



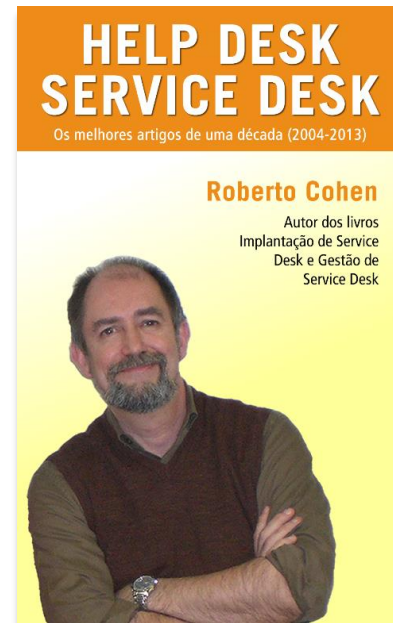
**Como a produtividade e a entrega de valor  
no suporte são o caminho para o lucro**

# Como ganhar dinheiro com suporte técnico

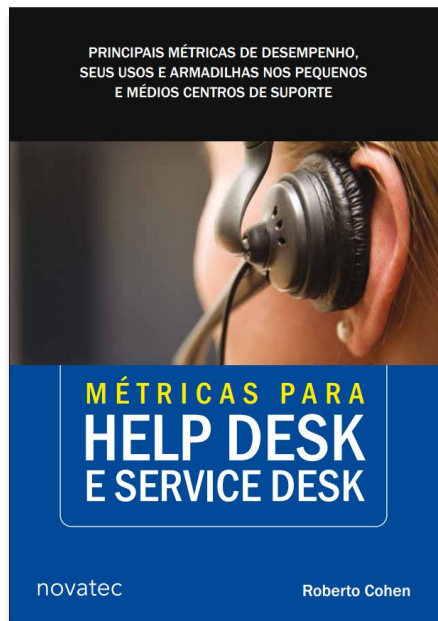




**Roberto Cohen**  
**[roberto.cohen@4hd.com.br](mailto:roberto.cohen@4hd.com.br)**



*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

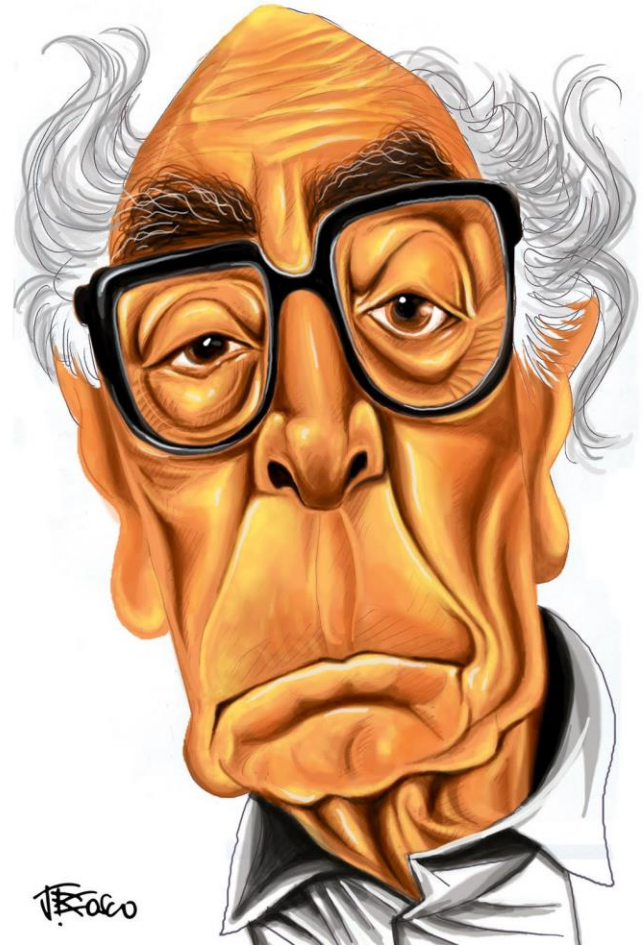


As coisas sempre podem melhorar!  
Em 5 dias Roberto Cohen exhibe um diagnóstico de sua situação e recomenda ações práticas para 90, 180 e 365 dias. Você descobrirá ganhos imediatos de eficiência e desempenho e receberá um roadmap para aperfeiçoar o setor para o futuro.

