Esta apresentação é melhor visualizada com as seguintes fontes instaladas:

Raleway
Oswald

Pandora

Por que você não demite seu cliente?

Introdução

Prezado cliente, você está demitido!

VOCÊ ESTÁ
DEMITIDO

Introdução Teórica

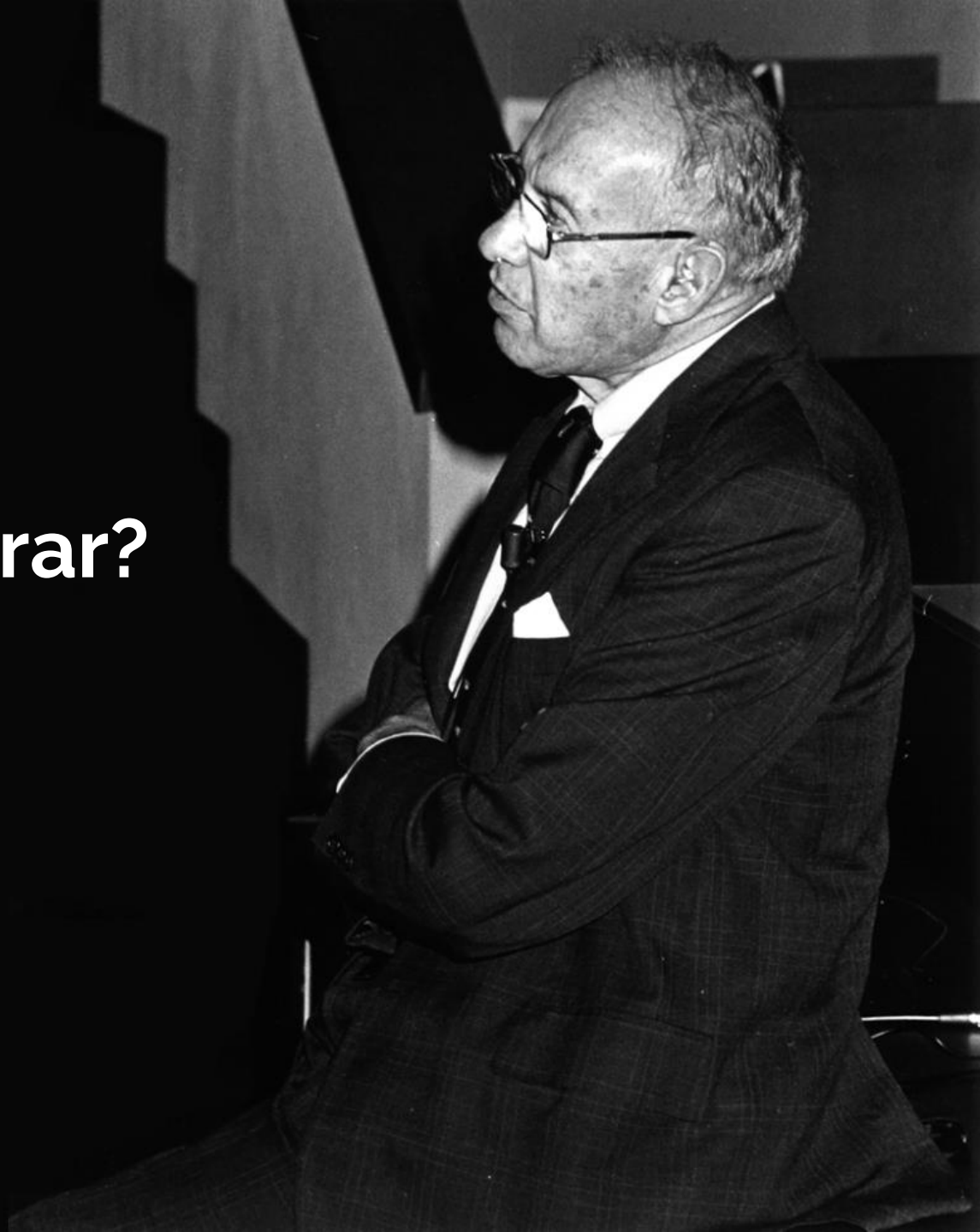
Peter Drucker

"Somente a empresa comercial tem o desempenho econômico como missão específica"

+ Peter Drucker

O que o cliente quer comprar?

