ANO II - Nº 07 - AGOSTO / SETEMBRO 2012 - WWW.HDIBRASIL.COM.BR/REVISTA - R$ 12,90

HDI SupportWorld™

Brasil

A REVISTA LÍDER MUNDIAL EM SERVICE DESK E FIELD SUPPORT

BATE-PAPO

COM EDUARDO MONTEIRO, SOBRE A TI DA RIO+20

CARREIRA

COM FERNANDA MARQUES, DA NÉCTAR INFORMÁTICA

NÃO SE ABALE

Como a TI e o service desk podem ajudar em momentos de crise

CAPA HDI 07.indd 1 31/08/12 19:11

Resource, empresa brasileira de serviços de TI que mais cresceu nos últimos 3 anos*, anuncia uma novidade em Service Desk

*Fonte: IT Services Tracker Brasil 2011

Consolidamos uma parceria com a Business Station para oferecer ao mercado a solução ITSM Cherwell Service Management, que além de certificada em 11 processos ITIL v3 pela PinkVerify, está posicionada no Quadrante Mágico do Gartner entre as melhores soluções para gestão de serviços para TI do mundo.

A expertise de 21 anos da Resource somada à capacidade de 18 anos da Business Station, levarão ao mercado brasileiro, as melhores soluções e serviços em Governança de TI e Service Desk.

Resource® IT SOLUTIONS

www.resource.com.br

CHERWELL PREFERRED PARTNER™

BusinessStation

Knowledge Transition for your Company...

www.bstation.com.br

CHERWELL SERVICE MANAGEMENT

SUMÁRIO

04 **CARTA DO EDITOR**

05 **CARTAS**

06 **BIBLIOTECA**

08 **BATE-PAPO** *com Eduardo Carlos Monteiro, diretor de negócios corporativos Governo Federal na Oi*

12 **CASO DE SUCESSO**

32 **CARREIRA,** *com Fernanda Sousa Marques, gerente de suporte técnico da Néctar Informática*

COLUNISTAS

14 PESQUISA, por Fernando Baldin
Satisfação do cliente

16 CONSELHEIRO DO SERVICE DESK, por Valtomir Santos (Kid)
Como utilizar o tempo ocioso

24 ESPECIAL, por Roberto Cohen
Antígona no service desk

26 MÃO DE OBRA, por Edgar Serrano
Falta de profissionais na TIC

28 EDUCAÇÃO, por Ricardo Mansur
A importância da educação básica

34 CONEXÃO INTERNACIONAL, por Greg Oxton
Inteligência Coletiva

38 HUMOR, por André Farias

18

MATÉRIA DE CAPA

A redução de custos e a otimização de recursos financeiros em tempos difíceis

Capa: a foto de capa foi comprada do Fotolia - www.fotolia.com.
Autor: © Alexey Klementiev. A produção de capa é de Estela Souza de Paula e Bruno Rizzo

editorial.indd 3 03/09/12 10:30

carta do EDITOR

A crise chegou ao Brasil. E a TI, o que deve fazer nessas situações?

O baixo crescimento do PIB brasileiro nos seis primeiros meses do ano acendeu o sinal de alerta sobre a possibilidade do País não se manter crescendo de forma consistente. A despeito de o governo estar tentando diversas ações para manter o fôlego econômico, o empresariado tem se mostrado mais cauteloso em relação aos investimentos e à confiança sobre o crescimento futuro. Tudo isso, obviamente, reflexo da crise que atinge principalmente a Europa.

Em momentos como esse, as empresas tendem a congelar investimentos e, principalmente, buscar corte de custos. Neste segundo aspecto é que a TI mais sofre, pois é uma atividade com difícil comprovação da relação com o resultado financeiro do negócio. Isso significa que os cortes em muitas operações de TI serão inevitáveis e melhorar a eficiência operacional, ou seja, fazer mais com menos, será uma necessidade.

Na Matéria de Capa desta edição da ***SupportWorld Brasil***, o repórter Tiago Martinelli entrevistou diretores de empresas com o objetivo de levantar possíveis ações que os gestores brasileiros podem tomar para não sentir o impacto em situações de crise, como o momento pelo qual o mundo vem passando e o Brasil, por sua vez, sente os reflexos.

Já na seção bate-papo, o tema é o papel de TI e Telecom em grandes eventos como Copa das Confederações, Copa do Mundo de 2014 e Jogos Olímpicos de 2016. Como referência aos investimentos necessários em infraestrutura e na prestação de suporte, mostramos um pouco do trabalho realizado para a organização da Rio+20, maior evento da história da Organização das Nações Unidas (ONU). Na matéria, a repórter Luciane Mediato entrevistou Eduardo Carlos Monteiro, diretor de negócios corporativos Governo Federal na Oi, empresa responsável por prover os serviços de TI e telecom utilizados pelas dezenas de milhares de pessoas presentes no evento.

A seção Carreira também está muito interessante, com a presença da gerente de suporte técnico da Néctar Informática, que aos 22 anos já chegou em uma posição gerencial e conta quais foram seus valores e atitudes que a colocaram lá.

Boa leitura!

Luiz Couto

Luiz Couto
CEO do HDI Brasil

editorial.indd 4 03/09/12 10:30

CARTAS

Exemplar

Inicialmente, gostaria de parabenizá-los pela iniciativa de disponibilizar uma revista de excelente qualidade na formatação e conteúdo. Conforme contato telefônico, infelizmente o exemplar que vocês haviam me encaminhado foi extraviado. Se possível, gostaria que me reenviassem o exemplar atual, além de disponibilizar a versão digitalizada para que eu possa concluir um trabalho na empresa em que trabalho.

Alexsandro Córdova - Brasília/DF

Resposta: Olá Alexsandro, obrigado pelo seu contato! Verificaremos com os Correios o que aconteceu com o seu exemplar. A versão digitalizada pode ter seu download feito gratuitamente pelo site: www.hdibrasil.com.br/revista.

Parabéns I

Estou lendo as revistas que vocês publicaram e acho que o HDI Brasil veio para melhorar muito os serviços de service desk e field support no País. Parabéns pelo trabalho.

Francisco Cripa - Belo Horizonte/ MG

Parabéns II

Parabéns ao HDI Brasil por mais uma fantástica oportunidade de compartilhamento de conhecimento.

Ana Paula Lima - Rio de Janeiro/RJ

COMO ASSINAR A REVISTA?

A assinatura da revista ***SupportWorld Brasil*** é feita por meio do site www.hdibrasil.com.br/revista. O custo da assinatura anual (6 edições) é de R$ 62,90. Dúvidas, contate-nos pelo telefone (11) 3071-0906.

Agradecemos as dúvidas, críticas ou elogios enviados à redação da ***SupportWorld Brasil***. Todas as mensagens serão lidas e contempladas para futuras pautas para a revista. Envie sua mensagem para o email falecom@hdibrasil.com.br ou para o site www.hdibrasil.com.br/revista. Também nos procure no Twitter, Facebook e LinkedIN com o termo ''hdibrasil" e interaja com os grupos do ***HDI*** na Internet.

HDI SupportWorld A REVISTA

SUPPORTWORLD BRASIL
www.hdibrasil.com.br/revista
www.supportworld.com.br

ANO II – Nº 7 – EDIÇÃO AGOSTO / SETEMBRO 2012

EXPEDIENTE HDI
CEO: *Luiz Couto*
luiz@hdibrasil.com.br
Diretor-executivo: *Thiago de Marco*
thiago@hdibrasil.com.br
Gerente de marketing: *Felipe Coelho*
felipe.coelho@hdibrasil.com.br
Analista de marketing: *Mariana Pontes*
mariana@hdibrasil.com.br
Coordenador de mídia e eventos*: Dennis Velilla*
dennis.velilla@hdibrasil.com.br
Gerente de conteúdo: *Cintia Caputto*
cintia.caputto@hdibrasil.com.br
Financeiro-administrativo: *Izabel Nemec*
izabel@hdibrasil.com.br
Analista de produtos*: Arthur Grandi*
arthur@hdibrasil.com.br

EXPEDIENTE EDITORIAL
Jornalista responsável: *Alan Banas – MTB 53.808*
alan.banas@editoranovagestao.com.br
Lucia Cavalcanti
lucia.cavalcanti@editoranovagestao.com.br
Jornalista: *Luciane Mediato*
luciane.mediato@editoranovagestao.com.br
Jornalista: *Rose Castilho*
rose.castilho@editoranovagestao.com.br
Jornalista: *Tiago Martinelli*
tiago.martinelli@editoranovagestao.com.br
Diagramação e criação:
Bruno Rizzo - bruno.rizzo@editoranovagestao.com.br
Estela de Paula - estela.depaula@editoranovagestao.com.br

PUBLICIDADE
Executivo de conta:
Dennis Velilla
dennis.velilla@hdibrasil.com.br

Anuncie sua empresa!
(11) 3071-0906

Assinaturas: como receber?
Preencha o formulário de assinatura em: www.hdibrasil.com.br/revista

Central de relacionamento HDI:
(11) 3071-0906

Sobre o HDI:
Conheça mais sobre o HDI em www.hdibrasil.com.br
Assine a newsletter com conteúdos relevantes para o seu dia a dia:
www.hdibrasil.com.br

HDI SupportWorld Brasil
Rua Dr. Renato Paes de Barros, 714 – Cj. 74
Itaim Bibi – São Paulo/SP – Cep.: 04530-001
Impressão: Gráfica 3M
Tiragem: 3.200 exemplares
Circulação: nacional
Periodicidade: bimestral

midiabooks

A revista HDI SupportWorld Brasil *é uma publicação bimestral do* HDI Brasil, *sob a realização da* Editora MidiaBooks Ltda., *e contém artigos sob a licença da* United Business Media (UBM). *Os textos traduzidos desta edição contam com a autorização do* HDI *e da divisão a que pertence,* TechWeb, *do grupo* UBM – United Business Media.

As opiniões dos artigos/colunistas aqui publicados refletem unicamente a posição de seus autores, não caracterizando endosso, recomendação ou favorecimento por parte do HDI Brasil *ou quaisquer outros envolvidos nesta publicação.*
Todos os direitos reservados.

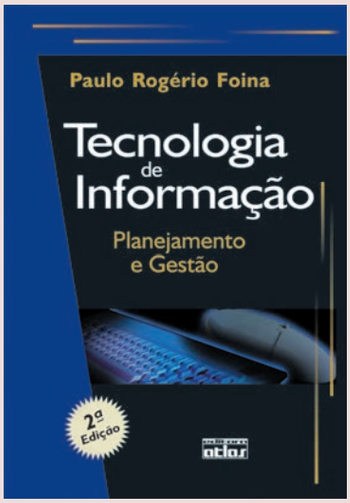
FILIADA AO IVC

IVC INSTITUTO VERIFICADOR DE CIRCULAÇÃO

editorial.indd 5 03/09/12 10:30

Dicas de leitura...

Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão
Autor: Foina, Paulo Rogério
Editora: Atlas
Páginas: 352
Idioma: Português
Valor Sugerido: R$ 59,00



O setor da Tecnologia de Informação é uma necessidade para todas as empresas modernas e pode transformar-se em um poderoso diferencial competitivo, desde que sua utilização esteja alinhada com a estratégia de negócio e com o grau de maturidade, empresarial e tecnológico, da empresa. Gerenciar a TI não é só manter atualizado um parque de equipamentos caros e um conjunto de sistemas que exigem constantes melhorias e manutenções sem fim. Significa, sim, escolher as soluções tecnológicas, envolvendo hardware e software, que efetivamente tragam benefícios tangíveis para a empresa, reduzam os custos operacionais, ajudem a aumentar as vendas, melhorem a qualidade dos produtos e serviços entregues aos clientes, proporcionem melhorias nas condições de trabalho dos operários, ajudem a lançar rapidamente novos produtos e serviços, enfim, que aumentem as margens de lucro da empresa. O conjunto de habilidades exigidas dos executivos de Tecnologia de Informação está cada vez maior e abrangendo várias áreas do conhecimento. Este livro pretende cobrir os principais conhecimentos e habilidades consideradas importantes para o sucesso da gestão da TI.

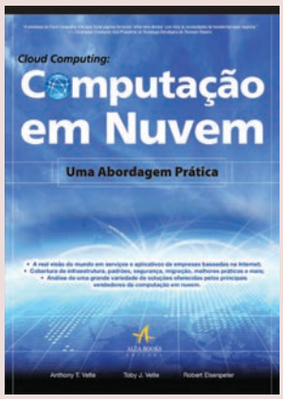
Espírito Empreendedor nas Organizações
Autor: Hashimoto, Marcos
Editora: Saraiva
Páginas: 304
Idioma: Português
Valor Sugerido: R$ 85,00

O livro ensina os caminhos para uma organização localizar potenciais empreendedores dentro de seus próprios quadros, bem como desenvolver um ambiente propício para que eles se desenvolvam, o que inclui a consolidação de uma cultura interna que valorize este espírito, uma nova modelagem de trabalho e um novo estilo de gestão. A obra traz estudos de casos reais e apêndices que incluem ferramentas de diagnóstico.

O Mundo é Plano – Uma história breve do século XXI
Autor: Friedman, Thomas L.
Editora: Objetiva
Páginas: 640
Idioma: Português
Valor Sugerido: R$ 69,90

Quando, daqui a vinte anos, os historiadores se debruçarem sobre a história do mundo e chegarem ao capítulo "ano 2000 a março de 2004", que fatos que se destacarão como os mais importantes? Os ataques ao World Trade Center e ao Pentágono em 11 de setembro de 2001 e a Guerra do Iraque? Ou a convergência de tecnologia e determinados acontecimentos que permitiram à Índia, China e tantos outros países ingressarem na cadeia global de fornecimento de serviços e produtos, deflagrando uma explosão de riqueza nas classes médias dos dois maiores países do mundo – e convertendo-os, assim, em grandes interessados no sucesso da globalização? O livro do jornalista Thomas L. Friedman desmitifica esse admirável novo mundo para os leitores, permitindo compreender o cenário mundial atual. Com sua inigualável habilidade para traduzir complexos problemas econômicos e de política externa, Friedman explica como se deu o achatamento do mundo na aurora do século XXI: seu significado para países, empresas, comunidades e indivíduos e como governos e sociedades podem e devem se adaptar. A obra é uma análise da globalização.

Cloud Computing – Computação Em Nuvem: Uma Abordagem Prática
Autores: Velte, Anthony T.; Velte, Toby J.; Elsenpeter, Robert
Editora: Alta Books
Páginas: 352
Idioma: Português
Valor Sugerido: R$ 59,90



O livro traz uma visão compreensiva no paradigma emergente dos serviços e aplicativos baseados em Internet. A obra apresenta uma introdução à computação em nuvem, revisa uma grande variedade de soluções atuais e discute sobre economia de custos e benefícios operacionais e empresariais. O leitor encontra detalhes em tópicos essenciais, tais como hardware, plataforma, padrões, migração, segurança e armazenamento e aprende o que as empresas estão fazendo e aonde elas vão com a computação em nuvem. A obra aborda questões que vão desde os custos-benefícios até as preocupações regulamentares e limitações.

biblioteca.indd 6 03/09/12 10:32

Que tal melhorar seu centro de suporte com até 35% de desconto?

