

Pandora

Por que você
não demite
seu cliente?





Introdução

**Prezado
cliente, você
está demitido!**



A man with grey hair, wearing a dark blue suit, white shirt, and dark tie, is seated at a dark, reflective desk. He is pointing his right index finger towards the camera with a serious expression. His left hand is resting on the desk, holding a pen. On the desk in front of him are several stacks of papers and a clear glass of water. The background is a blurred office setting with grey walls and other people.

**VOCÊ ESTÁ
DEMITTIDO**



Apresentação Pessoal



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MAPA POLÍTICO DO BRASIL



ESCALA 1: 10 000 000
200 100 0 100 200 400 km
PROJEÇÃO POLIGÔNICA
Meridiano de Referência: 54° W Gr.
Paralelo de Referência: 0°.





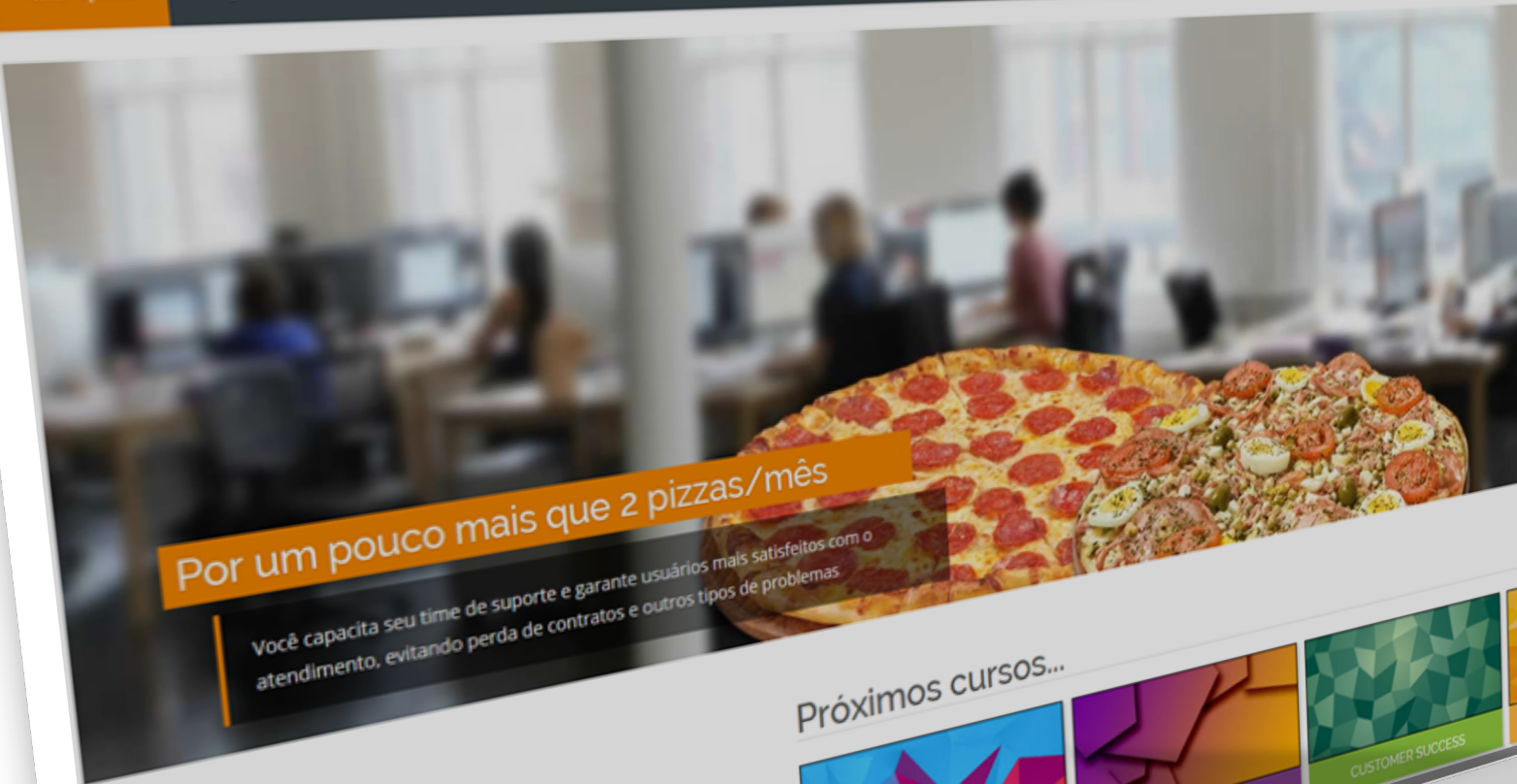




Honda Africa Twin Adventure