Qual o valor vendido?



Prejuízo financeiro. Como isso acontece?

Problemas do prejuízo financeiro

- Sai do bolso do proprietário grana para pagar
  - Impostos
  - Novos investimentos
  - Salários

Problemas do prejuízo financeiro

- Empresa não consegue reter talentos
- Produz círculo vicioso

Problemas do prejuízo financeiro

- Qualidade dos serviços piora!
  - Aumenta tempo de solução
  - Surgem conflitos
  - Ocorre má gestão
  - Contrata-se mão de obra barata

Pandora – os mitos nos explicam

Teogonia - Hesíodo

URANO

GAIA

12 TITÃS

Zeus, Epimeteu, Prometeu

Zeus agradece a ajuda na guerra

Permite Epimeteu criar os animais

- Dá armas aos mesmos
- Diz o que devem comer
- Gasta todas as qualidades

Prometeu fica sem qualidades para dar

- Cria o homem
- Rouba o fogo de Zeus
- Com o fogo, o homem domina os outros animais

Zeus vingativo

- Oferece uma esposa de presente para Epimeteu
- Dá de presente uma caixa
- Alerta: "*Nunca abra!*"

Zeus vingativo

- Ela abre...
- Os humanos não tinham doenças, nem discórdias
- Sai de tudo da caixa, menos...

Esperança

Interpretação do mito (entre vários)

Somente a Esperança fica presa

ESPERANÇA é uma moléstia

ESPERANÇA significa credulidade

Castigo de Prometeu

Exemplos Práticos

Rachel, psicóloga

Item	Valores em reais
Arrecadação mensal	1.700
"Aluguel" de sala e mobiliário — 60%	1.020
Impostos sobre o valor bruto — 19%	323
Despesas gerais — estacion., lanche, outros	120
Resultado	**237**

Na empresa de vocês

Item	Valores em reais
Salário de um técnico	1.000
Tributos, provisões e benefícios* — 100%	1.000
Custo final	2.000

* FGTS; INSS; provisão de décimo-terceiro e férias**; vale-transporte; vale-refeição; treinamento; faltas; outros

** Alguém será pago para fazer o serviço de quem está em férias

Na empresa de vocês

Item	Valores
Custo final	R$ 2.000
8 horas x 5 dias x 4 semanas*	160h
Valor por hora	R$ 12,50
Valor por minuto	R$ 0,21

* Ninguém trabalha 8 horas/dia direto

Cliente voraz por recursos

Item	Valores
Ocorrências por semana	5
Tempo de duração	60min
Total min por mês (5 x 60 x 4)	1.200
Custo de 1.200 min x R$ 0,21	R$ 252

Não contabilizados custos de deslocamento, etc.

Cliente voraz

Item	Valores
Custo de 1.200 min	R$ 252
Quanto o cliente paga mensalmente?	R$ 250
Imposto sobre este valor — 10% Simples	R$ 25
Custos cobrança — boleto	R$ 6
Custos cobrança — sistema, mão de obra	...
Resultado	-33

Clientes a demitir

- Aqueles que...
  - dão prejuízo
  - nunca satisfeitos

Outros problemas que geram prejuízo

Catálogo de Serviços - inexistência

Catálogo de Serviços – inexistência

- Carta branca aos técnicos
  - Instalar facebook no cliente
  - Mexer no banco de dados

Opa...

- Quem paga estas horas?
- E se der problema?