CURSOS IN-COMPANY

Aproveite a modalidade de cursos In-company do HDI Brasil e treine com grandes descontos os profissionais da sua empresa sob os melhores conteúdos didáticos do mundo do setor de suporte.

Cursos customizados para você!

Fazemos um trabalho prévio com os gestores de suporte de sua empresa a fim de identificar eventuais deficiências, trabalhar sobre elas durante o curso e potencializar os benefícios a sua operação.

Conquiste benefícios como:

- Aumento do o senso de urgência de sua equipe na solução dos problemas dos clientes de negócio
- Aumento da satisfação dos clientes de negócio com a qualidade de serviço do suporte prestado
- Melhora da imagem da TI perante o negócio
- Aumento da motivação de seus analistas de suporte
- Aceleração na aplicação das melhores práticas em seu centro de suporte

Ligue para (11) 3071-0906 ou envie e-mail para falecom@hdibrasil.com.br e saiba mais sobre os benefícios que a modalidade In-company pode trazer para sua operação de suporte

www.hdibrasil.com.br

O EXEMPLO DA RIO+20

Foto: © sfmthd

bate papo.indd 8 03/09/12 12:56

A importância de ter uma boa infraestrutura e equipe de TI para atender grandes eventos

Por Luciane Mediato

Nos próximos quatro anos o Brasil será o palco de alguns grandes eventos esportivos. Em 2013 teremos a Copa das Confederações, em 2014 sediaremos a Copa do Mundo e dois anos depois, será a vez das Olimpíadas. Acontecimentos desse porte exigem uma grande infraestrutura física e tecnologia de ponta. Este ano tivemos um exemplo das exigências que um evento que envolve várias culturas e línguas exige de um suporte tecnológico. A Rio+20, que aconteceu em junho deste ano, foi uma experiência importante para o preparo do País. Na ocasião, foi possível observar que para atender toda a demanda de TI é necessário, antes de tudo, ter uma equipe preparada para operar e coordenar a tecnologia oferecida, além de, é claro, um suporte muito bem treinado para que tudo ocorra com a menor margem de erro possível.

Na Rio + 20, a operadora de telefonia móvel Oi ficou responsável pela maior rede sem fio já instalada no País. No acesso fixo, foram 1.800 pontos "cabeados" e prontos para o acesso à Internet. O investimento da empresa foi de R$ 50 milhões para a infraestrutura de telecomunicações do evento, com a disponibilização de salas para transmissão em videoconferência e infraestrutura em informática, suporte, como help desk, servidores de computação em nuvem e uma solução de segurança da informação customizada para o evento.

Para esta última, foi montado um centro de operações no Riocentro, além de operação de um centro de gerenciamento de rede em Botafogo (zona sul) e uma central em São Paulo. Os serviços incluíram fornecimento de tráfego de voz fixo e móvel, computadores, celulares e tablets para os organizadores do evento. A infraestrutura de Internet exigida foi semelhante à montada para atender uma cidade de 100 mil habitantes.

Além disso, a Oi também ofereceu para os usuários uma mostra da tecnologia do 4G. O LTE (Long Term Evolution), conhecido como 4G, é um novo padrão de tecnologia de banda larga móvel, desenvolvido para ser adotado pelas operadoras de telefonia celular como evolução das atuais tecnologias 3G. No 4G, a velocidade no tráfego de dados pode alcançar até 100 Mbps.

> "Os colaboradores e prestadores de serviço com atuação na Rio+20 receberam treinamento especial para interação e relacionamento em ambientes multiculturais"

Divulgação / Oi

A disponibilização da tecnologia foi uma parceria da Oi com Nokia Siemens, Ericsson e Gemalto, com autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Sob o cenário de aproximação dos grandes eventos, o bate-papo a seguir, com Eduardo Carlos Monteiro, diretor de negócios corporativos Governo Federal na Oi, ilustra, por meio da experiência na conferência Rio+20, as exigências de TI e telecom em grandes eventos.

Qual foi a magnitude do evento Rio+20.

A Rio+20 foi a maior conferência já realizada pelas Nações Unidas e marcou a passagem de 20 anos da Eco-92. O evento reuniu representantes dos 193 Estados-membros da ONU e diversas organizações não governamentais de todo o mundo, que discutiram e assumiram compromissos políticos sobre os temas desenvolvimento sustentável e erradicação da pobreza. Cerca de 50 mil pessoas compareceram ao Riocentro e outras 150 mil participaram dos diversos eventos que aconteceram nas estruturas da sociedade civil, espalhadas pelo Rio de Janeiro. Foi um evento de enormes proporções e de extrema importância para o futuro do planeta. De ponto de vista tecnológico, a implantação e a operação de todas as soluções de tecnologia envolvidas em uma conferência de tal magnitude representaram um desafio.

Qual foi a infraestrutura utilizada para atender a demanda?

Fornecemos a solução completa de tecnologia e fomos responsáveis pelas etapas de planejamento, implantação, operação, gerenciamento e desmobilização da rede de telecomunicações e TI do evento. Seguindo o escopo estabelecido em contrato, foram necessários circuitos de Internet de alta capacidade, servidores dedicados, pontos "cabeados" para acesso à Internet e computadores em todos os locais de realização do evento: Riocentro, o local principal, e as demais estruturas: Parque dos Atletas, Arena da Barra, Píer Mauá, Galpão da Cidadania e região do Parque do Flamengo e Aterro, que abrange o Museu de Arte Moderna (MAM), a Arena do MAM e o Monumento à Segunda Guerra. Foi disponibilizada uma rede de banda larga Wi-Fi que suportava a conexão de 67 mil usuários simultâneos – a maior rede sem fio já instalada no País –, além de salas de transmissão em videoconferência e toda a infraestrutura de microinformática do evento, incluindo suporte e help desk. Para o cliente corporativo contratante (Programa das Nações Unidas de Desenvolvimento – PNUD, da ONU), foram fornecidos servidores de computação em nuvem. Foi montada, também, uma solução de segurança da informação customizada para o evento. Além disso, disponibilizamos 160 totens interativos conectados à Internet, com informações atualizadas sobre a cúpula, em hotéis e aeroportos do Rio, e desenvolvemos o aplicativo oficial da Rio+20 para o sistema operacional Android.

Como foi feita a infraestrutura para a realização de videoconferências?

Disponibilizamos links e equipamentos com redundância em uma rede apartada e pronta para atender cinco localidades simultaneamente.

Quais foram as especificidades da área de TI e service desk disponibilizadas para o evento?

A área de TI forneceu os serviços de field support, service desk, cabeamento estruturado, gestão de incidentes/mudanças e problemas, salas de videoconferência, suporte a servidores e ativos de rede. Os ativos de TI e de engenharia fornecidos para o evento foram constantemente monitorados

> "A Rio+20 foi um evento de enormes proporções e de extrema importância para o futuro do planeta. De ponto de vista tecnológico, a implantação e a operação de todas as soluções de tecnologia envolvidas em uma conferência de tal magnitude representaram um desafio"

bate papo.indd 10 31/08/12 18:17

por especialistas técnicos a partir do Networks Operation Center (NOC) e do Security Network Operation Center (SNOC), com bases montadas no Riocentro.

Foi necessário algum tipo de treinamento para os colaboradores da área de suporte, já que foi um evento que recebeu pessoas do mundo inteiro com diversos idiomas, culturas e com diferentes níveis de conhecimento de informática?

Os colaboradores e prestadores de serviço com atuação na Rio+20 receberam treinamento especial para interação e relacionamento em ambientes multiculturais. Os colaboradores, diretos e indiretos, foram expressamente orientados para seguirem as normas de conduta ética e de respeito à diversidade.

Qual foi o número de pessoas envolvidas na operação?

A operação contou com equipe de mais de 500 pessoas para garantir toda a infraestrutura de telecom e de TI do evento.

Quais foram os principais chamados de suporte?

A grande maioria dos chamados teve como objetivo dar suporte aos jornalistas e delegações em relação à configuração de seus dispositivos móveis e notebooks para acesso à rede de Internet Wi-Fi disponibilizada pela Oi para o evento.

Vocês utilizaram a tecnologia 4G no evento. Como foi a experiência? Esse serviço estará disponível para o público em breve?

A Oi realizou uma demonstração pioneira da tecnologia 4G (Long Term Evolution – LTE) na Rio+20. Montamos um display de demonstração do 4G no estande da Oi no Riocentro. Conseguimos alcançar taxas de 100 Mbps de velocidade e o teste foi muito bem-sucedido. A oferta da tecnologia 4G aos clientes seguirá o cronograma de obrigações definido pela Anatel, que prevê o atendimento às seis sedes da Copa das Confederações (Brasília, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e Belo Horizonte) até 30 de abril de 2013, às sedes e subsedes da Copa do Mundo até 31 de dezembro de 2013 e até 31 de maio de 2014 todas as capitais e cidades com mais de 500 mil habitantes devem estar cobertas. Todos os municípios com mais de 100 mil habitantes devem ter o serviço disponível até 31 de dezembro de 2016. Além disso, o 4G deve estar ativo nas cidades de 30 mil a 100 mil habitantes até o final de 2017 e nos municípios menores, até o final de 2019.

Essa experiência vai ajudar em eventos futuros?

Com certeza. A prestação de serviços com excelência para um evento do porte da Rio+20, a maior conferência já realizada pela ONU, só confirma e aumenta a capacidade em fornecer serviços de telecom e TI para os grandes eventos internacionais que o Rio de Janeiro e o Brasil estão prestes a receber, como a Copa das Confederações, a Copa do Mundo da FIFA e os Jogos Olímpicos. A participação na Rio+20 também consolida o posicionamento da Oi como importante player de serviços de TI para o mercado corporativo.

> “A grande maioria dos chamados teve como objetivo dar suporte aos jornalistas e delegações em relação à configuração de seus dispositivos móveis e notebooks para acesso à rede de Internet Wi-Fi disponibilizada pela Oi para o evento”

Conte quais foram os pontos positivos da operação?

Do ponto de vista de infraestrutura de TI, o ponto positivo foi a implantação de todos os serviços contratados pelo cliente com os prazos cumpridos e SLAs atingidos durante a operação do evento. Podemos destacar também que nossa rede Wi-Fi, a maior já montada no mundo, suportou a utilização intensa do evento com qualidade e recebeu elogios internacionais, como do jornal The New York Times, e também do comentarista Sergio Abranches, na rádio CBN.

bate papo.indd 11 31/08/12 18:18

Reestruturando a TI

Eficiência no suporte: Banco do Brasil é destaque na América Latina

Por Luciane Mediato

Foto: Divulgação Banco do Brasil

Para falarmos a respeito do suporte técnico do Banco do Brasil, vale a pena fazermos um breve resgate histórico. Na década de 90, a área de tecnologia do banco era formada por 10 centros tecnológicos, localizados nas principais capitais do País. Cada núcleo de processamento era responsável por um pool de sistemas e detinha a competência e a responsabilidade sobre áreas e produtos de TI da organização. No fim da década, o comando estratégico do BB determinou a criação do Complexo Central de Tecnologia, em Brasília, iniciando, assim, o processo de centralização de todo o processamento de dados e desenvolvimento de aplicação em um único local.

Em um primeiro movimento de centralização do processamento de dados, foi migrada a infraestrutura de mainframes e, em seguida, a estrutura para o desenvolvimento de aplicativos de TI. "A estratégia possibilitou a formação de um grande centro com foco na criação, estruturação e suporte de soluções tecnológicas. Atualmente, estamos localizados em Brasília e somos o maior centro de tecnologia da América Latina", afirma Daniel Oliveira da Silva, responsável pela Unidade de Operação de Soluções de TI da Diretoria de Tecnologia do Banco do Brasil.

Na área do suporte técnico e na mesma época da centralização do processamento de dados e do desenvolvimento de aplicativos, o banco optou por utilizar o modelo de sourcing, contratando a empresa Cobra Tecnologia S.A, pertencente ao conglomerado do BB, para realizar todos os atendimentos de suporte técnico do Banco do Brasil. Com isso, foi criada a Central de Atendimento Técnico – Help Desk. "Atualmente, todos os atendimentos técnicos que não são solucionados na Central de Atendimento Técnico – Help Desk, são repassados e tratados diretamente por funcionários do próprio banco, havendo os escalonamentos em segundo e terceiro nível, quando necessário", explica Daniel.

Em 2004 foi criada a Gerência de Atendimento ao Cliente de Tecnologia, com foco no atendimento aos clientes e usuários de tecnologia do Banco do Brasil. Assim, foi possível intensificar a segmentação e especialização do atendimento do suporte técnico. Daniel diz que o banco adotou o modelo ITIL e que a equipe de tecnologia busca o aprimoramento constante.

Ele explica que, em 2010, depois de uma maior aderência à metodologia ITIL, foi implantado na Diretoria de Tecnologia – DITEC o novo modelo de Governança de TI, substituindo a Gerência de Atendimento ao Cliente por uma Gerência de Central de Serviços, que é composta exclusivamente por funcionários do Banco do Brasil, pertencentes ao quadro da DITEC, tendo áreas como: gestão do atendimento de TI, monitoramento de serviços, atendimentos especializados como os oferecidos à rede mundial de agências do BB e aos altos executivos do Banco, além de uma equipe específica que faz a gestão dos serviços realizados pela Central de Atendimento Técnico - Help Desk.

As particularidades do suporte do BB estão ligadas ao volume expressivo de trabalho. "Atendemos uma demanda muito grande de chamados todo mês, sem falar

sucesso.indd 12 03/09/12 10:33

blogdocaula.com

da crescente quantidade de serviços que oferecemos. Conseguimos êxito no nosso serviço sem entrar em colapso e sem comprometer o nível de qualidade", diz.

Em 2006 a média de chamados mensais era de 200 mil, hoje é de 400 mil, com índice de resolução no primeiro nível de 92%, em média. No final de setembro do ano passado, o Banco do Brasil contabilizou cerca de 450 atendentes de primeiro nível e 100 de segundo nível, com cerca de 200 PA (Posições de Atendimento).

A Central de Suporte Técnico tem a finalidade de prestar serviços de help desk e é dedicada exclusivamente ao suporte técnico para os clientes internos e externos do banco. As questões negociais, operacionais e não técnicas (transações, SAC, cartões, etc.), são atendidas nas CABB – Centrais de Atendimentos BB. "Ainda que existam atendimentos técnicos via e-mail, a grande maioria da demanda é atendida via telefone. Estamos em fase de aprimoramento e já devemos utilizar, ainda este ano, solução de atendimento técnico via web. Nesta solução, pretendemos que os clientes possam registrar suas próprias ocorrências diretamente em um formulário padrão, para serem atendidos, posteriormente, pela Central de Atendimento", afirma Daniel.

Apesar da centralização do atendimento em Brasília, o BB tem centros tecnológicos em São Paulo (SP) e no Rio de Janeiro (RJ), nos quais são realizados atendimentos técnicos locais (field support) aos clientes PJ (empresas). Essas visitas são realizadas sob demanda da Central de Serviços, quando a solução depende de intervenção no cliente ou quando é demandado por diretorias, por interesse estratégico da organização.