4HD SPACE



Por um pouco mais que 2 pizzas/mês

Você capacita seu time de suporte e garante usuários mais satisfeitos com o atendimento, evitando perda de contratos e outros tipos de problemas

Próximos cursos...



Cursos disponíveis



Etiqueta e Postura em Help Desk e Service Desk

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Integer ipsum. Praesent mauris. Fusce nec tellus sed augue semper por inceptos himenaeos. Curabitur sodales ligula in libero.

Sed dignissim lacinia nunc. Curabitur tortor. Pellentesque nibh. porttitor. Morbi lectus risus, iaculis vel, suscipit quis, luctus non,

[Clique para entrar neste curso](#)



Técnicas de Comunicação para Help Desk e Service Desk

O analista de suporte técnico é muito mais do que um atendente. Na sua atividade ele enfrenta desafios de diagnóstico e prognóstico "amenizar" os ânimos devido à angústia e aflição que geralmente

Neste curso estão expostas técnicas confirmadas na prática, com

[Clique para entrar neste curso](#)



Métricas para Help Desk e Service Desk

Mais de 23 vídeos explorando conceitos como: por que utilizar métricas, conceitos básicos de estatística como dispersão, amplitude e coeficiente de

Mais de 4,5 horas de informação divididas em pequenos vídeos

[Clique para entrar neste curso](#)



Pesquisa de Satisfação em Help Desk e Service Desk

Nove vídeos explorando conceitos como: quais os benefícios e vantagens da pesquisa mais comuns, ferramentas e uma série de dicas e alertas

1h20min de informação divididas em pequenos vídeos de 12min

[Clique para entrar neste curso](#)



Introdução Teórica

Peter Drucker

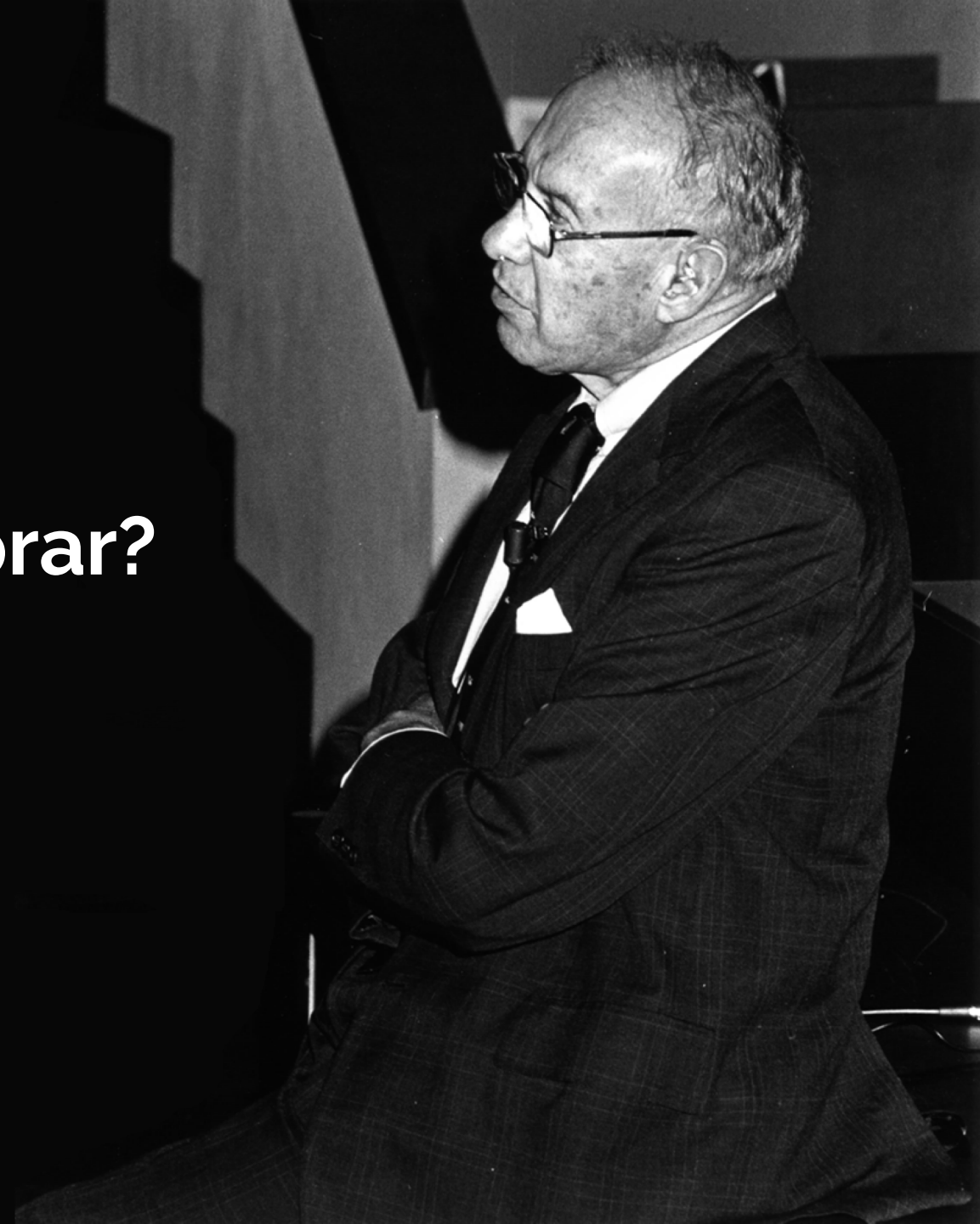
“Somente a empresa comercial tem o desempenho econômico como missão específica”



