

O mundo do Software mudou e foi bem na minha hora



Como os Softwares contribuem para melhorar as nossas vidas?





Sandrina Grubba

Head Customer Experience - Conta Azul

- ★ **Paixões:** vida, família, trabalho e desafios
- ★ **Formação:** Bacharel Ciências da Computação; MBA Administração Global; Coaching Profissional; Membro SOAB da HDI; Membro Meetup Brasil Customer Success
- ★ **+20 anos no mundo de TI** (desenvolvimento, atendimento, liderança e gestão estratégica)
- ★ **Minha terapia:** Correr !!
- ★ **Uma frase: DESAFIO É O QUE ME MOVE !!**

Uma breve história do suporte ao software



Imagine o que seria de nossas vidas se, de uma hora para outra, como num passe de mágica, toda a tecnologia que utilizamos desaparecesse?

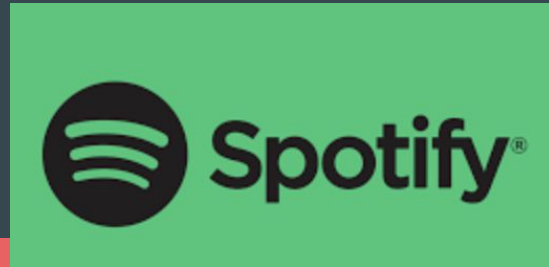
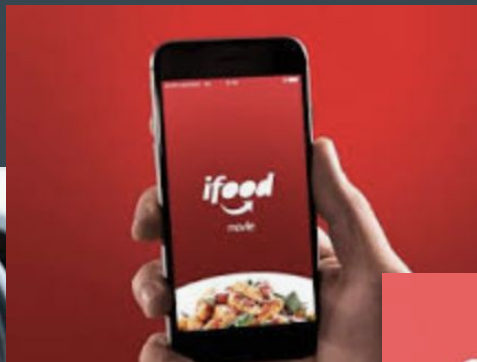
→ Sem telefonia?

→ Sem aplicativos de comunicação?

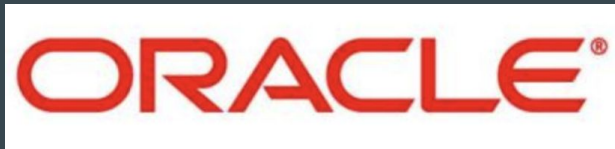
→ Sem meios de transporte?

“Se isso acontecesse, teríamos que aprender a viver como no tempo das cavernas”

Ahhh, mas isso não acontece comigo... será?



Sem esquecer do mundo corporativo...



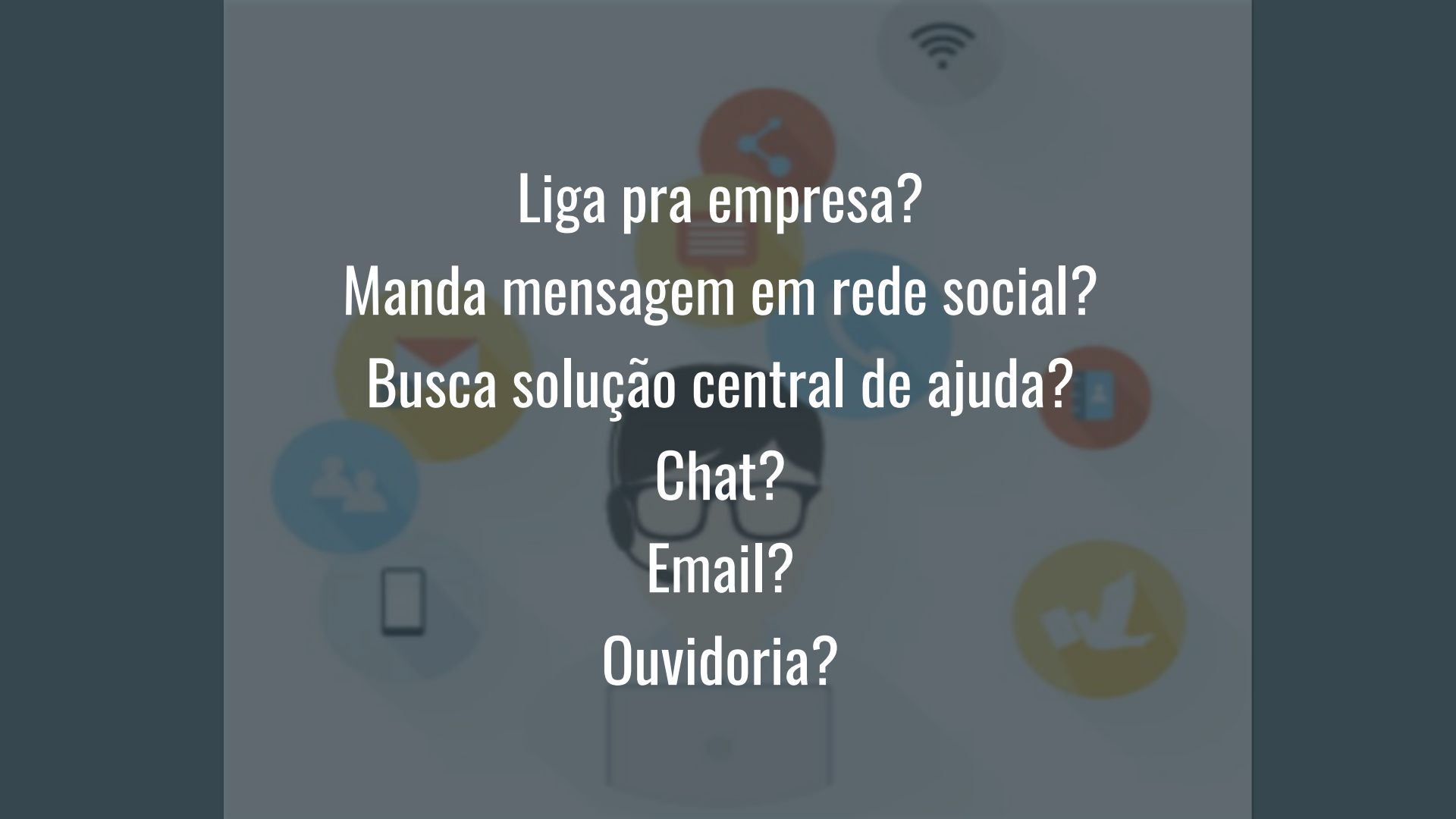
Usamos dezenas de software diariamente!!

