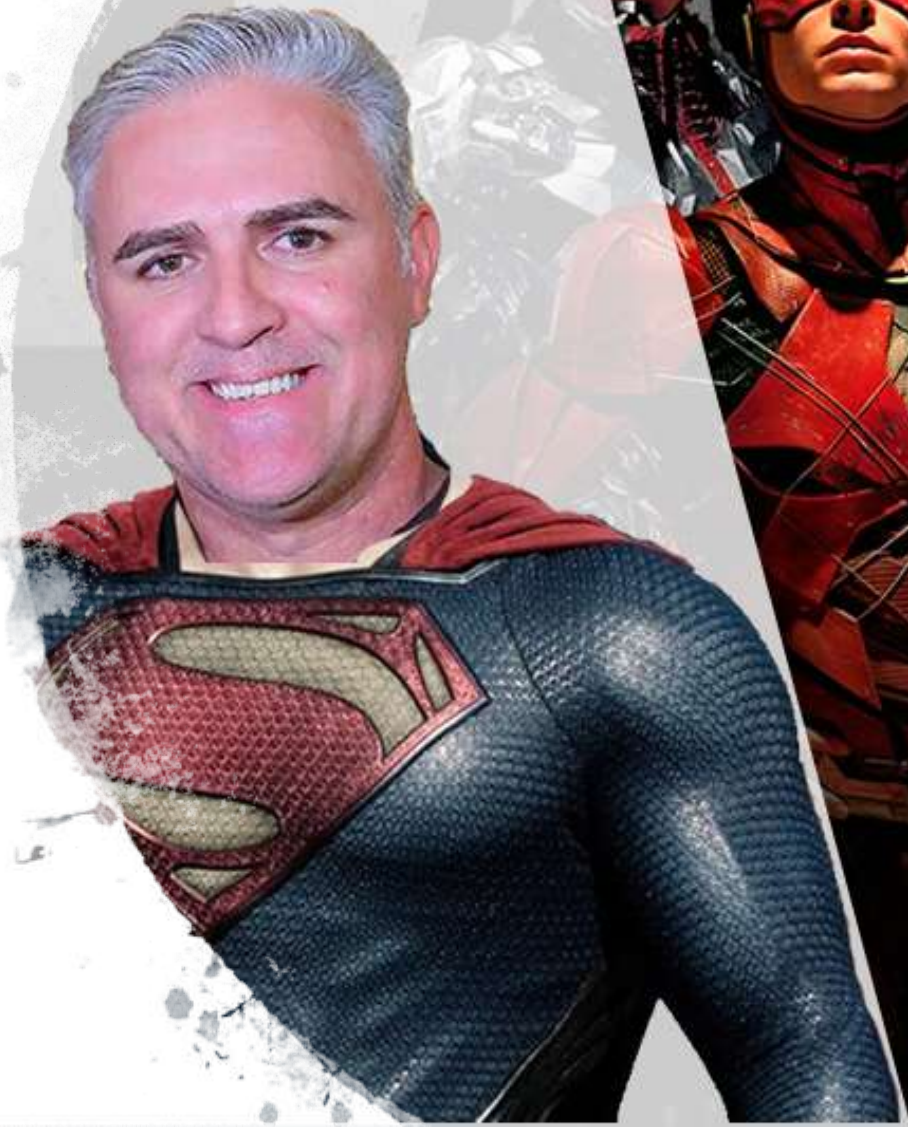


As OPORTUNIDADES da transformação digital no MUNDO do SUPORTE TÉCNICO





AGENDA

- 1. Apresentação pessoal**
- 2. O que é Transformação Digital**
- 3. Exemplos pouco conhecidos**
- 4. Oportunidades no suporte técnico**
- 5. Comentários adicionais**
- 6. Tempo para debates**

APRESENTAÇÃO



Associado
Assespro BA,
Asserti ou
GTISUL?



Literatura lida no
primeiro semestre
de 2019 – parte 2



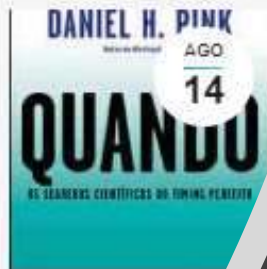
SIDIA: morde a
língua, Cohen!



Falha de
terceirizada
proporciona
invasão hacker ao
cliente



Livro de SAP com
guia prático para
planejar a
produção



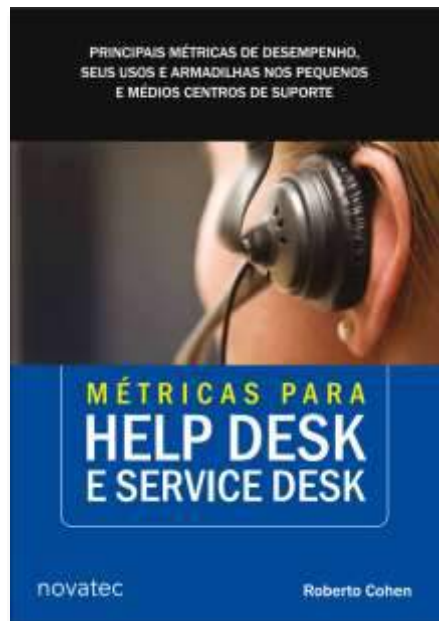
Literatura lida no
primeiro semestre
de 2019



www.4hd.com.br/blog



e-book via Amazon



Cursos presenciais



times de suporte



gestores

<https://4hd.space>
cursos on-line



**O QUE É
TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL**

TRANSFORMAÇÃO

Fazer passar ou passar de um estado ou condição a outro



DIGITAL

Que trabalha exclusivamente com valores binários (diz-se de dispositivo)

É a capacidade das organizações, seus líderes e funcionários em se adaptarem às mudanças rápidas desenvolvidas pela evolução exponencial das tecnologias.

Cezar Taurion



Quase todas as empresas encontram dificuldades em fazer mudanças em sua cultura, talentos e estrutura organizacional. Elas geralmente mudam mais lentamente que a tecnologia.