+ Peter Drucker

O que o cliente quer comprar?

Qual o valor vendido?





Prejuízo financeiro. Como isso acontece?

Problemas do prejuízo financeiro

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



Problemas do prejuízo financeiro

- Empresa não consegue reter talentos
- Produz círculo vicioso



Problemas do prejuízo financeiro

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





Opa....





**Pandora – os mitos
nos explicam**

Teogonia - Hesíodo

URANO

GAIA

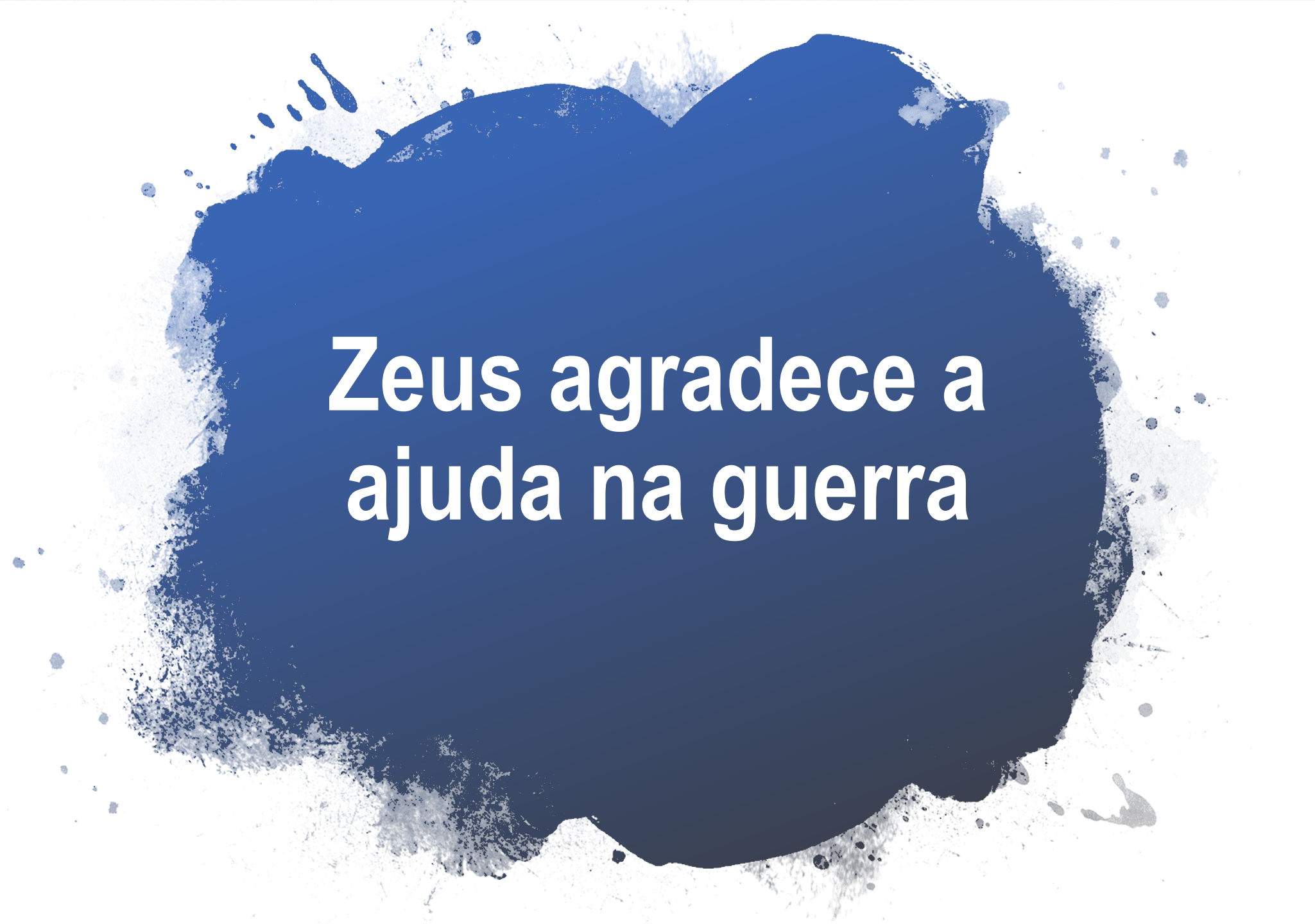
12 TITÃS



Zeus, Epimeteu, Prometeu



Titanomachy



**Zeus agradece a
ajuda na guerra**

Permite Epimeteu criar os animais

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



Prometeu fica sem qualidades para dar

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





Zeus vingativo

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





Zeus vingativo

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



Esperança

Interpretação do mito (entre vários)

**Somente a
Esperança
fica presa**

**ESPERANÇA
é uma
moléstia**

**ESPERANÇA
significa
credulidade**



Curiosidade

- **Boceta**

- **Dicionário Houaiss:**

- lat. bûxis, idis 'espécie de recipiente, caixa', através do fr. boîte 'caixa'*

SBURG





Castigo de Prometeu



Exemplos Práticos

Rachel, psicóloga

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

Rachel, minha



Item	Valores em reais
Arrecadação mensal	1.700
“Aluguel” de sala	1.020
Impostos sobre o	323
Des	120
Res	237

R\$ 237

Na empresa de vocês

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

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

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

Na empresa de vocês

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

* Ninguém trabalha 8 horas/dia direto

Cliente voraz por recursos

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

Não contabilizados custos de deslocamento, etc.

Cliente voraz

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



Clientes a demitir

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



**Outros problemas
que geram prejuízo**



**Catálogo de Serviços
- inexistência**

Catálogo de Serviços – inexistência

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



Opa...

