



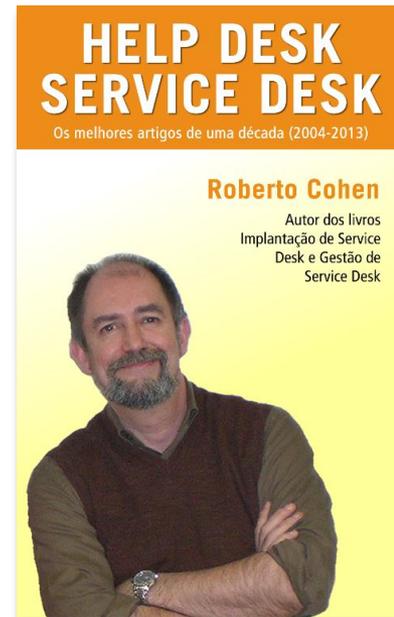
**Como a produtividade e a entrega de valor
no suporte são o caminho para o lucro**

Como ganhar dinheiro com suporte técnico

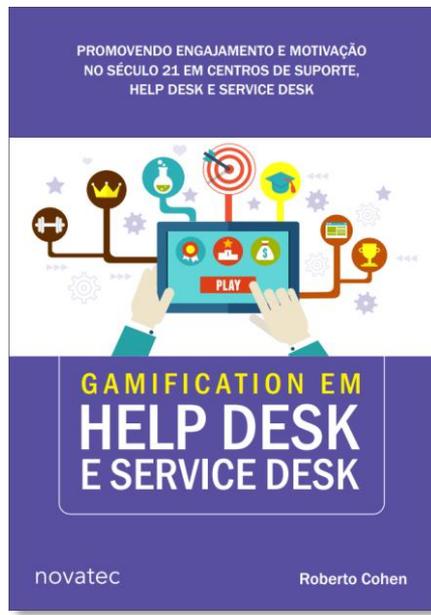
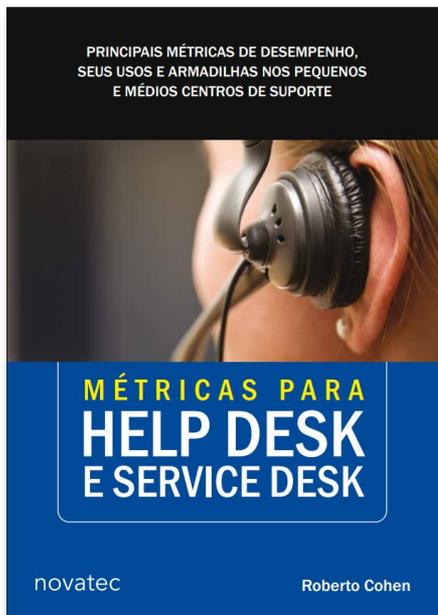




Roberto Cohen
roberto.cohen@4hd.com.br



eBook via Amazon



Curso Formação do Analista



Um curso que sensibiliza os analistas de suporte técnico para a importância dos processos; indica como demonstrar empatia; apresenta técnicas de comunicação apropriadas para a área (como transmitir más notícias sem produzir conflito); desenvolve o relacionamento da equipe.

Curso Gestão de Serviços



Três dias presenciais + 1 via EAD com o maior autor sobre Help Desk e Serviços do país. Um curso que envolve o estabelecimento de processos; qual o prioritário do gestor e como largar o teclado; mostra o passo a passo da solução bem-sucedida e muito mais.

Consultoria de Diagnóstico

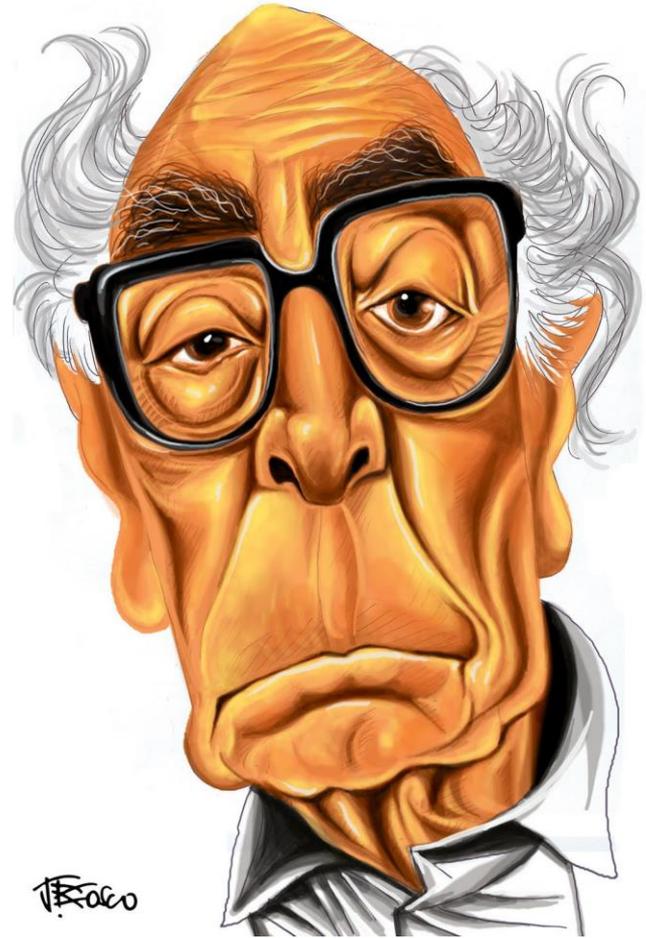


As coisas sempre podem melhorar!
Em 5 dias Roberto Cohen exhibe um diagnóstico de sua situação e recomenda ações práticas para 90, 180 e 365 dias. Você descobrirá ganhos imediatos de eficiência e desempenho e receberá um roadmap para aperfeiçoar o setor para o futuro.