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 Baatar

Yakutsk

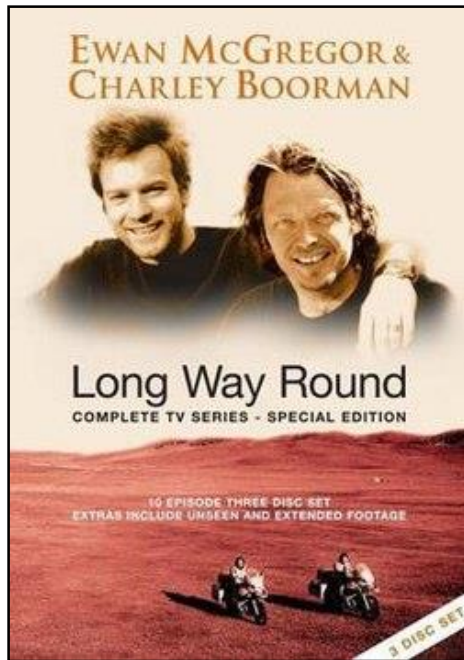
Magadan

**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**

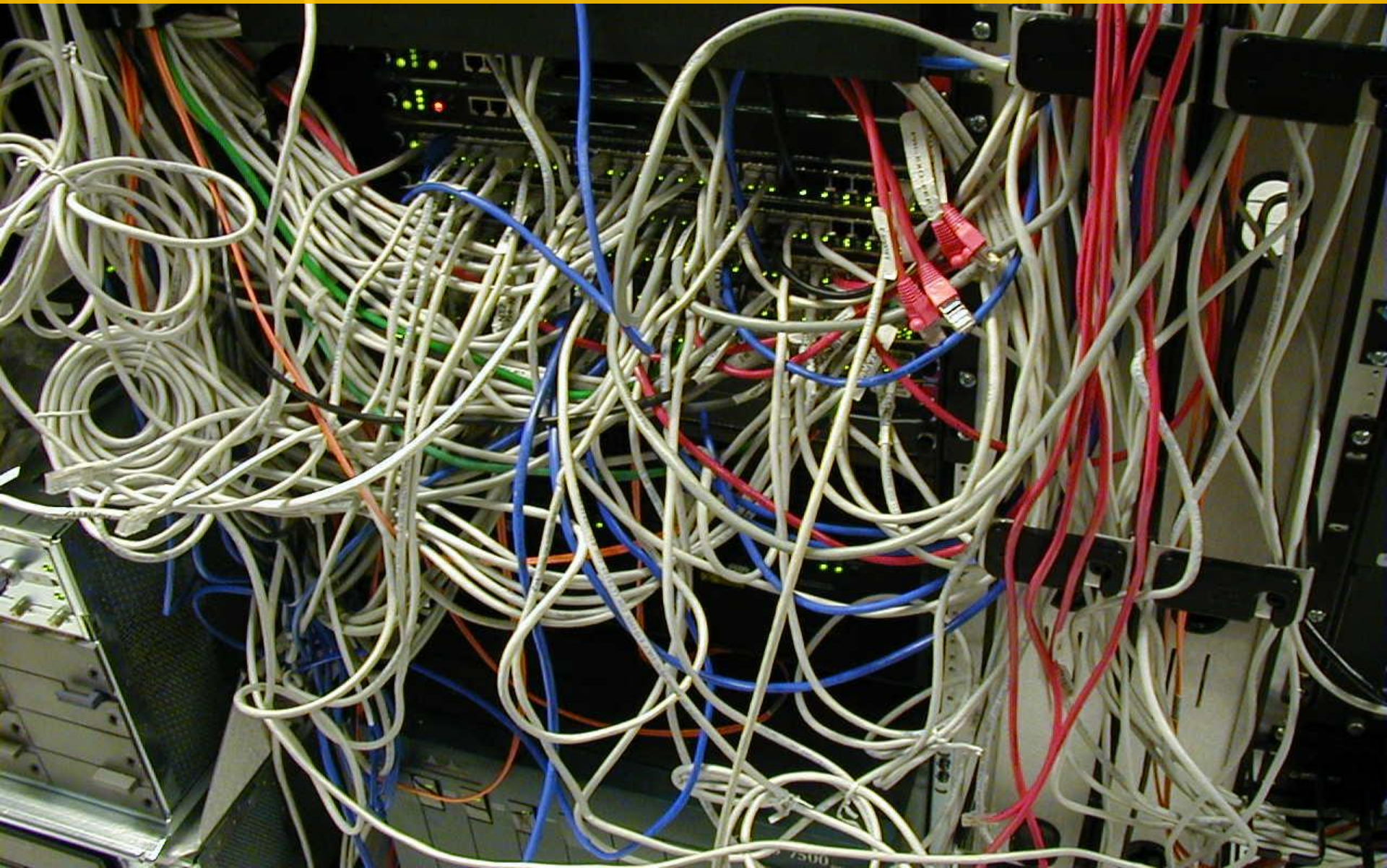
**Fazer a coisa certa  
sob um olhar  
externo**

