



THE DEVELOPER'S CONFERENCE



Trilha – Customer Success



Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, Engajamentos e Resultados Rápidos



Fabio FOL

Profissional com mais de 19 anos de experiência em empresas Multinacionais, de Petróleo, Governo Federal, Ministério de Minas Energia e Centros Autorizados Microsoft. Hoje MCSE e Engenheiros de Sistemas Microsoft. Especialista em: Gerenciamento de Projetos, Processos e Gestão Estratégica. Instrutor Oficial nos maiores centros Autorizados do Brasil em: Microsoft (InfraEstrutura), Itil (V3-4), Cobit5, Bpmn (OCEB), BPM (CBOK), Projetos (Tradicionais e Ágeis), Analista de Negócio (BABOK), MASP. Instrutor desde 1999, onde Já ministrou mais de 10.000 horas de treinamento e mais de 6.000 alunos treinados. FOL também atua como Escritor, Palestrante, Community Manager e Mentor.

Agenda



- 1 - Alta Performance dentro de uma Empresa é o que?
- 2 - Indústria 4.0 e Transformação Digital (como encaixar-se)?
- 3 - Disruptura, Compliance (mundo sem volta)
- 4 - Caixa Pronta de Soluções (ainda funciona)?
- 5 - E o novo Profissional MHR (cinto do batman para Entregar Valor)?
- 6 - Como costurar no Negócio (ainda por cima entregar Valor)
- 7 - Como fazer a liga para tudo isso (Torre de Babel)?
- 8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos;



✓ Coaching Sistêmico e Inteligente de Arquitetura Corporativa –
(Negócio & Governança & Gestão & Tecnologias) + O Profissional
MultiSkill Híbrido Resiliente (C.S.I.A.C.+MHR)



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

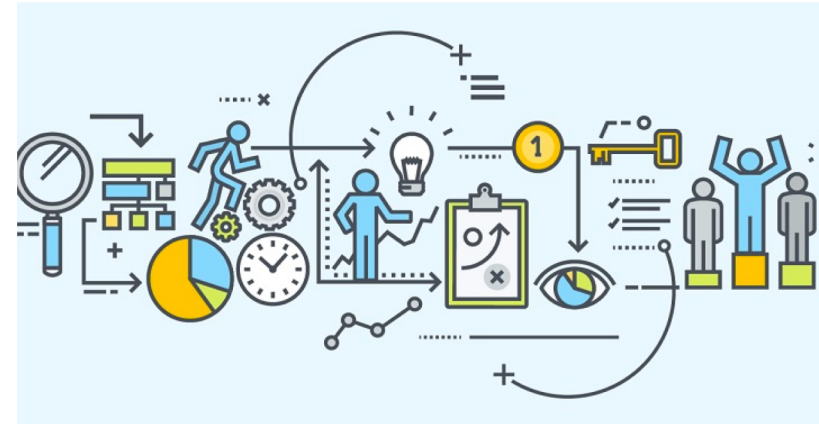


1 - Alta Performance dentro de uma Empresa é o que?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

**GALERA TDC RECIFE
É 1000!**



**PROCESSOS + TECNOLOGIAS
EFICIENTES e EFICAZES**



PESSOAS

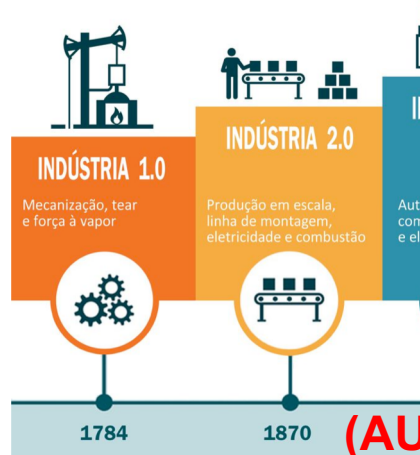


2 - Indústria 4.0 e Transformação Digital (como encaixar-se)?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

MUNDO SEM VOLTA



**TECNOLOGIA INFORMAÇÃO
(AUTOMAÇÕES – DEVOPS – IOT - CLOUD)**

INDÚSTRIA 4.0

**TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL**



MINDSET DO ANALISTA DE NEGÓCIOS



3 - Disruptura, Compliance (mundo sem volta)



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

MUNDO SEM VOLTA



DISRUPTURA



COMPLIANCE



MINDSET DO ANALISTA DE NEGÓCIOS



4 - Caixa Pronta de Soluções ainda funciona?