Aprendi a não tentar
convencer ninguém.

O trabalho de
convencer é uma
falta de respeito.

José Saramago



O diabo sabe das
coisas não por que
é sábio...

Mas por que é velho.



O Cohen não é dono da verdade



90min – semear ideias



Aos donos de empresa

Como ganhar dinheiro com suporte técnico



O suporte...

Identifica novas oportunidades de negócio

Reconhece melhorias internas que podem ser feitas

Quando é competente, evita perder clientes/usários



Como a produtividade e a entrega de valor
no suporte são o caminho para o **LUCRO**



Por que lucro?

De maneira simples:

Resultado econômico $>$ (custo + capital investido)

Serve para:

- Distribuição
- Reinvestimento no negócio
- Pesquisa
- Capacitação
- Criação de reservas financeiras
- Melhoria operacional



**LONG
WAY
ROUND**

Como a produtividade e a **ENTREGA DE VALOR**
no suporte são o caminho para o lucro





Anchorage

White Horse

Calgary

Chicago

New York

London

Brussels

Prague

Kiev

Volgograd

Almaty

Ulaan Baator

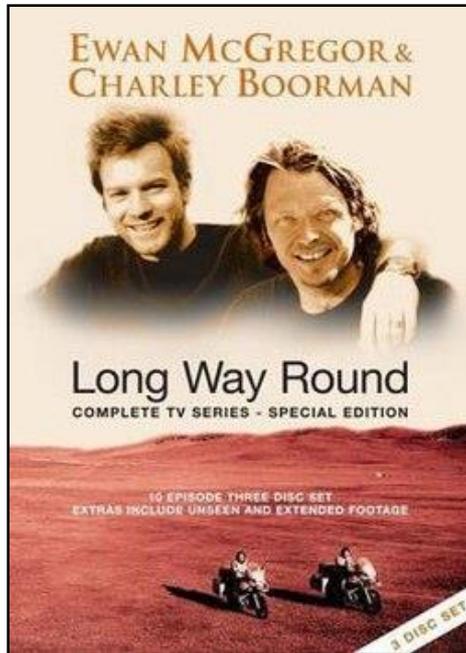
Yakutsk

Magadan

**THE LONG
WAY ROUND
JOURNEY MAP**

*“Estou feliz por irmos de BMW.
Estas motos foram feitas
para rodar o mundo”.*

Ewan McGregor



“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. “