Catálogo de Serviços – inexistência

- Descontrole de Prazo
  - Não está escrito em lugar algum
  - Atendimento aleatório
  - Bagunça interna

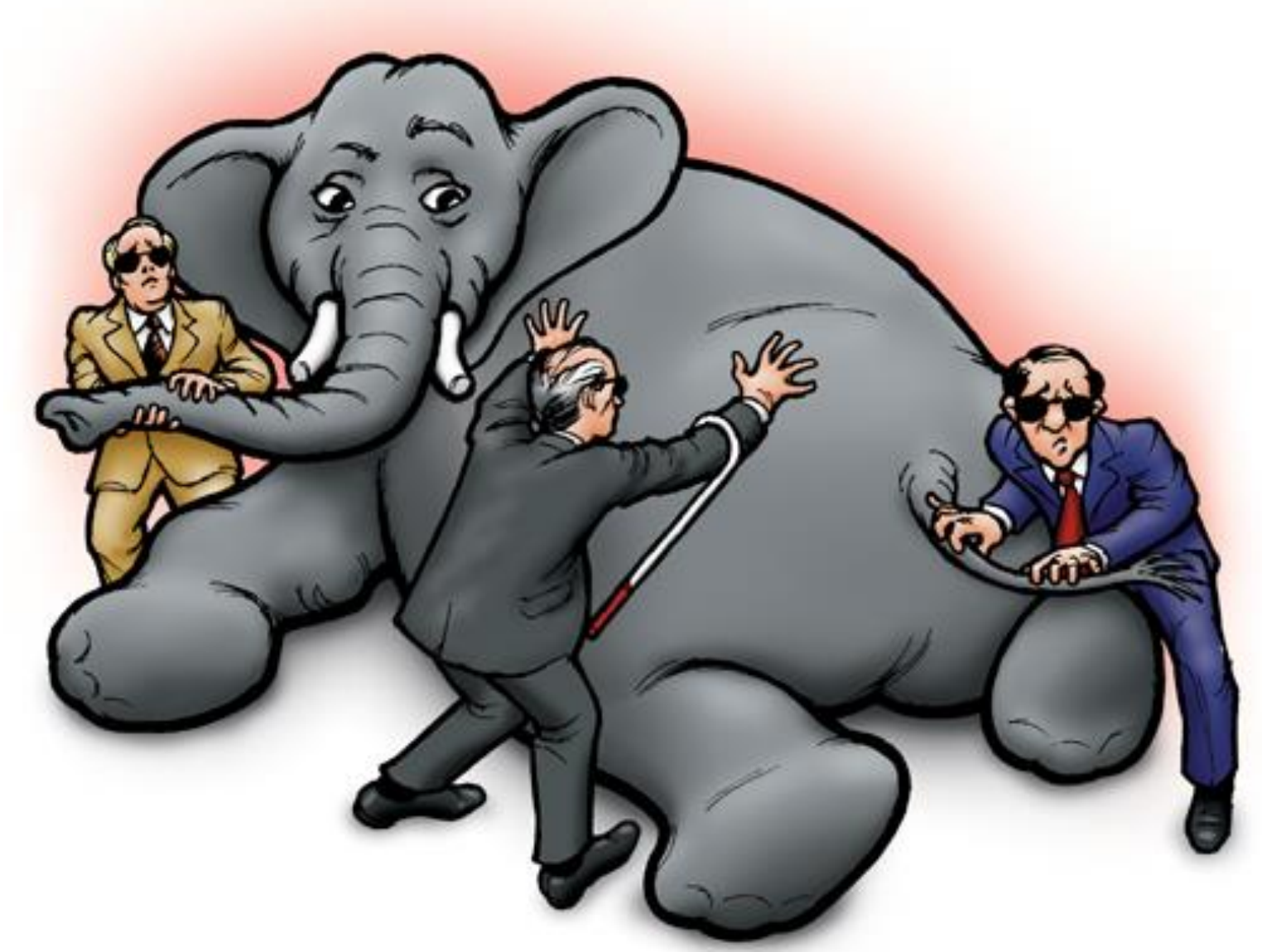