ADAPTAÇÃO

CONTEXTUALIZAÇÃO

**MUDANÇA DE
CULTURA**

QUEBRAR SILOS

DISFUNCIONAL



**AN - SOLUCIONADOR
DE
PROBLEMA DE
NEGÓCIOS
(FOCO EM SOLUÇÕES)**



5 - E o novo Profissional MHR (cinto do batman para Entregar Valor)?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Resiliente

MultiSkill

MHR

MultiSkill Híbrido Resiliente

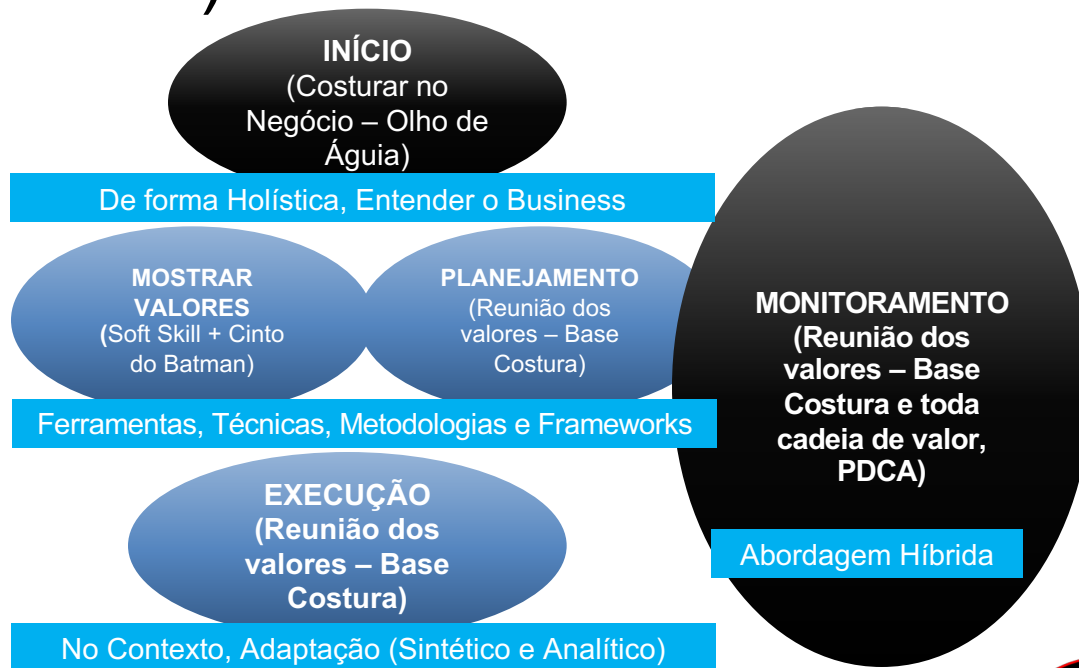
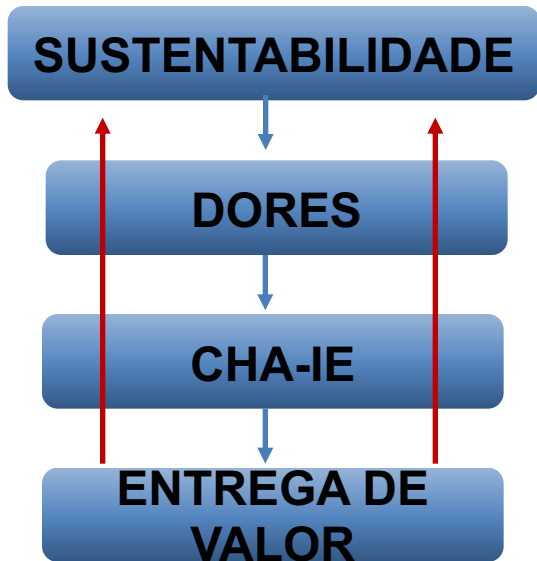
Esse Perfil pode te levar a atuar em vários Formatos – ESTAR COMO (MINDSET)!