Cezar Taurion



PROBLEMA

Organizações Exponenciais

Salim Ismail — Michael Malone — Yuri Van Geest



EXEMPLOS POUCO CONHECIDOS

Uber



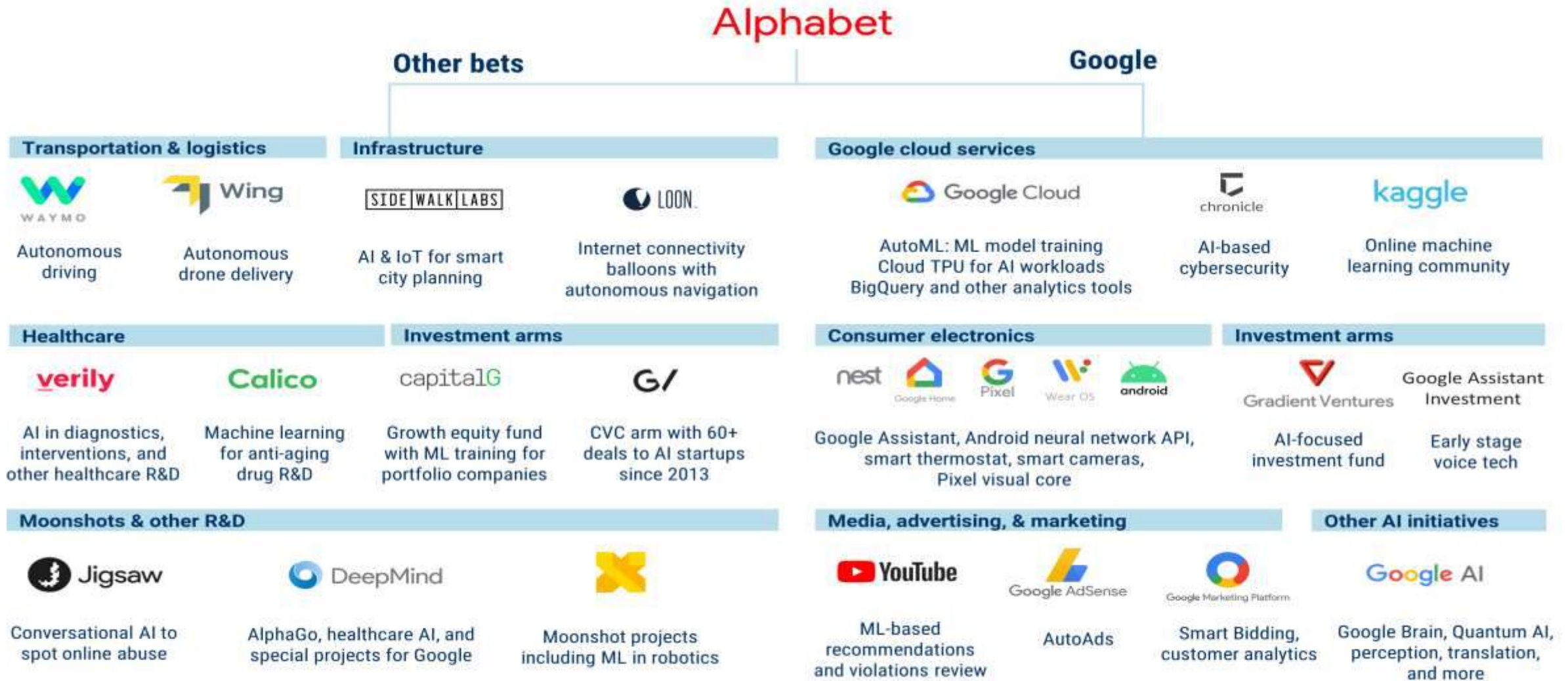
NETFLIX

Google

ny bank



Alphabet's org structure: **Key AI initiatives**





TESLA

PIONEIROS EM CARROS ELÉTRICOS





60,386 views | May 20, 2019, 01:18am

Why Tesla is Not a Car Company and What You Can Learn From Elon Musk



Bruno Aziza Contributor
CIO Network Contributor Group
Enterprise & Cloud

TWEET THIS

- if you truly want to understand a company's culture and build an investment strategy that aligns with it, then you want to connect the company's 'trade' to the value it delivers to its customers.
- if you had invested in Tesla before the FSD update, your investment would have been

opted for before delivery. The FSD update enables automatic driving, lane-changes, automatic parking, and summon features (your parked car will find you!) on Tesla cars. In this

21,984 views | Sep 13, 2019, 08:22am

Tesla Has A Software Business And It's Big!



Trefis Team Contributor
Great Speculations Contributor Group
Markets

Tesla (NASDAQ: TSLA) has been a

the self-driving software business. We believe that the company will generate close to \$1.5 billion in revenue from software this year. Tesla's Full Self-Driving (FSD) software is an optional software add-on, priced at \$6,000 if purchased at delivery. The FSD



amazon

The image shows the Amazon logo, which consists of the word "amazon" in a bold, lowercase, sans-serif font. Below the text is a curved orange arrow that starts under the letter 'a' and points to the right, ending under the letter 'n'. The entire logo is centered on a light gray rectangular background.

Livros Pesquisa avançada Mais Vendidos Pré-venda e Lançamentos Livros em Oferta Inglês e Outras Línguas Loja Geek Universitários

1-16 de 31 resultados para Livros: "roberto cohen"

Amazon Prime prime

Departamento < Qualquer departamento

- Livros
- Marketing
- Motivacional
- Administração, Negócios e Economia
- Importados de Filosofia
- Recursos Humanos e Gestão de Pessoas
- Inglês e Outras Línguas
- Ver mais

Avaliação dos clientes

- ★★★★★ e acima
- ★★★★ e acima
- ★★★ e acima
- ★★ e acima
- ★ e acima

Preço

- Até R\$20
- R\$20 a R\$40
- R\$40 a R\$60
- R\$60 a R\$80
- Mais de R\$100

R\$Min. R\$Máx. Ir

Autor



Implantação de Help Desk e Service Desk
por Roberto Cohen | 11 ago 2008

★★★★☆ 6

Capa comum

R\$33,98 ~~R\$45,00~~

Frete GRÁTIS em pedidos acima de R\$99,00 enviados pela Amazon.

Mais opções de compra

R\$20,25 (9 ofertas de produtos novos e usados)



Gamification em Help Desk e Service Desk: Promova centros de suporte, Help Desk e Service Desk
por Roberto Cohen

★★★★☆ 2

Kindle

R\$50,11 ~~R\$62,00~~

Capa Comum

R\$52,75 ~~R\$65,00~~

Frete GRÁTIS em pedidos acima de R\$99,00 enviados pela Amazon.

Mais opções de compra

R\$29,25 (6 ofertas de produtos novos e usados)



Métricas Para Help Desk e Service Desk: Princípios nos Pequenos e Médios Centros de Suporte
por Roberto Cohen | 24 nov 2015

★★★★☆ 1

Capa Comum




amazon services

Fulfillment by Amazon

Get Started

Help grow your business with Fulfillment by Amazon



Already selling on Amazon? [Get started](#)

New to Amazon? [Sign up](#)

Let Amazon pick, pack, and ship your orders

prime video

O Amazon Prime chegou ao Brasil

Assine Amazon Prime para assistir a filmes e séries populares, incluindo Amazon Originals premiados. O Amazon Prime também inclui a entrega GRÁTIS e rápida de milhares de itens elegíveis, mais de 2 milhões de músicas sem anúncios e muito mais.

[Já é Prime? Faça login](#)

ou

[Comece seu teste GRÁTIS de 30 dias*](#)



aws

Produtos Soluções Definição de preço Documentação Aprender

Serviços em destaque

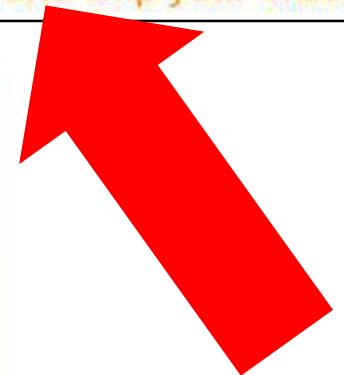
- Análises
- Integração de aplicativos
- AR e VR
- Gerenciamento de custos da AWS
- Blockchain
- Aplicativos empresariais
- Computação
- Envolvimento de clientes
- Banco de dados
- Ferramentas de desenvolvedor
- Computação de usuário final
- Tecnologia de jogos
- Internet das Coisas

Serviços em destaque

- Amazon EC2**
Servidores virtuais na nuvem
- Amazon Simple Storage Service**
Armazenamento escalável
- Amazon Aurora**
Banco de dados relacional com performance
- Amazon DynamoDB**
Banco de dados NoSQL gerenciado
- Amazon RDS**
Serviço gerenciado de banco de dados relacional para MySQL, PostgreSQL, Oracle, SQL Server e MariaDB
- AWS Lambda**

terceirizados certificados pela AWS

- AWS Professional Services**
Acelere resultados
- AWS Training and Certification**
Crie e valide habilidades



IBM



Mainframe IBM-4341



**Mainframe
classe Z**

WHAT'S HOT > 2019 Artificial Intelligence Report: Winning With AI (Re)Learn to Lead Three Big Points Fall 2019 Issue

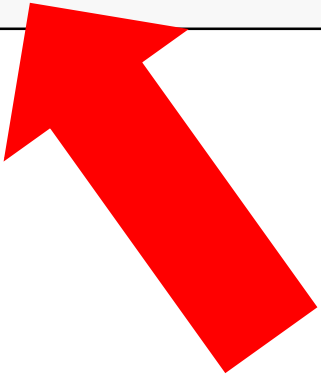
IBM's New Battle in the Cloud

Frontiers • December 21, 2018 • Reading Time: 5 min
Bala Iyer and Mohan Subramaniam

SUBSCRIBE

Digital, Frontiers
Technology Imple
Strategy
SHARE
🐦 📘 🍷

With its recent acquisition of Red Hat, IBM expects to gain an advantage in the cloud computing industry.