Peter Drucker



REVIEW

A STEVEN SPIELBERG FILM

INDIANA JONES™

and the

**KINGDOM OF
THE CRYSTAL SKULL™**



2 empresas de TI

INFRAESTRUTURA

SOFTWARE-HOUSE

Disponibilidade

Pesquisa de Satisfação

Rapidez
Cordialidade
SLA no prazo
Segurança
Resolver de uma vez

Entrega de valor

EFICÁCIA

EFICIÊNCIA

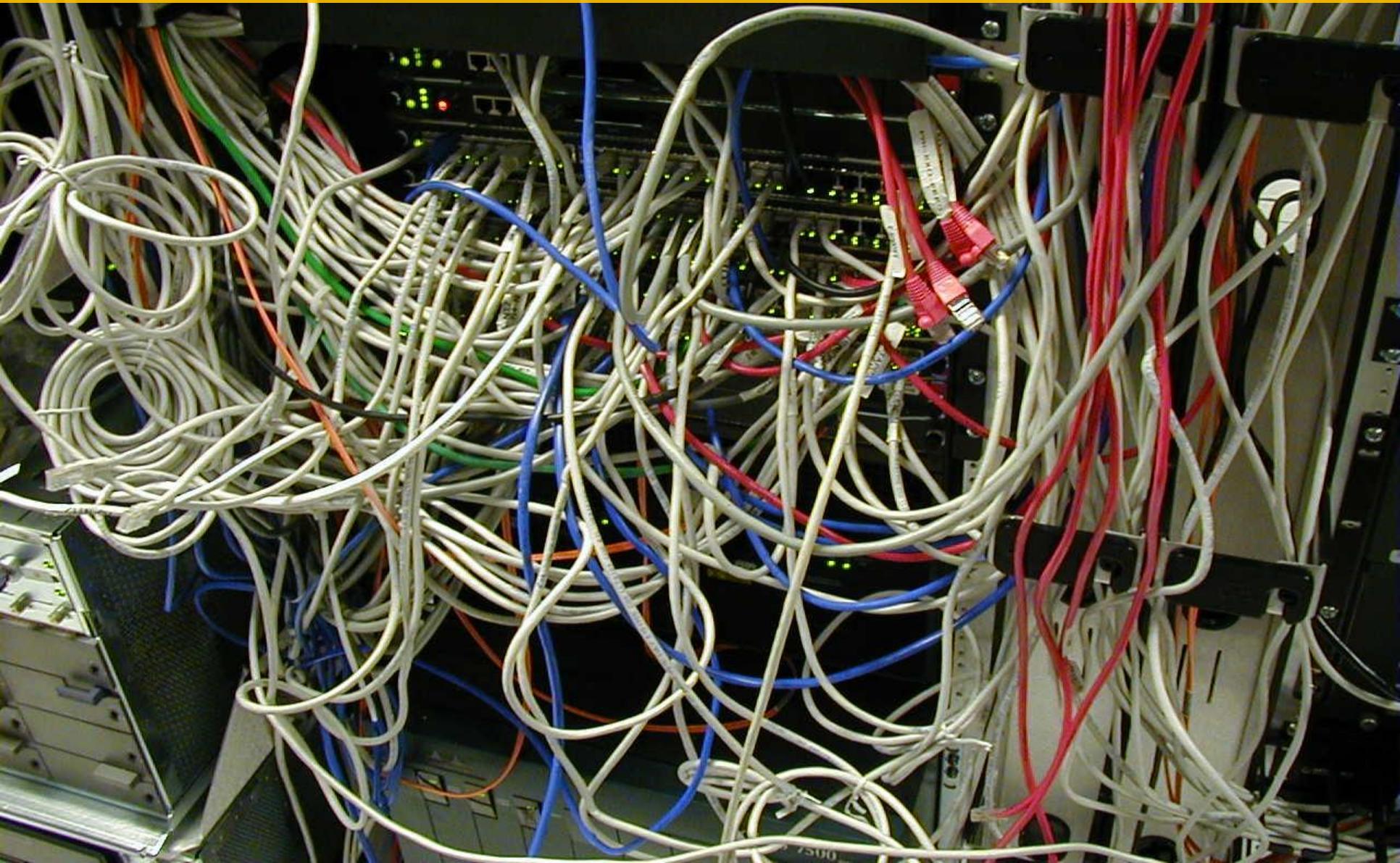
**Fazer a coisa certa
sob um olhar
externo**

**Fazer algo
cada vez melhor**



Onde mora o perigo?

A maioria dos donos e gestores vieram da área técnica



I ♥ TECHNOLOGY



Um “case” de percepção de valor

Fornecedor de software de BI

Reconhece novas oportunidades de negócio

Tá
lento@
!





Como a **produtividade** e a entrega de valor no suporte são o caminho para o lucro

Produtividade

Relação entre a
quantidade ou
valor produzido e

a quantidade ou
valor dos insumos
aplicados à
produção



Fazer
mais
com o
mesmo

Como melhorar produtividade

1. Contratar bem

2. Melhorar processos

O trabalho do trabalhador do conhecimento é pensar e produzir conhecimento, ideias e informação

Resumo

1. Lucro
2. Valor
(vem de fora da empresa)
3. Produtividade
(fazer mais com o mesmo)



Aos gestores de suporte (e aos donos)



Formas de ganhar dinheiro

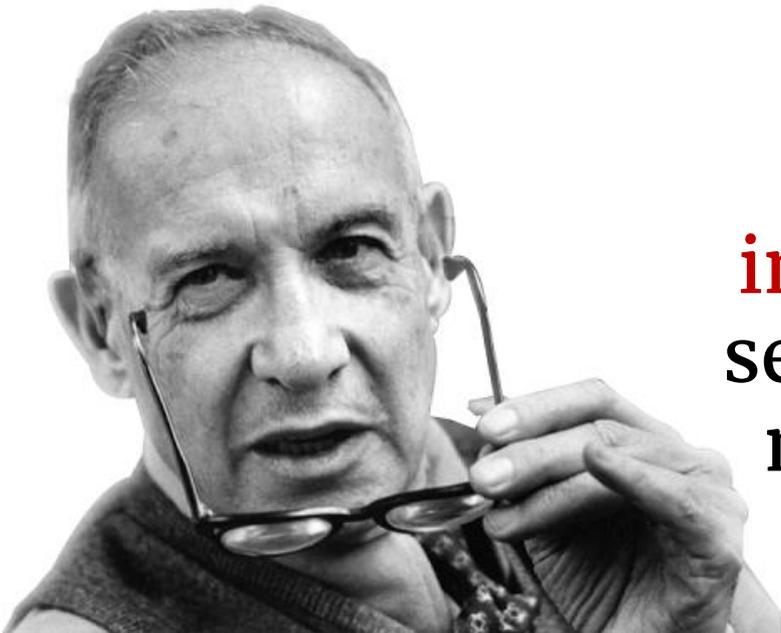
1

O que você deve fazer?

