

Jorge S. Couto

Qualificação:

Profissional com grande experiência, recomendações nacionais e internacionais e casos documentados de sucesso em *melhoria de processos* em Vendas, Canais, Finanças, Marketing e Serviços de empresas de Tecnologia. Projetos implantados e treinamentos realizados em organizações renomadas como HP, Compaq, Fujitsu e Unisys no Brasil, Japão, Canadá, Estados Unidos, México, Argentina e Chile.

Experiência Profissional:

UPTIME/BITOLS <http://www.bitools.com.br/> **Sócio Consultor (Desde Março de 2005)**

Dedica-se atualmente ao fornecimento de [serviços especializados](#) de treinamento, assessoria, consultoria e desenvolvimento para as áreas de Vendas, Canais, Planejamento e Serviços de empresas de Tecnologia.

Principais diferenciais:

- [Trinta e duas recomendações nacionais e internacionais.](#)
- [Quarenta referências autorizadas.](#)
- Quatro casos prévios de sucesso em [Vendas](#), três em [Canais](#), dois em [Finanças](#), dois em [Marketing](#) e dois em [Serviços](#).
- Equilíbrio entre os conhecimentos de tecnologia e de negócios.
- Criação de visão compartilhada e de mudança comportamental em grupos de usuários através de treinamentos interativos e baseados em situações relacionadas ao dia-a-dia.
- Honorários competitivos.

HEWLETT-PACKARD (de 1993 a 2005) <http://www.hp.com/>

Líder do Siebel CRM Analítico – América Latina (2004/05) - Após fazer uma análise completa de necessidades, desenvolveu uma ferramenta analítica baseada nos dados do Siebel e ministrou treinamentos em gestão estratégica do funil de Vendas, presenciais e via webinars, com base na mesma para gerentes de vendas e analistas financeiros do Brasil, México, Argentina, Chile, Venezuela e Região (Miami), ajudando-os a obterem uma melhora de 40% (4 Milhões de dólares) no índice de previsibilidade do forecast mensal de Vendas. Implantou novas funcionalidades e dimensões na ferramenta desenvolvida, que no início de 2005 já atendia 213 usuários. Transferiu a ferramenta desenvolvida no Brasil para um servidor dedicado na área mundial de TI da HP em Atlanta – USA, liderando o processo de transferência de tecnologia, via webinars, para três engenheiros de sistemas americanos e um argentino. Elaborou estudo de vendas históricas de dois anos que apoiou a seleção das contas da carteira de vendas da nova empresa, formada pelo merge da HP com a Compaq no ano de 2005. De setembro de 2004 a fevereiro de 2005 liderou o grupo responsável pela implantação das ferramentas analíticas para o Siebel 7.5 na América Latina, reportando-se

Jorge S. Couto

diretamente à equipe de CRM da HP Américas. Integrou os funis de Vendas das divisões de Serviços, Impressoras, PCs e Leasing, formando o funil de vendas da Área de Soluções Corporativas, que fornecia uma visão integrada das oportunidades de vendas aos diretores e gerentes da área.

Gerente de TCE (Total Customer Experience) e Qualidade – Brasil – (2003) – Eleito unanimemente como membro dos conselhos de TCE e de Operações da HP Brasil e de TCE da HP América Latina, criados para acelerar o processo de consolidação e de obtenção de sinergia entre a HP e a Compaq, após o merge das duas empresas. Responsável por analisar os resultados das pesquisas mundiais de Satisfação de Clientes, definir e implantar ações preventivas e corretivas para melhorar os resultados obtidos no Brasil e treinar os vários departamentos da Organização na interpretação correta dos resultados. A fim de verificar permanentemente o nível de satisfação dos clientes com os principais processos da empresa, implantou a pesquisa Web em Contas globais e corporativas e treinou todos os gerentes de Contas na utilização da mesma. Foi responsável pela disseminação ampla do conceito de TCE na HP Brasil e pelo acompanhamento até a solução de problemas de Clientes escalados a nível corporativo.

Líder do Módulo de Vendas - Oracle CRM - América Latina (2001/02) - Foi um dos principais fornecedores de informação para a definição das carteiras e para o dimensionamento das forças de vendas da nova empresa, formada pelo merge HP e Compaq. Liderou a implantação do módulo de Vendas e do módulo analítico do Oracle CRM na América Latina. Desenvolveu e implantou a ferramenta analítica para o Oracle Sales On-Line, que posteriormente foi portada para o Siebel Sales Net, tornando disponíveis para os analistas financeiros e gerentes de Vendas, de Finanças e de Marketing da Região latino-americana sofisticadas funções de análise do funil de Vendas.