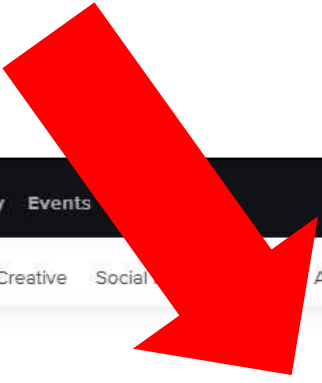
Tech Creative Social Analytics Executive News

BRIEF

IBM shifts focus with sale of Watson marketing, commerce solutions



Credit: IBM





MacBook Air

Leveza à segunda vista.

[Saiba mais >](#) [Comprar >](#)



iMac

Uma geração empoderada.



Bloomberg

Business

Apple Reinvention as Services Company Starts for Real Monday

By Mark Gurman

23 de março de 2019 07:00 BRT Updated on 25 de março de 2019 11:31 BRT

Os analistas enxergaram que a Apple está sendo bem-sucedida em sua transição de uma empresa de hardware para uma de serviços

<https://neofeed.com.br/blog/>

 **MUSIC**

 **iCloud**

 **News**

 **Apple Store**



 **tv**

 **HomePod**

 **WATCH**



DIGITAL TRENDS

Amazon Echo Buds review EA returns to Steam Netflix November Lineup Best Shows Co

Apple

Apple TV+ : Everything we know about Apple's Netflix-style streaming service

By Josh Levenson October 18, 2019 7:19PM PST

[f](#) [t](#) [e](#)

The Storytellers Behind Apple TV+ Assistir mais tarde Compartilhar

A grid of 12 small video thumbnails showing various people, with the Apple TV+ logo centered in the middle. The thumbnails are arranged in three rows and four columns.

Apple Arcade Teste gratuito

Mais de 100 novos games em breve. Uma só assinatura com acesso ilimitado.

ii

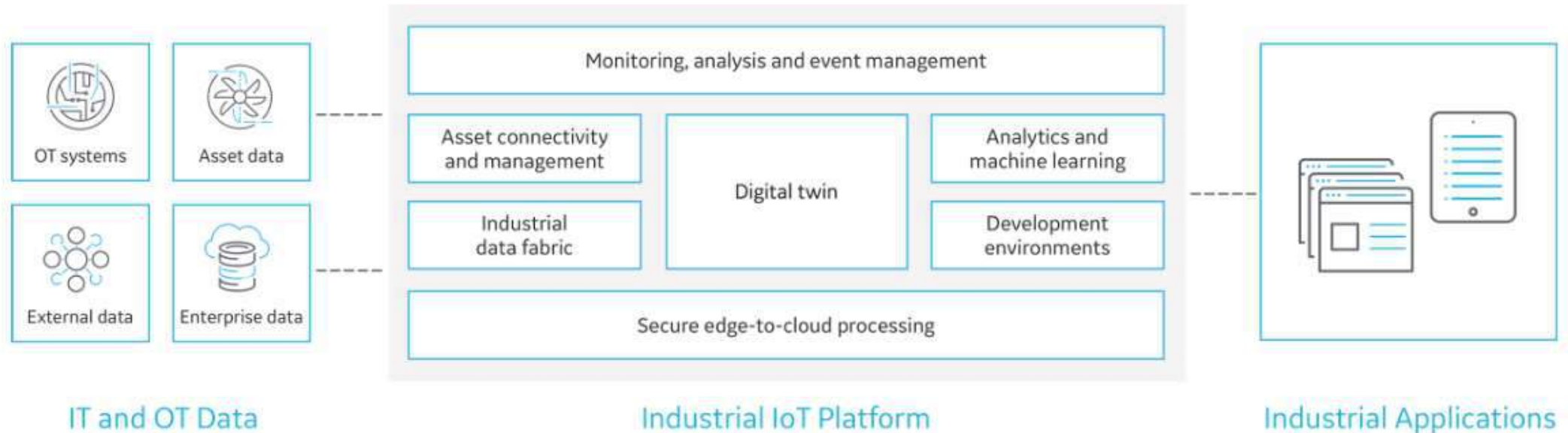
The image shows a stylized illustration of a golf cart on a green field with brown tracks. The text is in white and blue. There is a small icon of a person in a circle next to the text.





PREDIX

PREDIX





UPS



FEDEX



DHL



FAX



EMAIL



eNF





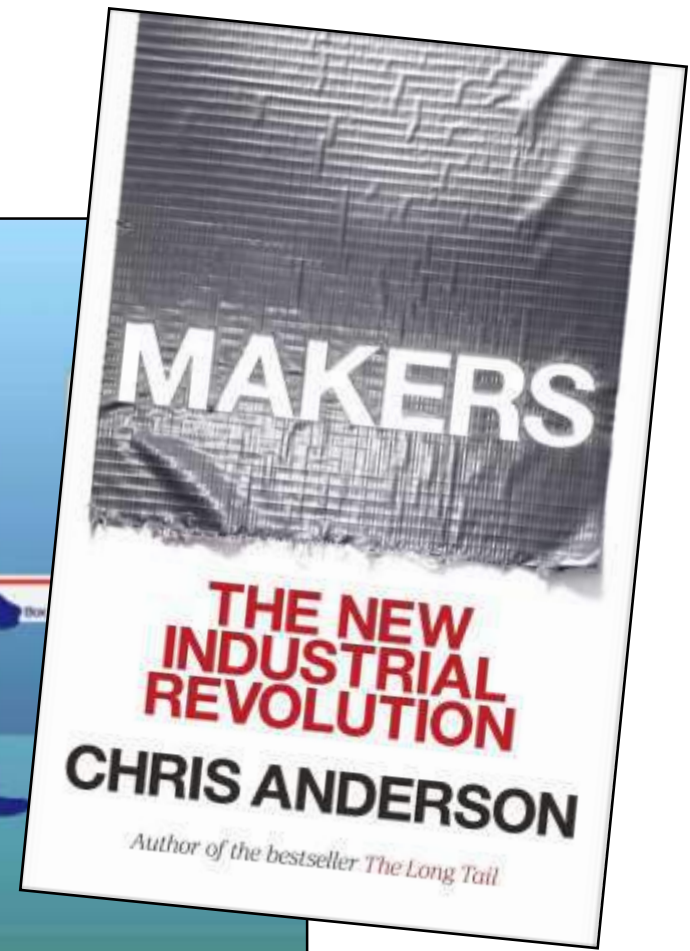
OFFICE OF
INSPECTOR GENERAL
UNITED STATES POSTAL SERVICE