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

Catálogo de Serviços – inexistência

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



Catálogo de Serviços – inexistência

- **Descontrole de Prazos**
 - **Pânico**
 - **Terrorismo**



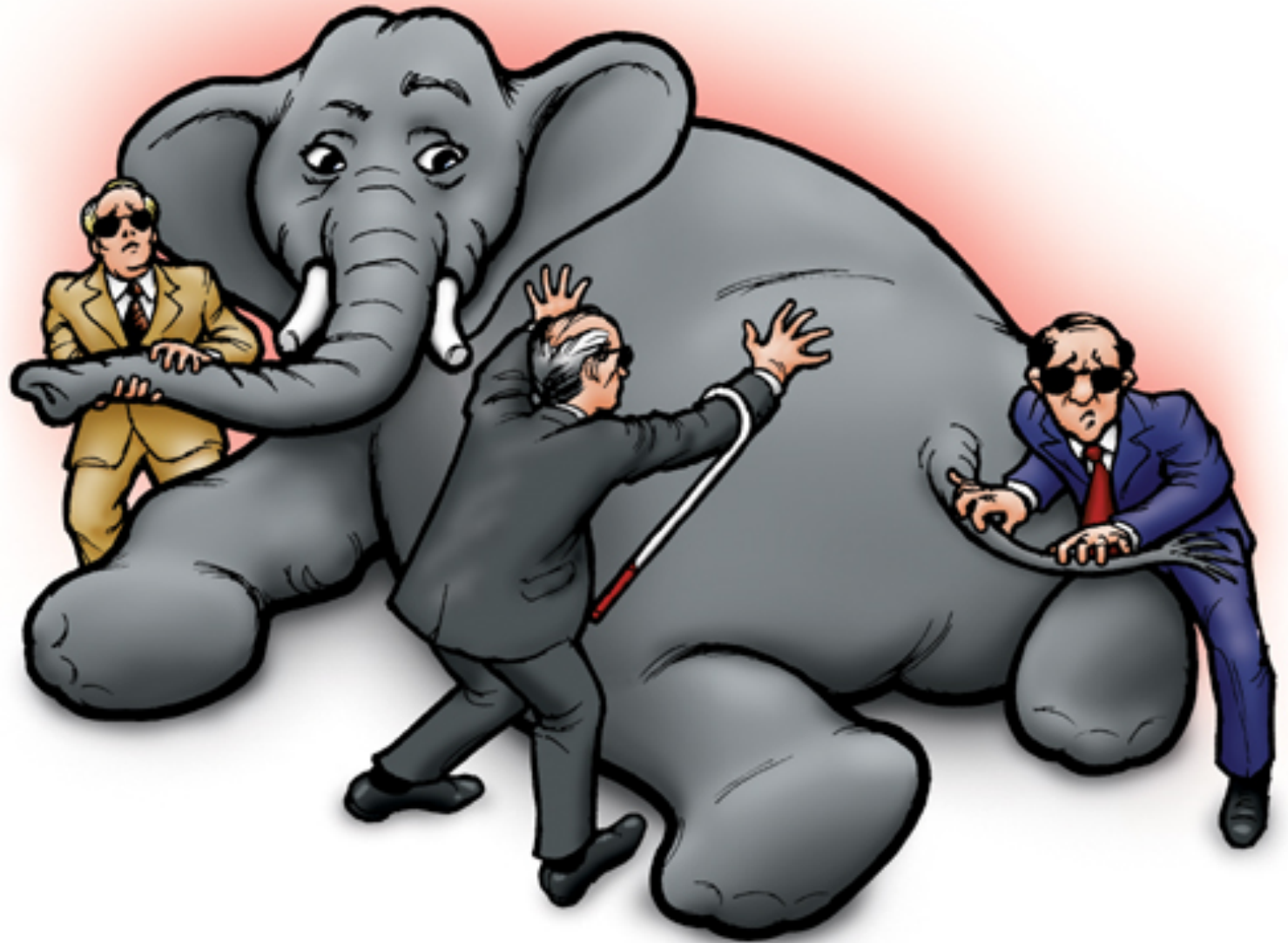


Sem Catálogo de Serviços?

The image features a large, dark, irregular ink blot or splash on a white background. The blot has a textured, splattered appearance with some lighter areas and small droplets extending from its edges. In the center of this dark area, the word "Métricas" is written in a clean, white, sans-serif font.