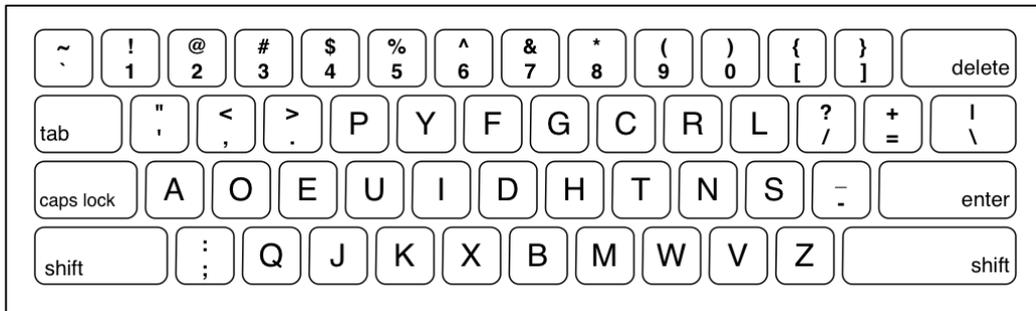
O que você deveria estar fazendo agora para ser eficaz em seu novo emprego?

As pessoas assumem sua nova atribuição, mas continuam fazendo o que as tornou bem-sucedidas no antigo cargo e o que lhes valeu a promoção.

Então, agem com **incompetência**, não por que se tornaram incompetentes, mas **porque estão tomando as iniciativas erradas.**



Largue o teclado, embarque no helicóptero





2º que sua empresa faz?

Catálogo de Serviços



LAÇADOR

100% carne de costela

Pão D'água, hamburger de costela, queijo prato, cebola e molho especial.



FRITZ

Wunderbar!

Pão D'água, hamburger de linguiça Borrússia, queijo prato, cebola na manteiga, rúcula e molho especial.



PAMPA BURGER

Tradicional como o gaúcho

Pão D'água, hamburger, queijo prato, tomate, cebola, alface americana e molho especial.



CHIMANGO

O gaudério do Pampa

Pão D'água, filé de peito de frango, queijo prato, tomate, cebola, alface americana, molho especial e chimichurri.

Vou querer
uma picanha
e um cálice
de vinho
tinto



É preciso
pagar algo
para ajustar
a barra das
calças?





**Sem catálogo, ocorre
desperdício de recursos**

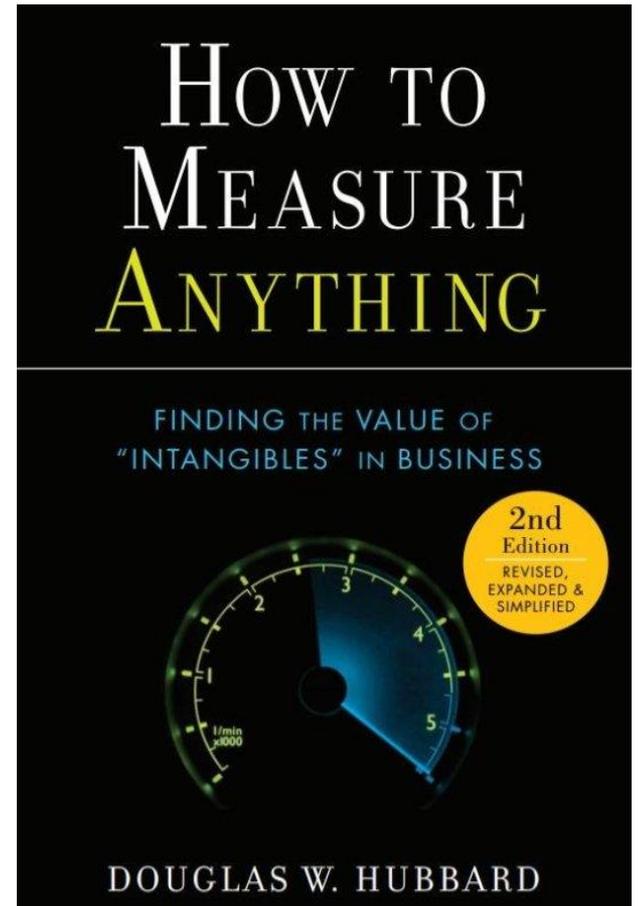
3 Quais suas metas reais?

Qual sua meta p/os próximos 6 meses?

- *Excelência no atendimento*
- *Rapidez*
- *Aumentar a satisfação*
- *Eliminar backlog*
- *Ser referência na área*
- *Estado da arte*

A meta deve ser...

- Concreta/medível
- Ter um prazo
- Realista
evitar otimismo



Métricas -> indicadores de desempenho



4

Como abreviar o atendimento?