WHITE PAPER

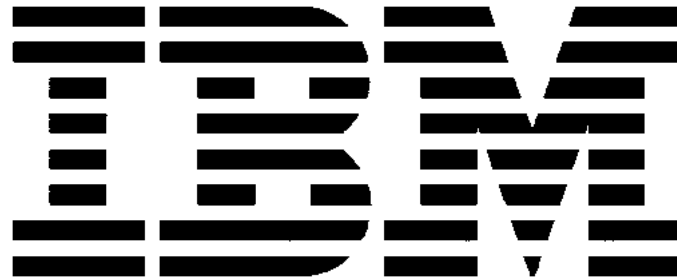
If It Prints, It Ships: 3D Printing and the Postal Service

July 7, 2014





O que todas têm em comum hoje?



viraram empresas de software

```
17 string sInput;  
18 int iLength, iN;  
19 double dblTemp;  
20 bool again = true;  
21  
22 while (again) {  
23     iN = -1;  
24     again = false;  
25     getline(cin, sInput);  
26     system("cls");  
27     stringstream(sInput) >> dblTemp;  
28     iLength = sInput.length();  
29     if (iLength < 4) {  
30         again = true;  
31         continue;  
32     } else if (sInput[iLength - 3] != '.') {  
33         again = true;  
34         continue;  
35     } while (++iN < iLength) {  
36         if (isdigit(sInput[iN])) {  
37             continue;  
38         } else if (iN == (iLength - 3) ) {  
39             continue;  
40         }  
41     }  
42 }
```

OPORTUNIDADES NO SUPORTE TÉCNICO

Oportunidades para empresas e profissionais

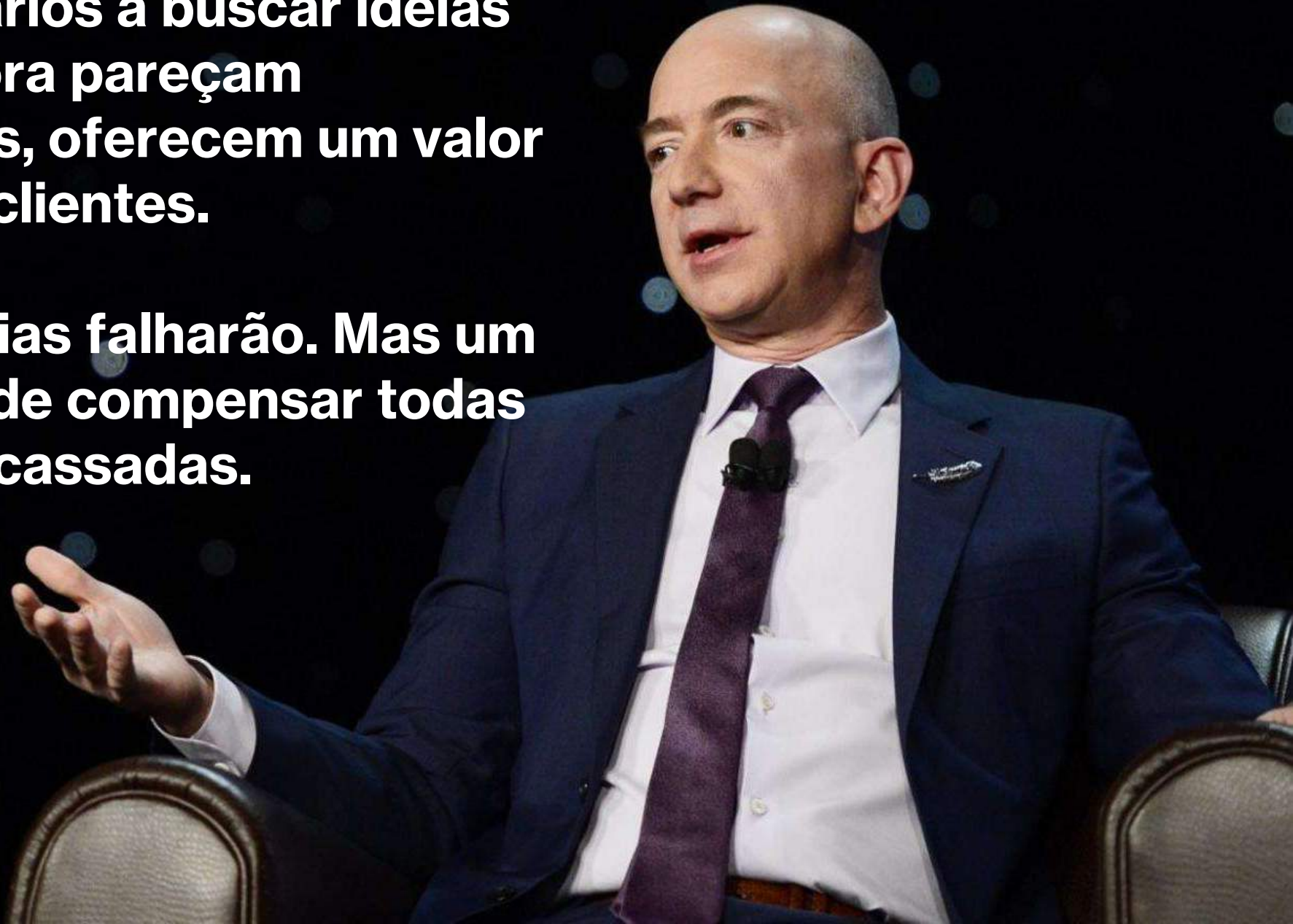


MENSAGEM DE IMPACTO PARA DONOS DE EMPRESA

A chave para se manter inovador é exortar os funcionários a buscar ideias criativas que, embora pareçam estranhas ou inúteis, oferecem um valor extraordinário aos clientes.

Algumas experiências falharão. Mas um grande sucesso pode compensar todas as experiências fracassadas.

**Jeff Bezos
CEO Amazon**



1. CHATBOT COM/SEM IA



2017



MARY KAY
COSMETICS

Assistentes Virtuais

Otimizando o Atendimento ao Cliente
com o uso da tecnologia

Andréa Castejón – Mary Kay



Assistente Virtual

Posicionamento

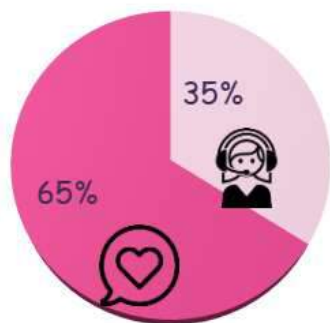
Persona:

- Fashionista, ama beleza e moda
- Blogueira, moderna e ligada nas tendências
- Confiante
- Jovem

Perfil: solteira, sem filhos, de virgem, não conta a idade pra ninguém, mora no Em Sintonia e sua cor favorita é rosa

Resultados

- O número total de atendimentos mais que duplicou;
- O número de contatos na central de Relacionamento teve redução de 30%;
- Mais de 100K contatos evitados até o momento