O que acontece se algum problema aparece?

É ruim, certo?

O que você faz para solucionar?





Liga pra empresa?
Manda mensagem em rede social?
Busca solução central de ajuda?
Chat?
Email?
Ouvidoria?



Realidades de Hoje

ATEN-
DIMENTO



Situações que você já passou, quando falou com Call Center

Quando você fala
com um robô



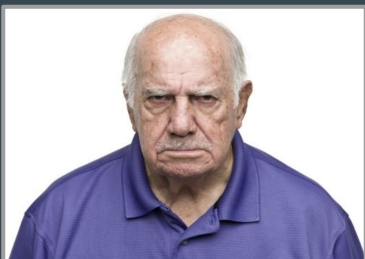
Quando você é
transferido várias vezes



Quando te ligam, mesmo
você não pedindo



Desculpe, você poderia
repetir a informação?



Você responderia a uma rápida
pesquisa, após essa chamada



Sua ligação é importante para
nós. Por favor, não desligue



São muitos os canais de atendimento!!

Geralmente, você consegue resolver seu problema em algumas horas...

Porém, nem sempre foi assim...





MÁQUINA

DO

TEMPO

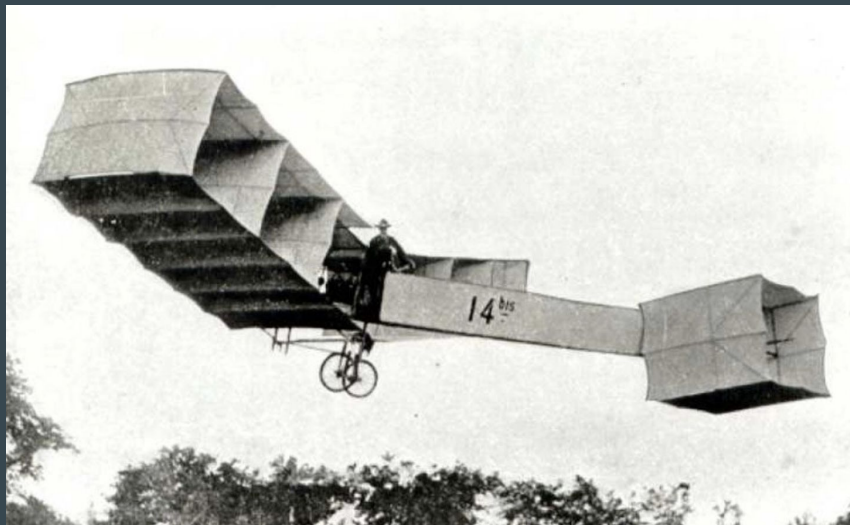
Em 1769, criação do carro..



Por volta de 1.769, ocorreu a criação do motor a vapor de automóveis capazes de transportar humanos.

Em 1.807, os primeiros carros movidos por um motor de combustão interna a gás combustível apareceram, o que levou à introdução em 1.885 do moderno motor a gasolina.