Métricas

Métricas – poucas e pobres



Métricas – poucas e pobres

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





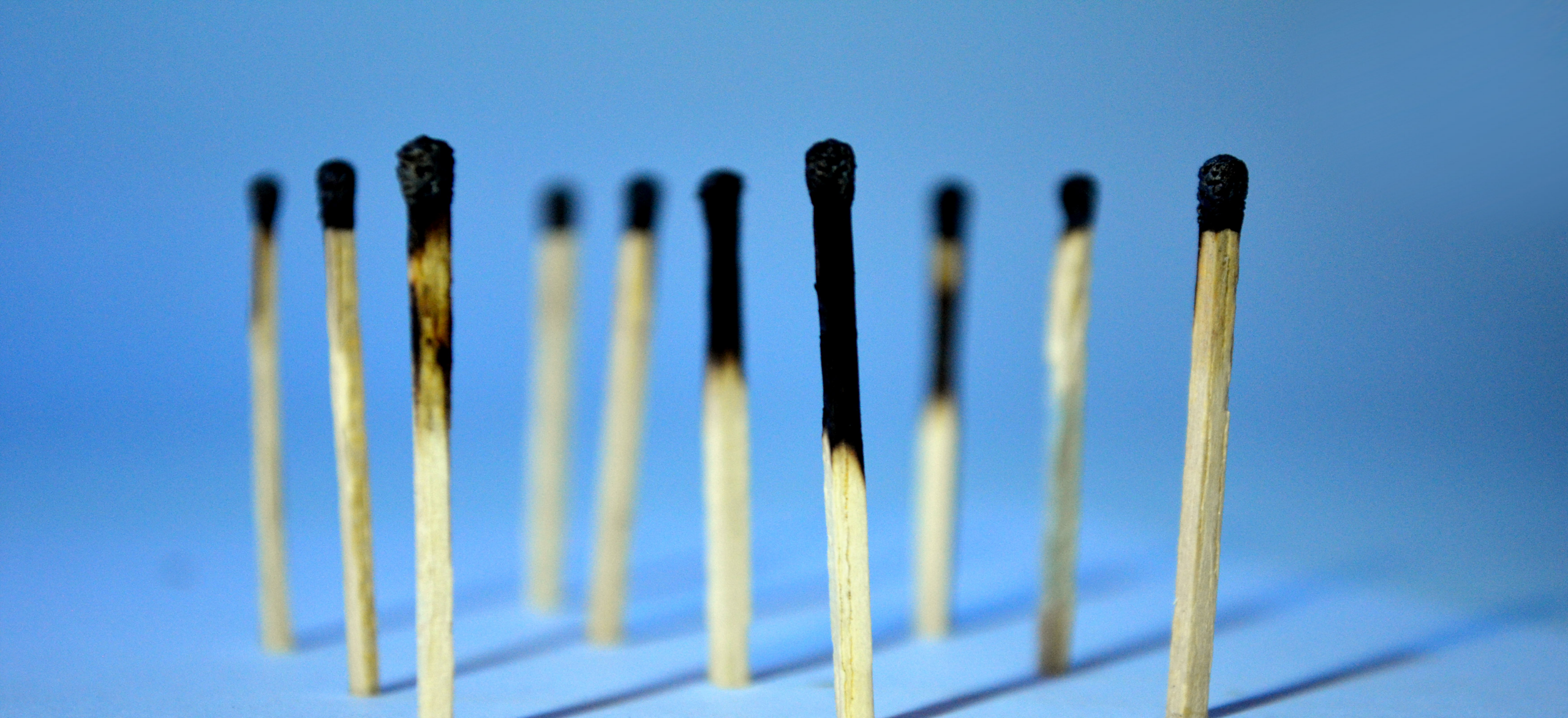
Sim... Queimando recursos!

Métricas – poucas e pobres

- Que técnico...