Catálogo de Serviços – inexistência

- Descontrole de Prazos
  - Pânico
  - Terrorismo

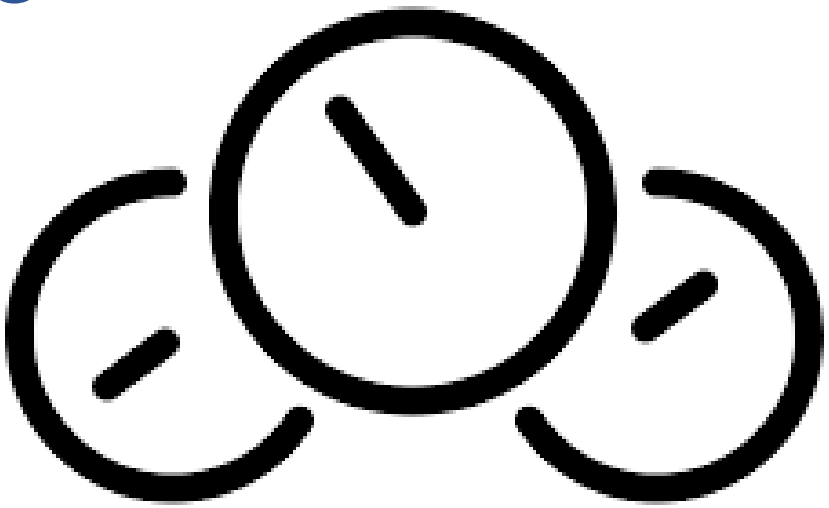
Sem Catálogo de Serviços?