Resultados

Retenção Geral – 93,6%

Contatos fora do horário – 59%

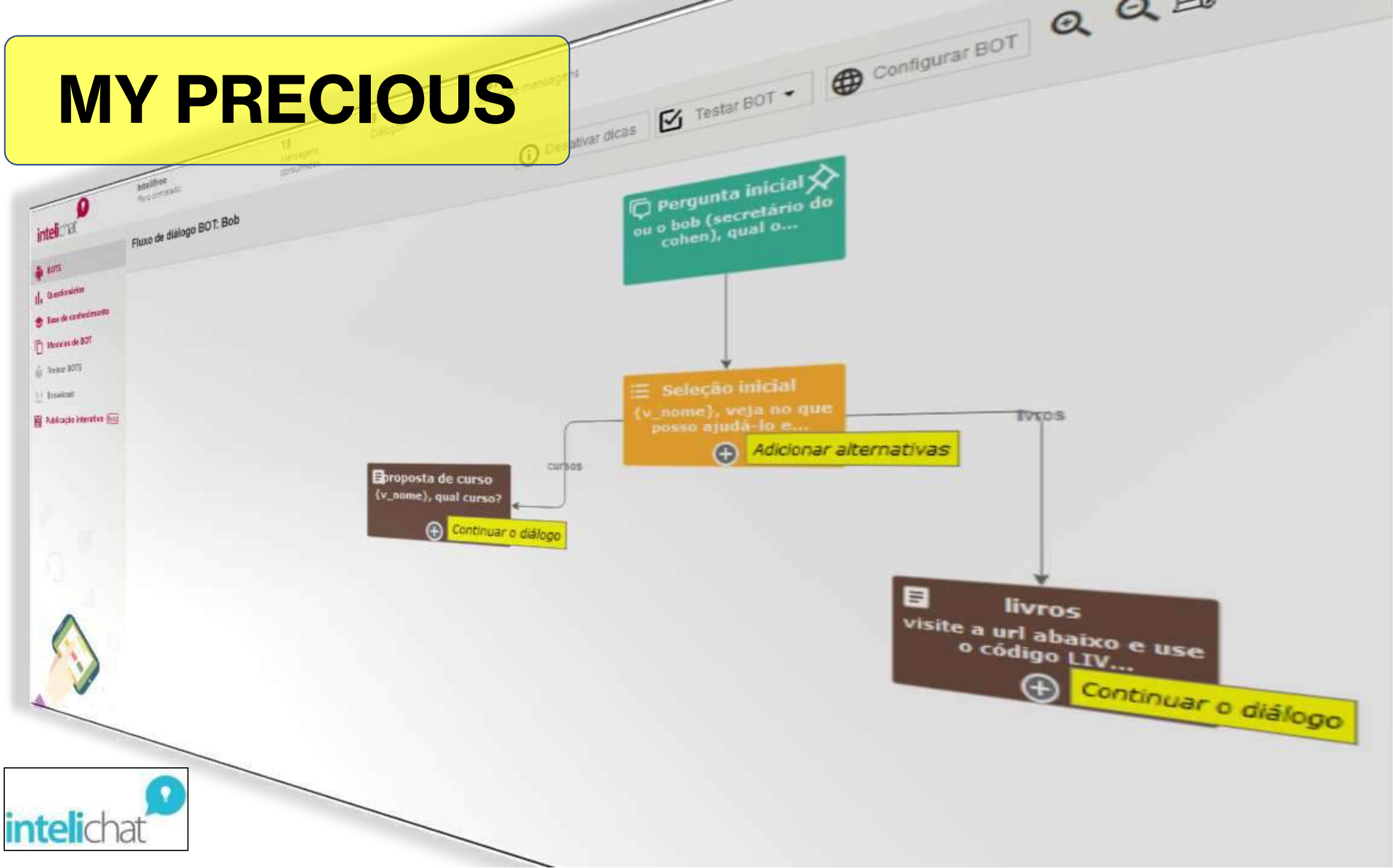
Satisfação – 70%

Acessos por mês – 90K

Acerto semântico – 83,1%

Total de perguntas respondidas/mês – 220K

MY PRECIOUS



PRODUTIVIDADE



2. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**My sucesor will
govern a country
being transformed
by AI.**

Barack Obama



**AI is probably the
most important
thing humanity has
ever worked on.**

Sundar Pichai
Google's CEO



AI will empower and improve every business and every government organization.

Jeff Bezos
CEO Amazon



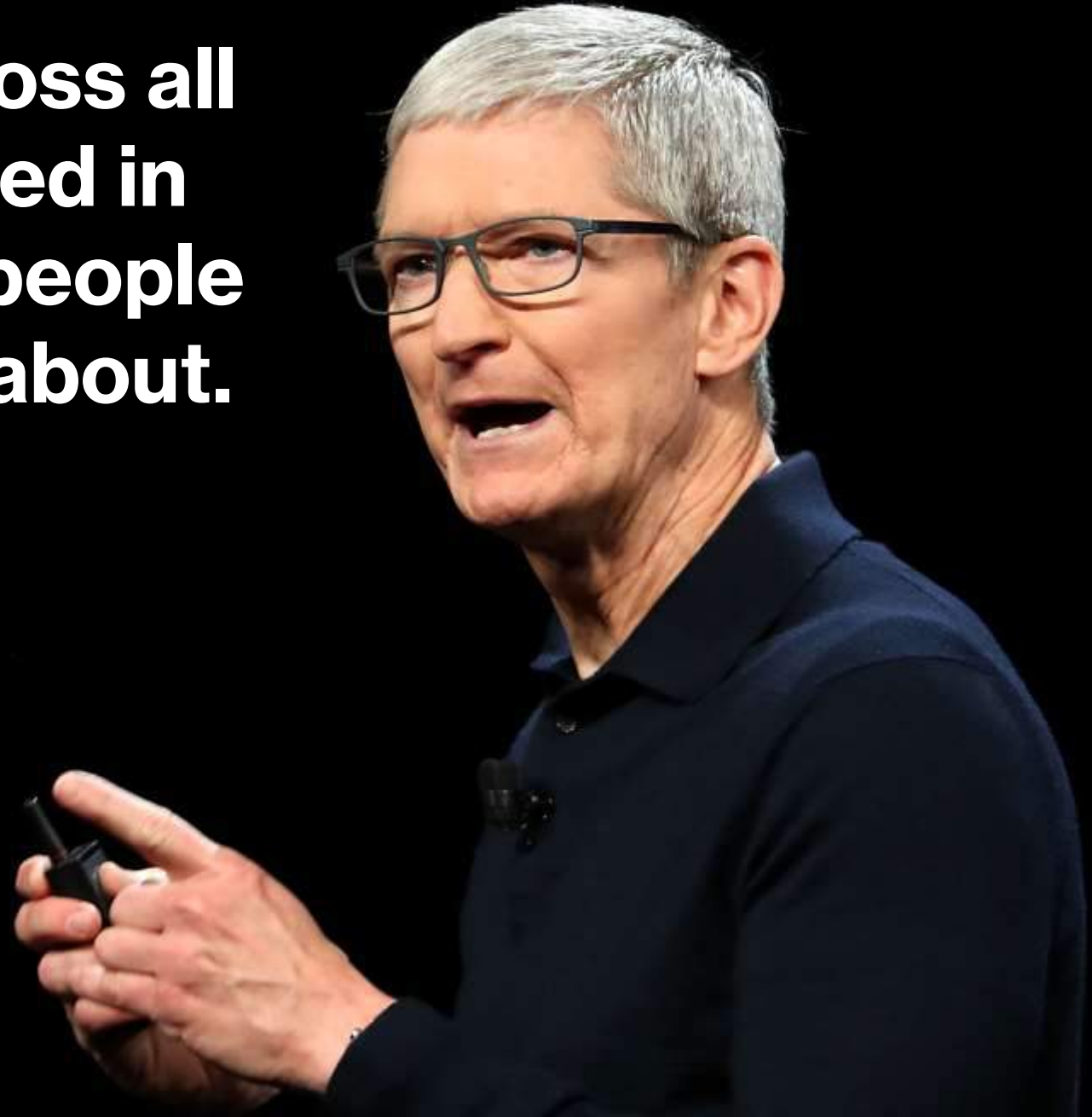
AI is the holy grail.

