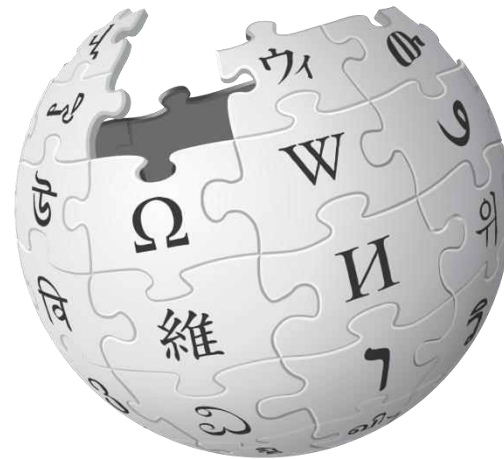
Pomodoro



aumentar
PRODUTIVIDADE

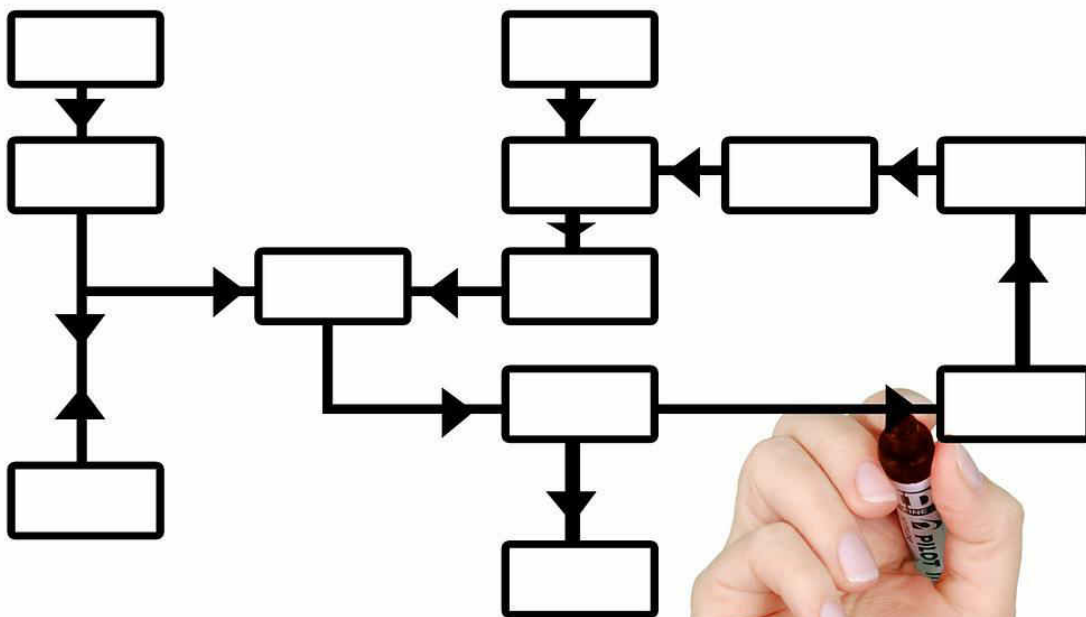


BASE DE CONHECIMENTO



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

redução de custos
OTIMIZAR PROCESSOS



redução de custos
CONTRATAR CERTO





CSC — Centro de Serviços Compartilhados



DESAFIOS DO PRESENTE

IOT

Internet Of Things



A high-angle, close-up photograph of a surfer riding a barrel wave. The surfer is shirtless, wearing colorful patterned shorts, and is crouched on a white surfboard. The wave is a deep, vibrant blue, curling over the surfer, creating a tunnel-like effect. The water is splashing and turbulent. In the top right corner, there is a semi-circular orange graphic containing text.

BYOD – CMDB?!

Bring Your Own Device

Computação nas NUVENS

R\$



REDES SOCIAIS

Harvard Business Review

SOCIAL PLATFORMS

Your Company **Should** Be Helping Customers on Social

by Maher Masri, Dianne Esber, Hugo Sarrazin, and Marc Singer

JULY 15, 2015

This is happening across age groups and income brackets:
17% of people older than 55 prefer social media over the
telephone for service, and nearly half of people earning more
than \$200k per year prefer social media over live interactions
for customer service.