De acordo com Daniel, na busca permanente por aperfeiçoamento dos processos e também visando criar facilidades e serviços para os clientes do banco, tem sido disponibilizada uma quantidade muito grande de soluções tecnológicas em um intervalo de tempo bem reduzido.

Diminuindo o trabalho a campo

Não obstante a centralização do suporte técnico, iniciada em meados dos anos 90, ainda em 2007 existiam órgãos regionais do banco, que mantinham equipes para atendimento às empresas, devido à necessidade de instalação de aplicativos e para instruir sobre o uso das soluções eletrônicas. Esse atendimento era feito por meio de visitas de funcionários do banco aos clientes PJ.

O alto custo das visitas realizadas pelas regionais, a centralização e sedimentação do conhecimento sobre as soluções nas equipes da Central de Suporte em Brasília e, principalmente, a reação positiva da contratada em relação às exigências e às ações contínuas de melhoria do atendimento promovidas pelo Banco, que alcançou e, por vezes, até superou, os índices do Padrão Mínimo de Atendimento (PMA) previsto no contrato, proporcionaram a segurança para estruturar a centralização do atendimento às empresas em Brasília. Todas as corporações passaram a ter, obrigatoriamente, que contatar a Central para solução de seus incidentes.

"As visitas técnicas em campo são feitas apenas após o esgotamento das possibilidades de solução remota pelos níveis de suporte ou a pedido de nossas diretorias de negócio. Nosso índice de satisfação após a mudança foi bastante alto, acima dos 90%", explica Daniel.

O processo de centralização do atendimento foi concluído em 2007 e foi feito em etapas, de forma gradual e por meio de um plano de ações, composto de:

- Adaptações na ferramenta de registros;
- Criação e adaptação em scripts;
- Adequação na estrutura física e de pessoal da Central;
- Definição do percentual de expansão;
- Definição dos novos fluxos de atendimento;
- Adequação no contrato;
- Treinamento do pessoal do Help Desk.

Infraestrutura de TI e estrutura física

Para que toda essa infraestrutura de TI funcione corretamente, o Banco do Brasil investiu, também, na estrutura física. No ano passado foi entregue o novo prédio da Instalação Central de Informática do Banco do Brasil (ICI II). Localizado no Complexo Central de Tecnologia do BB (CCT), em Brasília, o ICI II permitiu uma estrutura tecnológica ainda mais robusta. "Isso garante que sempre haja uma maior disponibilidade nos canais de atendimento e maior eficiência nas soluções de TI", justifica Daniel.

Com a nova instalação, a área disponível para os equipamentos de TI cresceu cerca de 150%. "Saltamos dos atuais 1,4 mil m² para 4,2 mil m², o que permitirá acompanhar o crescimento dos negócios do banco, projetado para os próximos 10 a 15 anos".

O CCT abriga os equipamentos que fazem o processamento e garantem as rotinas de transações dos mais de 54 milhões de clientes do BB. Entre essas máquinas, estão mainframes, servidores, equipamentos de armazenamento e comunicação. Para abrigar com segurança todos esses equipamentos, a construção do ICI II seguiu as normas nacionais e internacionais e tem características de bunker. "O novo prédio garante segurança adicional, além de ser projetado para acompanhar expansão dos negócios nos próximos 15 anos", finaliza Daniel.

sucesso.indd 13 03/09/12 10:34

Satisfação do CLIENTE

A pergunta definitiva para conhecer quem você atende

Por Fernando Baldin

A satisfação em uma operação de serviços é sempre um assunto polêmico, muito em função do fato de que um serviço é, antes de tudo, uma promessa feita entre uma empresa ou departamento a seus clientes e durante essa fase é que começam a surgir as expectativas sobre o desempenho futuro daquele serviço. A partir desse momento, a satisfação será muito ligada à relação entre o serviço entregue de fato versus a expectativa que o cliente tem de receber. O mais desafiador é que essa expectativa é muito difícil de ser mapeada. Por mais que tenhamos documentos formais, como acordo de níveis de serviços, escopos, contratos, entre outros, a dinâmica da operação sempre trará elementos inesperados que deverão ser tratados e ali, mais uma vez, surge a promessa e a expectativa.

Devido a essa dinâmica, uma das maiores dúvidas que todo prestador de serviço tem é: estou prestando um serviço que satisfaça o meu cliente? A busca para essa resposta envolve vários aspectos complexos e eu diria que alguns são até impossíveis de medir, primeiro porque a satisfação é algo pessoal e intransferível. Você pode realizar um atendimento para duas pessoas e se fizesse uma avaliação ao final, veria que cada um teria sua visão particular sobre o atendimento. Isso ocorre porque cada um tem uma vivência, valores e até expectativas diferentes.

Mas para tentar entender a satisfação dos clientes, é importante buscar formas que direcionem as ações com base em metodologias práticas e simples de executar. Uma das práticas que acredito ser aderente à prestação de serviço, seja para clientes externos ou clientes internos, é o conceito de Net Promoter Score – NPS. Criado por Frederick F. Reichheld no artigo "One Number You Need to Grow" (tradução livre: o único número que você precisa crescer) e no livro "A Pergunta Definitiva: Você nos Recomendaria a um Amigo?", Reichheld conduziu uma pesquisa por mais de dois anos para buscar qual seria o melhor modelo para fazer a conexão entre satisfação com o serviço ou o produto e o crescimento dos negócios. Ele concluiu que a abordagem ideal seria fazer uma única pergunta:

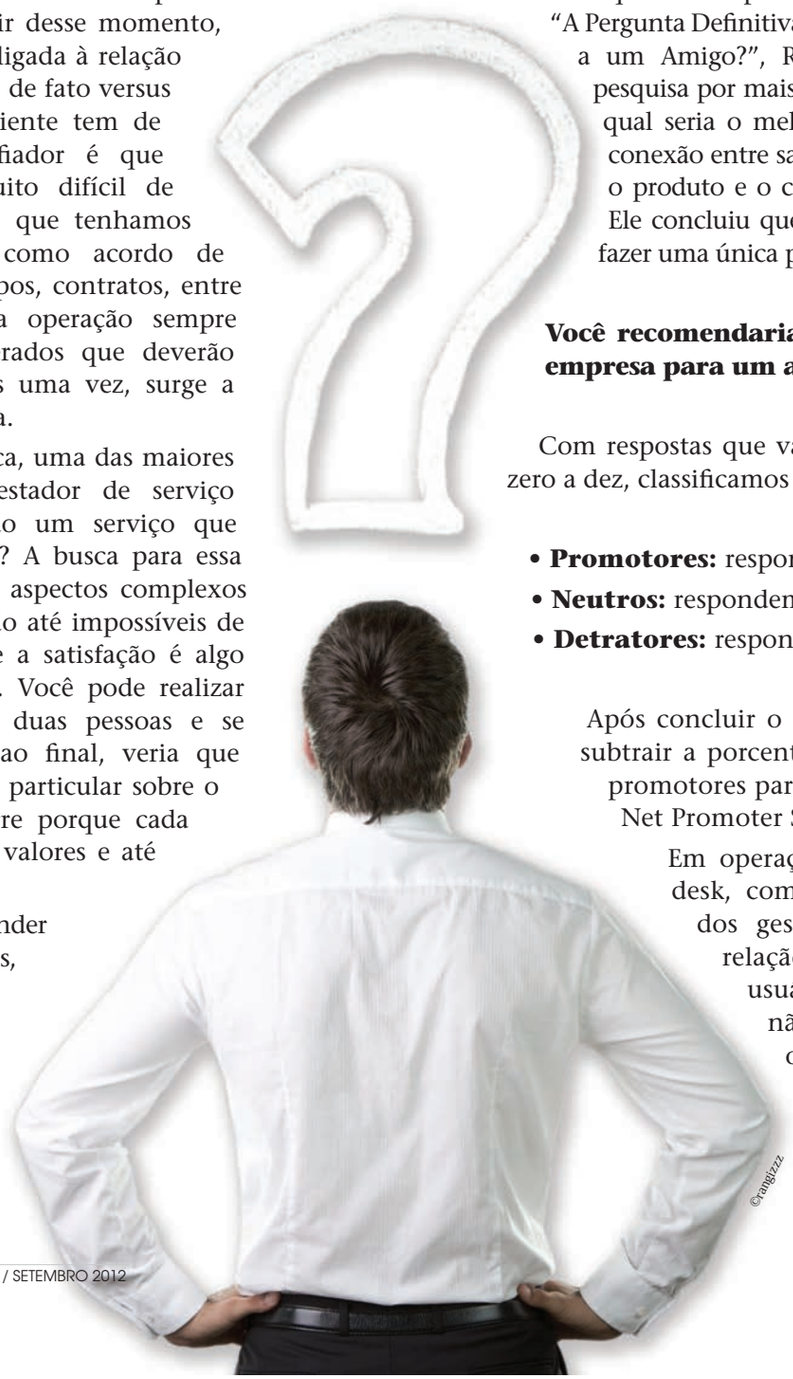
Você recomendaria os serviços da nossa empresa para um amigo ou colega?

Com respostas que variam em uma escala de zero a dez, classificamos os clientes entre:

- **Promotores:** respondem 9 ou 10;
- **Neutros:** respondem entre 7 e 8;
- **Detratores:** respondem 6 ou menos.

Após concluir o levantamento, devemos subtrair a porcentagem de detratores dos promotores para obtermos a métrica de Net Promoter Score.

Em operações internas de service desk, como é o caso da maioria dos gestores, não temos uma relação comercial com nossos usuários, no entanto, isso não impede de buscarmos o melhor modelo para mapearmos e compa-



artigo 1 pesquisa.indd 14 03/09/12 10:36

rarmos o desenvolvimento da percepção de qualidade e satisfação desse público.

Usuários satisfeitos geralmente revertem em produtividade para a organização. Além de fugirmos um pouco das restrições de controles, como o percentual de incidentes ou requisições que foram fechados dentro do SLA, esse indicador reflete o desempenho da operação, mas ignora a expectativa que o usuário teria sobre o serviço.

Para adotar o NPS em sua operação, será necessário adaptar o modelo, mas o resultado será a pontuação que permitirá entender como está satisfação dos seus usuários.

Modelo NPS para a operação de service desk

Vale, aqui, relembrarmos um conceito do ITIL sobre utilidade do serviço: estar adequado ao propósito para o qual o serviço foi criado. Portanto, para adotar o modelo devemos primeiro mudar a pergunta para:

Você considera o service desk útil para resolver seus problemas relativos à informática?

Depois, estruturar as respostas em uma escala de zero a dez, sendo:

- **Zero:** definitivamente não;
- **Dez:** definitivamente sim.

Esta pesquisa pode ser feita via e-mail ou voz com uma parcela dos usuários que abriram um incidente ou requisição no mês. Após essa coleta, você deverá obter uma planilha com as seguintes informações:

NOTA	% DE RESPONDENTES
1	3%
2	4%
3	5%
4	5%
5	10%
6	10%
7	5%
8	3%
9	35%
10	20%
TOTAL	100%

Então, faça a o seguinte agrupamento:

NOTA	% DE RESPONDENTES
1	3%
2	4%
3	5%
4	5%
5	10%
6	10%
7	5%
8	3%
9	35%
10	20%
TOTAL	100%

NET PROMOTER SCORE	
Neutros	8%
Promotores	55%
Detratores	37%

Portanto: Detratores - Promotores = NPS

Cálculo do NPS dos dados acima

55% - 37% = 18% NPS = 18%

A partir do momento que você tiver dados históricos, terá como comparar dados antigos e checar se o NPS está estável ou não e, consequentemente, poderá estruturar ações para buscar a evolução da percepção da qualidade percebida do serviço.

Se quiser (e puder), estenda essa metodologia para outras áreas da organização, criando um padrão de avaliação dos serviços, podendo comparar o desempenho das várias áreas com relação à sua utilidade, do ponto de vista do usuário.

O acompanhamento dos índices Net Promoter Score colaboram para gerar melhorias operacionais e dar autonomia à linha de frente, com informações que melhoram a experiência do cliente.

Sobre o autor

Fernando Baldin possui mais de 11 anos em gestão de serviços em TI. Formado em Comunicação Social com MBA em Administração. Também possui certificação ITIL Foundations, Manager v2 e ITIL Expert. Em sua carreira inovou na criação de metodologias, processos e ferramentas em projetos de outsourcing de service desk e gerenciamento de serviços e processos de negócios. Autor do livro "Revolução Invisível" e responsável por vários cases de sucesso na área de gestão de serviços de TI.

artigo 1 pesquisa.indd 15 03/09/12 10:36

Utilizando o tempo ocioso

Gerenciamento da Demanda no service desk

Por Valtomir Santos (Kid)

Uma grande dificuldade da área de tecnologia é a utilização adequada da capacidade da infraestrutura versus os serviços providos por TI, ou seja, o uso eficiente dos recursos financeiros da empresa. Este artigo tem o objetivo de chamar a atenção para um dos processos do ITIL, o "Gerenciamento da Demanda", fazendo uma abordagem em como aplicá-lo no service desk.

A versão 3 do ITIL inclui, no livro "Estratégia de Serviço 2", uma apresentação de novos processos, sendo um deles de alta relevância e que merece um abordagem minuciosa sobre o que é o Gerenciamento da Demanda. O livro provê direcionamento de como desenvolver habilidades para implementar o Gerenciamento de Serviço, não apenas como uma capacidade organizacional, mas, também, como um ativo estratégico.

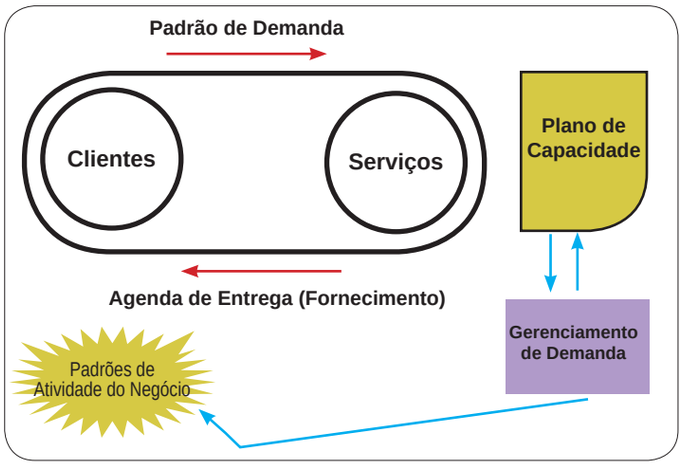
Metas e objetivos

Preparar as organizações para que estejam em posição de transformar o Gerenciamento de Serviços em ativos estratégicos para criar valor para o negócio. Identificando, selecionando e priorizando oportunidades, ou seja, estamos falando do "por quê?" e não de "como" executarmos os serviços.

Gerenciamento da demanda do ITIL

O objetivo do processo de Gerenciamento da Demanda é entender os padrões de atividade do negócio, influenciar na necessidade do cliente por serviços e prover capacidade para atendê-la.