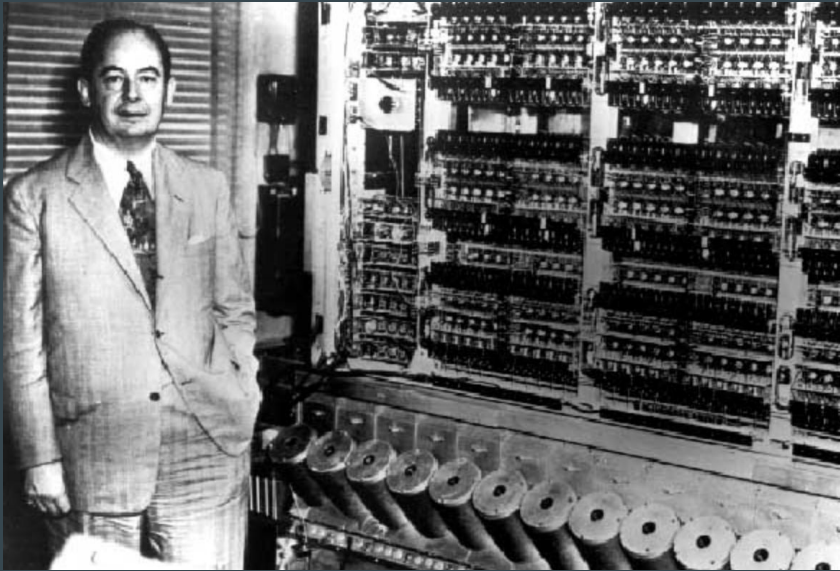
Em 1906, construído primeiro avião..



Santos Dumont projetou, construiu e voou os primeiros balões dirigíveis com motor a gasolina.

Esse mérito lhe é garantido internacionalmente pela conquista do Prêmio Deutsch em 1901, quando em um voo contornou a Torre Eiffel com o seu dirigível Nº 6

Em 1948, primeiro Software criado John Von Neumann..



Os primeiros computadores do mundo, caso do ENIAC americano e Z3 alemão, trouxeram os primeiros softwares do mundo.

Representavam verdadeiras montanhas repletas de válvulas capazes de ocupar algum pequeno prédio de quatro andares. A programação era elaborada por técnicos que ligavam e desligavam os cabos de acordo com tomadas de decisões pré-estipuladas.

Década 70



Nascem os MRPs precursores do ERP, onde o desenvolvimento ainda era muito complexo e os atendimentos eram feitos pelos próprios desenvolvedores.

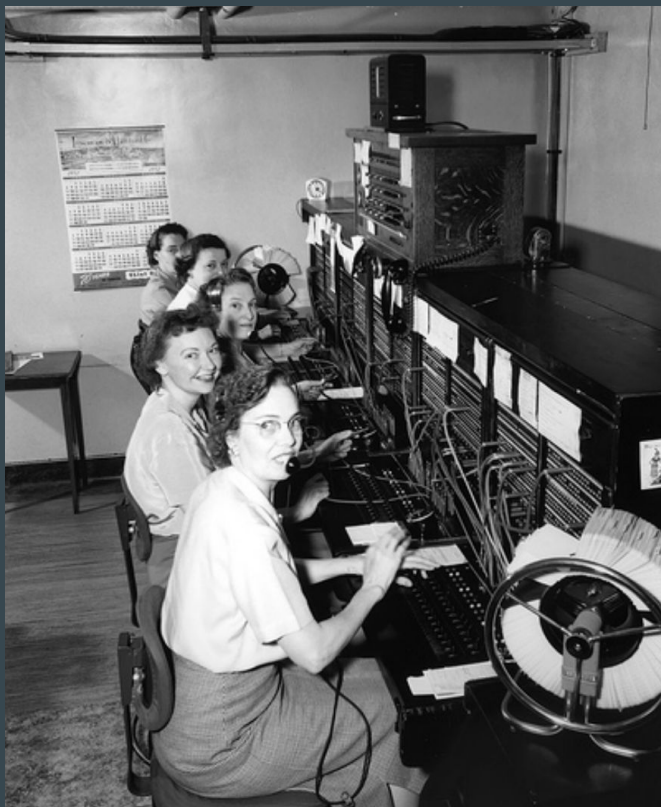
Década 80



O som da nostalgia...



História Call Center: Como tudo começou?