6 - Como costurar no Negócio (ainda por cima entregar Valor)?



THE DEVELOPER'S CONFERENCE



7 - Como fazer a liga para tudo isso (Torre de Babel valor do AN)?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



ELO

**ARQUITETURA
CORPORATIVA**
Governança,
Gestão & Técnica



E agora?



PROBLEMAS DIVERSOS

ENTREGA DE VALOR

**PRIORIDADES
DESCONEXAS**

**CONHECIMENTOS E
HABILIDADES OCULTAS**

PESSOAS MÁ DIRECIONADAS

INFLUÊNCIAS

DORES



TORRE DE BABEL



AS GRANDES PASSAGENS DE BASTÃO (ARQUITETURA SISTÊMICA E INTELIGENTE)



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos





THE DEVELOPER'S CONFERENCE

8 - Mindset Cultura CS
Disruptivo e Prático
dentro de uma equipe
Técnica,
engajamentos e
resultados rápidos



CSIAC+MHR O FRAMEWORK

1. BUSINESS PLAN

1. Direcionamentos Alinhados e Assertivos
2. Estratégias e (PROPÓSITO) (SUSTENTÁVEIS)
3. Sponsor de Valores

EMERGENTES Práticas (Adaptáveis)

1. Alinhar e afinar com o Business em Metas Compliance e Disruptura no Todo (FRAMEWORKS)
2. Definição dos Processos e Transformação Digital

BOAS Práticas (Performáveis)

Arquitetura Corporativa Alinhada

Sistêmica, Holístico e Performática

TECNOLOGIAS

3. GESTÃO

1. Gestão por Processos (PDCA)
2. Monitoramento e Controle
3. Visão de Valores Potenciais Humanos e Tecnológicos

CRIAR Práticas (Liga)

1. Treinadas e Capacitadas do Business até Técnica
2. Procedimentos (MÉTODOS)
3. Aplicar lideranças
4. Aplicar inteligência emocional
5. Entrega de Valor

MELHORES Práticas (contexto)

Inteligente e Adaptável Retroalimentável

Eficaz na Entrega de Valor e Neural

8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

DASHBOARD MACRO (SOLUÇÕES ATUAIS + NOVAS TECNOLOGIAS + AUTOMAÇÕES) - DORES DO NEGÓCIO

| DORES X AGREGAÇÃO DE VALOR | SEQUÊNCIA CONFORME GUT ESTABELECEIDA PELO NEGÓCIO E EQUIPE TÉCNICA | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>01 - PRINCIPAIS DORES DO AMBIENTE (VINDAS DO NEGÓCIO) (aquí um alinhamento com o Negócio Sebrae + Gestão e Equipe Técnica Stefanini feeling):</p> | <p>1 - Fornecedores com acesso Administrativo nos servidores;</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>02 - PRINCIPAIS PROBLEMAS (PROJETOS E DEMANDAS) QUE NOS TOMAM TEMPO OU PRECISAM SER EXECUTADAS (VINDAS DA EQUIPE TÉCNICA) (aquí um alinhamento entre Gestão e Equipe Técnica Stefanini com base nas dores -> Follow-up com Negócio Sebrae):</p> | <p>1 - Posicionamento de máquinas no Flyer <</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>03 - O QUE PENSAMOS COMO PROJETOS DE ALTO VALOR AGREGADO (CONCEITOS E SOLUÇÕES DENTRO DE CASA OU FORA - VINDAS DA EQUIPE TÉCNICA SEMPRE ATRILADAS AO NEGÓCIO) (aquí um alinhamento da Equipe Técnica Stefanini com base nas dores -> Follow-up Gestão Stefanini -> Follow-up com Negócio Sebrae):</p> | <p>1 - Automação;</p> | | | | | | | | | | | |
| SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS QUE AGREGAM VALOR PARA O NEGÓCIO (COM BASE NAS DORES E FEELING) | | | | | | | | | | | | |