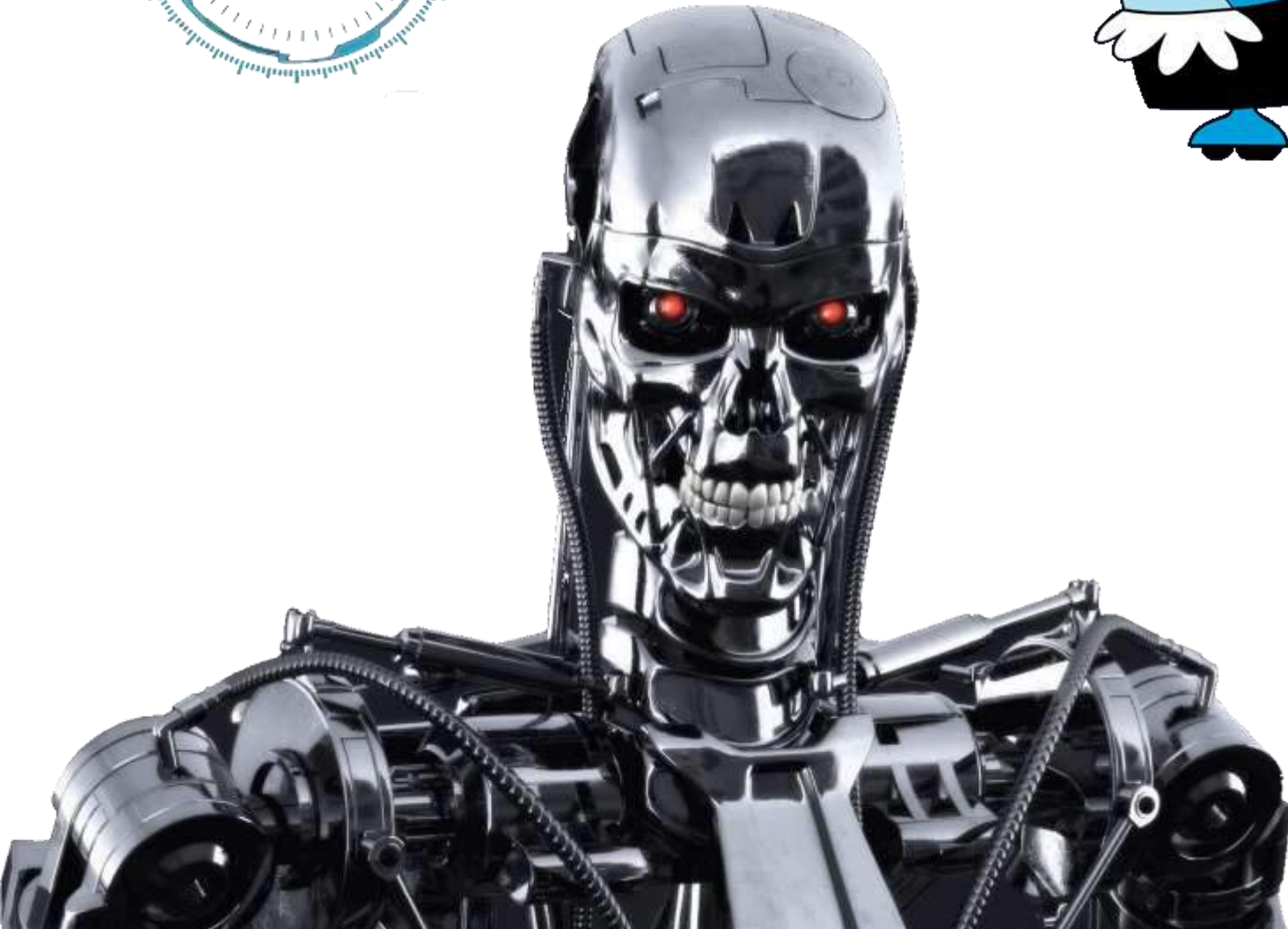
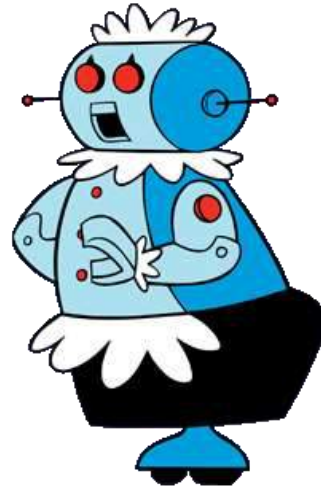
Bill Gates



AI is running across all products, it is used in ways that most people dont even think about.

Tim Cook,
CEO Apple





Inteligência artificial com funcionalidades mais simples

- Indicar livro
- Indicar filme
- Escolher destino: **UBER**



Nova edição do curso em novembro

Destinatários

Nova edição do curso em novembro

Salve, Carlos.

Na próxima semana

Grande abraço

ROBERTO COHEN

www.4hd.com.br

transformando técnicos em gestores

51.9.9292-4070 ... 11.352

~~~~~  
<https://4hd.space> - Plataforma de cursos online  
para Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk  
~~~~~

Smart Compose chega ao Gmail em português

Neste primeiro momento, apenas usuários no computador receberão a ferramenta



Por André Fogaça
1 ano atrás

NEWS

O Google começou a liberar o Smart Compose em quatro novos idiomas a partir de hoje (9), sendo que um deles é o português. Com ajuda de [inteligência artificial](#), o recurso auxilia o usuário na hora de escrever um e-mail, propondo palavras que encaixam bem com o assunto que está sendo escrito.