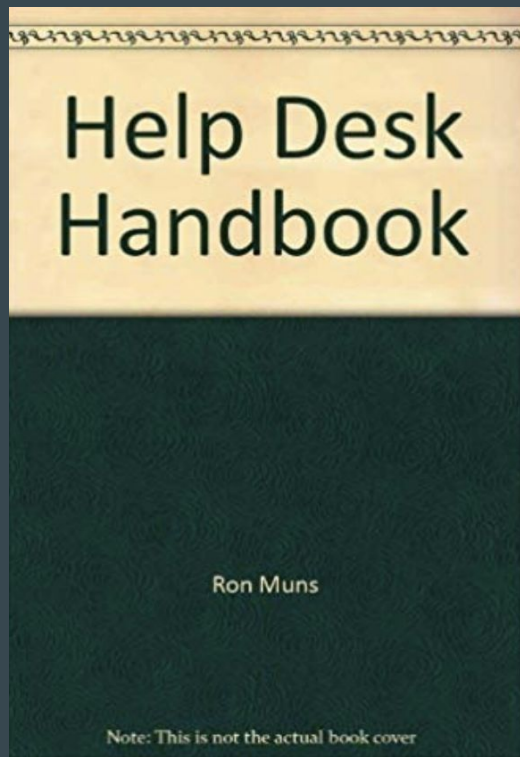


A experiência do cliente nunca foi um tema tão importante quanto é agora. Foram séculos e séculos até que as primeiras equipes de atendimento nascessem durante a Revolução Industrial.

Desde então, a conversa, o relacionamento e o atendimento ao cliente acompanham a evolução dos meios de comunicação. Começando pelo telefone que, por meio dele, os clientes não precisavam mais viajar quilômetros para resolver um problema cara a cara ou receber informações básicas sobre um serviço.

Anos depois, por volta de 1960, os centros de soluções de clientes, ganharam o apelido de "call centers".

Década 90



Em 1.989, Ron Muns funda o HDI com foco na indústria de Suporte.

Na década 90 tivemos o boom dos ERPs.

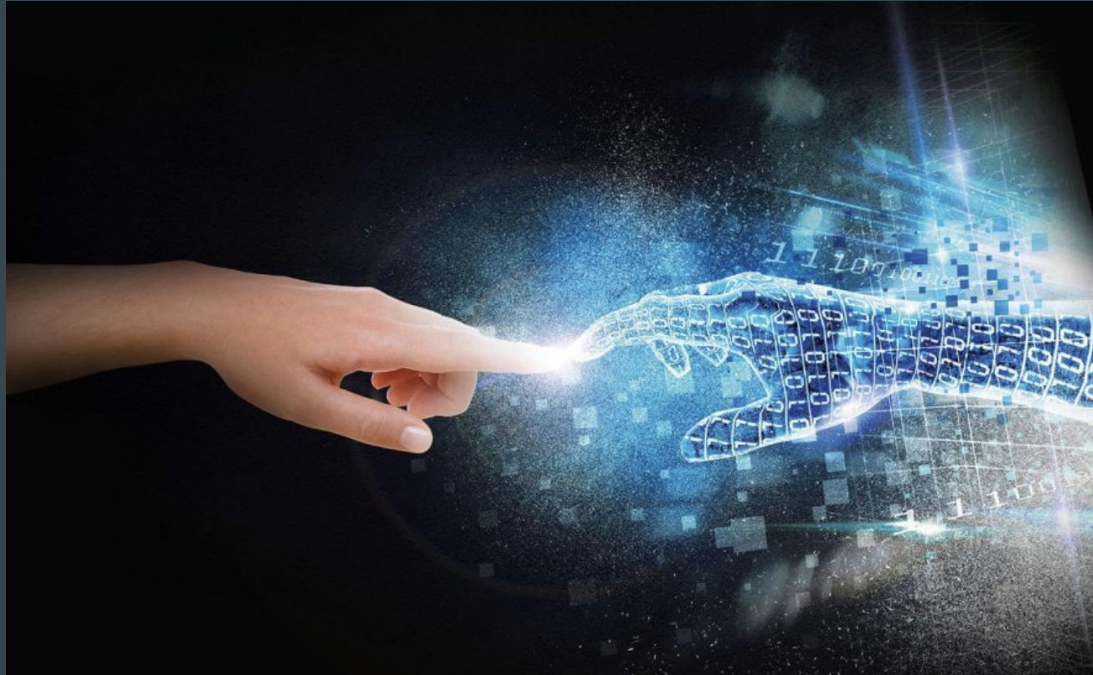
O termo Help Desk começa a ganhar força.

Skills: Suporte Software Corporativo



- Know-how técnico
- Redes
- Nuvens
- Banco de dados
- Desenvolvimento
- Experts negócios

**Estamos vivendo a quarta revolução industrial !!
Você está preparado?**



Quarta Revolução Industrial

A inteligência está transformando a experiência do cliente





convergência¹

refletir • planejar • resolver

Como você está preparando a experiência do seu cliente?



Customer Success



Partner Success



Customer Service



Espero ter ajudado a criar uma
jornada incrível para seus
clientes!



Obrigada :-)

sandrina@contaazul.com