Uma forma: Base de Conhecimento

**42min
em 2min**

**Lenhador
vs
Caçador**

Impacto no negócio do cliente



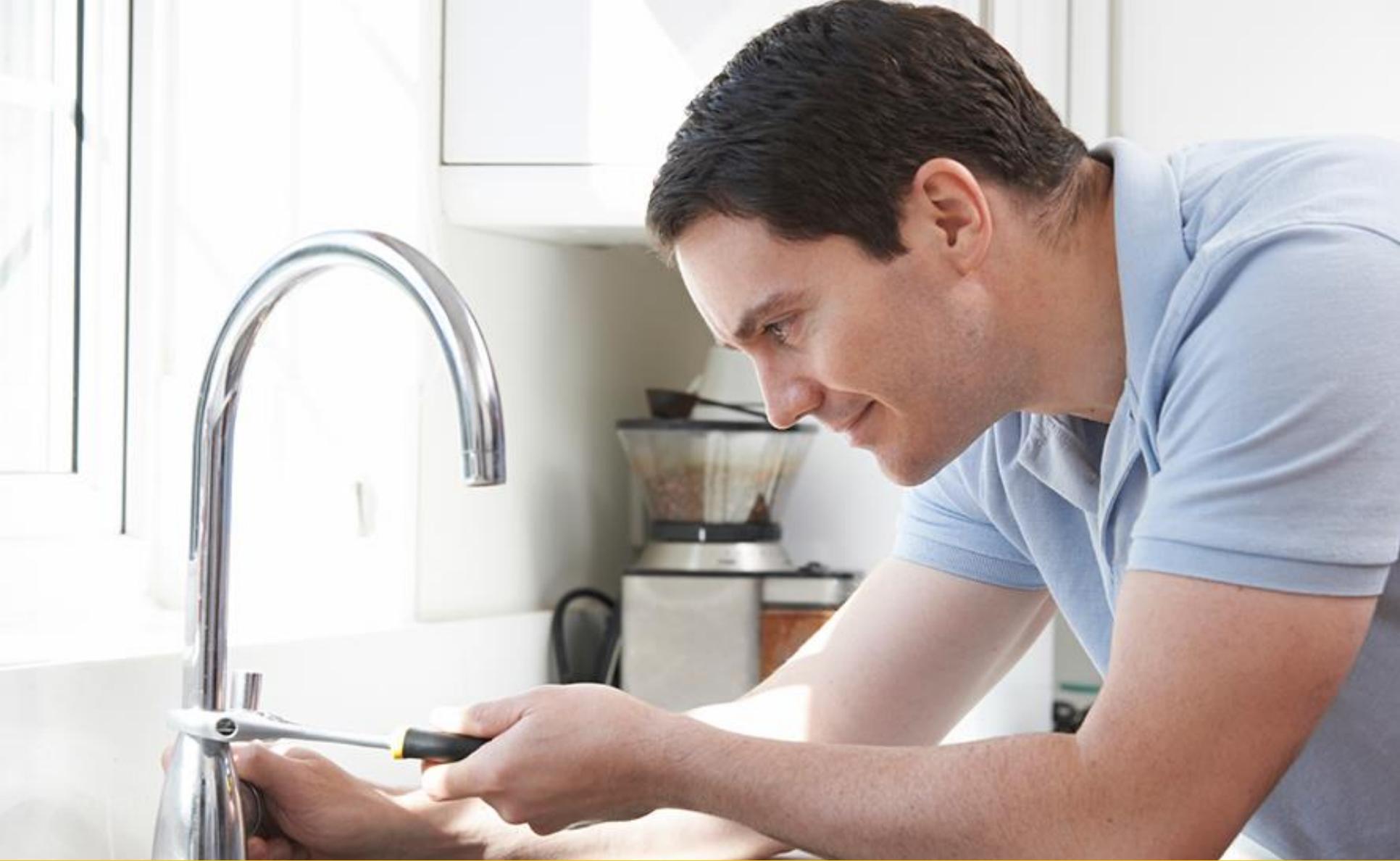
5 Evitar reocorrências...



Se você ganha por chamado, esqueça



Mas uma hora seu usuário ficará esperto



Resolver para não se repetir

Melhoria Contínua



Gestão de Problemas



Onde mora o perigo??