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

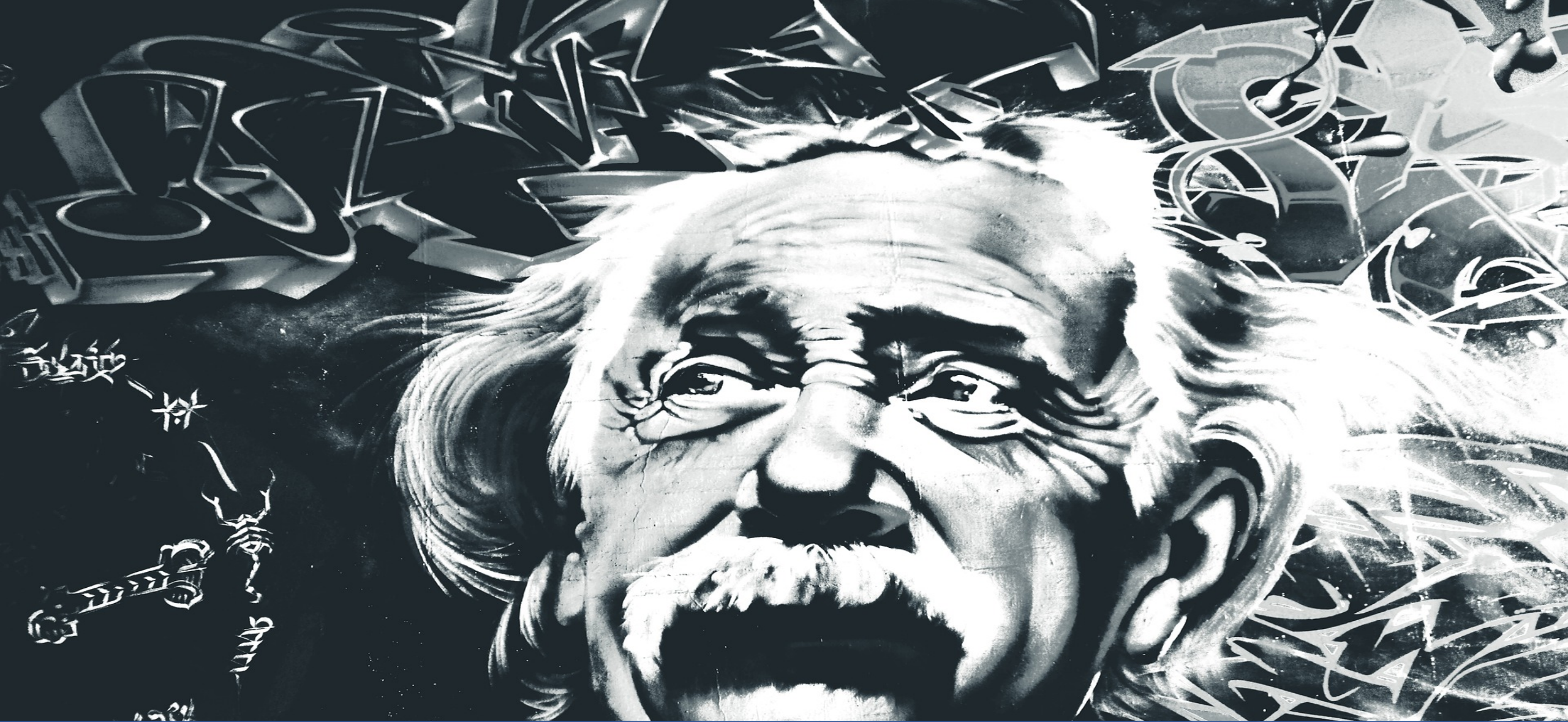




Sem Métricas



Evitar decisões baseado somente em intuição



Tomar decisões com embasamento científico

A dark blue, irregular ink splatter shape is centered on a white background. The splatter has a textured, watercolor-like appearance with some lighter blue and white areas around the edges. The text 'Análise Estatística' is written in white, bold, sans-serif font across the center of the dark blue area.

Análise Estatística

Estadística – falta de conhecimentos

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

Correlação

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

Correlação

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

Correlação não é causalidade

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

Correlação não é causalidade

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

Correlação não é causalidade

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

Correlação não é causalidade

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

Correlação não é causalidade

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

Correlação não é causalidade

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

É preciso praticar, praticar, praticar...





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

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

Quanto custa a bola?



Bola R\$ 0,05

Taco R\$ 1,05

Total R\$ 1,10





Tudo maravilhoso?



Dan Ariely, professor e escritor



Pagar mais por Coca-Cola gelada?

The image features a large, dark, irregular ink blot or splash on a white background. The blot has a textured, splattered appearance with some lighter areas near the edges. In the center of the blot, the word "Encerramento" is written in a clean, white, sans-serif font.

Encerramento

*The
End*





**Sério,
Cohen?**

YAY STATISTICS





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

11.3522-5549

51.9.9292-4070





ABRIL 2018 – Somente Clientes ADDEE

Perguntas?