Temos que entender perfeitamente o padrão do nosso negócio para alavancarmos novos serviços, balanceando a capacidade da nossa infraestrutura versus a demanda. Para gerarmos novos serviços, devemos influenciar os nossos clientes por meio de novos modelos operacionais diferenciados, com alta qualidade e preços atrativos.



Como incentivos e penalidades podem influenciar a demanda? Por exemplo: nas empresas de telefonia, o uso dos serviços na madrugada é mais barato, durante o dia é mais caro. Incentiva-se o uso num período em que há capacidade ociosa e diminui-se no momento de pico. Outro exemplo é a promoção de passagens aéreas no domingo. O uso no dia é estimulado e ocorre uma redução na segunda-feira pela manhã.

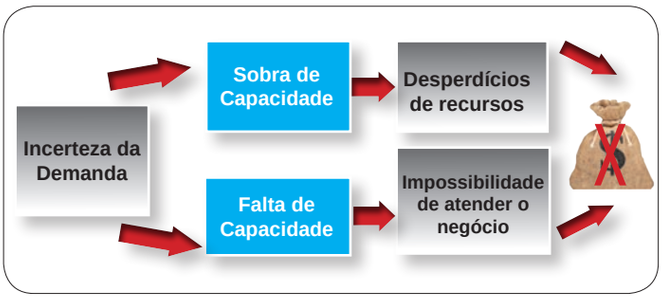
O consumo produz demanda e a produção consome demanda, estabelecendo um padrão altamente sincro-

kid.indd 16 03/09/12 12:58

nizado. A demanda puxa a capacidade. Como atendê-la em momentos de pico? Para isso, é fundamental conhecer os padrões das atividades do negócio.

Balanceamento

Conforme abordado no ITIL, o processo de Gerenciamento da Demanda sugere que não deve haver, por parte da empresa, incertezas na demanda dos serviços a serem produzidos, ou seja, temos que saber exatamente no pipeline dos projetos os serviços que serão produzidos, a ponto de utilizar toda a capacidade de recursos (infraestrutura, pessoas, sistemas). Caso haja dúvidas sobre a demanda de serviços, a equação a seguir demonstra facilmente a perda de oportunidades:



Tomando o racional acima e trazendo para um cenário de central de serviços (service desk), podemos concluir que existe uma superutilização dos recursos de TI no horário comercial, tais como:

- **Infraestrutura**: rede, central de atendimento, DAC, estações de trabalhos (PAs), etc.
- **Aplicações:** sistema de gerenciamento de incidentes, gravação das ligações, etc.
- **Pessoas:** analistas, coordenadores, supervisores, controllers, gerência, etc.

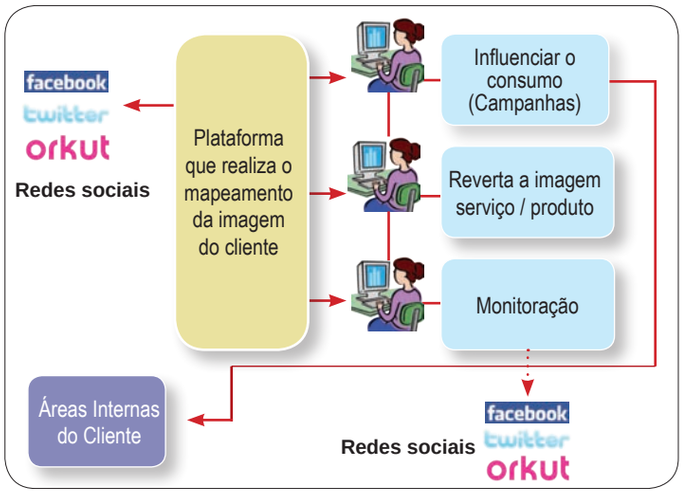
No entanto, esses recursos ficam extremamente ociosos em determinado horário. Como tomar proveito desses recursos e prover novos serviços de service desk, utilizando a infraestrutura atualmente já adquirida?

Pipeline de oportunidades

Para responder à questão colocada anteriormente, precisamos, talvez, sair da previsão de serviços tradicionais de service desk e navegarmos em novos horizontes, nos quais, por meio de uma plataforma que realiza o mapeamento da imagem do cliente percebida pelas redes sociais, o service desk poderia atuar no atendimento para os seguintes serviços:

- Reverter a imagem do serviço ou produto da empresa, atuando ativamente nas citações dos usuários;
- Influenciar, por meio de campanhas direcionadas aos usuários das redes sociais, a compra de novos produtos ou serviços dos nossos clientes;
- Fornecer suporte aos pagamentos realizados pelos usuários via Twitter dos produtos/serviços dos clientes.

Todos os serviços citados podem ser realizados após o horário comercial, utilizando as redes sociais, onde a presença do usuário não se faz necessário no horário, visto que as citações estão na nuvem.



Este artigo tem o objetivo de despertar a curiosidade dos leitores, em especial dos gestores de centros de suporte e CIOs, proporcionando debates relevantes e trazendo à tona um tema que, apesar de amplamente discutido, carece de uma abordagem realmente consistente de como estamos tratando o Gerenciamento da Demanda em nossas empresas e, principalmente, como o gestor da central de serviços está observando a eficiência operacional com uma visão da utilização máxima dos recursos disponibilizados pela empresa em forma de investimento.

Na prática, o que os executivos querem da TI é que ela tenha um posicionamento empresarial em relação ao negócio, ou seja, uma TI que produz valor. Isso consiste em uma organização de TI que está empenhada de forma estruturada em utilizar o capital de forma a produzir novos valores para o negócio.

Sobre o autor

Valtomir Santos (Kid) - 20 anos de experiência nas áreas de infraestrutura de TI e Governança de TI, sendo 15 anos dedicados aos centros de suporte, Modelagem de Processos e Implementação de melhores práticas. Pós-Graduado em Tecnologia da Informação e certificado em metodologias de qualidades como o ITIL, COBIT e HDI. Gerenciou quatro grandes Centros de Suporte. Implementação na Cielo (antiga Visanet) do Gerenciamento de Problemas, expanção do service desk para outras áreas da Cia (Serviços Financeiros, RH e Administração) utilizando as melhores práticas com redução financeira de até 50%.

kid.indd 17 03/09/12 12:58

©Mileva Studio

A CRISE MUNDIAL E A TI

Como o setor deve se portar em tempos difíceis

Por Tiago Martinelli

Há anos presenciamos uma crise mundial que parece não ter fim. Alguns países sentem mais, outros menos. As questões relacionadas ao crédito, imóveis, falta de liquidez bancária e, até mesmo, a virtualização do dinheiro estão sempre em pauta na mídia. Há algum tempo, o posicionamento do Brasil sobre a situação era a de que o País não seria atingido. Mesmo assim, é natural que todos os setores sintam certo receio. Embora ainda estejamos em crescimento, existem ameaças. Recentemente a presidenta Dilma Rousseff afirmou que o Brasil não é imune à crise.

Acompanhando as notícias, percebemos que existe uma preocupação do governo para que as influências sejam cada vez menores, inclusive criando condições para manter as pessoas trabalhando. De fato, isso tende a ajudar, mas a atual crise parece ter alguns pontos fracos e, principalmente, parece ameaçar consequências maiores. Sendo assim, nada mais natural que as empresas, sejam nacionais, estrangeiras ou multinacionais, se preocupem e tomem atitudes. Tais ações estão relacionadas a várias medidas, mas é claro que questões financeiras, como corte de custos e otimização de produção, são alguns dos principais focos. "Cada segmento tem sentido em uma determinada intensidade, uns mais e outros menos, mas acredito que a crise vem trazendo dificuldades e novos desafios para todos", diz Hélio Luiz M. Corrêa, que é diretor da Águas Ouro Fino.

Todos esses fatos certamente impactam na TI das empresas, seja em forma de cortes ou pressões para que o setor apresente soluções que possibilitem uma situação financeira melhor. Segundo Jorge A. Perlas, que é vice-presidente da Asyst International+Rhealeza, existem duas situações: os cortes de investimentos e os cortes efetivos. Ele explica que a tendência é de que antes que sejam feitos cortes, a empresa paralise os investimentos. Isso, no setor de tecnologia, é representado pela estagnação na aquisição de equipamentos e na formação de equipes mais "justas" e bem aproveitadas. "Em qualquer estrutura, produção ou processo, existe o espaço do aperfeiçoamento e o da renovação. O espaço do aperfeiçoamento quase sempre significa o não investimento ou o baixo investimento", explica Jorge. Caso exista a perspectiva de que algo mais sério realmente pode acontecer, a postura da empresa passa do corte de investimentos para os cortes efetivos, que podem incluir infraestrutura e pessoal.

Primeiro passo

O setor de tecnologia das empresas, como vocês, leitores, têm conhecimento, é uma área na qual é preciso sempre mostrar resultados. O valor agregado dos serviços e soluções é, frequentemente, muito mais claro para quem está envolvido no processo do que para uma empresa como um todo. Em tempos de crise, é possível que a TI sofra cortes, contudo, a pergunta que deve ser feita pelo responsável pela corporação é: "Será que esses cortes impactarão no meu negócio?"

A tendência é que a resposta para essa pergunta dependa de cada negócio e seu respectivo core business. Hélio, que responde pela diretoria de uma empresa que trabalha com bebidas, diz que a tecnologia é fundamental: "Estamos buscando melhorar a relação custo-beneficio e não só a simples redução de custos, pois o mais importante para nós é o resultado final."

> "Em qualquer estrutura, produção ou processo, existe o espaço do aperfeiçoamento e o da renovação. O espaço do aperfeiçoamento quase sempre significa o não investimento ou o baixo investimento"
>
> Jorge A. Perlas, vice-presidente da Asyst International+Rhealeza

materia de capa.indd 19 31/08/12 19:29

Rodrigo Coelho, diretor de operações da Resource IT Solutions, afirma que, na prática, ainda é difícil mensurar efeitos da crise no nosso setor. "O sentimento que tenho é de que as empresas continuam investindo, pois ainda existe muito a evoluir, principalmente no mercado brasileiro, embora em velocidade e escala inferiores. Provavelmente a TI fechará 2012 maior do que 2011, porém o crescimento será menos acentuado", explica ele.

O profissional da Resource IT Solutions aponta mais um fator, que serve, até mesmo, como dica de trabalho nos setores de tecnologia. Segundo ele, o impacto está relacionado à forma como o valor do setor é comunicado. "Os bancos não estão cortando custos com TI, pelo contrário, pois entendem a importância do setor para o seu negócio. Onde os negócios não sentirem valor, o corte é inevitável", completa.

Demonstrar o valor do nosso trabalho certamente não é uma tarefa fácil. Contudo, não só para assegurar uma boa infraestrutura para trabalhar, mas por outros tantos fatores, fazer isso pode ser, sim, o primeiro passo para se esquivar de possíveis cortes e fazer com que nosso trabalho evolua.

Mas... e os serviços de atendimento?

Antes de falarmos sobre o impacto de uma crise nos serviços de atendimento e suas diversas modalidades, como service desk, field support, autoatendimento, entre outros, devemos entender que tratam-se de segmentações de TI extremamente importantes, sobretudo para a empresa que usufrui dos serviços. Nesse cenário, notamos que o mercado já se abriu, uma vez que em muitas corporações os atendimentos não são prestados apenas para usuários de tecnologia, e sim para diversas áreas, com a implementação de Centrais de Serviços Compartilhados (CSC).

Sendo assim, para mensurar a possibilidade de possíveis cortes, a equação é fácil: enquanto houver problemas, alguém deve ser capaz de atender e resolver. Trocando em miúdos, se existirem usuários, devem existir, também, equipes e atendentes para prestar serviços. "A única forma de se manter no jogo é gerar algum valor para o negócio. É nesse ponto que precisamos mudar nosso 'mindset'. Se continuarmos olhando somente para a TI, somente para dentro, correremos um sério risco de sairmos do jogo", diz Rodrigo Coelho. Para ele, não se trata de proteger o service desk, e sim, de gerar cada vez mais valor, uma vez que uma corporação não vai manter um setor que não esteja proporcionando o retorno do investimento feito.

"Se nós pensarmos no pessoal que cuida da operação do dia a dia e dos incidentes, percebemos que trabalhamos 'a reboque' do volume de negócios da empresa. Falando genericamente, um usuário gera entre um e três chamados por mês, em média, dependendo de como a organização está estabilizada. Vamos simplificar e exemplificar como dois chamados: 1.000 usuários e 2.000 chamados ao mês.

materia de capa.indd 20 31/08/12 19:29

Nesse caso, se o número de usuários não é alterado, o número de atendimentos não muda. Agora, se a empresa decide trabalhar com menos funcionários, a equipe de atendimento vai ser reduzida", explica Jorge Perlas. Ainda no mesmo exemplo, ele finaliza dizendo que, caso a empresa resolva trabalhar com 500 pessoas, o número estimado de chamados cai para 1.000, o que provoca, também, uma redução da equipe de service desk.

Outra situação apresentada pelo profissional da Asyst International+Rhealeza diz respeito mais à qualidade do que à quantidade, abordando os parâmetros de SLA. Caso a intenção seja ter um serviço no qual o usuário seja atendido imediatamente, isso significa uma equipe com mais colaboradores. Trata-se de um modelo que gera mais custos, por isso, a redução dessa equipe pode gerar economia, mas vai, também, mudar a forma de atendimento, uma vez que o usuário deverá esperar até o final do dia ou mais, em vez de ser atendido no mesmo momento. "Fora isso, não tem muito espaço para economizar mais. Se o usuário ligar e não tiver quem atender, o que a empresa vai dizer para ele?", questiona Jorge.

O que as empresas precisam entender, talvez com uma boa ajuda por parte dos CIOs, é exatamente isso: por mais que existam cortes que afetem os setores de atendimento, é preciso estudar bem, pois a falta de atendimento tende a prejudicar o desempenho dos funcionários e, consequentemente, o da corporação. "Insisto sempre na relação custo-beneficio e, no caso da análise do CIO, entra também o componente risco, principalmente os que envolvem a segurança e a interrupção da operação. Pergunto sempre, não só quanto custa fazer, mas, principalmente, quanto vamos perder se não fizermos e tivermos uma parada", diz Hélio Corrêa.

Ajudando a empresa

Tendo em vista que precisamos sempre agregar valores, uma vez que a extinção do setor de atendimento é uma possibilidade quase que impossível na grande parte das empresas, devemos questionar de que forma podemos ajudar nas questões financeiras. Rodrigo Coelho lembra que a tecnologia, quando olhada de fora, trabalha, entre outras coisas, com a redução de custos. "Internamente a TI também precisa de tecnologia para automatizar seus processos de suporte e entrega do serviço", explica ele.