8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

PROJETOS E DEMANDAS CONCLUÍDOS - 2018\2019

InfraEstrutura Lógica - Projetos

Torre Microsoft

Torre Linux

1
GASTOS
HYPER-V

4
GEST.
PROJ. DEM.

7
PROJ.
SERVER

Torre Banco de Dados

Equipe N1\N2

1 2

1 2

InfraEstrutura Lógica - Demandas

Torre Microsoft

Torre Linux

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Torre Banco de Dados

Equipe N1\N2

1
POLÍCIA
BKP

2

1

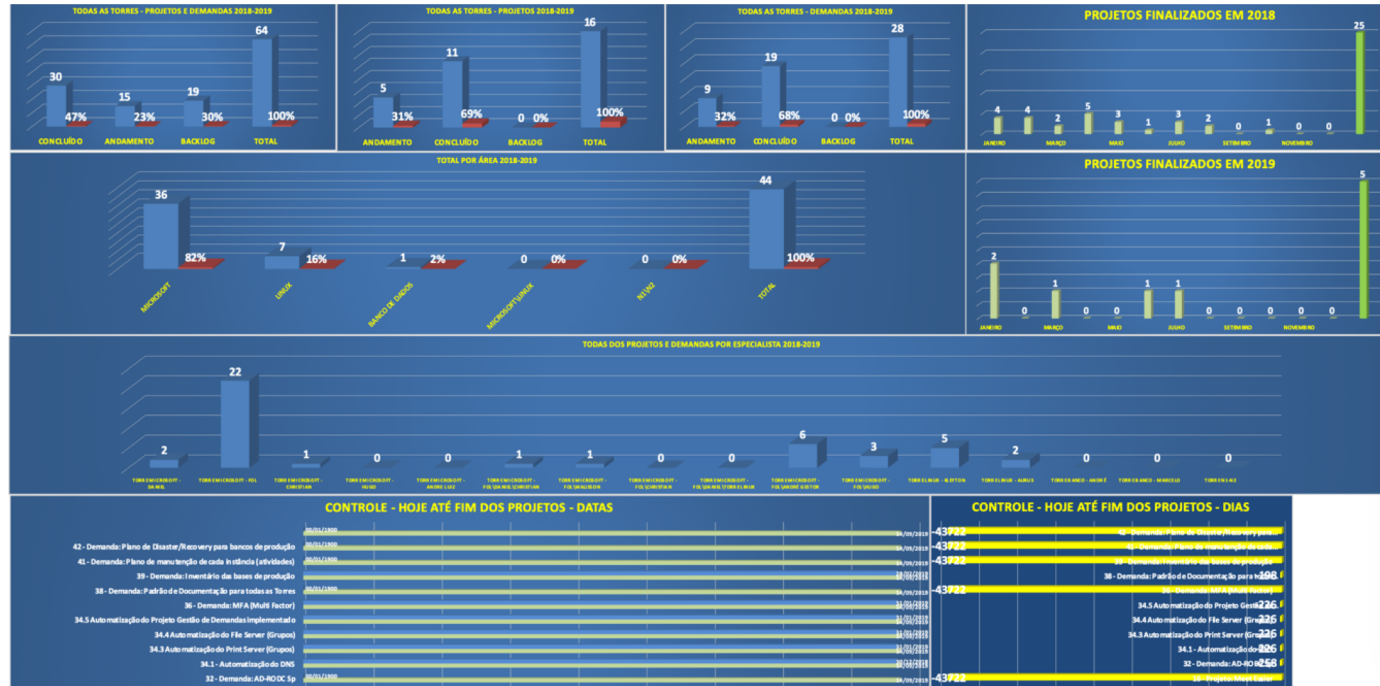
| LEGENDA | |
|---------|----------------------|
| DOWN | DOWNGRADE |
| GEST. | GESTÃO |
| PROJ. | PROJETOS |
| DEM. | DEMANDAS |
| DOC UM. | DOCUMENTAÇÃO |
| COE | COEFIC |
| REP | REPLICAÇÃO |
| PAP | PAPÉ DE PAREDE |
| CONT | CONTATO |
| PROB. | PROBLEMAS |
| CLTR | CLUSTERS |
| TROUBLE | TROUBLESHOOTING |
| PRIOR. | PRIORIDADE |
| AUT | AUTOMAÇÃO |
| SERV | SERVIÇOS |
| GBI | GLOBAL |
| RECONEC | RECONEXÃO COMPUTADOR |
| BKP | BACKUP |
| FA.OV | FAILOVER |