Métricas

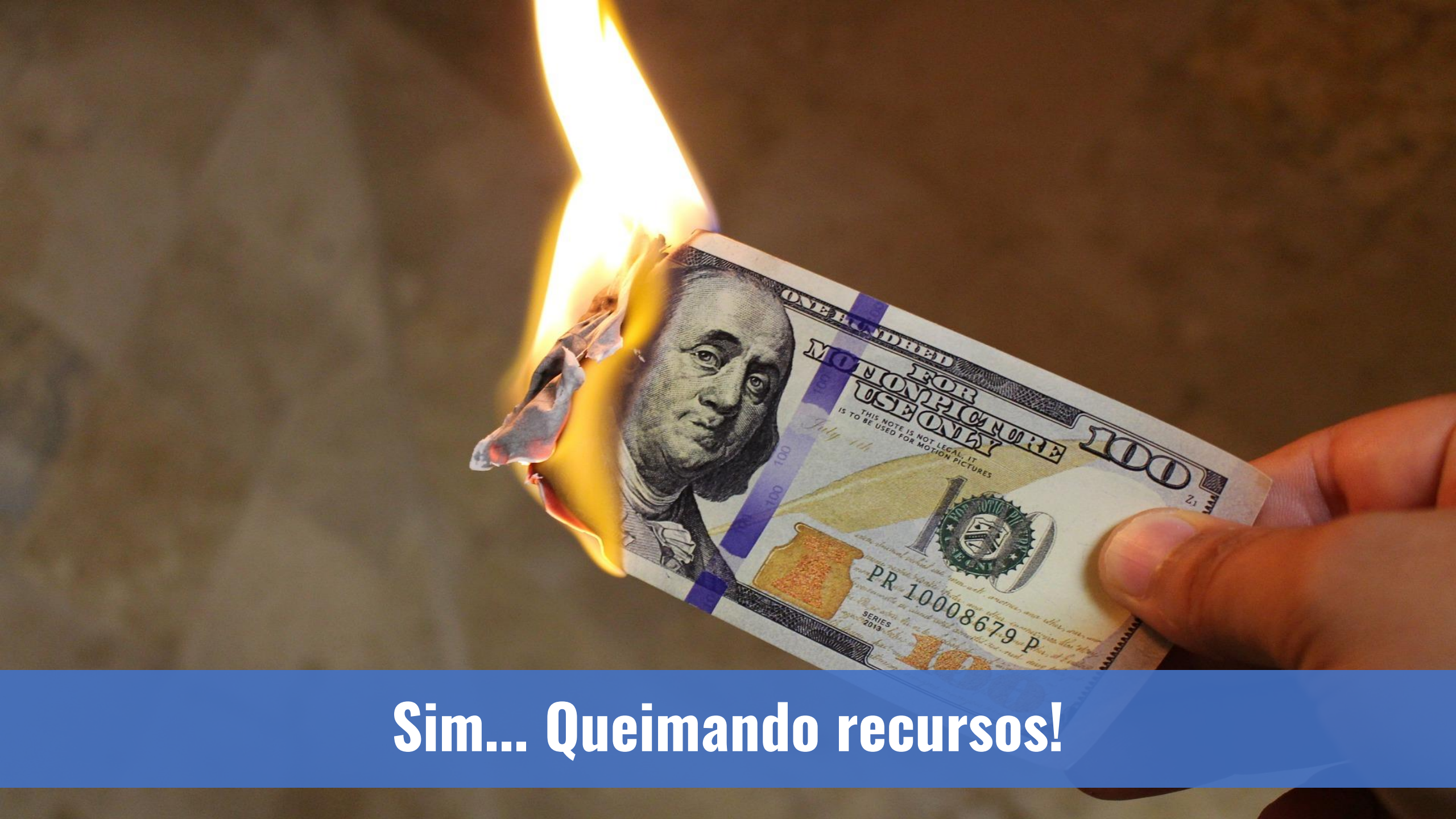
Métricas – poucas e pobres



Métricas – poucas e pobres

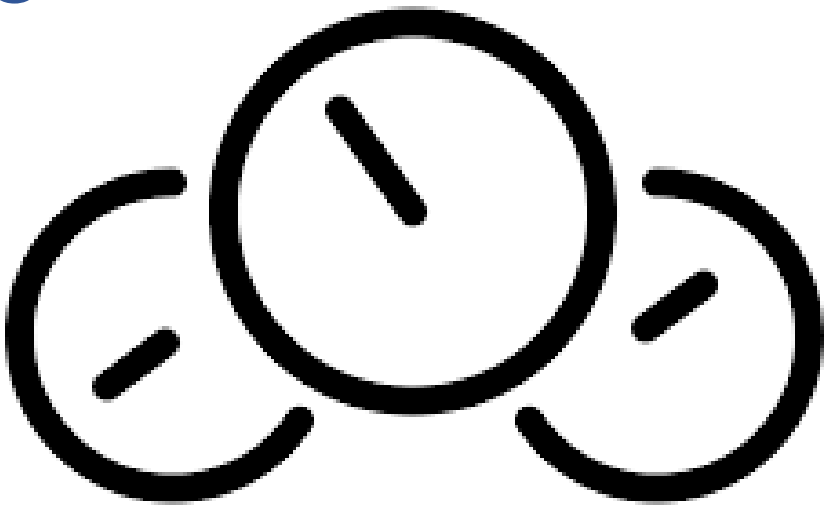


- Qual cliente mais...
  - Abre chamados?
  - Consome nosso tempo?
  - Precisa de esclarecimentos?
  - Gera problemas (troca de lugar, fuça, etc.)?



Sim... Queimando recursos!