Uma das coisas mais importantes, ainda segundo Rodrigo, é possuir uma boa gestão de equipes. Ao mesmo tempo, podemos focar na resolução de problemas no 1º nível, que representa custo inferior em relação aos níveis superiores. Para isso, ele dá algumas dicas:

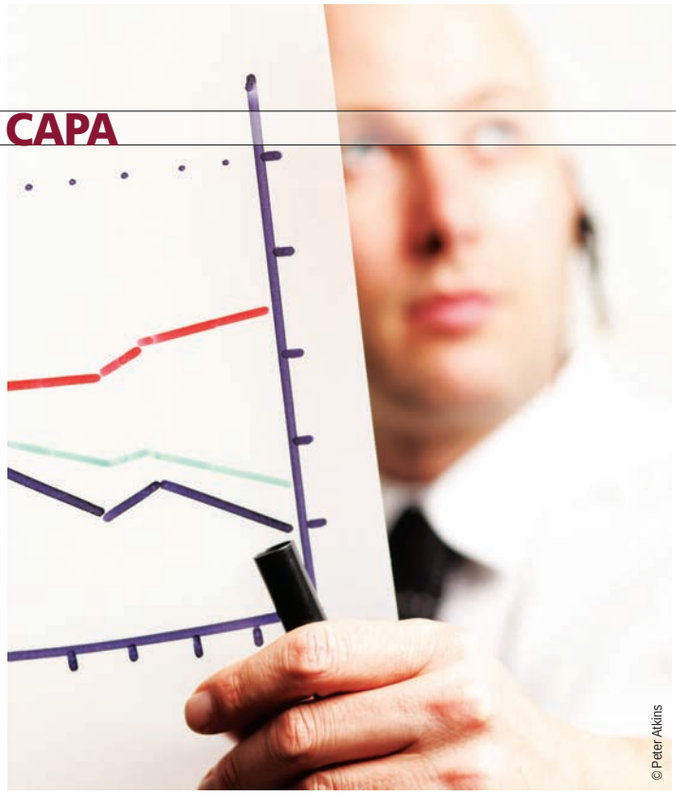
- Definir claramente o que deve ser resolvido, ponto no qual o Catálogo de Serviços é a resposta;
- Treinar os colaboradores da equipe;
- Possuir uma boa base de conhecimentos;
- Ter baixo turnover na equipe;
- Proporcionar autonomia para a resolução de incidentes e requisições;
- Oferecer incentivos e bonificações;
- Melhorar processos;
- Melhorar tecnologias de acesso remoto, automações de instalações remotas, ferramentas de gestão de ativos que executam manutenções e intervenções, entre outras.

> "O sentimento que tenho é que as empresas continuam investindo, pois ainda existe muito a evoluir, principalmente no mercado brasileiro, embora em velocidade e escala inferiores"
>
> Rodrigo Coelho,
> diretor de operações da Resource IT Solutions

Cabe, também, pensar na análise do que já está sendo feito. "Tudo o que é rotina, tudo que é 'receita de bolo', tem que ser atendido no primeiro nível e é possível fazer isso de forma rápida, barata e bem feita. Tudo o que exige algum censo para entender além do óbvio, deve e pode ser passado para o segundo nível", aconselha Jorge Perlas. Segundo ele, é possível estabelecer, inclusive, uma linha de frente que conte com atendentes de 1º e de 2º nível. Ele cita um modelo utilizado na Asyst International+Rhealeza, no qual existe um ponto único de atendimento que direciona o contato para o nível correto. Dessa forma, o usuário não precisa explicar o seu problema mais de uma vez e obtém a resolução de forma mais rápida.

Além desse trabalho com os níveis de atendimento, é possível pensar em outras soluções. Em curto prazo, podemos trabalhar com o aumento dos processos automatizados (autoatendimento, autocontrole, etc.), utilizando uma boa ferramenta. Outra forma é analisar e atacar as maiores causas de incidentes. Jorge explica que é possível tomar essas duas atitudes de forma rápida e obter bons resultados. Para Rodrigo Coelho, o aumento de First Call Resolutions, a maior eficiência no autoatendimento, a diminuição de ▶

materia de capa.indd 21 31/08/12 19:29


© Peter Atkins

equipes, entre outros fatores, são medidas viáveis, mas ele faz questão de reforçar que um service desk que apresenta boa produtividade nunca terá os custos cortados.

Redução e otimização de equipes

Tendo em vista as dicas apresentadas pelos profissionais consultados, resta entender um dos pontos mais críticos da questão: devemos ou não reduzir as nossas equipes de atendimento?

Para responder a essa questão, vamos, antes, abordar as diferenças que existem entre os níveis. O primeiro nível é caracterizado por uma mão de obra mais barata, mas que não é tão qualificada, enquanto o segundo é mais caro, mas apresenta mais qualidade e agilidade. Sendo assim, devemos lembrar-nos de outro fator: dependendo da central de atendimento, os problemas recorrentes representam algo entre 70% e 90% dos chamados. Segundo Jorge, uma equipe não qualificada demora muito para resolver os problemas e dificilmente trabalha com prevenção, enquanto "times" mais capacitados tendem a trabalhar com mais eficiência. "Por isso eu digo que a felicidade está no caminho do meio", diz ele. "Colocar um profissional muito capacitado para atender chamados de baixa complexidade não tornará o atendimento mais rápido. Ele é caro e será desmotivado, porque não tem desafios". Esse profissional, que gera um custo mais alto, deve ser direcionado para a equipe de atendimento aos incidentes mais complexos, que são menos frequentes. Uma vez que problemas desse tipo são menos frequentes, entende-se que essa equipe, apesar de ser composta por profissionais mais caros, será menor e terá a responsabilidade de criar métodos de prevenção.

O foco, mais uma vez, deve ser na resolução do problema. Rodrigo lembra que a função da TI é fazer com que os usuários sejam mais produtivos. "Para isso, os analistas precisam ser bem qualificados, entender mais sobre o negócio que estão suportando, ter análise crítica do impacto do que é atendido, senão os usuários simplesmente não utilizarão o serviço e o service desk será irrelevante para o negócio", diz ele.

Outsourcing

Diante dos tempos de crise, surge a questão de como as terceirizadoras devem se portar. Os problemas podem surgir para diversas empresas. É possível que a corporação que usufrui dos serviços apresente problemas financeiros e faça certas colocações sobre os valores pagos. Por outro lado, devemos entender que a mesma situação pode acontecer internamente, em uma empresa que vende o atendimento.

"A revisão de contratos é algo natural e deve ser incentivada na relação entre prestador e o tomador de serviços. Se olharmos as diretrizes do processo de SLM do ITIL, base para a construção dos contratos de nível de serviço de TI, identificamos que o modelo é cíclico. E assim deve ser. Portanto, o exercício de revisão deve ser constante. A preocupação principal é sempre permitir, por meio desses contratos, que o prestador e o tomador caminhem na mesma direção. Os clientes querem pagar menos e os prestadores podem receber menos, desde que com margens aceitáveis. Se o contrato é justo, todo mundo ganha", explica Rodrigo Coelho.

Para Jorge, a situação deve ser a mesma: "Não podemos ficar um de cada lado da mesa. Os dois têm que olhar para as necessidades do usuário final, que é quem agrega valor aos negócios da empresa." Segundo ele, deve-se descobrir a melhor relação entre custo e benefício. É possível definir soluções diferentes para usuários diferentes e alinhar isso

> "Com crise ou sem crise, temos sempre que tomar decisões que impactam em curto prazo e com uma visão de futuro, ou seja, temos que balancear sempre, pois a cobrança por resultados é imediata, mas a geração de valor em qualquer empresa ocorre no longo prazo"
>
> Hélio Luiz M. Corrêa, diretor da Águas Ouro Fino

materia de capa.indd 22 31/08/12 18:44

com as restrições impostas pela empresa. A revisão de contratos não é algo incomum, uma vez que existe muita mutação, não só no mercado de TI, mas em muitos outros.

Uma vez que o dinheiro envolvido não é da prestadora e sim da empresa contratante, a situação que deve ser colocada é a seguinte: o que é possível oferecer, em termos de atendimento, com os recursos financeiros que estão sendo disponibilizados? Nesse momento, a empresa que vende os serviços tem a responsabilidade de elaborar a melhor solução para o seu cliente e a dica de Jorge é não generalizar, uma vez que cada usuário que será atendido tem um nível de exigência diferente. Isso deve ser previsto ainda na criação da proposta que será apresentada no início ou em uma revisão de contrato.

Por fim, é preciso lembrar que existe, no setor de outsourcing, a questão da concorrência. Rodrigo Coelho lembra que uma crise pode afetar todos os ramos de negócios e que é uma tendência que os preços sejam reduzidos, em consequência de uma concorrência maior. "Cabe às empresas se reinventarem, para viverem com menos, ou criar soluções para ganhar mais e agregar mais valor para o negócio. É um movimento cíclico, como a própria economia em que vivemos", finaliza ele.

Segurança e paciência

Certamente é difícil manter a calma em épocas de crise, sobretudo quando trabalhamos com números que mostram uma realidade desafiadora. Contudo, o momento requer uma boa visão. Se por um lado existe certa pressão por redução de custos, devemos entender que o setor de TI é estratégico, o que distancia a possibilidade de eliminação de um serviço de boa qualidade.

Quando pensamos em atitudes, a primeira coisa que deve ser feita é ver o nosso trabalho com olhar empreendedor e decidir qual é a melhor forma de agir, afinal, trabalhamos em um mercado no qual a pressão sempre existiu. É preciso entender que, se existe um problema, ele deve ser resolvido. Esse tipo de atitude reflete não só em momentos de crise, afinal se esforçar para mostrar certo valor para a empresa em tempos complicados certamente fará com que, no futuro, quando as coisas melhorarem, a empresa reconheça que possui um setor de TI competente. "Com crise ou sem crise, temos sempre que tomar decisões que impactam em curto prazo e com uma visão de futuro, ou seja, temos que balancear sempre, pois a cobrança por resultados é imediata, mas a geração de valor em qualquer empresa ocorre no longo prazo", explica Hélio, da Águas Ouro Fino.

CALENDÁRIO DE TREINAMENTOS
2º SEMESTRE 2012

KCS - Knowledge-Centered Support - SP
12 a 14 de setembro de 2012 - São Paulo - SP

SCTL - Support Center Team Leader - RJ
14 e 15 de Setembro de 2012 - Rio de Janeiro - RJ

SCM - Support Center Manager - RJ
19 a 21 de setembro de 2012 - Rio de Janeiro - RJ

BSC - Balance Score Card - SP
22 de Setembro de 2012 - São Paulo - SP

SCM - Support Center Manager - DF
26 a 28 de setembro de 2012 - Brasília - DF

FIN - Finanças para Gerentes de Suporte - SP
12 e 13 de outubro de 2012 - São Paulo - SP

CAS - Catálogo de Serviços - SP
19 de outubro de 2012 - São Paulo - SP

SCTL - Support Center Team Leader - SP
26 e 27 de Outubro de 2012 - São Paulo - SP

ADM - Administração de níveis de serviços em TI - SP
09 de Novembro de 2012 - São Paulo - SP

SCMM - Support Center Maturity Model - SP
10 de Novembro de 2012 - São Paulo - SP

SCA - Support Center Analyst
22 e 23 de novembro de 2012 - São Paulo - SP

SCD - Support Center Director - SP
06 a 09 de Dezembro de 2012 - São Paulo - SP

HDI BRASIL
CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE
www.hdibrasil.com.br • falecom@hdibrasil.com.br • 11 3071-0906
midiabooks

ANTÍGONA NO SERVICE DESK

Da cidade de Tebas para a TI

Por Roberto Cohen

Toda vez que você questiona algo usando argumentos racionais, está – de certa forma – filosofando. E o interessante é que se estudar um pouco sobre filosofia, as suas chances de resolver os problemas do cotidiano serão maiores. Um exemplo é o mito de Antígona, tradicional embate de ideias sobre o que é certo ou errado.

Introdução à Antígona

Esse mito foi apresentado na peça trágica de Sófocles, há quase 2.500 anos, ou seja, há muito tempo mesmo. Nela, Édipo (aquele do Complexo de Édipo, referente à fixação pela mãe que pode acontecer na infância) morre e deixa vazio o trono da cidade de Tebas. Seu cunhado Creonte toma o poder, em detrimento dos quatro descendentes de Édipo. Um deles, Polinice (parece mais nome de mulher), fica indignado e marcha contra Tebas para retomar seus direitos hereditários. Fracassa a iniciativa do rapaz, pois ele morre na luta. Apoiado pela lei do Estado, Creonte ordena que ninguém enterre Polinice, pois o mesmo lutara contra a própria Tebas.

© Jose Ignacio Soto

cohen.indd 24 31/08/12 18:30

Antígona, irmã de Polinice, protesta contra tal decisão, pois, pelas leis dos deuses todos merecem um enterro. O desenrolar da história você encontra nos livros e até mesmo na Internet.

O importante da história é que se deflagra um questionamento que persiste até hoje. Quem tem razão? As leis dos homens ou de sangue? Da sociedade ou da natureza? Da religião ou do Estado? Quem está certo e quem está errado? Se um sujeito não tem dinheiro para comprar os remédios de sua esposa, ele pode assaltar uma farmácia, ainda que prejudique o dono da mesma? Dizem que a ordem deve assegurar a liberdade. E que a liberdade deve respeitar a ordem. Não é um equilíbrio fácil de administrar.

E no service desk?

Obviamente, ambientes primitivos não sofrem com o conflito do mito de Antígona. É preciso existir uma lei do Estado. Assim como os centros de suporte que, desorganizados, vivem à revelia dessa discussão. Como não existe civilidade e um conjunto de regras, vale tudo.

Mas se o departamento de suporte já definiu processos, estipulou acordos de SLAs para os serviços, administra e controla a carga dos técnicos e impõe limites à ânsia dos usuários, a situação começa a mudar e existe a chance de se manifestarem antagonismos com base nesse mito.

Por quê? Porque é um ambiente propício ao dilema de Antígona, pois nele está presente a ordem. Existe a lei (do Estado). Impõem-se métodos e fluxos programados das informações. Mas em algumas circunstâncias, algo que parece ser o mais certo a se fazer no momento vai contra as definições estabelecidas:

Exemplo 1

Um usuário deseja falar diretamente com alguém do segundo nível de atendimento. Pode? Pela ordem planejada (ou também pelo ITIL), nem pensar. Recordo da apresentação no ***Congresso HDI de 2010***, na qual Ana Lúcia Martins e Paula Cavanesi compartilharam algumas ideias oriundas de suas experiências. Elas mostraram que se o primeiro nível não for resolver o problema, ele será apenas burocrático, fazendo o usuário perder tempo. Então, por que não buscar direto no segundo nível?

Exemplo 2

O pessoal do service desk deve gerenciar o ciclo de vida do incidente. Quando o incidente é resolvido, alguém deve contatar o usuário para confirmar. Contudo, e se o volume de trabalho é muito grande tornando impraticável tal modo de agir? E se as características dos usuários (viajando o tempo inteiro) impedirem tal conduta? Vale a definição do processo ou o que acontece no dia a dia?

Você alegará que os processos foram mal construídos. Talvez à revelia da realidade. Porém, todos sabemos como ela muda rapidamente e a documentação dos processos (e as reuniões para isso) não é tão ágil assim.