BASE DOS NÚMEROS
GUT: Gravidade, Urgência e Tendência)





8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos





DASHBOARD MACRO (INFRAESTRUTURA LÓGICA) - PLANO DE AÇÃO EXECUTIVO - SW2H - MACRO - TEMPLATE PROJETOS OU DEMANDAS

Mostrar Atividades - Tecla que ultrapassa 2 linhas
 Ver as Atividades - No Email de Comandos



| Ídame no Projeto | O que Será Feito? | Porque Será Feito? | Impacto | (Rollback) | Regional | Quando será feito? | | | | Por quem será feito (TL - Tech Lead)? | Ordem Ativ. | Atividades | Data Inicial Prevista | Data Final Prevista | Data Final Realizada | % | Status | Observação (Alguns Motivos de Atraso ou Status) | Dias de Atividade | Dias atrasos | Status | % | | |
|------------------|-------------------|--------------------|---------|------------|----------|-----------------------|---------------------|----------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|---|-----------------------|---------------------|----------------------|-----|-----------|---|-------------------|--------------|--------|---|--|--|
| | | | | | | Data Inicial Prevista | Data Final Prevista | Data Final Realizada | Dias Atrasos | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 01 | Verificar se Pré-Requisitos da Solução e viabilidades emplacem os dados do Cliente e da Equipe. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 02 | Apresentação da Solução para Ux e equipe - Realizar as Atas, início do Fluxo de Comunicação com o Cliente (Compartilhar Follow-up E-mail) | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 03 | Criação de TAPD (tema de abertura de projeto ou demanda). | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 04 | Crizar Escopo do Projeto e Demanda (Arquitetura). | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 10% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 05 | Crizar o Ambiente Adequado da Solução. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 10% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 06 | Iniciar o processo de facilitação das Reun e Features da Solução. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 07 | Fechamento de Teste de Ambiente. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 08 | Homologação de Ambiente. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 09 | Fechamento da Homologação de Ambiente. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 10% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 10 | Crizar CMUD. | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 00/00/2019 | 0% | Concluido | Nenhuma | 0 | | | | | |

