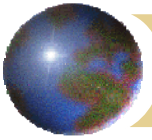


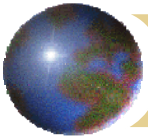
Problem Driven Management para o desenvolvimento empresarial



O que é Gestão do Conhecimento?

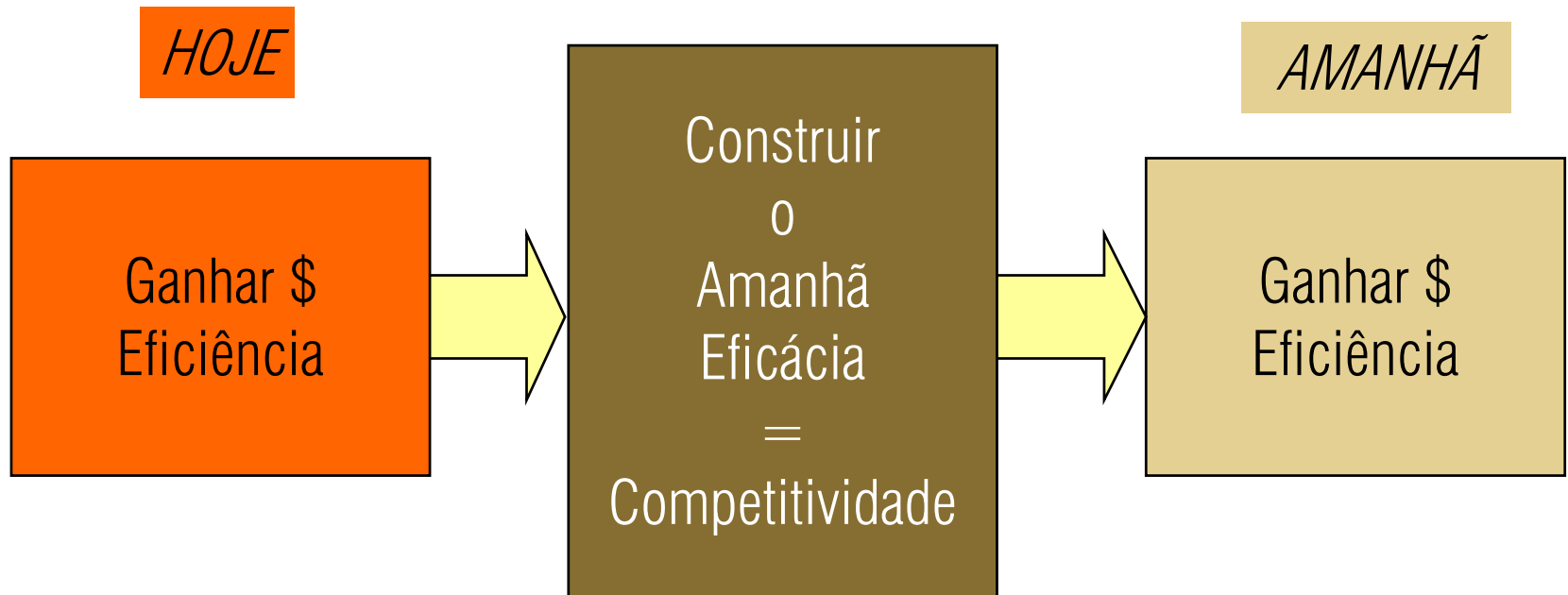
Algumas respostas

- Um enfoque à gestão de RH (diretor de RH)
- A valorização do Capital Intelectual (contador)
- A tecnologia para armazenar e distribuir conhecimento (Diretor de TI)
- Um ramo da Inteligência Artificial (Engenheiro)
- O que fazem os filósofos (Advogado)
- Uma caixa vazia com uma etiqueta (Professor)
- Do que vamos falar (Diretor)