GAMIFICATION



1 bilhão de jogadores ativos no mundo



92% das crianças de até dois anos são jogadores



Cerca de 60 milhões de Brasileiros possuem
ao menos um console em casa



71% dos americanos não se sentem motivados
no seu trabalho

meta

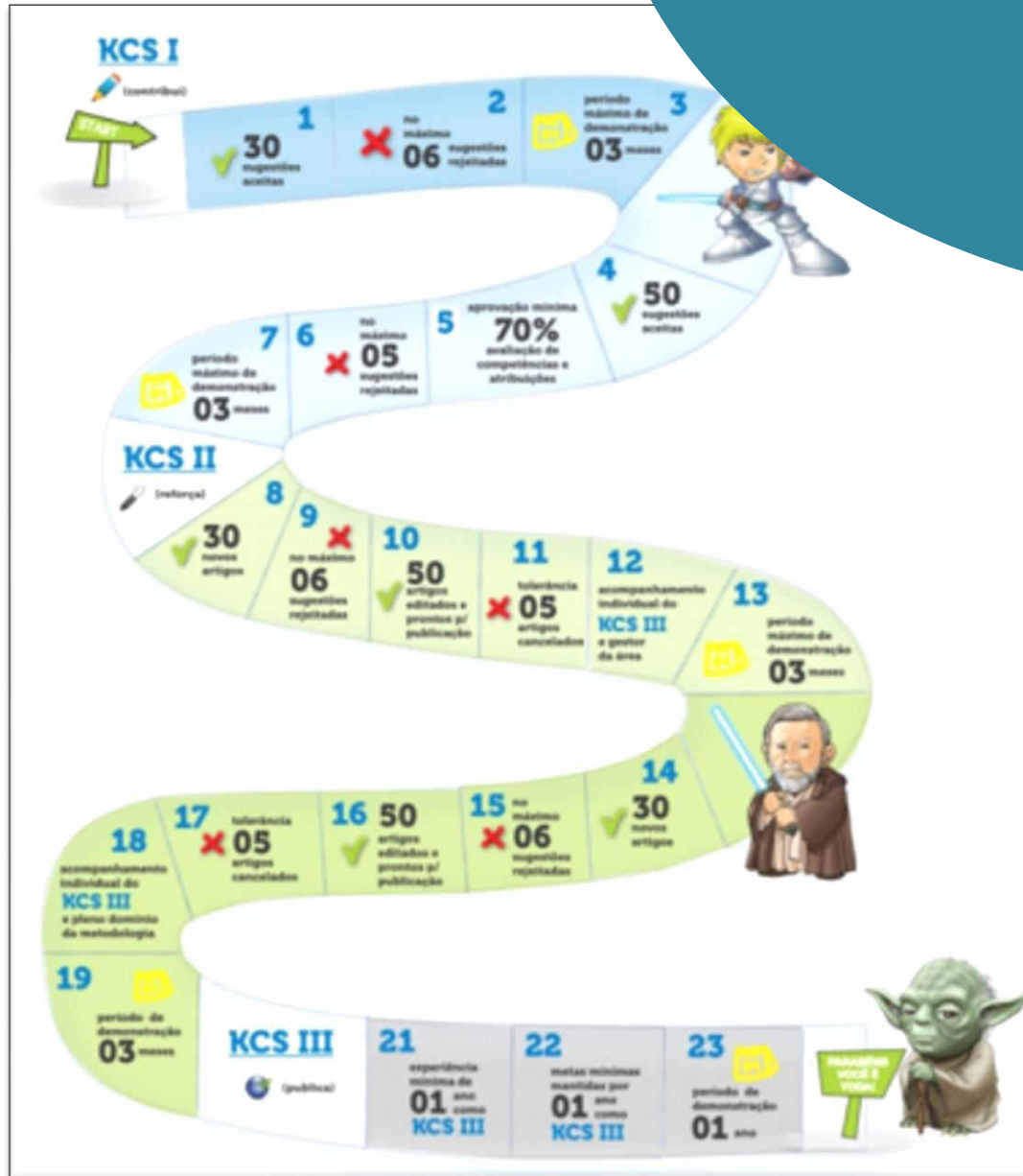


Yoda

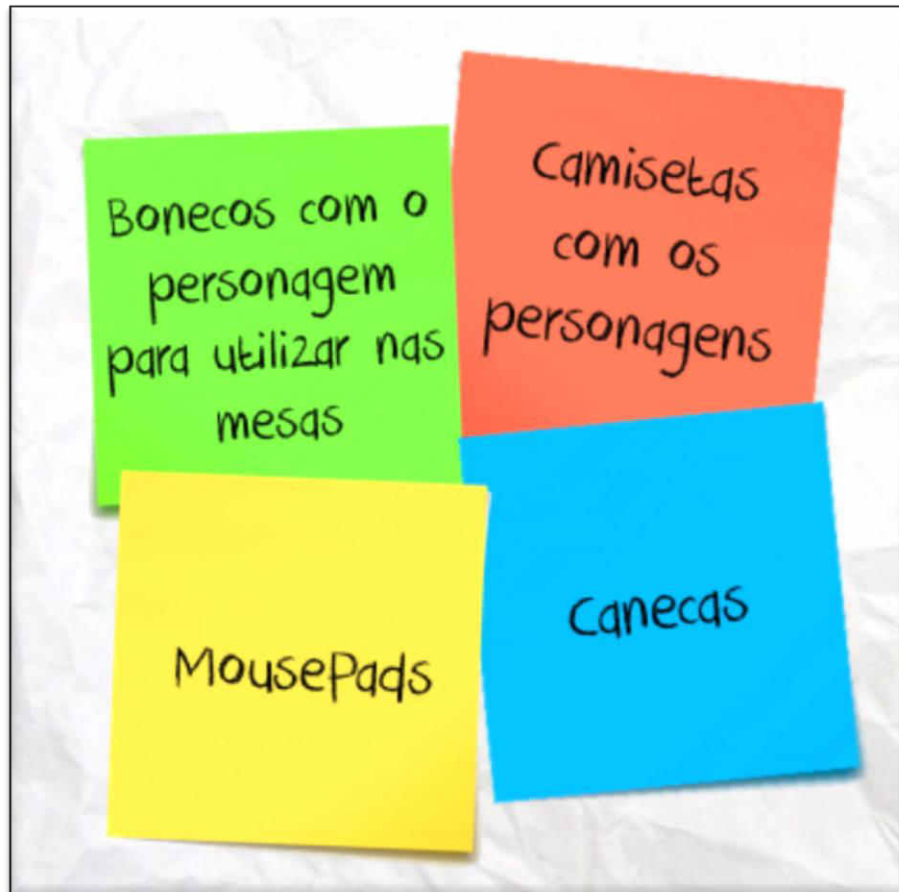
O personagem Yoda representa a sabedoria para a Força e é a evolução do nível **KCS III**. A missão do Yoda na base de conhecimento é analisar os artigos antes de publicá-los, para verificar se estão conforme o conteúdo padrão.

Antes de se tornar Yoda, o analista passará pelos níveis :KCS I, Luke Skywalker e KCS II, Obi Wan Kenobi e KCS III.

como chegar lá



recompensas



Personalidade de **SUCESSO**



mega
sistemas corporativos

GIULIANO MACHADO

TDAH



Mais **COMUM** do que
você pensa



50%

DIFÍCIL de lidar e
disciplinar



EXIGE *avaliação clínica*



Origem **NEUROLÓGICA**



BAIXA INIBIÇÃO

- Não tolerar esperar, é **IMPACIENTE**
- Toma decisões **IMPULSIVAMENTE**
- Faz comentários **SEM PENSAR**
- Tem **DIFICULDADES PARA PARAR** suas atividades

BAIXA AUTOCONTROLE

- Faz as coisas **SEM CONSIDERAR** as consequências
- Foge do trabalho se é **ENTEDIANTE**
- Inicia uma tarefa **SEM LER** com atenção

PROBLEMAS COM FUNÇÕES EXECUTIVAS

- **POUCA** *noção do tempo*
- **ESQUECE DE FAZER** *coisas que deveria*
- **TEM DE RELER** *as coisas para captar seu significado*
- **FACILMENTE** *frustrado*

ALERTA



**TODOS TEMOS ESSES
SINTOMAS, MAS PESSOAS
COM TDAH TÊM COM MAIOR
FREQUÊNCIA**

UAUUUU...



