

# “NESTE MOMENTO, É MESMO UM DESIGNIO AUTOMATIZAR PROCESSOS”

Alcançar a máxima automatização dos serviços e a autonomia para os utilizadores é o objetivo do EasyVista Self Help, uma das mais recentes ferramentas que a multinacional, líder em soluções inteligentes, lançou recentemente a nível mundial. Paulo Magalhães, vice-presidente EasyVista para o Sul da Europa, explica esta opção estratégica



## Nos cerca de 10 anos de atividade em Portugal, a EasyVista cresceu sempre acima dos dois dígitos. Essa tendência manteve-se em 2019?

Sim. E isso tem consequências. Por exemplo, a equipa passou de seis para 26 pessoas, devendo chegar ao final de 2020 com 30. Outra é que, se crescemos assim estes anos todos, no seguinte pedem-nos novamente os dois dígitos. É desafiante, mas exige muito trabalho. Para a EasyVista Portugal, 2019 vai ser um ano muito bom, em que crescere-mos próximo dos 20%.

## A que se deve este crescimento sustentado?

Este crescimento resulta, por um lado, da recorrência das receitas. Se ganhamos novos clientes em 2019, em 2020 eles irão, certamente, fazer crescer as suas soluções e aumentar o seu âmbito, fazendo com que haja aquilo a que chamamos negócio recorrente. Quanto mais novos clientes temos, mais o passa a palavra acontece, mais se vão contagiando outros com boas referências e casos de estudo e isso vai gerando novos negócios.

Temos também registado a entrada de alguns grandes clientes, o que, face à nossa dimensão em Portugal, corresponde a vários novos clientes.

**“ESTAMOS A ABRIR AINDA MAIS O NOSSO LEQUE, FOCANDO-NOS TAMBÉM NO CUSTOMER SERVICE”**

## A filial portuguesa está em linha com o crescimento do grupo?

Lideramos esse crescimento. Somos um dos países que mais cresce dentro da organização em termos de novas vendas, de faturação e de EBITA.

## Quais as perspetivas estratégicas a curto prazo para a empresa?

Neste momento, há algo que já é mais que uma perspetiva. A EasyVista nasceu focada no mercado de IT Service Management, mas em 2014/15 iniciou uma viragem para uma

lógica de disponibilização de serviços de *workplace*, permitindo às organizações disponibilizarem serviços transversalmente, não só a área de IT, mas de recursos humanos, de logística ou *marketing*, entre outros.

Neste momento, estamos a abrir ainda mais o nosso leque, focando-nos também no Customer Service. Para isso, contamos com o EasyVista Self Help, que resultou da aquisição da Noesis, e que visa ajudar as organizações a facilitarem o acesso dos seus clientes ao serviço que prestam. Com dois vetores fundamentais: a autonomia e a automatização.

O avanço da tecnologia e a transformação digital levou a um crescimento exponencial dos serviços prestados digitalmente, obrigando a que exista alguém em *backoffice* para tratar da prestação desse serviço. E esse crescimento também é exponencial.

Esta ferramenta permite não apenas ajudar as organizações a disponibilizarem serviços de uma forma mais eficiente como reduz custos e agiliza a prestação de serviço aos clientes.

Dou o exemplo de um cliente que, em termos de *customer service*, recebe 14 milhões de solicitações por ano. Se conseguirmos ajudá-lo a autonomizar 10%, são 1 milhão e 400 interações. Basta multiplicar este número por um qualquer valor em euros para perceber a potencial poupança que pode ter.

O EasyVista Self Help permite-nos abrir uma frente mais ampla e trazer para o mercado um modelo de negócio diferente. Queremos vender esta solução pelo seu valor acrescentado, quer de poupança quer de melhoria do serviço. Este é um grande desafio para nós em todo o mundo.

## A inteligência artificial é cada vez mais uma realidade nos vossos processos?

O EasyVista Self Help e o Service Manager são dois produtos onde aplicamos muita inteligência artificial. Hoje, toda a gente fala de inteligência artificial e a verdade é que a automatização de processos e a operacionalização de tarefas são, claramente, uma obrigatoriedade. Costumo dar um exemplo. Em setembro, e à maioria dos nossos clientes, o principal pedido que é fei-

## “PORTUGAL REPRESENTA 5% A NÍVEL GLOBAL, O QUE É MUITO BOM”

to aos centros de suporte é o *reset de password*. Isto quer dizer que há uma pessoa sentada frente a um computador a fazer *reset de password* para 1000, 2000... 5000 colaboradores, dependendo da dimensão das empresas. O valor acrescentado deste serviço é zero. E, se pensarmos que tem um custo, então ainda é menos que zero, o que não faz sentido nenhum.

Hoje em dia há uma obrigatoriedade nas organizações quando estão a pensar e a definir um processo sendo que não o podem fazer apenas com o conjunto das suas interações, mas também na forma como o vão automatizar, para que possa ser feito sem intervenção humana. Obviamente, há uma circunstância social que temos que ter em conta. Mas, atualmente, a nível mundial, as necessidades são tantas que sem automatização não há recursos para suportar este crescimento.

Até onde irá o limite da automatização? O que vai acontecer daqui a 10 ou 15 anos? Isso será outra discussão,

mas, neste momento, é mesmo um designio automatizar processos.

## Como encara o ano que passou, com o alargamento das suas competências a outras geografias?

Foi muito desgastante. Do ponto de vista de gestão, correu muito bem, mas com um esforço pessoal muito grande e essa, talvez, seja uma das mudanças que terá que ocorrer em 2020.

## Que papel tem a EasyVista Portugal no grupo?

As empresas portuguesas têm todas o mesmo problema. Podemos crescer 20%, mas o valor absoluto é quase ridículo face ao de outras geografias. Mesmo assim, Portugal representa 5% a nível global, o que é muito bom. Há multinacionais muito grandes no nosso país que representam 1% ou 0,5% do revenue global das suas organizações. O Sul da Europa chegará aos 20% este ano, sendo nossa ambição aproximarmos-nos dos 30%. Para isso, Portugal tem que crescer, mas Espanha e Itália também. E há espaço para isso. Se pensarmos que Portugal terá este ano um revenue próximo do de Espanha, percebe-se que alguma coisa tem que acontecer. Vou ter que dar ainda mais atenção a outras geografias. Portugal está bem de saúde, mas Espanha e Itália têm potencial para mais e por isso temos que acelerar.



Paulo Magalhães, vice-presidente EasyVista para o Sul da Europa