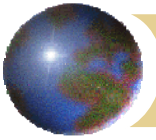


Produtividade x Competitividade

SOBREVIVER INDEFINIDAMENTE



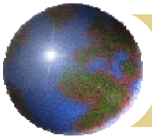
O dever e o direito de ser eficiente



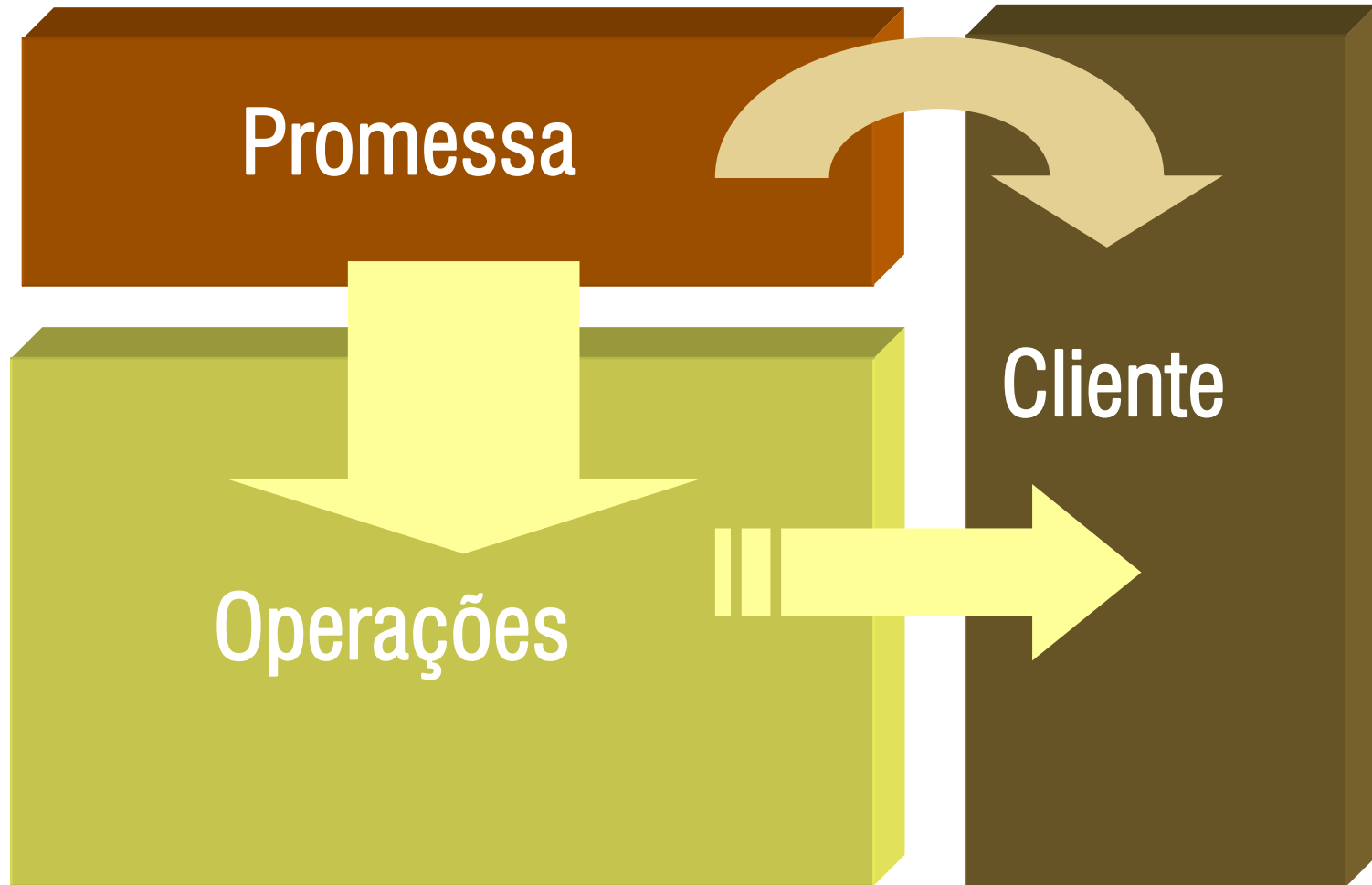
As empresas estão realmente interessadas em oferecer um bom serviço a seus clientes?

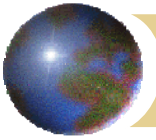
Trata-se de um jogo de poderes?

Qual é o poder de cada um?



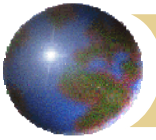
Os componentes





Algumas características específicas dos serviços

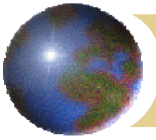
- O conteúdo do serviço é variável e aleatório.
- A qualidade do serviço é subjetiva.
- Recuperar uma falha custa muito.
- O cliente vê os processos intimamente.
- O cliente tem a iniciativa da ação.
- O agente tem que resolver problemas



Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

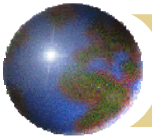
KOPE consulting

Problemas, Melhoria e Aprendizagem



O papel principal dos Problemas

- Um problema é uma situação não-gradável para alguém
- A Competitividade e a Produtividade bloqueiam-se por problemas
- A empresa deve resolvê-los para melhorar



Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

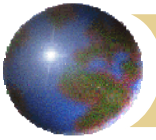
KOPE consulting

PDM

Problem

Driven

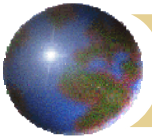
Management



Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

KOPE consulting

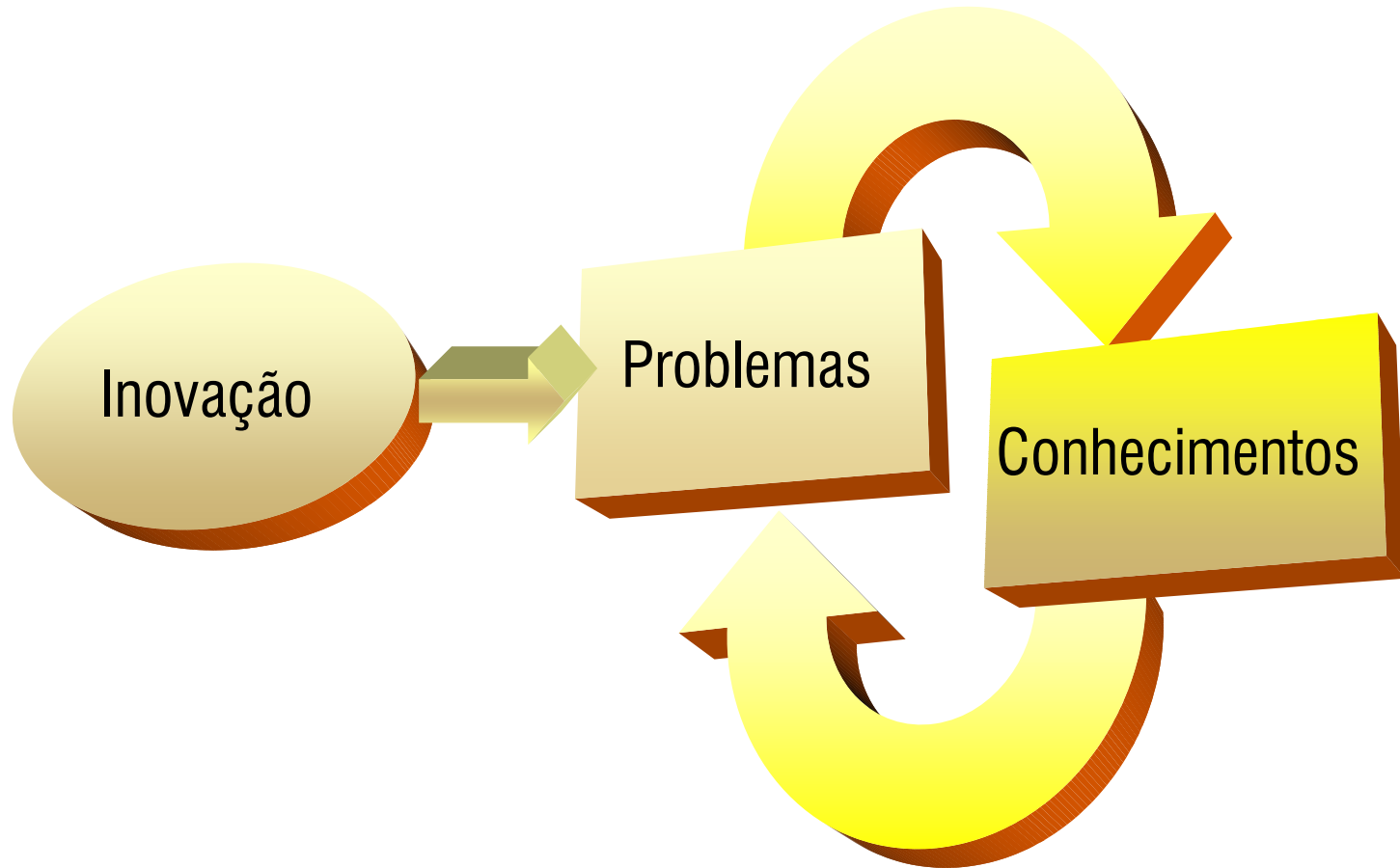
Os papéis na inovação

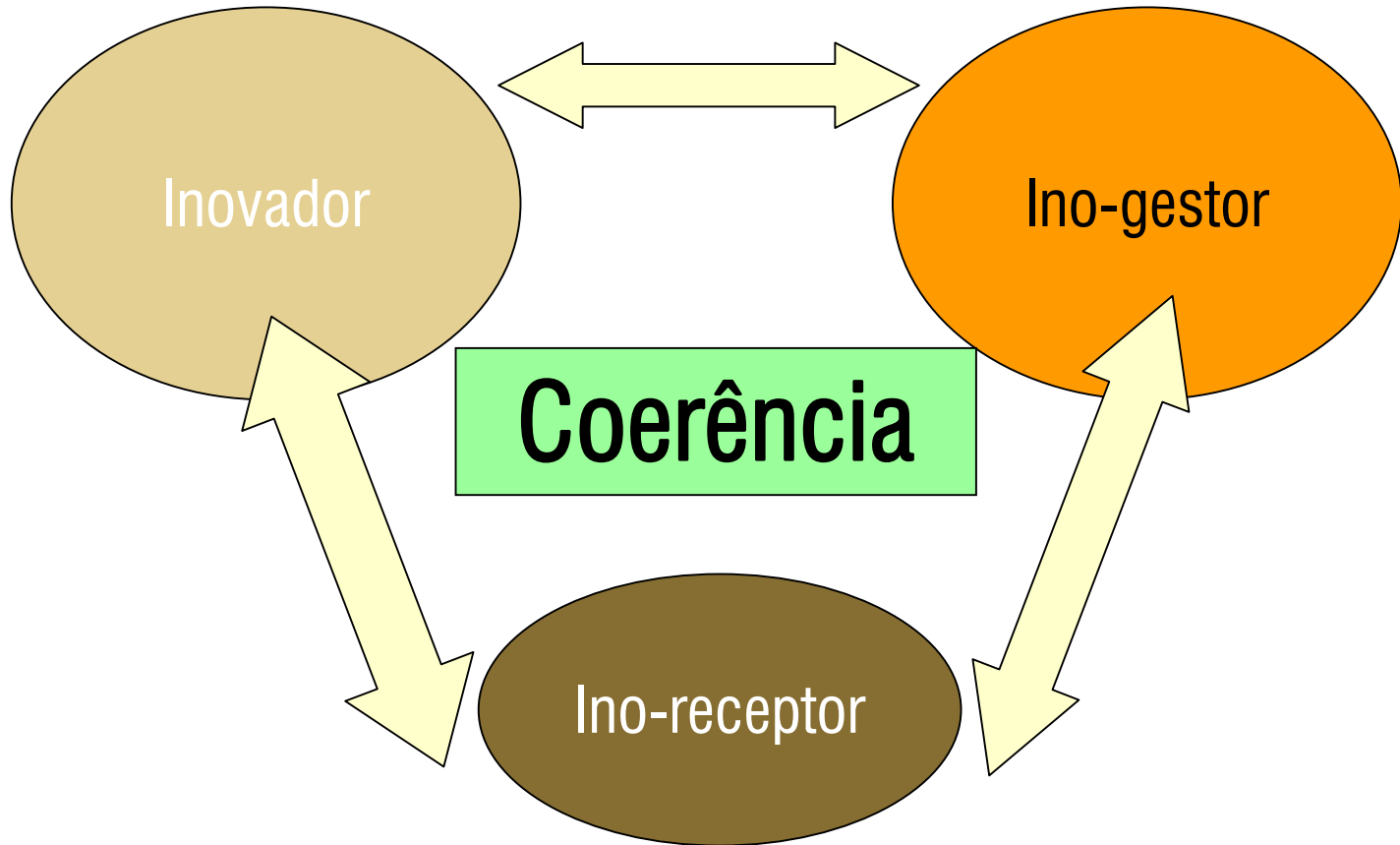
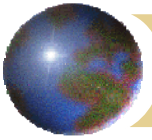


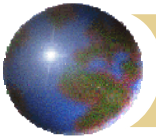
Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

KOPE consulting

PDM tem como base:





