easyVISTA

OS OBSTÁCULOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE SELF-SERVICE IT

O self-service de IT é cada vez mais importante para as organizações, mas há vários desafios que precisam de ser ultrapassados para uma correta implementação da solução

"CHEGAMOS A TANTAS organizações em que dezenas e dezenas de processos estão em cima de uma coisa chamada email que até assusta", começa por dizer Paulo Magalhães, VP do Sul da Europa da EasyVista, num pequeno-almoço executivo coorganizado pela IT Insight e pela EasyVista.

Este pequeno-almoço juntou não só representantes da EasyVista, mas também da Ascendum, da EDP, da ERSAR, da Fidelidade, da Lusoponte, da NOS, da Orey e da Universidade Lusíada, para debater os principais obstáculos da implementação de self-service de IT.

Fotografias: Rui Santos Jorge

Atualmente, não é possível dissociar o IT do negócio. Simultaneamente, não é possível pensar, também, no suporte ao negócio sem pensar no suporte aos processos de IT. Paulo Magalhães explica que a indústria foi criando soluções que visam a automatização de um conjunto de processos que têm como objetivo acelerar a adoção desses mesmos processos. "O que tem vindo a acontecer é que houve uma evolução muito grande do

lado do IT, mas tivemos que aproveitar esse conhecimento para outras áreas de negócio, numa lógica de Enterprise Service Management" e não apenas um 'simples' IT Service Management (ITSM), refere o Vice-Presidente do Sul da Europa da EasyVista.

Esta evolução do ITSM para uma lógica de Enterprise Service Management foi feita a pedido dos próprios clientes. Depois de implementarem uma solução de ITSM, as organizações referiam que outros departamentos tinham um conjunto de pedidos ou de processos tratados através de email e que pediam se seria possível automatizar estes processos.

"Hoje em dia, o IT é altamente crítico para qualquer negócio", afirma Paulo Magalhães. "Infelizmente, ainda não está a ser dado o empowerment aos sistemas de informação que se devia dar face à criticidade que têm dentro das organizações". Depois, com esta dependência, os orçamentos para os sistemas de informação não foram atualizados e passa

- Pedro Menezes -
CIO & CPO & Quality Manager, Ascendum

"Não basta ter ferramentas de ITSM. É preciso ter uma organização preparada para estas ferramentas"

- Pedro Botequilha -
Product Owner, EDP

"A experiência de utilizador é importante. Já não é apenas o suporte, mas sim uma verdadeira experiência de utilização"

- Luís Engrossa -
Senior IT Staff, ERSAR

"Há dificuldades culturais que têm de ser endereçadas. Não passa pela cabeça de muitas pessoas virar-se para o computador para resolver um problema"

- João Pedro Machado -
Head of Center for Transformation, Fidelidade

"Transpomos as experiências a que estamos habituados na nossa vida para os processos de negócio"

- Pedro Oliveira -
Administrador de Sistemas de IT, Lusoponte

"Muitas vezes, os colaboradores não utilizam o portal; preferem pegar no telefone"

- Duarte Diniz -
Diretor IT, NOS

"Por vezes, achamos que a informação faz mais sentido de determinada forma, quando na verdade, para o utilizador comum, não faz sentido"

a ser obrigatório ter um conjunto de soluções que consigam otimizar, implementar e atingir os objetivos, mas de uma forma partilhada de recursos, sejam humanos ou financeiros.

AS EMPRESAS E A GESTÃO DE PROCESSOS

As organizações olham cada vez mais para os processos. Não só os CIO e as suas equipas estão mais maduros, como, por vezes, há "uma pressão interna para que exista um processo", refere Hugo Batista, Pre Sales & Delivery Manager do Sul da Europa da EasyVista.

Como foi referido, o IT está e vai continuar a crescer, o que significa que vão existir, também, mais processos de negócio. Há cerca de dez anos, as organizações procuravam apenas uma solução de *tickets* para ter um controlo, mas, atualmente, querem ter todo o processo "porque têm uma área internamente que já tem, ou porque querem dar o passo seguinte e querem automatizar o processo", refere.

- João Fazendeiro -
Sales Manager & Head of Spain Market, NOS

"É preciso mudar os processos. Por vezes, as organizações fazem os processos e depois ficam estanques e ali ficam"

- Hugo Martins -
Diretor IT, Orey

"Temos uma geração que quer o imediatismo, que quer tudo ali. Depois temos outra que sabe que não pode ser assim. O problema maior é que nem todos os sistemas permitem o imediatismo"

- Nuno Silva -
IT Manager, Universidade Lusíada

"É preciso perceber se o software é escalável, se consegue começar com um pequeno grupo de utilizadores e pode chegar, também, a mais locais"

'MAS ISTO EXISTE?'

Um dos grandes obstáculos na utilização de uma solução de self-service é que, muitas vezes, os próprios colaboradores não sabem que existem. É preciso educar os colaboradores e explicar, primeiro, que existe e, depois, porque é que é uma solução melhor em vez de telefonar ou de enviar um email para o *service desk*. Depois, um outro obstáculo, é que mesmo conhecendo a solução, muitas vezes não o usam. Para isso, os colaboradores têm de ver o valor da solução. Dados da Coleman Parkes indicam que 91% das pessoas estão abertas a utilizar uma base de conhecimentos online se esta estiver disponível e adaptada às suas necessidades. Uma ajuda possível é auxiliar o colaborador a encontrar a informação no portal de self-service quando telefona a pedir a resolução de um determinado problema. A ideia passa por referir o portal em questão o máximo possível. Com o tempo, os colaboradores vão utilizar primeiro o portal, e enviar um email ou telefonar apenas se não encontrarem uma solução para o seu problema. ■