Deixa como está

É difícil decidir o que é o certo ou errado. Você pensaria: bom, se isso é realmente difícil e quase não tem solução, pra que esquentar a cabeça? Deixo assim e quando o problema surgir eu decido o que fazer.

E eu lhe digo que como **profissional** (em negrito) da área, é sua obrigação pensar em tais situações, em vez de se omitir e jogar a culpa no destino. Ou no superior ("Meu chefe vive alterando as prioridades, 'dando mole' aos usuários...").

Controvérsia

Quer ver algo interessante? Pegue o exemplar da revista ***SupportWorld Brasil*** de junho/julho de 2012. Na página 18, Valtomir Santos, reconhecido profissional da área, recomenda convocar o usuário a utilizar o autosserviço, com a intenção de obter redução do custo médio de ticket no departamento de suporte.

Na mesma revista, vinte páginas adiante, o papa da governança brasileira de TI, Ricardo Mansur, diz exatamente o contrário! Que é mais barato fazer o usuário ligar para o centro de suporte do que tentar se virar sozinho através de um autosserviço.

Existe uma variável que muda todo o enfoque nos discursos das personalidades citadas. E faz com que ambos estejam certos. Você consegue identificar qual?

Encerrando o artigo, o que é certo? E o que é errado? Você cobiça encontrar alguma "lei do Estado" – uma metodologia – para seguir sem questionar, refletir, nem indagar sobre? Sempre poderá argumentar que "seguiu o padrão estabelecido". Mas isso seria o melhor a fazer para o seu negócio? Think about it.

Sobre o autor

Roberto Cohen é especialista em suporte técnico. Pós-graduado em Psicologia nas Organizações e também em Dinâmica dos Grupos. Diretor do 4HD, instituição para desenvolvimento gerencial em help desk e service desk. Autor dos livros "Implantação de Help Desk e Service Desk" e do "Gestão de Help Desk e Service Desk". Palestrante de eventos internacionais, colunista e bloguista sobre assuntos ligados ao tema. Visite www.4hd.com.br/blog.

cohen.indd 25 31/08/12 18:30

Apagão na TIC:

Falta de mão de obra

“Se a educação voltasse aos níveis de 40 anos atrás, já seria o suficiente, devido à nossa precariedade atual”

Por Edgar Serrano

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nas décadas de 50, 60 e 70, era desenvolvida e operada por cientistas e por engenheiros que, de forma pioneira, trabalhavam no então misterioso "cérebro eletrônico". As rotinas operacionais eram delegadas aos operadores de computador que faziam o trabalho pesado (literalmente). Era uma profissão "elitizada", para poucos. Uma profissão que dava status diferenciado a esses trabalhadores, em relação aos seus colegas de outras áreas das empresas. Até então, o uso do "cérebro eletrônico" era restrito às pouquíssimas atividades da sociedade. Nessas décadas, a indústria ainda era rudimentar, sendo a força de trabalho nas empresas alicerçada na força bruta dos seus operários.

A partir da década de 80 e intensificada na década de 90, a TIC rompeu as fronteiras do mercado corporativo e, com a chegada dos microcomputadores, entrou nas casas das pessoas, nas salas de aulas, em suma, em cada mesa de escritório passamos a ter um microcomputador. A sociedade começou a usar TIC em praticamente tudo. Desde a emissão de uma nota fiscal, nos diagnósticos de medicina, nos escritórios de advocacia, para comprar um remédio via Internet, para comunicação por e-mail, redes sociais, enfim, hoje usamos computador de forma direta ou indireta para praticamente tudo na vida. Portanto, podemos dizer que o crescimento do uso da TIC (da demanda) foi exponencial. Já a quantidade de profissionais continuou com um crescimento aritmético. Esse descompasso entre demanda por TIC e mão de obra ocorreu em praticamente todos os países do mundo, gerando o conhecido Apagão de Mão de Obra e marcando o início da Era do Conhecimento (da Informação).

No Brasil, já transcorridos 12% do século XXI, em 2012, o apagão de mão de obra é muito intenso, também devido a dois fatores adicionais, que são: o crescimento veloz da nossa economia (6ª do ranking mundial), que estava estagnada há décadas, exigindo, agora, cada vez mais profissionais qualificados e a precariedade da nossa educação pública (54ª do ranking) que, infelizmente, produz nos bancos escolares analfabetos funcionais em grande quantidade. Essa política educacional preocupada mais em agradar as estatísticas e menos com o real aprendizado das crianças e adolescentes criou um gigantesco contingente de pessoas que são, hoje, a base da nossa pirâmide social e que não aprenderam a aprender, ou seja, saem das escolas sem interpretar o que leem e sem saber aritmética básica. Como as profissões, as atividades de hoje priorizam o intelecto em detrimento da força bruta e é natural que no Brasil haja milhares de vagas de trabalho sem serem preenchidas e, ao mesmo tempo, milhões de pessoas desempregadas vivendo na linha da miséria.

As empresas, sejam elas "clientes" ou "fornecedores" de TIC, exigem profissionais "completos" e maduros nos seus quadros funcionais. A profissão possui um degrau, um piso inicial elevado, exigindo uma formação complexa para um iniciante. Na TIC, não temos o conceito de profissional de nível médio. Para um programador (piso inicial da profissão) exige-se uma formação ampla, pois suas tarefas são complexas. Se compararmos com outras profissões, teríamos engenheiros civis "sentando" em tijolos, engenheiros mecânicos a frente dos tornos e, nos hospitais, exigiríamos formação médica para os enfermeiros. Portanto, se hoje no Brasil já é difícil encontrarmos profissionais para trabalharem como auxiliar de escritório (usar software), devido a sua má formação educacional, não é de se estranhar que seja ainda mais difícil encontrar, na base da pirâmide social, pessoas que sejam capazes de construir softwares.

O governo federal criou cursos técnicos e destinou verbas volumosas para que a população menos favorecida pudesse acelerar seus conhecimentos em TIC e, assim, ocupassem os milhares de postos de trabalho disponíveis. Ocorre que os analfabetos funcionais não aprenderam a aprender, logo, como resultado, a geração de profissionais com os cursos técnicos é muito menor que o previsto. Mesmo assim, é importante que sejam mantidos esses cursos disponíveis para a população, mas que seja feita uma reforma urgente na educação. Se a educação voltasse aos níveis de 40 anos atrás, já seria o suficiente, devido à nossa precariedade atual.

No Brasil, com um contingente de milhares de pessoas nas classes D e C menos, podemos dizer que temos um "estoque" fabuloso de pessoas para "lapidarmos" (educarmos), integrarmos ao século XXI, na Era do Conhecimento, e empregá-las na profissão de TIC.

Sobre o autor

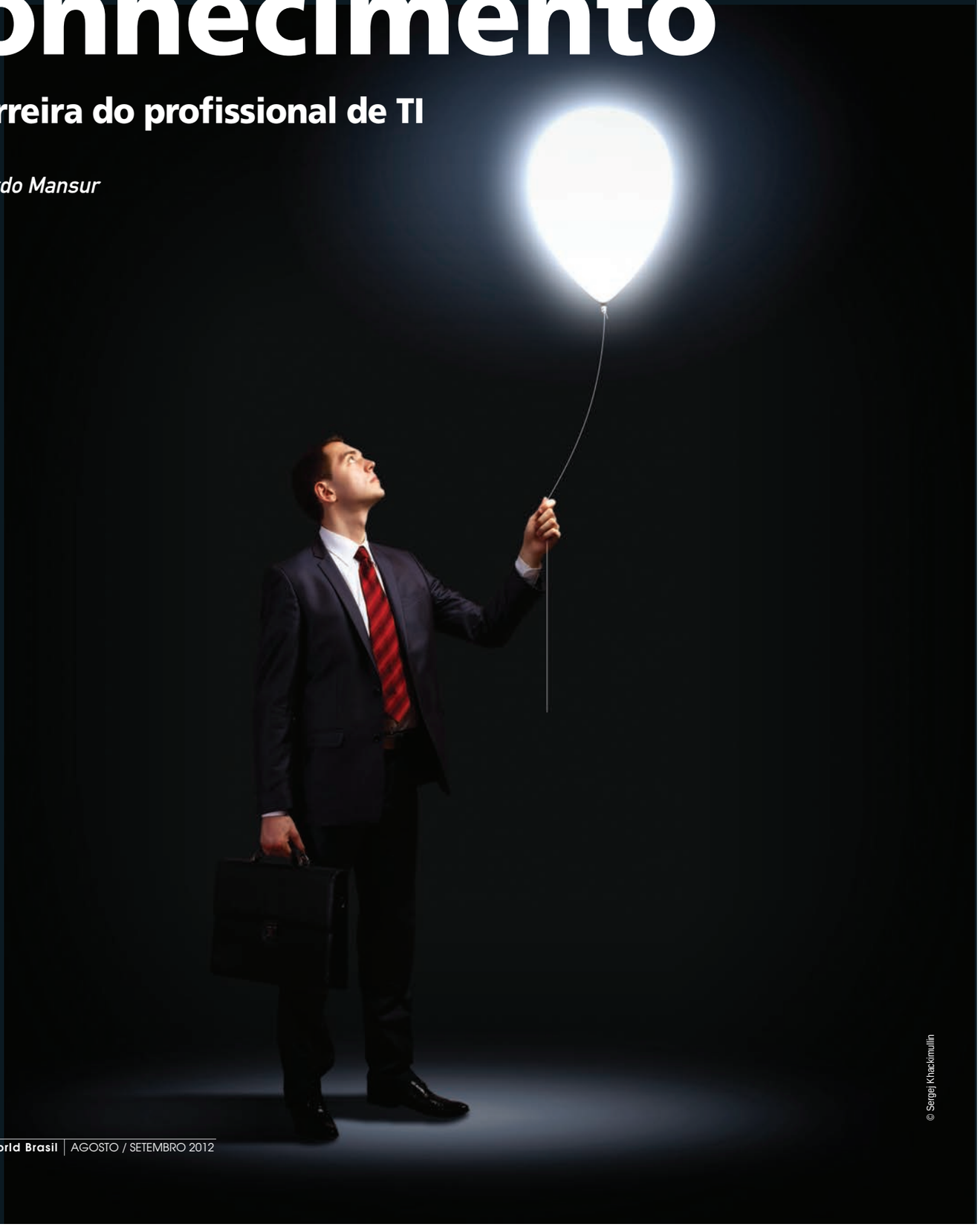
Edgar Serrano é Presidente do SEPRORGS – Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul. Possui MBA em Negócios Internacionais, em Gestão Empresarial e é graduado em Administração de Empresas. http://www.seprorgs.org.br
http://twitter.com/seprorgs | (51) 3311-5533.

artigo2.indd 27 03/09/12 12:59

O impacto do conhecimento

na carreira do profissional de TI

Por Ricardo Mansur



© Sergej Khackimullin

mansur.indd 28 31/08/12 19:03

Por conta do impacto da educação no sucesso da carreira em TI, é comum o questionamento sobre a importância do ensino médio e ensino superior. Em alguns contextos, a resposta é fácil e simples. Praticamente todos conseguem destacar uma disciplina que foi importante e reveladora. É evidente que a carreira em TI exige um capital intelectual amplo. Os executivos precisam entender tanto dos aspectos técnicos, como dos planos de negócio, para vincular, planejar e tomar decisões que enderecem as metas. Estar preparado com tecnologias mais antigas, como COBOL e Pascal, é tão importante quanto conhecer as técnicas mais recentes de projeto de dados e fluxo de trabalho.

Para alguns pode ser surpreendente, mas existe enorme valor cultural no aprendizado e trabalho com o COBOL. A superação das limitações e a capacidade de exploração dos recursos aumentam a visão de efetividade. O aprendizado da definição e tipo dos dados do COBOL é um conhecimento que acompanha o profissional por toda a carreira. Essa capacitação gera oportunidade imediata de trabalho e empregabilidade de longo prazo. São raras as escolas de TI que percebem e entendem o valor de uma linguagem de computador aparentemente ultrapassada e morta. Na prática do mundo real, é fácil perceber que o que é considerado velho e ultrapassado está presente no dia a dia das linguagens mais modernas. Todo o aprendizado sobre o COBOL demanda o entendimento de um framework operacional que beneficia o conhecimento amplificado.

O conhecimento geral de economia, contabilidade e física catalisa enormemente o entendimento do comportamento do usuário. Em alguns momentos, a ansiedade pela entrega é similar ao momento em que o médico diz ao paciente a causa do desconforto. É comum na realidade atual da central de serviços compartilhados encontrar profissionais de TI avançando na direção da contabilidade e recursos humanos. O profissional leva, durante a sua carreira inteira, o conhecimento dos primeiros anos da universidade. O entendimento do funcionamento de um negócio é um catalisador para conquistar e evoluir no primeiro emprego. É evidente que os anos de faculdade destinados ao aprendizado dos mais recentes elementos técnicos é de vital importância. No entanto, o sucesso da carreira do profissional de TI está diretamente relacionado com a sua capacidade da gerenciar e gastar o tempo. No mundo real é fundamental dominar os princípios da movimentação da administração de TI. O foco no aprendizado do contexto da TI é uma megatendência.

"Enquanto a tecnologia pura está praticamente em declínio – os administradores de banco de dados, programadores e desenvolvedores da web também figuram na lista da Money Magazine – os analistas de negócio estão sendo vistos por mais e mais empresas como uma função essencial."

Fonte: "É hora de mudar a mentalidade sobre analistas de negócio", www.cio.uol.com.br, acessado em 20/07/2012.

O conhecimento gerencial permite que o profissional coloque o olho na melhor cadeira disponível da empresa. O domínio do negócio, pautado em histórico de longo prazo sem constante troca de emprego, faz com que o profissional suba até o cargo máximo de TI. Muitos executivos experientes vão um passo além e começam a sua própria empresa de consultoria. A enorme bagagem de conhecimento faz com este profissional olhe o aprendizado realizado e gere um novo ciclo de impacto na sua carreira, na direção de empreendedor de sucesso. Depois de vinte anos de formado, ele está totalmente preparado para avançar o conhecimento acumulado e moldar a carreira dos seus funcionários. No momento do ápice entra em cena uma habilidade pouco valorizada pelos profissionais de TI na época da escola: os conhecimentos de língua portuguesa, letras, artes e história são fundamentais para o consultor. É preciso cuidar da linguagem na comunicação com os clientes. O uso de exemplos pautados na arte e história facilita a plenitude da comunicação. Os professores de ▶

"O conhecimento gerencial permite que o profissional coloque o olho na melhor cadeira disponível da empresa. O domínio do negócio, pautado em histórico de longo prazo sem constante troca de emprego, faz com que o profissional suba até o cargo máximo de TI"

mansur.indd 29 03/09/12 10:44

> O desenvolvimento da habilidade de comunicação não significa apenas aprender a língua. O profissional que quer ajudar a sua carreira sabe o impacto cultural da história, literatura e arte na comunicação

português, de literatura e de história exercem um papel de elevada importância no futuro do profissional de TI, pela capacidade de tornar a escrita uma diversão, contar histórias e dividir experiências.