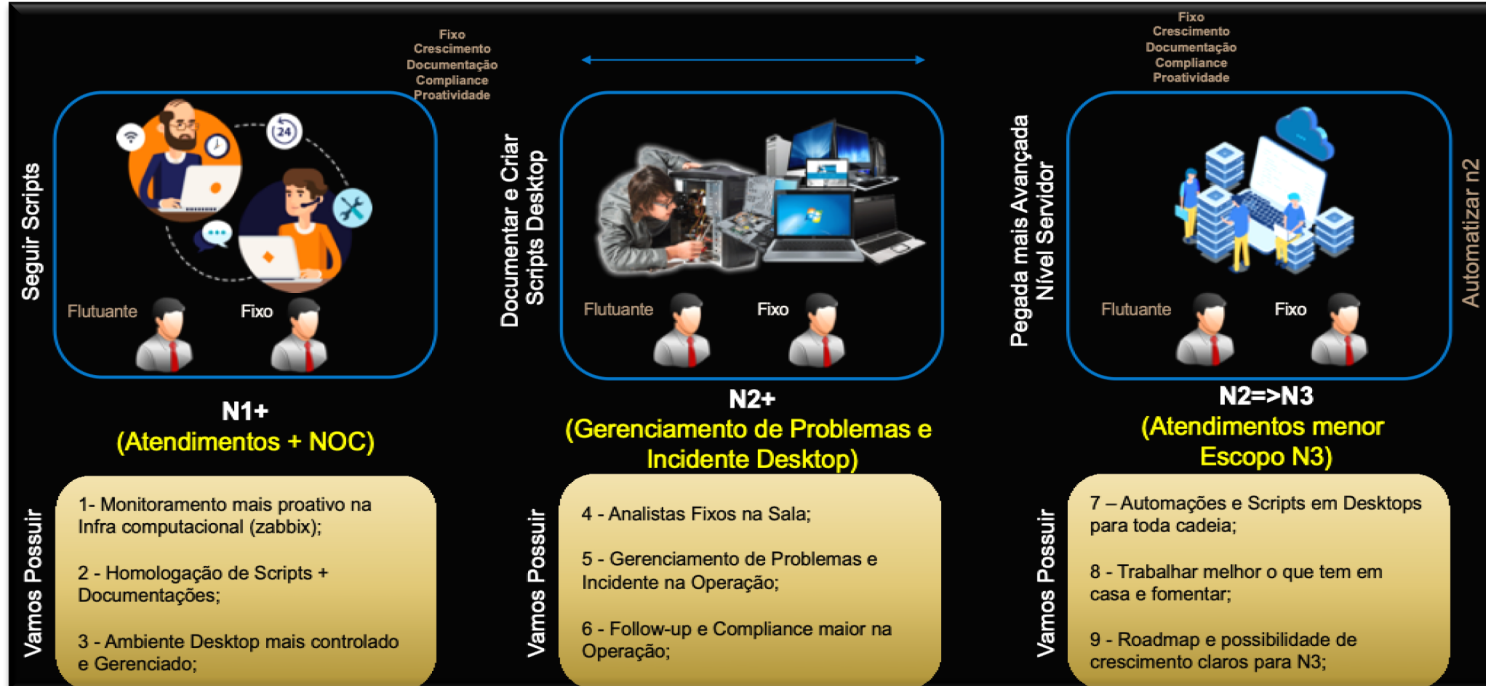
8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos



8 - Mindset Cultura CS Disruptivo e Prático dentro de uma equipe Técnica, engajamentos e resultados rápidos



THE DEVELOPER'S CONFERENCE





Quem ganha com tudo isso?



EMPRESA



PESSOAS

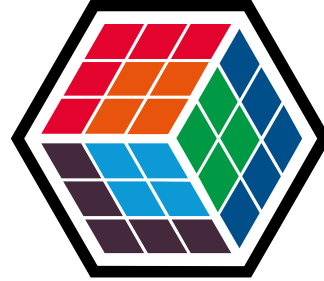


PROCESSOS



TECNOLOGIAS





THE DEVELOPER'S CONFERENCE



Muito obrigado a todos!
FOL
 Community Manager
ARQENGTI

Disseminar conhecimento e agregar valor profissional!



-  /c/FabioOliveiraFOL
-  <https://fabiofol.wordpress.com/>
-  /FolFabio
-  fabiofol@arqengti.com.br
-  /fabiofol/
-  /fabiofoloficial
-  <https://www.arqengti.com.br/>
-  /arqengti/
-  /groups/arqengti/
-  /FABIOFOL/