CURSO – 4 DIAS

*Gestão de Serviços
para Help Desk e
Service Desk*

CURSO – 2 DIAS

*Formação do
Analista de Help
Desk e Service Desk*



CURSO – 4 DIAS

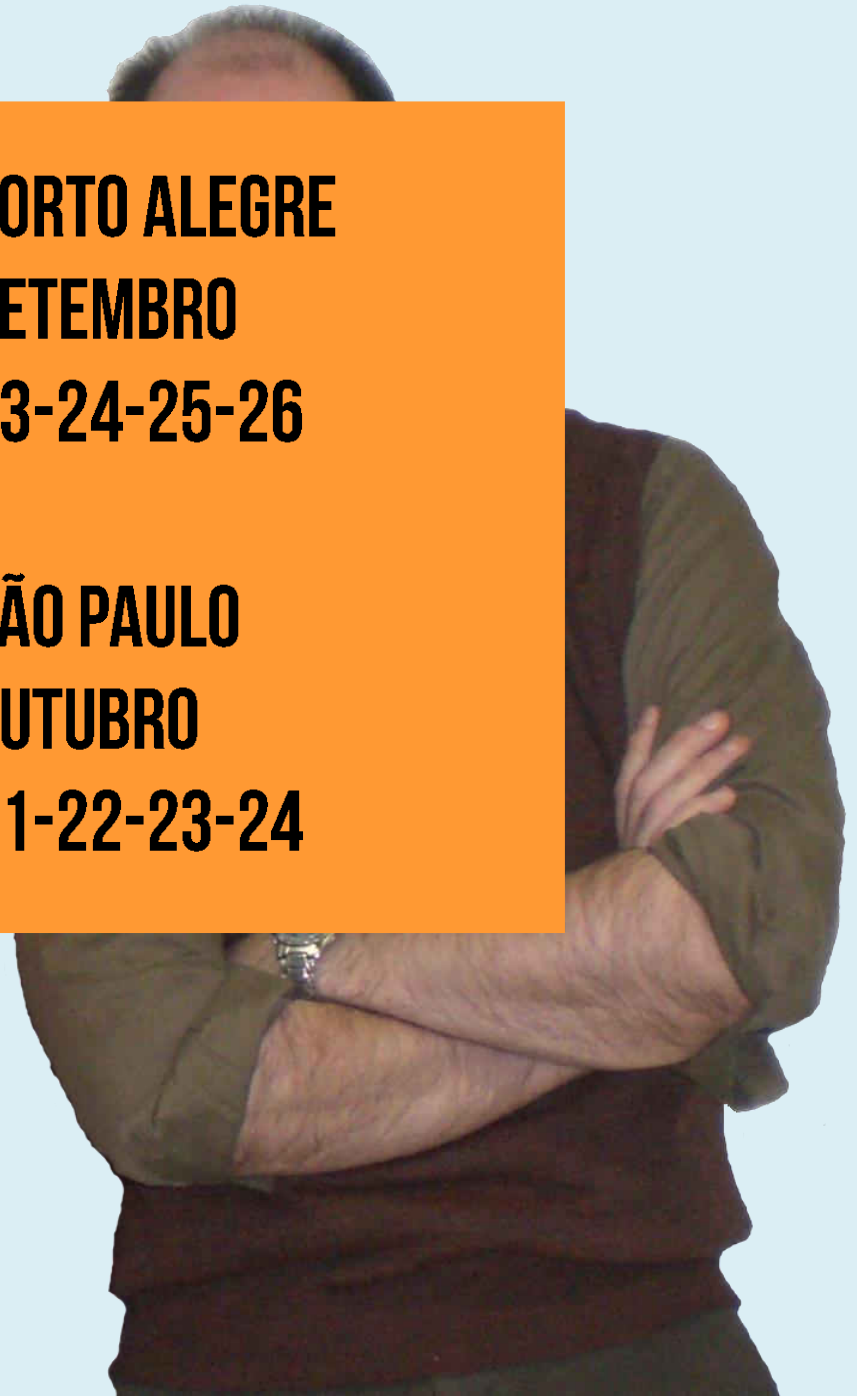
*Gestão de Serviços
para Help Desk e
Service Desk*

CURSO – 2 DIAS

*Formação do
Analista de Help
Desk e Service Desk*

**PORTO ALEGRE
SETEMBRO
23-24-25-26**

**SÃO PAULO
OUTUBRO
21-22-23-24**





set 3

Curitiba – palestra gratuita – Desafios do suporte técnico no mundo atual

[Details](#)

[Leave a comment](#)



set 2

Pergunta lá no Posto Ipiranga – triturando talentos

[Details](#)

[Leave a comment](#)



ago 25

SIAL 27 anos

[Details](#)

[1 Comment](#)



ago 20

Nerd preguiçoso, vá fazer exercícios! Um modelo para motivá-lo...

[Details](#)

[1 Comment](#)

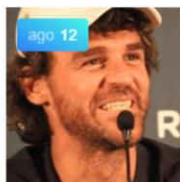


ago 18

Einstellung – O gerente de suporte é um bocó, pois cria sua própria masmorra

[Details](#)

[6 Comments](#)



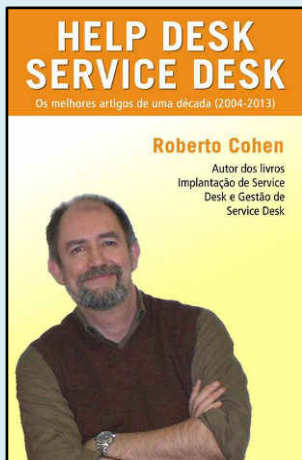
ago 12

Assista online e de graça – dono da Ambev, Guga Kuerten e fundador do Wise Up dão lições de negócios

[Details](#)



BOOKS



eBook via Amazon



EMAIL

roberto.cohen@4hd.com.br



Questions?

