TI e o Marketing Pessoal

Uma coisa é fato: colaboradores da área de TI só são lembrados quando existe um problema. Agora, se está tudo bem, funcionando, são lembrados apenas como “os detentores do poder das máquinas e informações, enclausurados em suas salas, monitorando toda e qualquer informação ultra secreta”.

Em partes, a culpa desse “pré-conceito” com a área é dos próprios gestores, que fazem questão de se comunicar – pelo menos a maioria deles – somente por meio de e-mails, formulários, ou seja, sem qualquer contato pessoal com o restante da empresa. Atitudes que são copiadas por sua equipe.

O resultado disso é ver sua área sendo chamada de “o pessoal que libera o site”, “que conserta a internet” ou os colegas do happy hour da sexta-feira. E só. E dentro do próprio departamento, colaboradores desmotivados, estressados, verdadeiras “bombas relógio”.

Mas calma! Nem tudo está perdido! Ainda é tempo de fazer da equipe de TI uma grande amiga dos demais colaboradores da empresa: o marketing pessoal do TI!

Primeiramente essa atitude deve partir do gestor da equipe. Começando por desmistificar aquele conceito apresentado acima e mostrar que seu departamento detém tanta informação quanto os demais – apenas informações diferentes.

O próximo passo é o que chamo de TTC: Tirar o Traseiro da Cadeira. Gestor, saia de sua sala, visite outros departamentos, pergunte diretamente a cada usuário como estão os sistemas, rede e internet. Crie um canal direto com seu cliente interno, afinal, muitas vezes um simples bate papo pode virar um brainstorming para aperfeiçoamento do sistema, além de fazer o usuário se sentir importante dentro do processo.

Cada mudança, cada implantação, cada nova tomada de decisão que envolva o usuário, não divulgue apenas por e-mail, nos boletins da empresa... Faça, sempre que possível, uma apresentação formal dessa mudança, mostrando os benefícios do sistema e no que exatamente aquilo irá agregar valor no dia a dia do usuário. Mostre porque a participação dele nesse processo de implantação é tão importante. Tenha certeza de que um bate papo informal é muito mais rico em informações e sincero do que um formulário com um “sim” e um “não” sobre o que o usuário acha do sistema.

Resumindo: tente fazer com que a disseminação de coisas boas seja tão rápida quanto a disseminação da queda de rede ou da internet lenta.

Porém, nada adianta que esse Marketing Pessoal seja feito apenas com os demais departamentos da empresa. Existe um departamento em especial que deve ser tratado com ainda mais carinho: o próprio departamento de TI.

Experimente transformar todas as ações do “público externo” para o “público interno”. Mostre para cada membro de sua equipe o quão importante é a contribuição de cada um para a solução de um problema, para a sugestão de melhorias no sistema, para trazer a você algo “extraoficial” ouvido durante o almoço, mas que pode beneficiar o andamento do trabalho de sua área.

A partir do momento em que essas duas ações, internas e externas, são tomadas pelo Gestor de TI, é absolutamente normal que toda a equipe se integre dentro e fora do departamento, gerando uma rede de contatos e facilitando essas ações mais “pessoais” para o Gestor, afinal, ele terá sua equipe inteira preparada para esse networking, além de um “representante da área” em cada departamento da empresa.

Por fim, ao ser executado o Marketing Pessoal do departamento de TI dentro de uma empresa, será possível uma harmoniosa parceria com todos os departamentos, desmistificando todos os “achados” sobre a área e, mais do que isso, mostrando que os colaboradores da empresa são parte fundamental do processo como um todo, e que suas opiniões são ouvidas e analisadas por essa equipe que faz tudo funcionar.

Agora, gestor de TI, é com você. O seu marketing é o marketing do departamento. Você é o espelho da equipe. Portanto, agradeça e estimule cada colaborador e transforme o TI departamento em TI empresa.

Fonte: Renato Lopes. Gestor da área de TI e acredita que a humanização dessa área é a chave para conquistar equipes de alta performance e auto gerenciáveis.

Palestrante e Professor Universitário, Renato busca compartilhar técnicas e soluções para formar times vencedores e entusiastas, buscando a qualidade de vida junto à satisfação do trabalho.