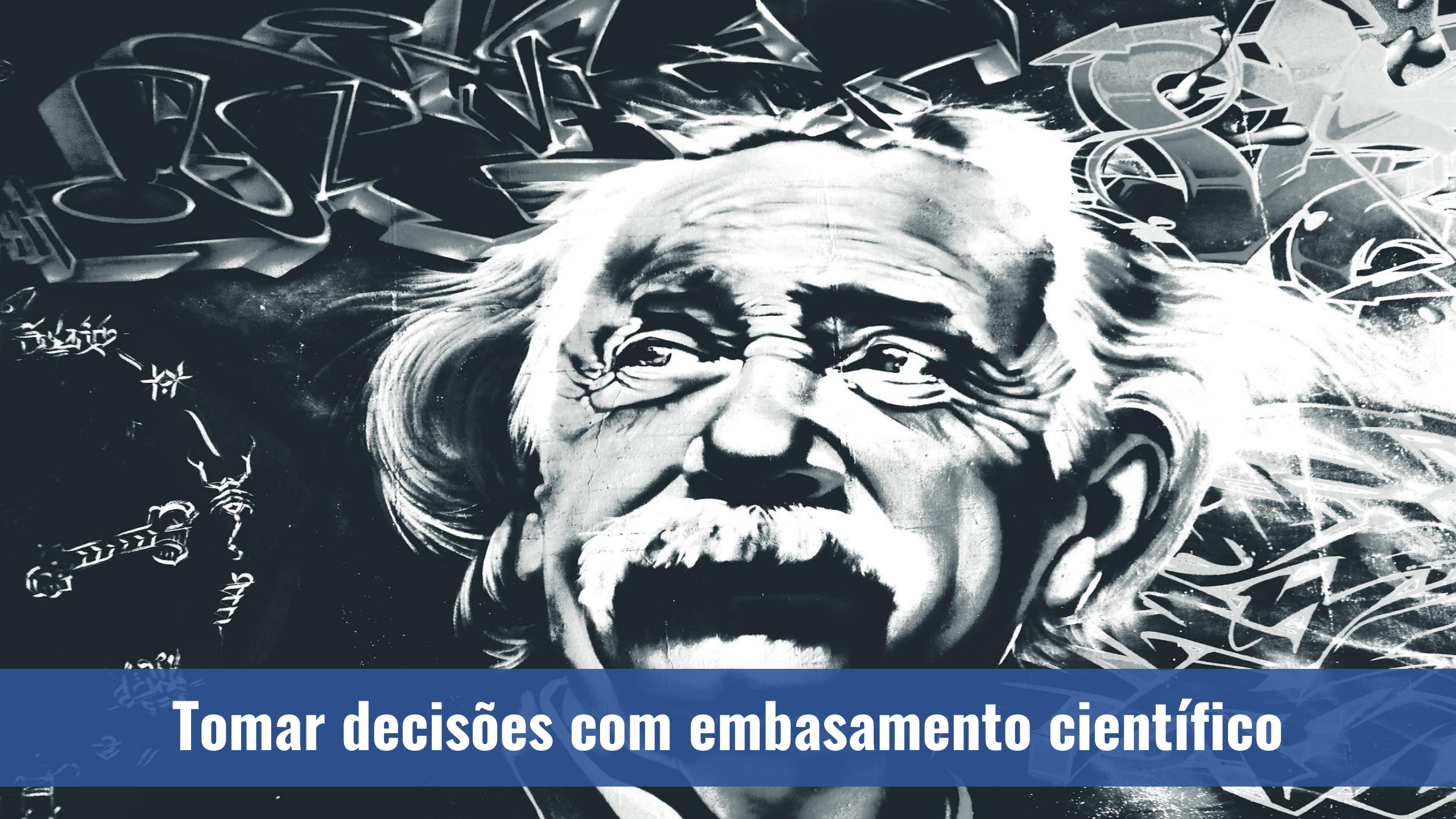
Métricas – poucas e pobres



- Que técnico...
  - Escala mais chamados?
  - Demora mais no mesmo problema?
  - Atende mais chamados fora do escopo?
  - Quem trabalha mais que os outros?

Sem Métricas?

Evitar decisões baseado somente em intuição



Tomar decisões com embasamento científico

Análise Estatística

Estatística – falta de conhecimento

- Variância / Dispersão
- Mediana
- Regressão
- Probabilidade
- Inferência
- “Entra lixo, sai lixo”

Correlação

- Mede o grau em que dois fenômenos estão relacionados entre si

Correlação

1. Temperatura do verão vs. vendas de sorvete
2. Altura vs. Peso
3. Qtde documentos na base de conhecimento vs. tempo para resolver chamados
4. Participação no curso do Cohen vs. melhoria no centro de suporte técnico