**Ser demitido pelo cliente
por que não ocorrem mais problemas**

6

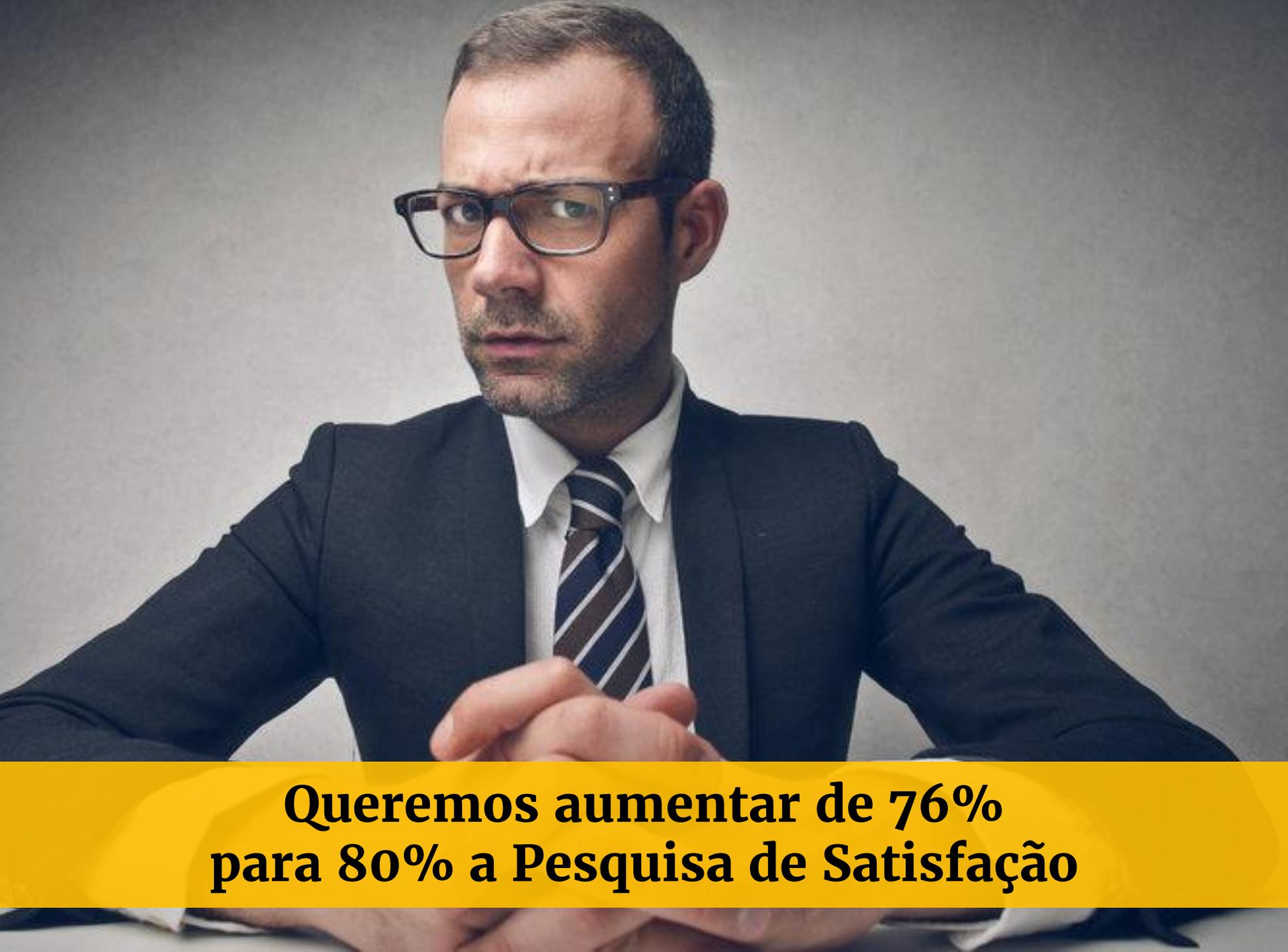
Banquem a avestruz!

Pesquisa de Satisfação



Por que fazer pesquisa

1. Aumenta autoestima da equipe
2. Evita repetição de falhas
3. Education Center
4. Usuário desconhece acordo com Cliente
5. Marketing
6. O que é entregue é bom?
7. Qualidade x prazo
8. Negócio é ensinar ou atender incidentes?
9. PDCA

