

a vida do gestor de suporte técnico



“

**webinar oferecido
gentilmente por**



Introdução

como é o início de quase todos



você se esforçou

abraçou responsabilidades
enquanto seus colegas
escapulam delas



foi reconhecido

uau, esse cara é bom, é
esforçado, batalhador etc.
vamos segurá-lo na firma



você é promovida

a gerente, coordenadora,
supervisora, líder etc. do...
suporte técnico, central de
atendimento, help desk,
service desk, sei lá o que +



Problemas

epa, opa, hum, vixe, caramba

2

credo, o mundo vira de cabeça para baixo!

as coisas não acontecem no
ritmo que você esperava
seus ex-colegas parecem
inimigos agora?!



coisas para fazer

- relatório pro chefe
- negociar com infraestrutura e desenvolvimento
- o que fazer com o sujeito que faltou
- quem colocar no horário do sujeito que faltou
- visitar o usuário para acalmá-lo
- o que fazer nas férias do fulano
- RH: quais avaliações a empresa usa?

coisas para fazer

- selecionar candidato, mas convencer o chefe
- contratar produto, mas convencer o chefe
- configurar o equipamento na loja por que o responsável faltou hoje
- confirmar agenda com consultor
- confirmar a ata do consultor

reuniões da semana

- segurança da informação
- CIPA – Comissão Interna Prevenção Acidentes
- time
- chefe
- projeto novo
- consultor (espero que seja eu!)
- ISO
- orçamento do ano que vem

precisa estudar uma profusão de letras

- ITIL
- COBIT
- KCS
- ISO
- PMI
- Kanban
- Scrum
- NPS
- CES
- CSAT
- AI
- BOT
- BlockChain
- BI
- LGPD
- KPI
- IOT
- Z4 - Grêmio

lutar com ladrões roubam seu tempo

- whatsapp
- instagram
- facebook
- twitter
- messenger
- telegram
- linkedin
- youtube
- tiktok
- uol (anitta!)
- email?
- pinterest
- G-A-M-E-S

exaustão

você não aguenta!!

por mais que pense que
consegue tocar tudo



Qual o seu foco

3

slide fundamental

SEUS PLANOS



OS PLANOS DO UNIVERSO PARA VOCÊ



“

**o gestor é responsável pelos
resultados do seu departamento**

**não adianta terceirizar ou culpar
(até dá, mas não adianta)**

onde concentrar seu foco

- padronização de processos
- gestão de equipe
- desempenho
- lucro e/ou resultado

padronização de processos

- obter sempre a “mesma” qualidade
- é uma tarefa cansativa
- exige disciplina e constante cobrança

gestão de equipe

- coesão (espírito de equipe)
- alma (motivação)
- metas do grupo e individuais
- lidar com as diferenças
- desenvolver feedback p/melhor comportamento

desempenho

- fazer ainda melhor
- PDCA
- aperfeiçoar
- construir alertas
- painel de controle – ver todo dia

lucro e/ou resultado

- inovar
- retorno para o negócio
 - treinamento (EAD,in-company, aberto)
 - contratos de suporte
 - novas oportunidades
 - pesquisa de satisfação
- evitar desperdício e gastos desnecessários

AGAIN - onde concentrar seu foco

- padronização de processos
- gestão de equipe
- desempenho
- lucro e/ou resultado

eficácia vs. eficiência

automatizar?

fazer software?



Recomendações

4

prestador de serviços

- centro de suporte é um prestador de serviços independente do contexto: software-house, banco, cadeia de lojas ou indústria
- saber o orçamento do suporte
- cobrar pelos serviços e pelas urgências
- não pode ter prejuízo

poucas prioridades

- o mundo foi feito em 7 dias (diz a bíblia)
- freie a ansiedade de mostrar (muito) serviço
- você deixa muita coisa pelo caminho
- pense a médio prazo

delegar processos

- tire a mão ~~dessa porra~~ desse teclado!
- crie duplas, mande planejar e fazer
- mas claro, conversar com você
- a dupla apresenta ideias de 10/10 dias
- vantagem: o projeto avança, mesmo com ausência de alguém

reserve um tempo

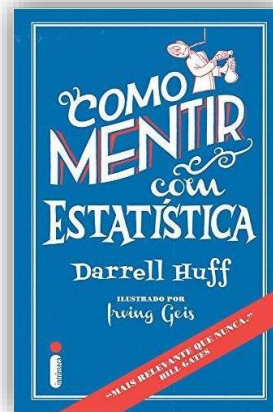
- para refletir
- como motivar
- o que fazer com aquele diabo
- como convencer seu chefe e o dele
- como organizar seu tempo
- o que aprender primeiro

seja curioso

- como os outros estão fazendo?
- dá pra melhorar isso? tem que ser assim?
- que novidades existem por aí?
- estude algo diferente
- participe de grupos de discussão
- economia comportamental?

ignore números do exterior

- benchmarking
- “a quantidade mínima de técnicos...”
- “1.000 usuários abrem, em média, ...”
- as realidades são diferentes
- as estatísticas iludem



aprenda a dizer não

Devemos aprender a dizer não.
- Vamos comer um pastel?
- Não vejo porque não!



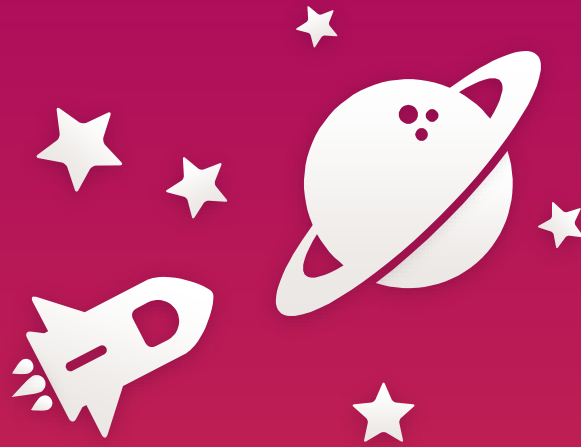
Managing – Henry Mintzberg

- há excesso de liderança e falta de gestão
- como se aprofundar quando há tanta pressão para finalizar o trabalho?
- como trazer ordem ao trabalho dos outros quando o próprio trabalho é desordenado?



Bônus

5



desconto!!!

curso GESTÃO DE SERVIÇOS
PARA HELP DESK E SERVICE DESK
24-25-26 de novembro

você é cliente Milvus?

	Normal	Assistiu webinar?	Cliente Milvus
Inscrição	2.450	2.205	1.950

www.4hd.com.br/calendario

Contato

6

meus contatos

- whatsapp (51) 9.9292-4070
- email roberto.cohen@4hd.com.br
- site www.4hd.com.br
- linkedin linkedin.com/in/robertocohen

PIX

roberto.cohen@22c.com.br



Free templates for all your presentation needs



For PowerPoint and
Google Slides



100% free for personal
or commercial use



Ready to use,
professional and
customizable



Blow your audience
away with attractive
visuals