**Fazer algo  
cada vez melhor**



**Onde mora o perigo?**

**A maioria dos donos e gestores vieram da área técnica**





I ♥ TECHNOLOGY

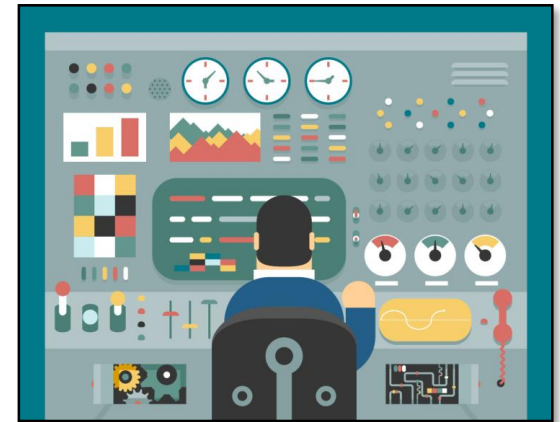


**Um “case” de percepção de valor**

# 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**

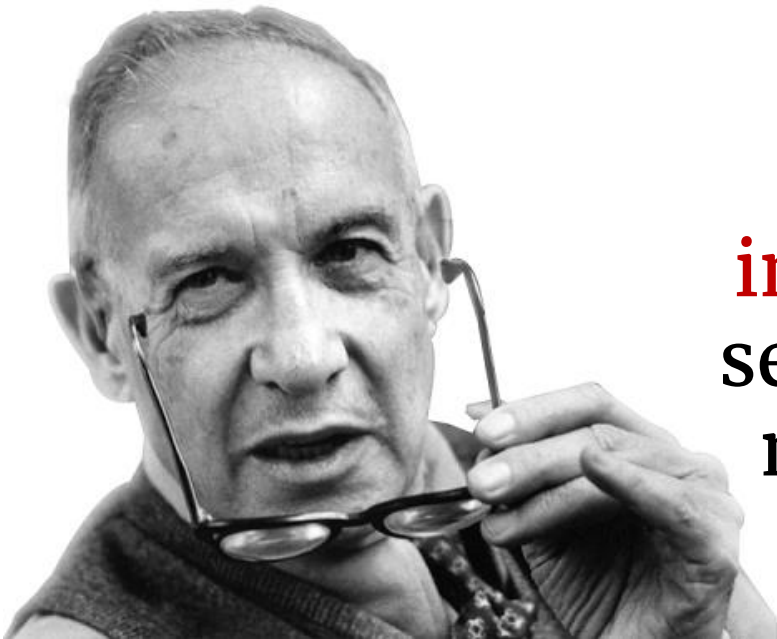
**1**

O que você deve fazer?

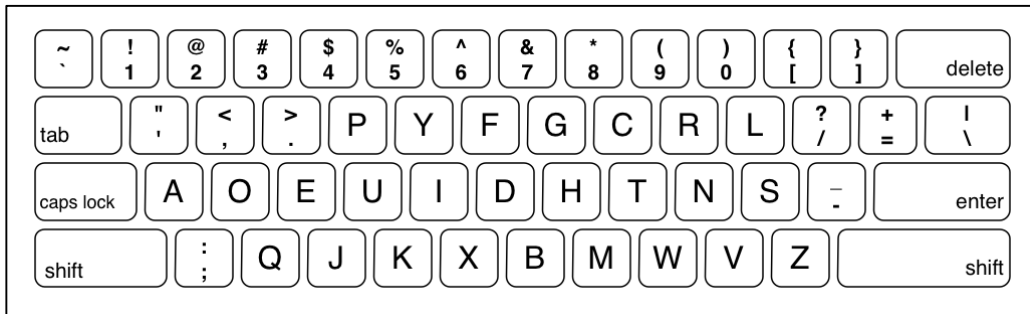
O que você deveria estar fazendo agora para ser eficaz em seu novo emprego?