**Como o engenheiro da
NVIDIA treinou o sistema
de pulverizador de água
para afastar gatos (e
seus cocos) do jardim!!**

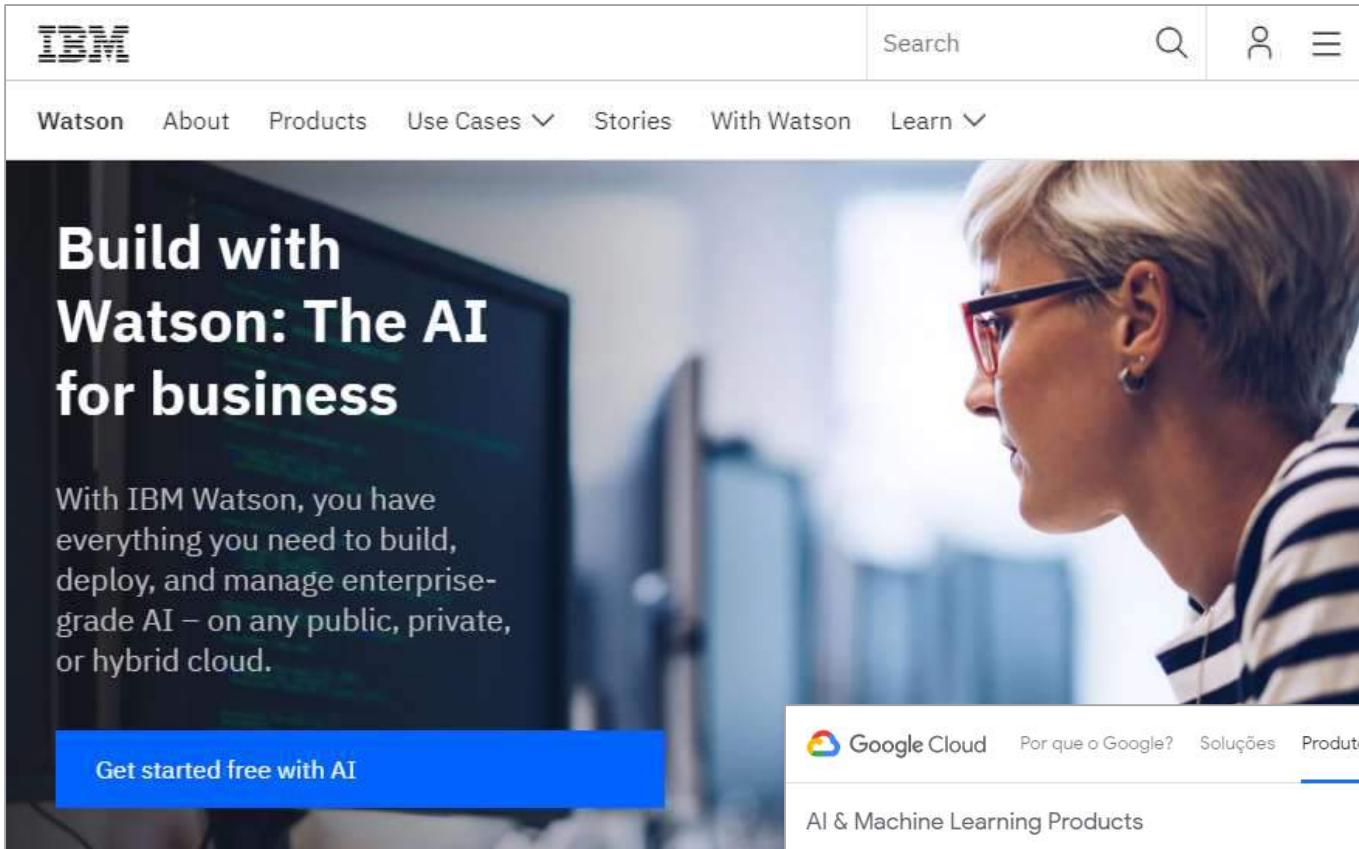
<https://blogs.nvidia.com/blog/2016/07/07/deep-learning-cats-lawn/>

Auxílio para identificar cães chiuauas





IBM Watson™



IBM

Search

Watson About Products Use Cases ▾ Stories With Watson Learn ▾

Build with Watson: The AI for business

With IBM Watson, you have everything you need to build, deploy, and manage enterprise-grade AI – on any public, private, or hybrid cloud.

Get started free with AI

The image shows the top portion of the IBM website. It features the IBM logo in the top left, a search bar, and a navigation menu with links for Watson, About, Products, Use Cases, Stories, With Watson, and Learn. Below the navigation is a hero section with a background image of a woman with short blonde hair and glasses looking at a computer monitor. The main headline reads 'Build with Watson: The AI for business', followed by a sub-headline describing the capabilities of IBM Watson. A blue button at the bottom of the hero section says 'Get started free with AI'.



Google Cloud Por que o Google? Soluções Produtos Preços Primeiros passos

Documentação Suporte Console

AI & Machine Learning Products

Entre em contato com a equipe de vendas

Começar a usar gratuitamente

Produtos de IA e machine learning

Produtos e serviços de machine learning inovadores em uma plataforma confiável.

Guias e recursos

The image shows the top portion of the Google Cloud website. It features the Google Cloud logo and navigation links for 'Por que o Google?', 'Soluções', 'Produtos', 'Preços', and 'Primeiros passos'. On the right side, there are links for 'Documentação', 'Suporte', and 'Console'. Below the navigation is a sub-header 'AI & Machine Learning Products' and two buttons: 'Entre em contato com a equipe de vendas' and 'Começar a usar gratuitamente'. The main headline reads 'Produtos de IA e machine learning', followed by a sub-headline: 'Produtos e serviços de machine learning inovadores em uma plataforma confiável.'. A button at the bottom says 'Guias e recursos'.

Home > Inovação

Com novo posicionamento estratégico, Ellevo firma parceria com projeto Watson

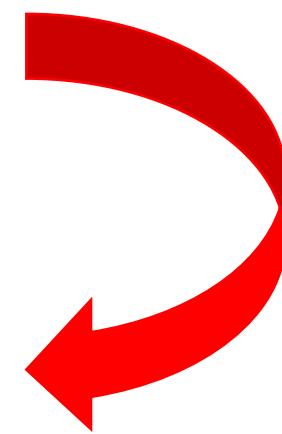
Empresa catarinense de tecnologia renova identidade visual e posicionamento comercial e ingressa na computação cognitiva através do projeto da IBM

Da Redação

25/01/2017 às 16h05



Foto:



Fabricantes oferecem API's para seus motores de IA

Machine Learning

Build realtime, personalized experiences with industry-leading, on-device machine learning using Core ML 3, Create ML, the powerful A-series chips, and the Neural Engine. Core ML 3 supports more advanced machine learning models than ever before. And with Create ML, you can build your Mac with zero code.



Amazon AI

Intelligent Services Powered By Deep Learning



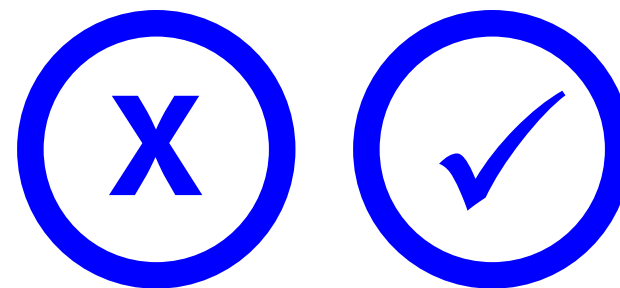
Azure Machine Learning

How AI can make great things happen in your service desk

Ashwin Ram, product marketer



Como a Inteligência Artificial pode ajudar o Suporte Técnico / Service Desk

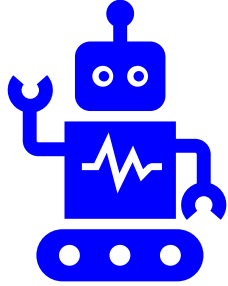


Fazendo coisas que
humanos não querem fazer



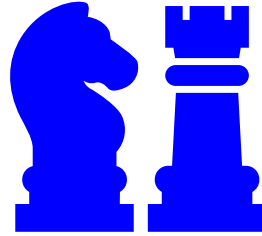
Fazendo coisas que
humanos fazem mal

Automatização



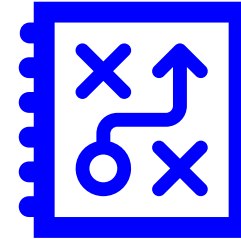
- **Classificar, priorizar e escalar chamados**
- **Lidar com chamados de Nível 1 com soluções já documentadas**

Visão Estratégica



- **Encontrar momento certo para atualizar patches**
- **Realizar análise de impacto em planejamento de**

Análise Preditiva



- **Alertar sobre situações que podem descumprir o SLA**
- **Identificar problemas em potencial e padrões de falhas**

PRODUTIVIDADE



INSIGHTS



INFORMAÇÕES



3. PLATAFORMA

PUBLICIDADE CORPORATIVA

EUNERD, plataforma de suporte de TI já está presente em mais de 1.000 cidades no Brasil

Por PRNewswire

15 ago 2019, 12h11



SÃO PAULO, 15 de agosto de 2019 /PRNewswire/ — No último relatório interno constatamos que já estamos presentes em mais de 1.100 cidades em todo Brasil. Isso só é possível graças as parcerias estratégicas com grandes grupos de educação como a Kroton, escolas e cursos técnicos de informática e as campanhas de Member get member. As regiões de maior concentração são Sul Sudeste e Centro-Oeste com destaque para o estado do Paraná e São Paulo.