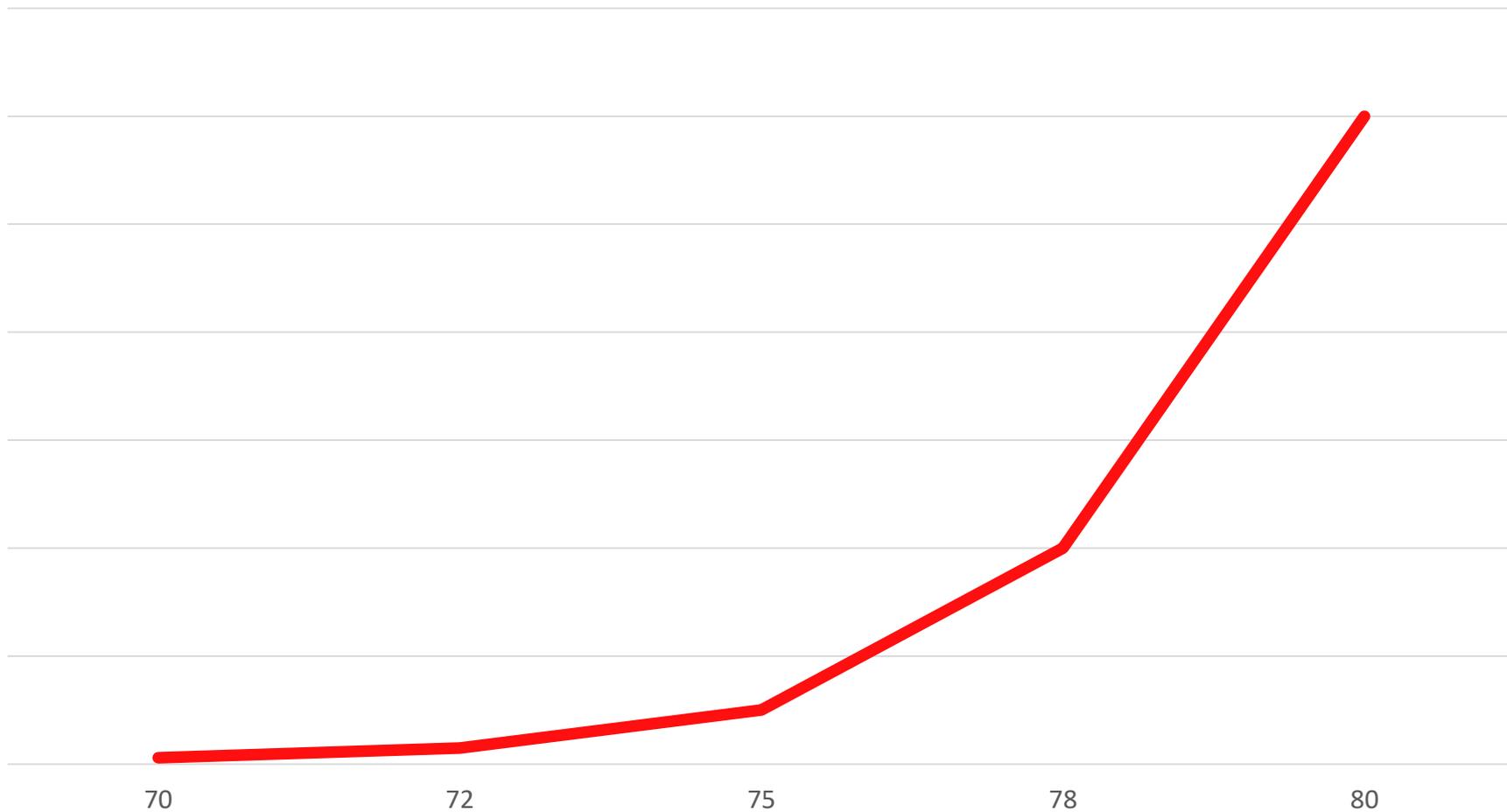


**Queremos aumentar de 76%
para 80% a Pesquisa de Satisfação**

Por que,
chefia?



Aumentar de 75% para 80%



Qual o benefício
para o negócio?

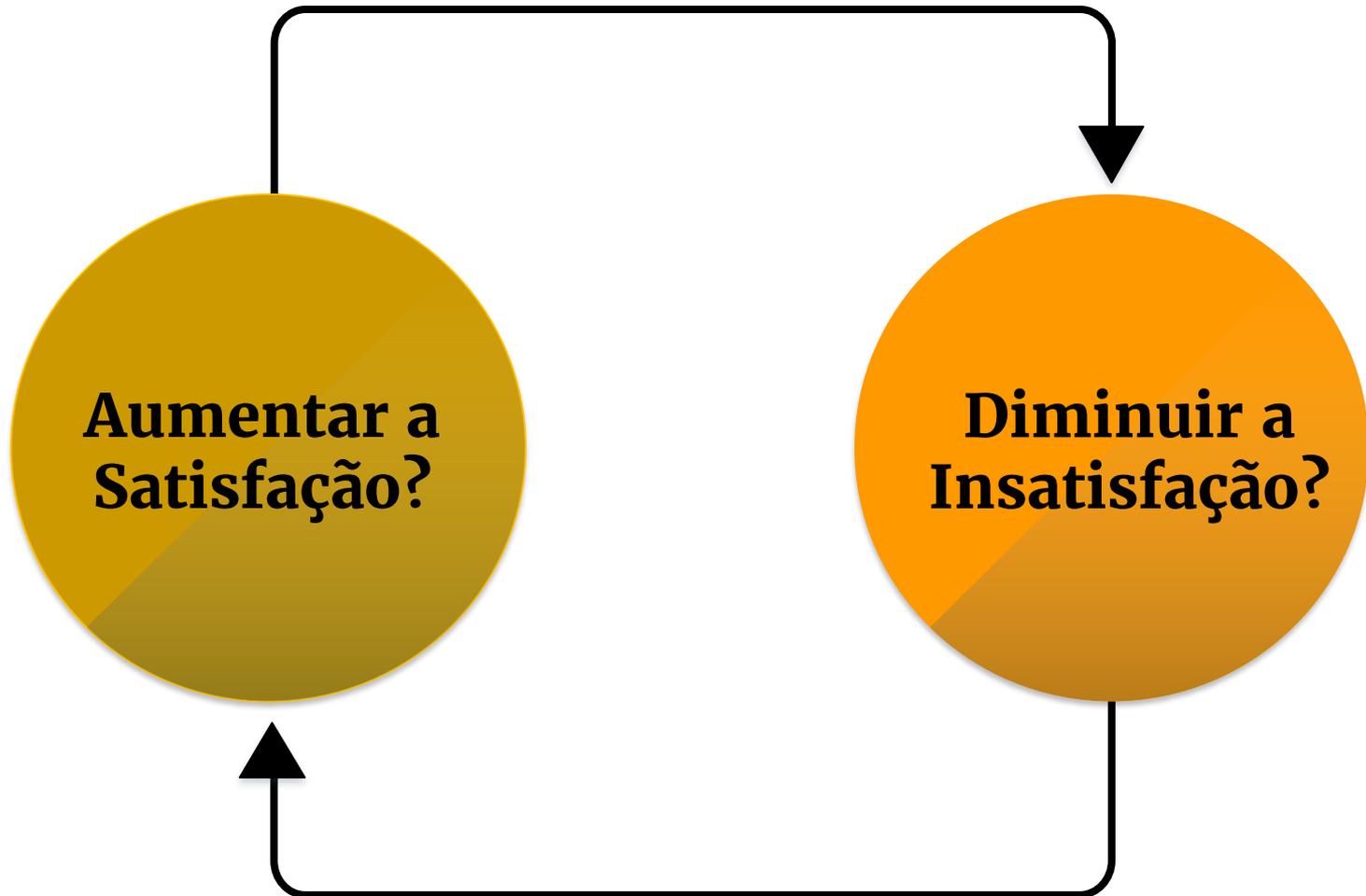
Alguém analisa as
métricas correlacionadas?