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





**2**º 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**

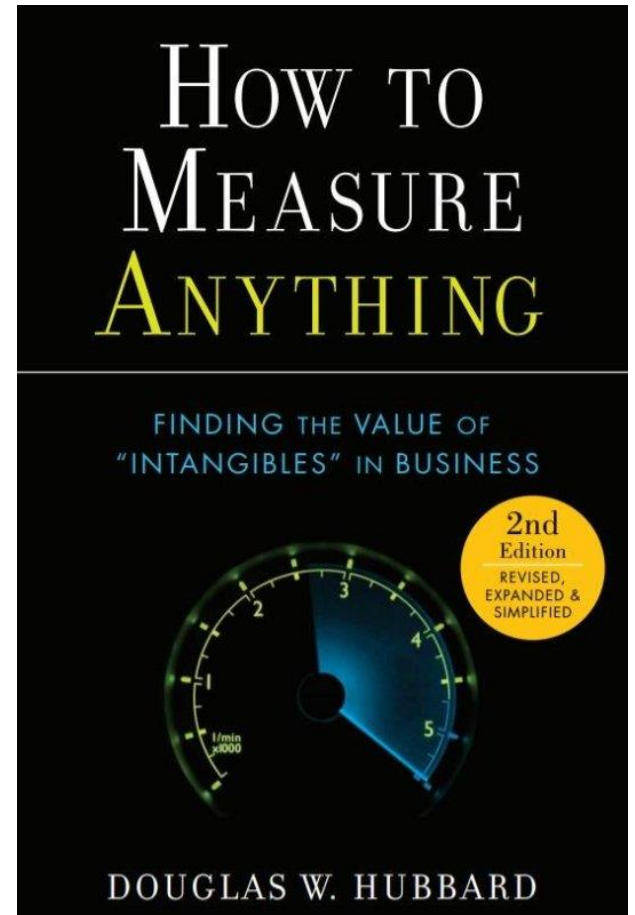
**3** Quais suas metas reais?

**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

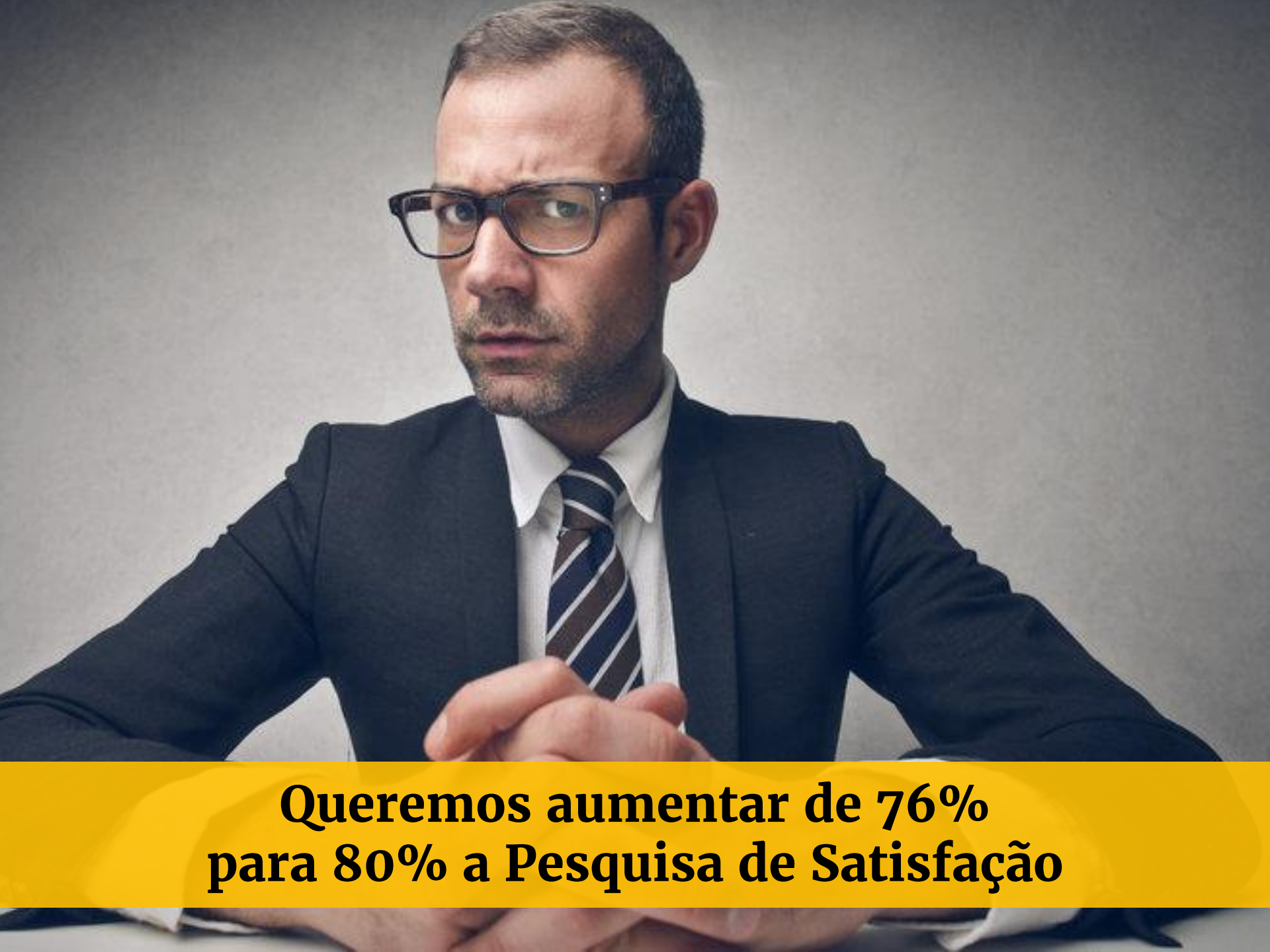
Banquem a avestruz!