PUBLICIDADE CORPORATIVA

NetSupport, a “UBER” Brasileira de TI, opera agora em todo Brasil

Por Dino

6 abr 2016, 15h57



"Boa parte dos problemas dos milhares de clientes PME's não estava vinculado a serviços das operadoras de telecom, mas à fragilidade do ambiente de TI e à ausência de suporte profissional" Frederico Queiroz, CEO NetSupport. (Dino)

O PROBLEMA DAS PLATAFORMAS

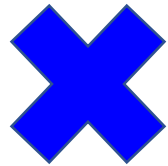


4. OMNICHANNEL

livraria cultura

**OMNI
CHANNEL** - tudo
- canal

COMPRA
site
aplicativo
loja



RECEBE
casa
loja

Droga Raia

NÚMERO DO PEDIDO
1630033078

DATA
11/10/2019

STATUS DO PEDIDO
Entregue

FORMA DE PAGAMENTO
Cartão de Crédito
ROBERTO COHEN
1x de R\$69,90

ENDEREÇO DE RETIRADA
RUA EUDORO BERLINK, 750
AUXILIADORA - PORTO ALEGRE - RS
CEP 90450030
Telefone 33288245
Funcionamento
Seg à Sex 07:00 às 23:00
Sábados 07:00 às 23:00
Domingo 08:00 às var 22:00

IMPRIMIR COMPROVANTE
REFAZER ESTE PEDIDO

RETIRE EM LOJA

Olá Roberto Cohen

Escrevemos para avisar que o produto abaixo, referente ao seu pedido, está disponível para retirada na loja que você escolheu:

HISTÓRIAS DO MAR - 2 itens

Para retirar sua encomenda em nosso setor de Reservas, no endereço: Shopping Bourbon Country - Porto Alegre Av. ... 80 - Shopping Bourbon Country - Loja 302

Para apresentar um documento com foto ou uma cópia deste e-mail.

Se algum item de seu pedido, não se preocupe; os demais títulos ficarem disponíveis em datas diferentes. Se preferir retirar todos juntos, basta aguardar pelo e-mail de confirmação do recebimento da sua lista completa.

Em caso de dúvidas, nos acione pelo e-mail: livros@livrariacultura.com.br

How to measure Customer Effort Score (CES)



Overall, how easy was it to get the help you wanted today?



Customer Effort Score (CES) = % easy - % difficult

~~NPS~~

5. OPORTUNIDADES EXPONENCIAIS



- **Informação acelera tudo**
- **Custo marginal zero**
- **Disrupção é a regra**
- **Cuidado com o especialista**
- **Morte ao planejamento de 5 anos**
- **Alugue, não compre**
- **Tudo é mensurável e tudo é conhecível**

PROFISSIONAIS COMBATENDO O CRIME CIBERNÉTICO

SOFREU UM ATAQUE?



EcoTrust, Security Platform

Reduza o Risco de Ciberataques e Vazamento de Dados

TESTE GRATUITO

Alvos Críticos

Classe	Endereço	Score
P	10.25.10.10	650
E	phantomsystems.com.br	530
O	scarme.rmap.org	410
C	54.267.28.104	311
C	padim.com.br	308

Ocorrências Críticas

Severidade	Descrição	Ativo
alta		10.25.10.10
alta		10.25.10.10
alta		scarme.rmap.org
alta		phantomsystems.com.br
alta		phantomsystems.com.br

Scans Ativos

- Tota de Ativos: 8
- Descobertos em Escaneamento: 179
- Scans Recorrentes Score Realizado: 107
- Região Críticas: 1
- Região Ativos: 1
- Tota de Scans em Progresso: 9
- Tota de Scans Realizados: 9

Matriz de Risco

Risco Negócio	Impacto Negócio	Probabilidade		
		Baixo	Médo	Alto
Imponderável	Imponderável	1	0	0
Tudo	Improvável	0	0	0
Azulado	Rara	0	0	1
Moderada	Pouco Provável	1	1	0
Sustentável	Provável	0	0	1
Intolável	Provável	1	0	0
Extremo	Quase Certo	0	0	1

Últimos Scans

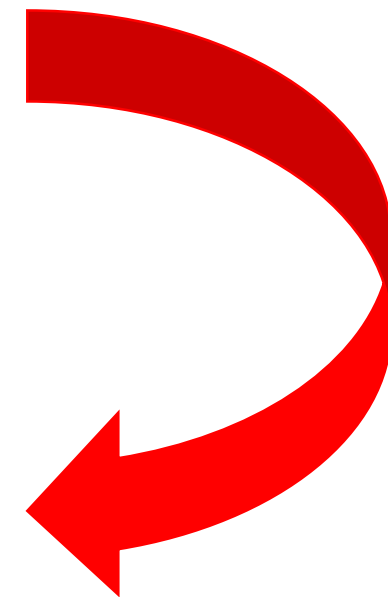
ID	Ocorrências	Status	Realizado em
180		realizado	2019-10-18 12:42:34
178		realizado	2019-10-18 07:49:58
175		realizado	2019-10-18 07:48:43

COMENTÁRIOS ADICIONAIS

Old Dogs
Should Learn
New Tricks



**NÃO VENDA
PARA SEU
CONCORRENTE**



**Recomendaria a alguém
que escolhesse uma
profissão que não fosse
escalável!**

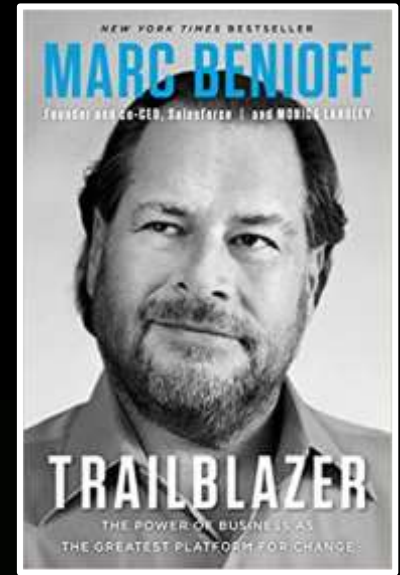
**Profissões escaláveis só
são boas se você for
bem-sucedido.**

Nassim Taleb,
escritor



**Não importa o seu negócio,
os valores são a base de uma
cultura que inspira todos os
funcionários a fazer o melhor
trabalho de suas vidas.**

**Marc Bernioff,
CEO Salesforce**



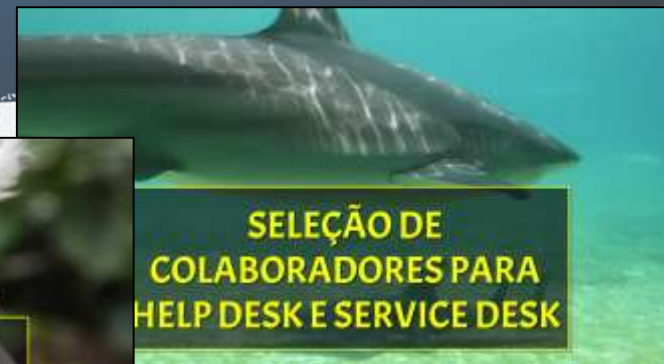
**Não basta trabalhar
com eficiência o dia
a dia. É preciso
demonstrar valor.**

**Roberto Cohen,
Chefe 4HD**



acesso GRÁTIS
por 30 dias
à plataforma
4HD.SPACE

4HD.SPACE



<http://bit.ly/4HD-EXPOTI>



Contato para festas, casamentos, jantares:

roberto.cohen@4hd.com.br

(51) 9.9292-4070