Correlação não é causalidade

- Quem tem muitos aparelhos de TV em casa vai melhor nos estudos do que quem não tem

Correlação não é causalidade

- Quem tem muitos aparelhos de TV em casa vai melhor nos estudos do que quem não tem
  - Quantidade de TVs e bons resultados nos estudos podem ser resultado de pais com alto nível de educação e melhores empregos

Correlação não é causalidade

- Quem joga squash tem menos ataques cardíacos do que quem não faz exercício algum

Correlação não é causalidade

- Quem joga squash tem menos ataques cardíacos do que quem não faz exercício algum
  - Quem joga squash tem grana
  - Tem melhor atendimento de saúde
  - Jogar polo tem menos problemas cardíacos?

Correlação não é causalidade

- Chamados abertos via WEB apresentam melhor resultado na pesquisa de satisfação

Correlação não é causalidade

- Chamados abertos via WEB apresentam melhor resultado na pesquisa de satisfação
  - Talvez não ocorra urgência nestes chamados, nem pânico ou atritos como no atendimento telefônico ou presencial

É preciso praticar, praticar, praticar...

Um taco e uma bola custam R$ 1,10 no total

O bastão custa R$ 1,00 a mais que a bola

Quanto custa a bola?

Bola	R$ 0,05
Taco	R$ 1,05
Total	R$ 1,10

Tudo maravilhoso?

Dan Ariely, professor e escritor

Pagar mais por Coca-Cola gelada?

Encerramento

The End

BIG
DATA
INFORMATION
PETABYTES
SEARCH
ANALYSIS
RESEARCH
INTERNET
LARGE
STORAGE
SETS
MILLION
SOFTWARE
SAN
NAS
SOCIAL
YEARS
RESULTS
DRIVE
REPLICATION
HANDLE
SOURCES
CHALLENGES
LIMITS
COMPLEX
ANNOUNCED
PAST
HAND
CAPACITY
INCLUDE
NETWORKS
HYPOTHESIS
SCIENCE
END
MOST
NEARLY
MAPREDUCE
FUTURE
CRITIQUES
GOVERNMENT
FACTOR
MANAGE
ONLINE
DAY
WORLDWIDE
SYSTEMS
PROCESS
MAKING
INTEGRATION
VOLUME
TECHNOLOGIES
ONE
OUT
DEVELOPMENT
TECHNOLOGY
MANY
APPROACH
BILLION
NEW
PARALLEL
STATE
CRITIQUE
USE
PEOPLE
TRAFFIC
CURRENTLY
MASSIVE
DEFINITION
USING
FRAMEWORK
BETWEEN
STATISTICS
BUSINESS
EFFECTIVE
VISUALIZATION
DATABASES
SIZE
PROCESSING
ANALYTICS
SIMULATIONS
MANAGEMENT
DETERMINE
WELL
EXABYTES
ALGORITHMS
COMPANIES
SET
DEPARTMENT
QUERIES
HIGH
USERS
HIGHER
AMOUNT
REAL
RATE
STRUCTURE
WORK
APPLICATIONS
INFRASTRUCTURE
TERMS
PRIVATE
YEAR
CAPABILITIES
SUCCESSFUL
NEEDED
USES
LEARNING
LESS
HUGE
EVERY
WORLD
VARIOUS
COMPARED
BASED
TIMES
SHARED
PRIVACY
INTERNATIONAL
IMPLEMENTATION
BECOMES
SECOND
NATIONAL
INTELLIGENCE
APPROACHES
PROCESSES
FLOW
ARCHITECTURE
INITIATIVE
ECONOMIC
DISTRIBUTED
PROJECT
PER
PARADIGM
FUNDING
RECORDS
COST
INSIGHT
TOOLS
CENTER
TERABYTES
MARKET
VARIETY
RELEVANT
ANNUAL
RELATED
TIME
SENSOR
WOULD
NOW
USED

Roberto Cohen

roberto.cohen@4hd.com.br

11.3522-5549

51.9.9292-4070