# 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

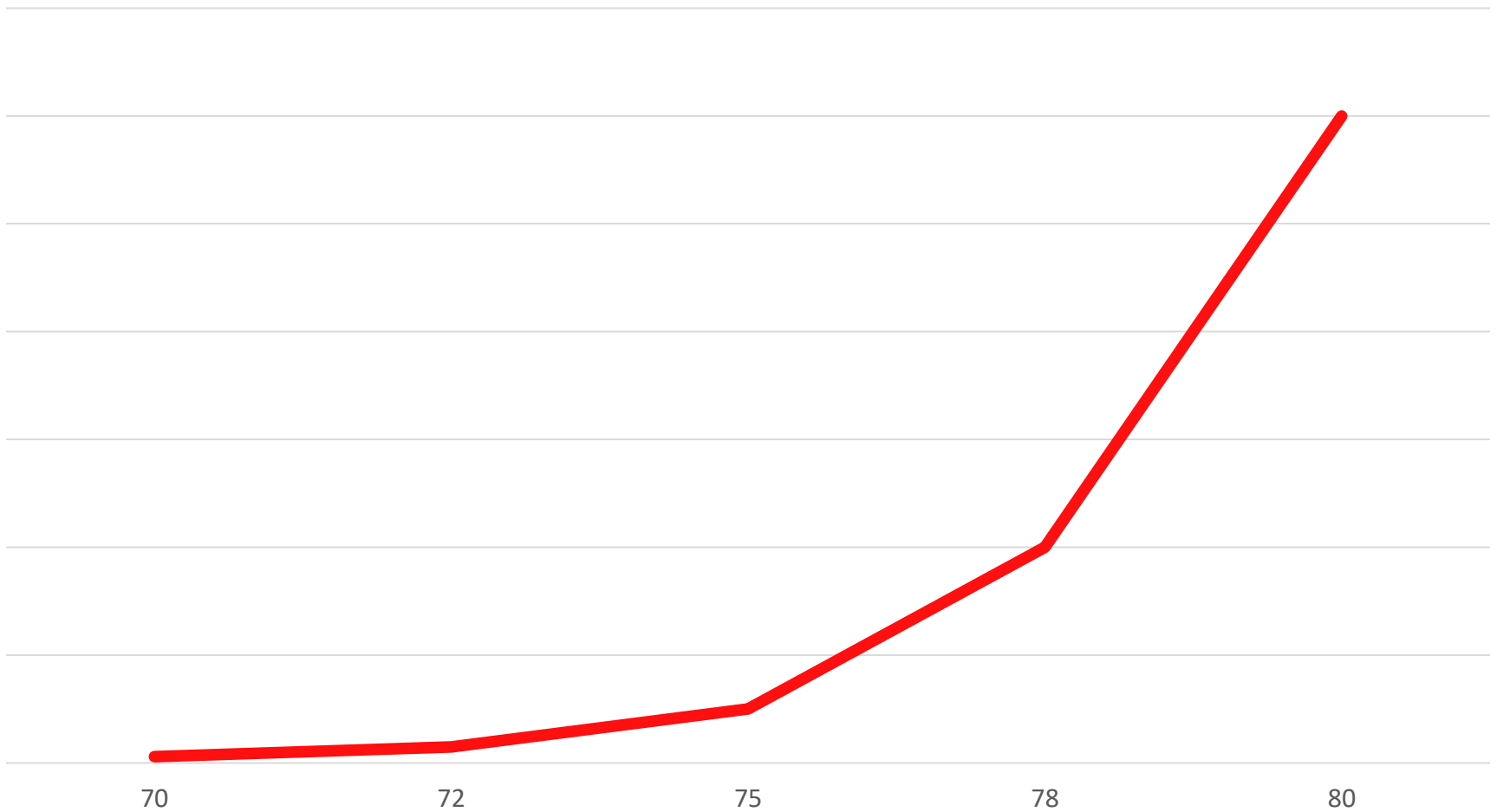


**Queremos aumentar de 76%  
para 80% a Pesquisa de Satisfação**

