



Jorge Couto

Resumo Profissional:

Profissional sênior com larga experiência e casos prévios de sucesso na implantação de projetos de B.I. e gestão nas áreas de Vendas, Canais, Finanças e Marketing. Experiência holística adquirida em projetos implantados e treinamentos realizados em empresas renomadas como HP, Compaq, Fujitsu e Unisys no Brasil, Japão, Canadá, Estados Unidos, México, Argentina e Chile.

Experiência Profissional:

BITOOLS <http://www.bitools.com.br/>

Sócio Consultor

Desde março de 2005 atua como consultor, desenvolvedor e instrutor de ferramentas e processos de gestão e B.I., tendo como clientes grandes empresas de Tecnologia como a HP e a Itautec e suas revendas e empresas de setores diversos, como comércio de equipamentos médicos e shoppings e como parceiras empresas internacionais de Consultoria como a [Sales Outcomes](#) e a [inBusiness](#).

Principais diferenciais:

- [Mais de 30 recomendações nacionais e internacionais!](#)
- [Vários casos prévios de sucesso!](#)
- [Equilíbrio entre os conhecimentos de Tecnologia e de Negócios!](#)

HEWLETT-PACKARD <http://www.hp.com/>

Sales Development Manager III - Líder do Siebel CRM Analítico – América Latina (2004/05)

- ajudou os gerentes de Vendas e Marketing e os analistas financeiros da área de Soluções Corporativas a atingirem uma melhoria de 40% (4 Milhões de dólares) no índice de previsibilidade do forecast mensal de Vendas, desenvolvendo uma ferramenta analítica baseada nos dados do Siebel Sales Net. Ministrou treinamentos na ferramenta analítica e em gestão estratégica do funil de Vendas, presenciais e via webinars, para gerentes de Vendas e analistas financeiros do Brasil, México, Argentina, Chile, Venezuela e da região em Miami. Implantou novas funcionalidades e dimensões na ferramenta analítica do Siebel, que no início de 2005 já atendia 213 usuários na América Latina. Transferiu a ferramenta analítica para um servidor dedicado na área mundial de TI da HP em Atlanta – USA, liderando o processo de transferência de tecnologia, via webinars, para 3 engenheiros de sistemas americanos e um argentino. Responsável pela elaboração do estudo de vendas históricas de dois anos que apoiou a seleção das contas da carteira de Vendas da HP para a América Latina e Caribe no ano de 2005. De setembro de 2004 a fevereiro de 2005 liderou o grupo responsável pela implantação de ferramentas analíticas para o Siebel 7.5 na América Latina, reportando-se à equipe de Américas. Integrou os funis de Vendas das divisões de Serviços, Impressoras, PCs e Leasing no funil de vendas da Área de Soluções Corporativas, fornecendo uma visão integrada do pipeline de Vendas aos diretores e gerentes de Contas.



Jorge Couto

Gerente de TCE (Total Customer Experience) e Qualidade – Brasil – (2003) – Eleito membro dos conselhos de TCE do Brasil e da América Latina e do Conselho de Operações do Brasil, criados para agilizar o processo de consolidação e a obtenção de sinergia entre as duas empresas, HP e Compaq, no pós-merge. Responsável por analisar os resultados das pesquisas mundiais de Satisfação de Clientes, definir e implantar ações preventivas e corretivas para melhorar os resultados obtidos, treinando os vários departamentos da Organização. Responsável pela implantação de pesquisa Web para Contas globais e corporativas e pelo treinamento dos gerentes de Contas na mesma. Responsável pela disseminação do conceito de TCE na empresa e pela resolução de problemas de Clientes escalados a nível corporativo.

Sales Development Manager II - Líder do Módulo de Vendas - Oracle CRM - América Latina (2001/2002) - 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-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 um 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 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 de Canais da HP do Brasil. Desenvolveu o sistema Spider, idealizado pelo Diretor de Vendas de Canais, para o gerenciamento da cobertura geográfica e dos resultados de Distribuidores, Revendedores, VARs e Integradores de Sistemas. Desenvolveu sistemas internos para facilitar o gerenciamento do 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 o processo 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 crescimento de 35% do volume de vendas indiretas da HP no período. Pelos resultados obtidos, recebeu uma grande quantidade de ações da companhia como prêmio. A área recebeu o título de melhor operação de Canais na América Latina e os cinco vendedores de Canais participaram com suas famílias por três anos consecutivos dos Clubes 125, prêmios com viagens a regiões turísticas do Caribe concedidos aos vendedores que excediam 25% das suas quotas anuais.



Jorge Couto

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

Gerente de Serviços - Consultor responsável pela implantação da área de Suporte a Clientes da Compaq no Brasil. Aperfeiçoou o processo de importação e de reparo de peças de reposição, desenvolveu e implantou processos de credenciamento de revendas e de atendimento a equipamentos 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 contrato anual.

EDISA / HEWLETT- PACKARD – (de 1978 a 1991) – 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 em 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, no Japão, nos Estados Unidos e no México. 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 de campo e da fábrica da Edisa em Gravataí - RS, fazendo com que o processo de transferência de tecnologia da Fujitsu para a Edisa atingisse o resultado esperado. Definiu funcionalmente e implantou o SIE - sistema de controle de atendimento de chamados a nível nacional e todas as métricas quantitativas e qualitativas. Criou processo de escalação de chamados técnicos. Implantou classificações ABC e XYZ nos 15 000 itens de estoque de peças de reposição, otimizando o investimento e reduzindo as faltas de peças para atendimento a Clientes. 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, participou da adaptação e da implantação das políticas, sistemas, metodologias e contratos da HP na área de serviços da Edisa no Brasil, facilitando a integração.

Educação:

- Universidade Santa Úrsula - Engenharia Operacional Eletrônica - 1974 - 1977.
- CEFET RJ - Centro Federal de Educação Tecnológica – Tecnologia em Eletrônica – 1968 - 1971.

Fluência em Inglês, Português e Espanhol.