Mais indicações estão
acontecendo?

Novos negócios estão
surgindo?



Aliás, um dilema a decidir





Métodos



Métodos



- Pesquisa tradicional:
- e-mail após solução
 - Amostragem
 - Periódica
 - Entrevista

Métodos



“Você indicaria nosso produto/serviço?”

Se abaixo de 6...

 *“O que gerou essa insatisfação?”*

Métodos

Quanto você sofreu
para ver seu
assunto resolvido?

De 1 a 5...





Aos donos de empresa

Psicologia Social Economia Comportamental







Como fazer usuário abrir chamado via WEB e não por telefone?

Abertura de chamados via WEB

10
usuários



15
usuários

50% de
aumento



Todo mundo gosta dum joguinho

Os jogos...



- Tem uma meta específica
- Regras claras
- Oferecem feedback imediato
- Têm competição, colaboração, exploração
- Propõem dificuldades progressivamente
- Formas de mostrar status
- É um caminho para a maestria
- Senso de participação de algo maior
- Muito mais...



Há muito dinheiro no sistema de chamados



Da empresa
inteira?
Ou é o
contrário?

Cliente depende do **Suporte** que depende...

Encerramento



A woman with dark hair and glasses is shown in profile, looking through a microscope. She has her hand resting on the base of the microscope. The background is a blurred library with bookshelves. A yellow speech bubble is overlaid on the left side of the image.

Eficácia

1. O que meu cliente enxerga como valor?

2. O suporte...

Identifica novas oportunidades de negócio

Reconhece melhorias internas que devem ser feitas

Quando é competente, evita perder clientes/usários



3. Contrate bem. Contrate certo.

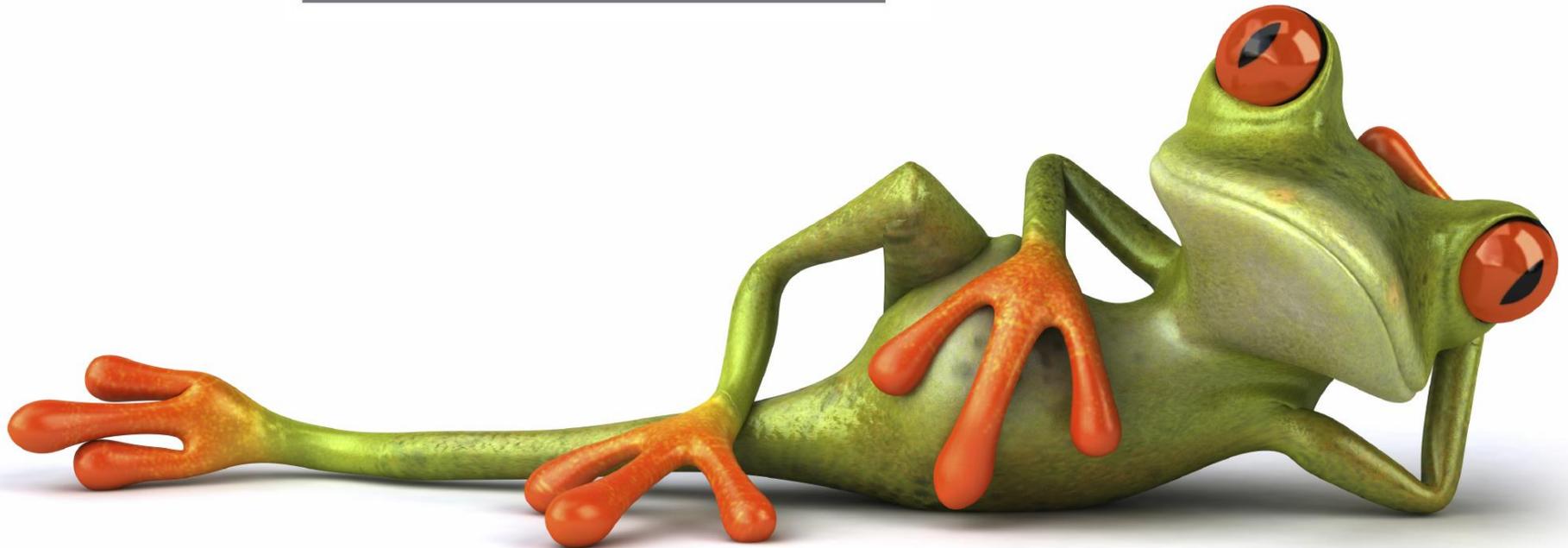




4. Sejam cientistas: melhorem os processos

Nada falei sobre tecnologia, sabem por quê?

ADDEE⁺





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

11.3522-5549

51.9.9292-4070