Por que,  
chefia?



# Aumentar de 75% para 80%



Qual o benefício  
para o negócio?

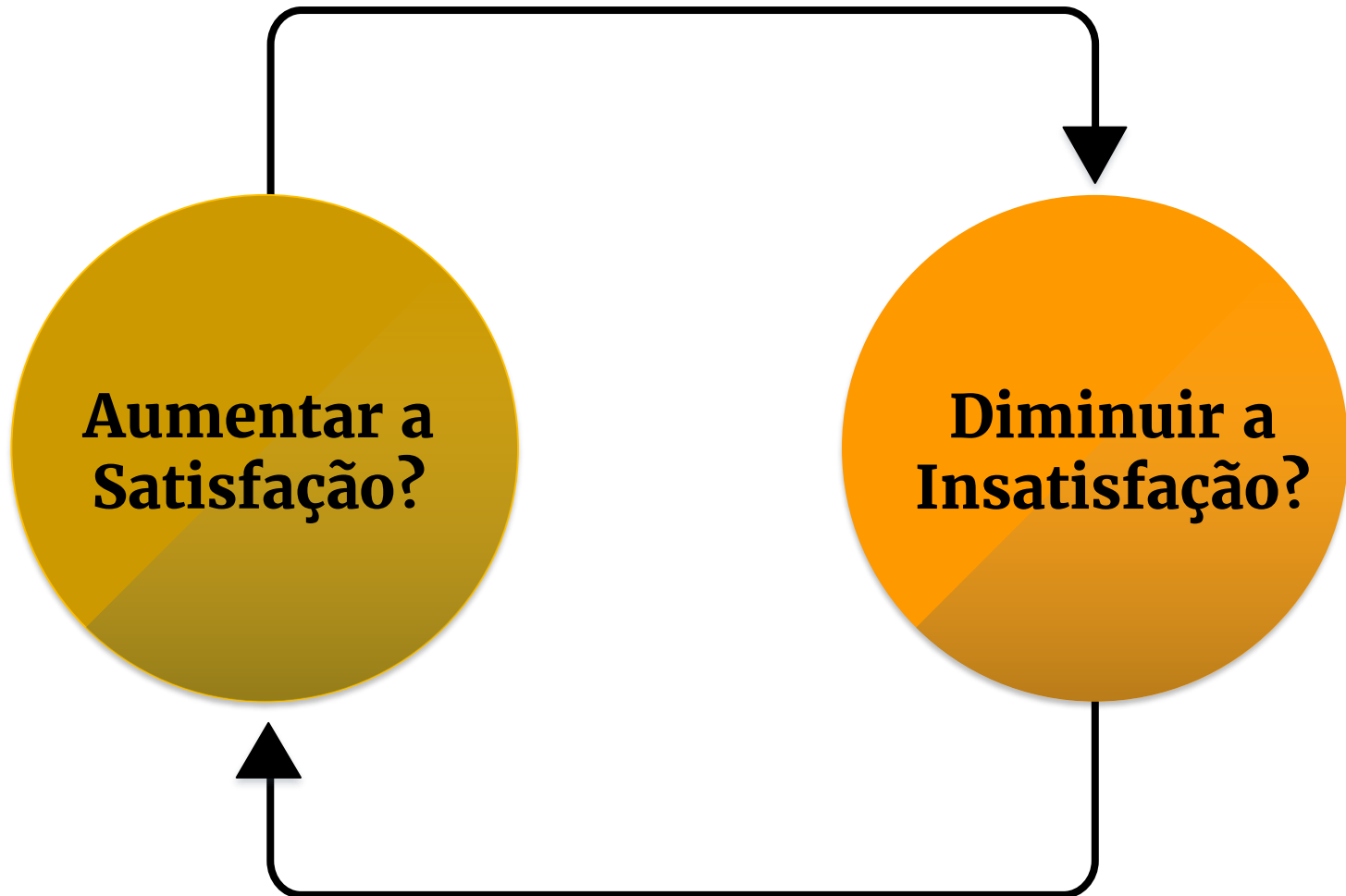
Alguém analisa as  
métricas correlacionadas?