A leitura dos e-mails da área de tecnologia mostra a atual dificuldade na perspectiva da escrita e leitura. Profissionais que desprezaram a importância da leitura e escrita na carreira, em geral ficam no meio do caminho. Muitos deles formam a legião dos "pejotinhas" que vivem em situação precária de renda e trabalho. As habilidades de comunicação e conhecimento fazem com que os consultores seniores não entrem na armadilha da pejotização e sejam profissionais requisitados. O erudito tem a fundamental habilidade de comunicação. Não existem dúvidas de que ela é a capacidade mais importante do executivo de TI de sucesso. Os fatos mostram que todo profissional de TI precisa diariamente da sua capacidade de bom comunicador. A caixa preta criada pela ultrapassada TI e formatada pela qualificação inadequada e comunicação confusa e enigmática foi finalmente aberta pela qualificação da mão de obra da classe mundial da nova TI. Os profissionais formados nas boas escolas sabem que a ação de enviar uma nota ou falar não é suficiente para a comunicação. É preciso existir entendimento do conteúdo. Sem ele não existe mensagem.

O desenvolvimento da habilidade de comunicação não significa apenas aprender a língua. O profissional que quer ajudar a sua carreira sabe o impacto cultural da história, literatura e arte na comunicação. Os capacitados entendem a importância e ganho dessas matérias. A combinação da cultura geral com os conhecimentos de economia e contabilidade leva a habilidade de comunicação para frente em pouco tempo. Muitas vezes, o executivo de tecnologia precisa revisar o planejamento de vendas e o modelo de estimação antes de trabalhar com o plano de TI. O rascunho do plano financeiro do negócio do empregador pode ser evoluído para um nível muito maior com o auxílio dos profissionais qualificados de TI. Não é difícil perceber que a educação da classe mundial nunca é um desperdício. A educação continuada é um processo que deve ser iniciado pelo profissional de TI no primeiro minuto em que ele deixar a faculdade. O sucesso é resultado da aprendizagem evolutiva. Sempre vai existir algo faltando. A voracidade da leitura e dos jogos é um amplificador da atualização. A boa educação é um fator fundamental para a elevação e, por isso, é vital escolher boas escolas para a formação. Esta escolha é, sem dúvida alguma, o maior favor que o profissional de TI faz pela sua carreira.

Sobre o autor

Ricardo Mansur é Chief Project Officer de um grande escritório de projetos privado para a Copa. Especialista em Governança de TI. Pioneiro do conceito iTaaS no Brasil. Foi um dos primeiros engenheiros atuantes em tecnologia no Brasil a mostrar na prática o retorno de investimento em Tecnologia da Informação e Comunicações. Autor de diversas obras listadas entre as mais vendidas. http://itgovrm.blogspot.com http://twitter.com/itgovrm

mansur.indd 30 03/09/12 10:45

CONTRATE OS NOSSOS TALENTOS

O IOS – INSTITUTO DE OPORTUNIDADE SOCIAL – LEVA OPORTUNIDADES PARA JOVENS DE BAIXA RENDA E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, FORMANDO TALENTOS PARA EMPRESAS DE VISÃO ESTRATÉGICA.

Com aulas intensivas de Administração e Tecnologia da Administração, os alunos do IOS são preparados como profissionais e cidadãos para as exigências do mercado de trabalho. Adquirem conhecimentos em:

- NEGÓCIOS E SOFTWARES DE ERP;
- CRM;
- AUTOMAÇÃO COMERCIAL OU FOLHA DE PAGAMENTO.

Os alunos saem preparados para o mercado de trabalho.

Após formados, são contratados e reconhecidos por empresas de diversos segmentos, que agregam motivação e excelência à sua equipe de colaboradores, atendendo com sucesso a *LEI DE APRENDIZAGEM* e a *LEI DE COTAS* e alcançando visibilidade social.

Não perca a oportunidade de somar novos talentos à sua empresa!

Conheça IOS e saiba mais sobre os nossos programas de capacitação e inclusão profissional.

www.ios.org.br

relacionamento@ios.org.br | (11) 2099-7232

IOS INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL

mansur.indd 31 31/08/12 19:04

A COMPETÊNCIA DA GERAÇÃO Y

Conheça a história e a ascensão da gerente de suporte da Néctar Informática

Por Tiago Martinelli

Uma ótima representante da Geração Y! Essa é a primeira impressão que temos quando analisamos a carreira da nossa personagem desta matéria, Fernanda Sousa Marques, que com 22 anos já ocupa o cargo de gerente de suporte técnico da Néctar Informática. Os integrantes dessa geração possuem muitas características boas para qualquer mercado, como determinação, educação e capacidade de fazer diversas coisas ao mesmo tempo.

Nascida em Rio Verde, em Goiânia, Fernanda iniciou a carreira com 15 anos, quando ocupou uma vaga de analista de suporte técnico na mesma empresa em que atua até hoje. "Sempre gostei de aprender coisas novas, de desafios. Após a entrevista, fui chamada para iniciar no atendimento, no suporte técnico. No dia 1º de abril de 2005 foi o meu primeiro dia de trabalho. Para mim foi fantástico! Cada dia um aprendizado novo. Iniciei cursos de digitação, Windows 98 e os treinamentos do software NéctarSys", afirma a entrevistada.

Depois de iniciar a carreira no atendimento, trabalhou no controle de qualidade por seis meses e, depois, voltou para o suporte como atendente e analista. Seis anos se passaram e Fernanda aceitou o convite para ser supervisora, cargo no qual ficou por um ano, até que foi convidada para ser gerente do suporte técnico, há mais ou menos sete meses.

Aprendizado

Bons profissionais sempre têm a visão de que precisam aprender mais. O que dizer, então, da afirmação de que ninguém sabe de tudo? A Néctar trabalha com sistemas de gestão, por isso os profissionais têm que entender sobre vários ramos, como agropecuária, indústria, entre outros. Nossa entrevistada lembra que em certa ocasião foi visitar um cliente que trabalha com beneficiamento e armazenagem de algodão: "Neste dia comecei a rir, por ver a minha ingenuidade, a grande descoberta e a veracidade das informações", lembra.

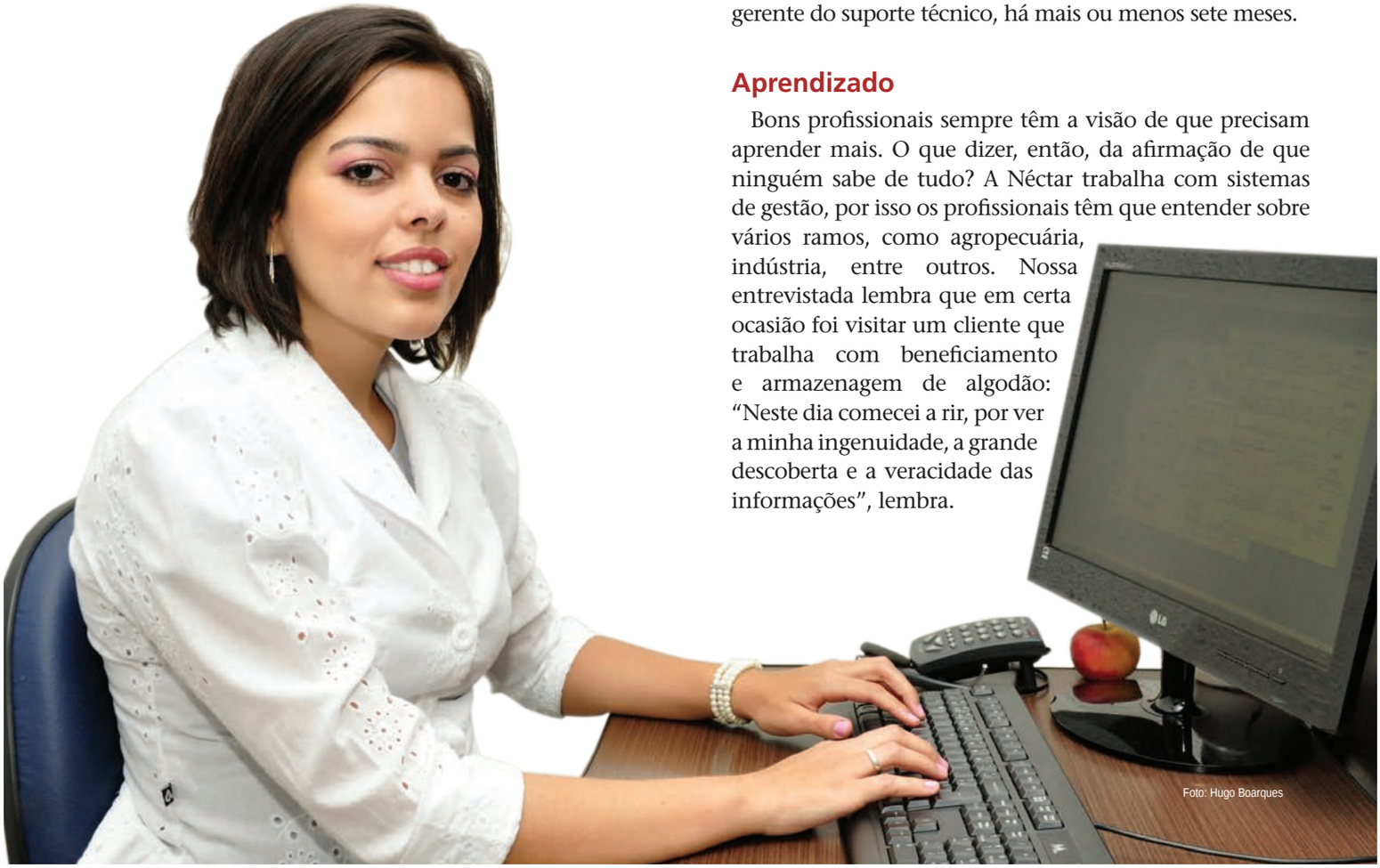


Foto: Hugo Boarques

Fernanda está cursando a faculdade de ciências contábeis e já concluiu o curso básico de linguagem VBA (Visual Basic for Aplications), o de C# e o de boas práticas de atendimento, sendo que, para o último, está estudando para a prova de certificação. Além disso, desfrutou de vários treinamentos específicos oferecidos pela empresa em que atua, como, por exemplo, os módulos do sistema Néctar referentes a pessoas, cadastro, estoque, logística, contabilidade, fiscal, gestão de transporte, expedição de sementes, SPED contábil, entre tantos outros, e participou do treinamento Desktop Support Technician, do HDI Brasil. "A atual graduação em ciências contábeis é fundamental, pois todos os processos do sistema Néctar são integrados com a contabilidade. Os cursos de VBA e C# são essenciais para a análise da rotina do sistema. Já os cursos específicos são cruciais para o sucesso na empresa, devido ao conhecimento do software", explica ela.

Não é somente no caso da nossa personagem, mas aprender pode ser entendido, principalmente no nosso setor, como algo além dos cursos e qualificações. Como Fernanda ocupa um cargo de liderança, é evidente que existe, também, o aprendizado referente a esse comando. Ela já passou pelos cargos que hoje respondem à ela, por isso tem conhecimento de como as coisas funcionam. Nesse ponto surge o bom senso. Como já foi comandada por uma pessoa que ocupava o mesmo cargo em que ela está hoje, a noção de liderança fica mais fácil. "Sempre procurei observar o outro e tentar identificar se eu possuo tal conduta. O autoconhecimento é a melhor forma de crescermos moralmente e profissionalmente. Gentileza gera gentileza, é muito importante tratar as pessoas com cortesia."

O comando e suas funções

Sabemos que, infelizmente, muitas pessoas têm uma visão deturpada do que é comandar. Por vezes, a impressão que fica é que o "por a mão na massa" será deixado um pouco de lado. Trata-se de uma postura que pode fazer com que o profissional fracasse e prejudique a empresa. Essa realidade está distante do perfil da jovem Fernanda. Quando questionada sobre as suas funções, a entrevistada lista uma série de atribuições, como a disseminação de conhecimentos e soluções, identificação de reincidências e necessidade de envio para desenvolvimento, acompanhamento e monitoramento de solicitações, satisfações para o cliente no caso de problemas, entre outras. Certamente é uma profissional que, com a sua proatividade e gestão multitarefas, ajuda muito a empresa.

Segundo ela, a chegada à liderança trouxe muita responsabilidade, principalmente no que diz respeito à gestão de pessoas e à qualidade do serviço. "Ser líder é mais do que liderar, é reconhecer as habilidades de cada liderado, aprofundar, motivar, valorizar o trabalho da equipe e, principalmente, identificar e aperfeiçoar os defeitos."

Como ela tem 22 anos de idade, é claro que algumas pessoas mais velhas respondem ao seu comando. Fernanda diz que a melhor forma para lidar com isso é conhecer cada um e, mais do que isso, reconhecer cada um. "É importante identificar as dificuldades e ajudá-los, para manter o sucesso da equipe. Sempre que necessário chamo cada um em uma sala para conversarmos um pouquinho. É preciso ter um olhar humano, porque um dia você poderá contar com aquela pessoa. Direitos iguais a todos, nada de privilégios. É difícil liderar pessoas, porque elas têm sentimentos, têm vida. É preciso driblar cada obstáculo! Tudo isso sempre mantendo o foco no objetivo e na missão da empresa", explica.

Fica claro que o perfil de Fernanda não é de se reservar ao seu cargo de maneira prepotente. Ela faz questão de afirmar que não se considera melhor do que nenhum profissional que está atuando no mercado, já que as metodologias e conhecimentos são diversificados e sempre existe algo de novo para se aprender.

O perfil da geração

A César o que é de César! Justiça seja feita, por mais que o profissional seja novo, devemos sempre fazer uma análise não pela idade, mas pela competência. Fernanda afirma que não sofre preconceitos, mas que no início da carreira isso já aconteceu. Na ocasião, ela encarou como um desafio e o resultado foi o melhor possível: fez um ótimo trabalho e recebeu elogios.

A questão do feedback é uma constante quando falamos sobre a Geração Y. "Recentemente participei de uma reunião na cidade de São Paulo, na qual tive que fazer a apresentação do suporte técnico da empresa. Foi sensacional! Perceber que consegui a atenção de todos os presentes e que eles estavam confiantes na minha palavra, sentir que eles estavam confortados pela segurança que eu estava transmitindo e, no final da reunião, receber elogios de meus chefes foi uma das melhores realizações profissionais que já obtive", lembra a entrevistada.

Todas essas características mostram e refletem em uma equipe de sucesso. Quando questionada sobre o seu futuro, Fernanda diz que não quer parar. O foco agora é concluir a sua graduação, colocar em prática o Desktop Support Technician, conseguir mais certificações em treinamentos do HDI e, por fim, ser reconhecida como uma líder de sucesso, sendo que isso representa, segundo ela, a satisfação da sua equipe.

carreira.indd 33 31/08/12 18:28

Sem níveis NO SUPORTE

A Inteligência Coletiva é uma maneira melhor de resolver os problemas dos clientes?