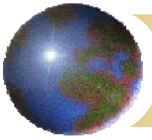


Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

KOPE consulting

O grande desafio para a direção

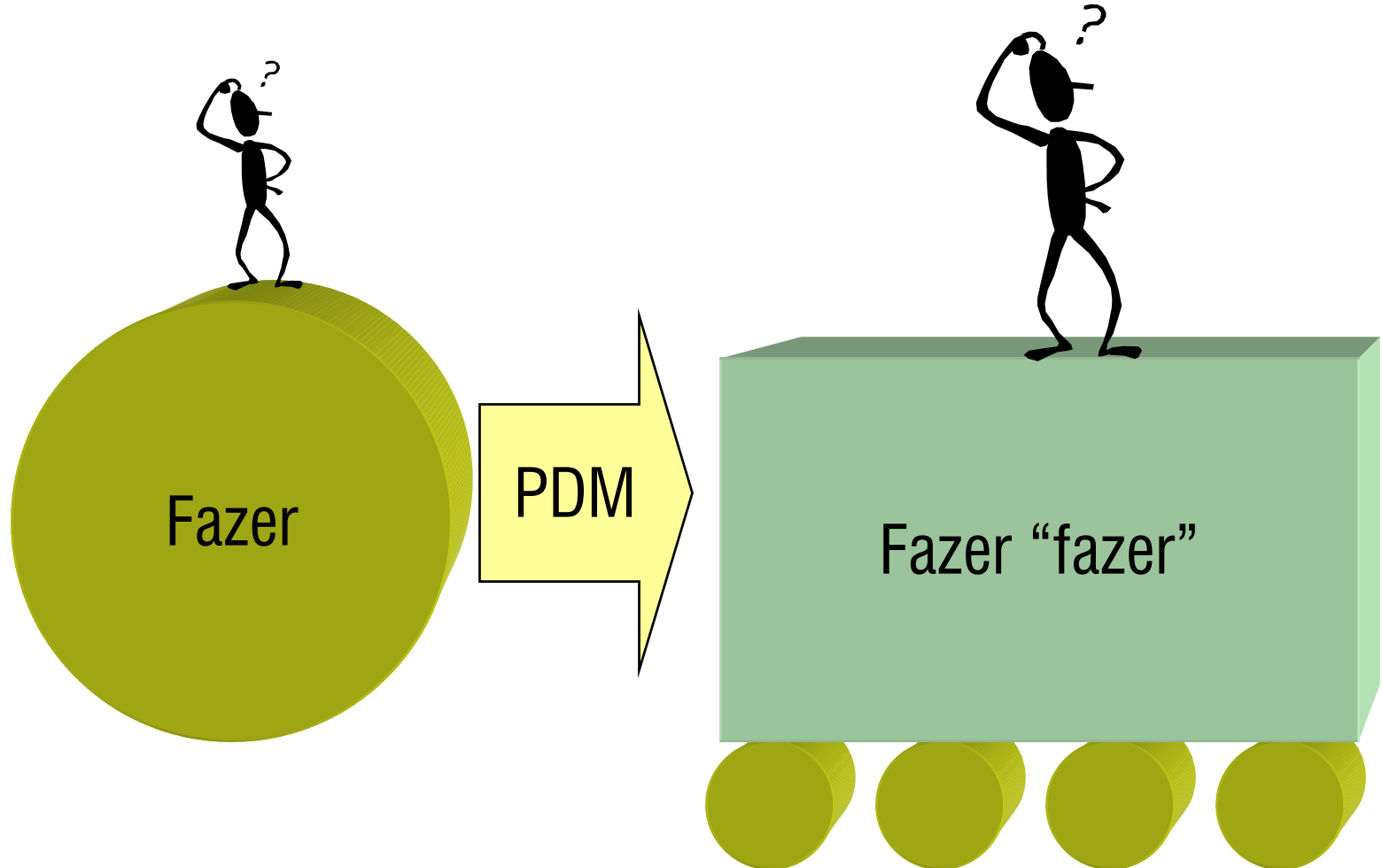
Aceitar a existência do talento

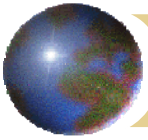


Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

KOPE consulting

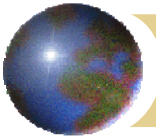
Uma mudança de enfoque de Direção





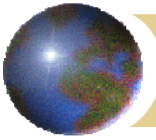
Que enfoque propomos?

- ✚ Os problemas bloqueiam o processo
- ✚ E os lucros atuais e futuros
- ✚ Explorar o conhecimento das pessoas
- ✚ Compartilhar para melhorar
- ✚ *Win-Win*



PDM

- Geram-se problemas ao introduzir inovações
- Aprende-se das soluções e se compartilham para melhorar o serviço
- Temos que apoiar ao agente proporcionando metodologia e identificando seu conhecimento

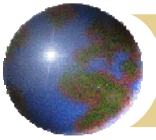


Não podemos tentar resolver problemas novos com velhas idéias

KOPE consulting

PDM

Não potestas pero autoritas



O papel dos diretores para PDM

1. Identificar o valor e esclarecer as prioridades da estratégia
2. Adequar a estrutura das operações às prioridades
3. Empurrar a organização através de inovações
4. Transmitir metodologia para resolver problemas cotidianos
5. Servir aos outros no processo