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



ACTIVITIES TRAINING CAREERS COMPANY MEDIA ACHIEVEMENT PLATFORMS INDICATE  
INCLUDE SURVEYS NETWORKS PARTNERSHIP PROJECT NON-GAME FINANCIAL PROGRAMMERS ADDING  
GAMIFICATION POINTS

BADGES REPUTATION ONE SERVICES USED USERS SOCIAL SITES TECHNIQUES  
GAINS GAME WEBSITE REPUTATION ONE SERVICES USED USERS SOCIAL SITES TECHNIQUES  
FITNESS PEOPLE ENGAGE LIKE ALSO SITE SERVICES USED USERS SOCIAL SITES TECHNIQUES  
PERFORM EMPLOYEE USE ORGANIZATIONS SHOPPING TAKING USER'S LEVELS ENCOURAGING  
ENCOURAGING INCLUDING





**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**

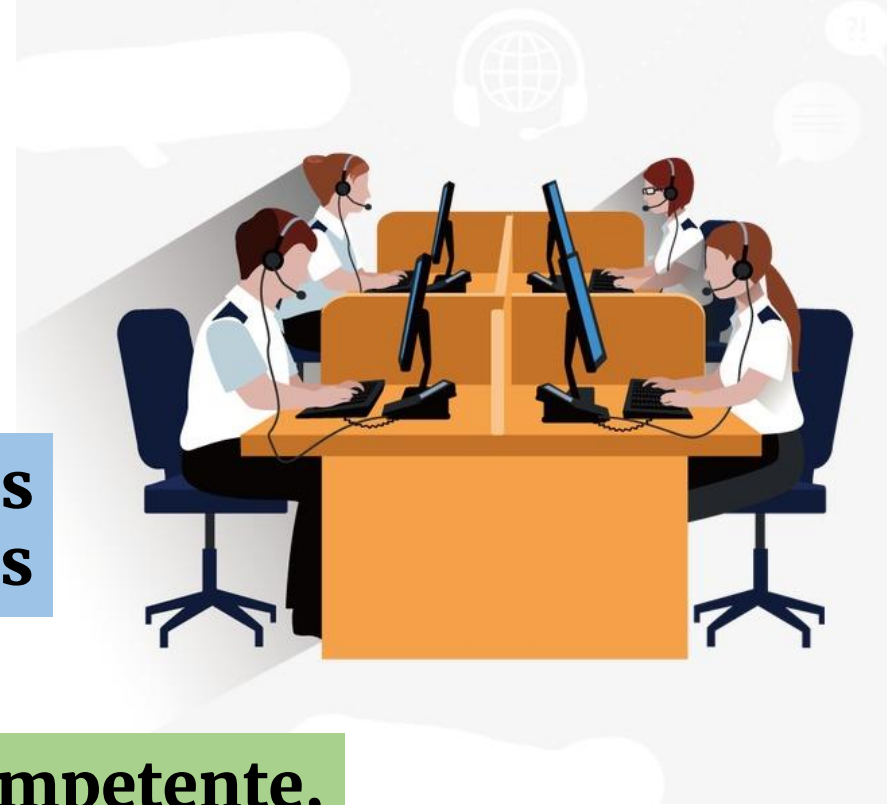
**1. O que meu cliente enxerga como valor?**

## 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<sup>+</sup>**





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

**11.3522-5549**

**51.9.9292-4070**