© HuHu Lin

"Nós eliminamos a palavra 'níveis' do nosso vocabulário", diz Marco Bill-Pedro, vice-presidente de Serviços de Suporte da Red Hat. Enquanto isso, Steve Young, responsável pela transformação do negócio de serviço da Cisco, fala em "brincar de pega-pega e não de ping-pong" e sobre como "a primeira pessoa a trabalhar em um problema do cliente (caso ou incidente) deve ter os melhores recursos necessários para resolver e gerenciar a resolução". Red Hat e Cisco são apenas duas de um número considerável de empresas que estão repensando em como alinhar as pessoas com o trabalho. O velho modelo de níveis ou camadas de suporte e o processo de escalonamento estão dando lugar a um novo modelo de colaboração: a Inteligência Coletiva

Inteligência Coletiva é uma maneira radicalmente diferente de lidar com a organização de suporte, que desafia trinta anos de práticas e estruturas consolidadas. No entanto, os primeiros a adotarem esse modelo estão vendo melhorias em todas as principais medidas operacionais, incluindo produtividade, tempo de resolução, desenvolvimento do funcionário e satisfação do cliente. E enquanto ela não é apropriada para todos os ambientes de suporte, é mais eficaz na resolução de problemas novos e complexos. O objetivo é ter as pessoas certas trabalhando em problemas desconhecidos, de forma conjunta e o mais rápido possível. A Inteligência Coletiva facilita a colaboração que acontece entre os agentes de suporte e leva a resoluções mais rápidas e mais criativas. Vamos examinar o que está impulsionando essa mudança, como funciona, onde se aplica e por que pode ser uma maneira mais eficiente e eficaz de oferecer suporte.

Por que o modelo de suporte hierárquico está se tornando obsoleto?

As organizações de suporte estão fazendo um trabalho melhor na coleta e reutilização do conhecimento coletivo. Muitas têm implementado o Knowledge-Centered Support (KCS), uma metodologia com foco na criação e manutenção do conhecimento como um subproduto para resolver os problemas dos clientes. Ao pesquisar na base de conhecimento, os agentes de suporte podem rapidamente encontrar respostas para as perguntas dos clientes e problemas que já foram resolvidos. A reutilização do conhecimento melhora a taxa das ocorrências classificadas como "conhecidas", bem como a velocidade e precisão em fornecer resoluções aos clientes. Como resultado, os problemas conhecidos são resolvidos mais rapidamente e com menos níveis. Para alcançar uma melhoria correspondente na resolução de ocorrências desconhecidas, precisamos facilitar a resolução cooperativa.

> "Inteligência Coletiva é uma maneira radicalmente diferente de lidar com a organização de suporte, que desafia trinta anos de práticas e estruturas consolidadas"

O aumento do uso do autoatendimento está mudando a relação entre problemas novos e conhecidos comunicados ao centro de suporte. "Problemas conhecidos" são aqueles que são capturados e pesquisáveis na base de conhecimento enquanto os "problemas novos" exigem uma atividade de diagnóstico ou de pesquisa antes que possam ser resolvidos. O KCS cria conteúdo sob o aspecto do cliente, por isso, os artigos de conhecimento são pesquisáveis e utilizáveis pelos clientes na web. Com o aumento do uso do autoatendimento, o número de problemas conhecidos comunicados ao centro de suporte tem sofrido declínio, mudando a relação entre novos e recorrentes.

Como as soluções se aproximam dos clientes por meio de autoajuda via web, os processos de resposta do centro de suporte têm que mudar. No passado, as camadas de suporte atuavam como filtros, com cada nível resolvendo de 70% a 80% dos problemas recebidos. O problema tinha que ser empurrado ou escalado para se obter a solução. Com a web, estamos empurrando as soluções para o problema! Agora os clientes estão resolvendo 80% de seus problemas dessa forma. Esta é uma grande coisa, mas há implicações importantes.

Primeiro, algumas experiências positivas na web redefinem as expectativas dos clientes sobre o tempo de resolução. Em segundo lugar, quando os clientes entram em contato com o centro de suporte (para os 20% dos problemas que não são resolvidos na web), a probabilidade de que a requisição exija escalações é muito alta. Isso tem um efeito composto. Os clientes esperam uma resposta imediata e a chance de que o problema possa ser resolvido no primeiro contato é muito menor do que costumava ser. Os chamados que chegam ao centro de suporte são novos, originais e complexos. Como resultado, os clientes que não conseguem encontrar uma solução na web sentem que têm que fazer um sacrifício para obter o seu problema resolvido... sempre! Como os problemas conhecidos ▶

conexao internacional.indd 35 31/08/12 19:32

são removidos do fluxo de trabalho da organização de suporte e com o aumento da porcentagem de novas questões, é preciso repensar a forma de alinhar os recursos para trabalhar.

Por fim, as organizações de suporte estão passando pela mudança no foco da produtividade interna para a produtividade dos clientes. Essa é uma transformação mais profunda, mais filosófica, caracterizada por um amplo sentido de consciência que inclui o cliente e a experiência do cliente. Na Microsoft, uma das principais métricas qusadas para medir o seu sucesso é o esforço do cliente. A Yahoo! tornou-se obcecada pelo entendimento da experiência do cliente e a Oracle está mudando seu vocabulário de suporte, trocando "casos" e "satisfação do cliente" por "saúde do cliente" e "produtividade". As organizações de suporte estão tão preocupadas com a produtividade dos clientes, como com a sua própria produtividade. Não podemos mais otimizar nossa produtividade à custa dos nossos clientes.

Como funciona?

A Inteligência Coletiva não é um conceito novo para os profissionais de suporte e engenheiros. Eles sempre trabalharam em conjunto para resolver problemas, apesar dos processos, estruturas e medidas que tradicionalmente são utilizados no suporte ao cliente. Então, e se nós facilitarmos a colaboração em vez de inibi-la?

As organizações de suporte com bons modelos de autoatendimento estão repensando seus processos e passando de um modelo com base no escalonamento para um modelo com base na colaboração. Elas estão extinguindo seus níveis de suporte e criando uma única equipe de pessoas que colaboram na solução de problemas dos clientes. Essa é a substituição do modelo de várias equipes que passam os problemas "para lá e para cá".

Inteligência Coletiva refere-se a profissionais melhores resolvendo o chamado o mais rapidamente possível. Como não temos níveis nesse modelo, temos muitos tipos diferentes de competências e procuramos envolver a habilidade mais adequada ou pertinente em um chamado de um cliente, com base no que sabemos sobre ele (alguns são especialistas, alguns são novatos) e sobre a ocorrência. Poderíamos pensar em generalistas e especialistas. Algumas ocorrências são mal definidas e exigem habilidades de pensamento e capacidade de conversar com os clientes em seu próprio contexto. Esse é o valor dos generalistas: eles ajudam a definir o problema quando o cliente não pode. Um bom generalista pode definir a questão de tal forma que podemos identificar a habilidade necessária

> "As organizações de suporte com bons modelos de autoatendimento estão repensando seus processos e passando de um modelo com base no escalonamento para um modelo com base na colaboração"

do especialista. No entanto, se o problema já está bem definido, podemos identificar imediatamente o especialista mais capaz de resolvê-lo. O recurso mais valioso para a organização de suporte é um agente que é, ao mesmo tempo, um generalista e um especialista.

No modelo da Inteligência Coletiva, a pessoa que assume a propriedade do chamado, muitas vezes é a dona do mesmo, até sua resolução. Elas podem envolver outras pessoas no processo, mas não escalam e perdem o contato com a resolução. É assim que criamos agentes de suporte que sejam tanto generalistas como especialistas! É assim que a colaboração permite o desenvolvimento de habilidades. No modelo atual, não estamos dando às pessoas a oportunidade de desenvolver a gama de habilidades que são mais valiosas para a organização de suporte.

Cada interação é uma oportunidade para melhorar a próxima interação

Infelizmente, um processo colaborativo não se alinha com a forma como a maioria das organizações de suporte pensa a respeito de suas pessoas ou dos seus processos. Ao longo dos anos, um sistema de castas surgiu entre os níveis, com um forte senso de "nós contra eles" e limites arbitrários que só podem ser atravessados pela escalação. A ideia de que qualquer um no suporte poderia "ganhar o direito de não ter que falar com os clientes" (uma atitude comum em níveis mais especializados no suporte) é uma noção ridícula. Suporte ao cliente é, afinal, sobre suporte a clientes. Assim, a transição de um modelo de streaming (o antigo, a estrutura linear hierárquica) para um modelo de swarming (colaborativo) não é fácil. É uma mudança social significativa que propõe desmantelar o sistema de segmentações no suporte.

conexao internacional.indd 36 31/08/12 18:35

A Inteligência Coletiva também nos obriga a abandonar as estruturas de silos e as dividisões que criamos. Muitas organizações de suporte tornaram-se tão encantadas com os seus processos internos e níveis de serviço entre os níveis de suporte, que adotaram a prática disfuncional de "rejeitar" os incidentes. Têm foco maior em seus processos e métricas do que em resolver o problema do cliente, quando o único acordo de nível de serviço que realmente importa é a satisfação do cliente. Em contraste, nesse novo modelo não rejeitamos os problemas dos clientes. Buscamos a sua resolução com entusiasmo: nós escolhemos ajudar.

Quando a Inteligência Coletiva é apropriada?

Como regra geral, esse modelo é mais valioso na solução de ocorrências novas e complexas. Duas considerações-chave para determinar se a Inteligência Coletiva faz sentido são: a complexidade e a razão entre problemas desconhecidos e conhecidos. O tempo de resolução é um indicador razoável para ambos. Se o seu centro de suporte resolve uma alta porcentagem de problemas dos clientes entre três e cinco minutos, isso quer dizer que uma elevada porcentagem de seus problemas é conhecida e que a complexidade é baixa. Enquanto um programa KCS pode melhorar a velocidade e a consistência de resolução nesse ambiente, a Inteligência Coletiva normalmente não faz sentido.

Se o tempo médio para resolver é maior do que quinze minutos, isso demonstra que quantidades razoáveis de ocorrências complexas acontecem e, possivelmente, uma maior taxa de problemas desconhecidos também. Idealmente, nós queremos usar nossos recursos de suporte para resolver esse perfil de chamado e não aqueles já resolvidos. Os objetivos são disponibilizar as soluções conhecidas ao cliente por meio de autosserviço (ou remover a causa dos problemas conhecidos do ambiente por meio de análise de causa raiz) e facilitar a resolução cooperativa de problemas de ocorrências desconhecidas.

Esta é realmente uma maneira melhor?

Quatro membros do Consortium for Service Inovation (aliança de organizações sem fins lucrativos de suporte ao cliente) estão promovendo a possibilidade de variações da Inteligência Coletiva: BMC, Cisco, Microsoft e Red Hat. Cada uma dessas empresas relatou alguns benefícios muito atraentes. Na BMC, a equipe responsável por um produto alcançou o maior nível de satisfação do cliente já atingido. O backlog está em baixa e a moral e o entusiasmo dos funcionários estão bem altos. A Cisco, entretanto, está no meio de uma iniciativa importante para melhorar a capacidade de colaboração de suas ferramentas, permitindo tanto um modelo de requisição de ajuda, como um modelo de opt-in. O objetivo é melhorar o desenvolvimento de competências dos engenheiros de suporte e fazer com que o engenheiro mais apropriado trabalhe sobre um problema o mais rápido possível. Os resultados iniciais foram resoluções mais rápidas, redução nas escalações, redirecionamentos dos clientes entre técnicos e equipes e uma recepção muito positiva por parte dos engenheiros de suporte.

A Microsoft tem um programa que ajuda os agentes de suporte a encontrarem o ponto certo para colaboração. Em uma grande organização de suporte, saber o que poderia ajudar a melhorar é um grande desafio. A empresa está desenvolvendo os perfis dos agentes de suporte, incluindo os interesses do profissional e um detalhamento de competências, com base no conteúdo que o agente criou, modificou ou teve ligação nos últimos noventa dias. Este perfil de competências é mantido pelo sistema, de modo que seja sempre atualizado e que contenha nível de detalhe suficiente para garantir conexões relevantes.

Como mencionado anteriormente, a Red Hat tem tanto o KCS integrado como o modelo de Inteligência Coletiva e baniu a palavra "escalação" de seu vocabulário. Ao melhorar a visibilidade do engenheiro de suporte sobre a relevância de seu trabalho e pensamento sobre a equipe de suporte como uma comunidade, a empresa está obtendo grande desenvolvimento das habilidades, resoluções mais rápidas e maior satisfação do cliente.

Um trabalho em progresso

Durante os últimos oito anos, o Consortium for Service Inovation vem buscando a melhor maneira de alinhar as pessoas e o trabalho. Atualmente, o nosso objetivo é identificar os princípios da Inteligência Coletiva e as práticas que permitem às organizações de suporte fazerem essa mudança drástica de forma eficiente e eficaz. Já que esse modelo é uma prática emergente, não temos experiência operacional com todos seus elementos. No entanto, estamos aprendendo muito sobre o que o faz funcionar e as armadilhas a evitar. Se sua empresa está fazendo tentativas em relação à colaboração ou se você está interessado em ajudar a desenvolver as melhores práticas, visite: www.serviceinnovation.org.

Sobre o Autor

Greg Oxton é diretor executivo do Consortium for Service Inovation, uma aliança de organizações sem fins lucrativos de suporte ao cliente que desenvolve formas inovadoras de enfrentar os desafios do atendimento e suporte ao cliente, como a metodologia de Knowledge-Centered Support (KCS). Antes de entrar para o Consortium, Greg ocupou cargos de gerência de serviço ao cliente, operações, planejamento, estratégia, apoio e desenvolvimento da IBM, NET, e Tandem Computers.

conexao internacional.indd 37 03/09/12 10:47

HUMOR

André Farias
www.vidadesuporte.com.br - tirinhas_suporte@hotmail.com

HUMOR.indd 38 31/08/12 18:11

Vamos muito além de processos!
Cuidamos das pessoas do seu suporte...

HDI CERTIFIED

A certificação mais completa para sua operação de serviços de suporte a TI

Assessment + Plano de ação = Support Center Certification (SCC)

- Mais satisfação de seus analistas de suporte
- Mais satisfação dos seus clientes de negócio
- Melhoria do resultado das métricas de suporte
- Mais produtividade por menor custo

Ligue para (11) 3071-0906 ou envie e-mail para falecom@hdibrasil.com.br e saiba mais sobre os benefícios que a certificação SCC pode trazer para sua operação de suporte

www.hdibrasil.com.br • falecom@hdibrasil.com.br • 11 3071-0906

midiabooks

Aranda SOFTWARE

> IT EVOLUTION

9 Processos ITIL certificados EM UMA SOLUÇÃO

Aranda SERVICE DESK

A solução que sua companhia estava aguardando, **Aranda SERVICE DESK**, ferramenta para gestão de processos e serviços de TI. Otimiza tempos e recursos, aumenta a produtividade e os níveis de serviço.

> www.arandasoft.com

Mais informações: marketing@arandasoft.com
Tel: (5511) 5082-1221 (5511) 4327-1221

OGC

PinkVERIFY™ 9 PROCESSES