Gerente de Inteligência de Marketing – América Latina (de 1998 a 2000) - Responsável pelo fornecimento de informações estratégicas, como vendas históricas, market share, funil de vendas e potencial de vendas, para as áreas de planejamento da Organização. Desenvolveu e administrou data mart que integrava informações de Marketing, Vendas e Finanças da América Latina. Pelos resultados obtidos, recebeu da Corporação o prêmio de HP Key Contributor na América Latina em 2000, equivalente a 20% do salário anual. Participou da equipe mundial de implantação do Oracle CRM, como responsável pela integração de informações com os demais sistemas da companhia e pela construção de relatórios e de ferramentas gerenciais. Teve participação relevante na escolha e na implantação dos sistemas de Automação de Vendas da América Latina (desde o sistema Access e o GoldMine até o Oracle CRM).

Gerente de Marketing de Canais – Brasil (de 1994 a 1997) - Convidado pela Diretoria da HP a retornar à empresa, foi responsável junto com o Diretor de Vendas de Canais, pelo desenvolvimento da área no Brasil. Desenvolveu o sistema Spider para o gerenciamento da cobertura geográfica e dos resultados de Distribuidores, Revendedores, VARs e Integradores de Sistemas. Desenvolveu sistemas internos para facilitar o gerenciamento e uso da verba cooperada de Marketing e o gerenciamento do funil de vendas do Canal. Após treinamento pela empresa inglesa The Sales Consultancy, especializada no gerenciamento de Canais de Distribuição, implantou a metodologia de planejamento CHAMP (Channel Account Management Plan) em todas as revendas do Brasil, através de reuniões de planejamento e de revisão de resultados in-loco com os donos dessas empresas. Teve participação ativa no grande crescimento do volume de vendas indiretas da HP no período. Pelos resultados obtidos, recebeu como prêmio uma grande quantidade de ações da HP. A área recebeu o título de melhor operação de Canais na América Latina e os cinco vendedores de Canais participaram

Jorge S. Couto

com suas famílias por três anos consecutivos dos Clubes 125, prêmios com viagens a regiões turísticas do Caribe concedidos aos vendedores que excediam em 25% as suas quotas anuais.

COMPAQ COMPUTER BRASIL – (1992/93) - <http://www.compaq.com>

Gerente de Serviços – Foi responsável pela implantação da área de Suporte a Clientes no Brasil. Aperfeiçoou o processo de importação, armazenamento, distribuição e reparo de peças de reposição. Desenvolveu e implantou processos de credenciamento de revendas e de atendimento a equipamentos e módulos em garantia. Em reconhecimento pelo desempenho relevante, foi o único consultor externo a receber da Presidência da empresa uma participação nos lucros correspondente a 10% do valor do contrato anual.

EDISA / HEWLETT- PACKARD – (de 1978 a 1991) – Integrou a equipe de instrutores enviados pela Edisa à Fujitsu para um treinamento de dois meses no Japão, treinando no retorno ao Brasil os engenheiros da fábrica e de campo no Rio Grande do Sul, no Rio de Janeiro e em São Paulo, fazendo com que o processo de transferência de tecnologia da Fujitsu para a Edisa atingisse o resultado esperado. Exerceu vários cargos nas áreas de Serviços da Edisa e da HP, entre eles a Gerência Nacional de Serviços, liderando por quatro anos uma equipe de 240 profissionais e 10 filiais, a Gerência de Marketing de Serviços, a Gerência de Suporte e Treinamento e a Gerência de Qualidade e Logística. Participou de cursos técnicos e gerenciais no Brasil, Japão, Estados Unidos e México. Definiu funcionalmente e participou ativamente da implantação do sistema SIE – Sistema de Informações Edisa, utilizado no controle do atendimento de chamados técnicos a nível nacional com métricas quantitativas e qualitativas. Criou e implantou um processo diferenciado de escalação de chamados. Implantou classificações ABC e XYZ nos 15 000 itens de estoque de peças de reposição da empresa, otimizando o investimento anual de 6 milhões de dólares e reduzindo as faltas de peças para o atendimento a Clientes. Implantou projeto que reduziu em 30% o índice de reincidência dos 7.000 chamados técnicos atendidos mensalmente. Tornando a qualidade dos serviços prestados a Clientes um forte diferencial, ajudou a Edisa a conquistar 60% do mercado brasileiro de servidores Unix. Após treinamento de um mês em várias instalações da HP na Califórnia e no México, liderou a adaptação e a implantação das políticas, sistemas, metodologias e contratos da HP na área de serviços da Edisa/HP no Brasil, acelerando a integração entre as duas empresas.

Educação:

- Universidade Santa Úrsula - Engenharia Operacional Eletrônica - 1974/77.
- CEFET RJ - Centro Federal de Educação Tecnológica – Tecnologia em Eletrônica – 1968/71.
- [Treinamentos técnicos, gerenciais e de vendas no Brasil e no exterior.](#)

Fluência oral e escrita em Português, Inglês e Espanhol.