

# EASYVISTA INAUGURA CLOUD MANAGEMENT CENTER EM PORTUGAL E APOSTA NA INOVAÇÃO

*A EasyVista Portugal inaugurou recentemente um Cloud Management Center (CMC) em Portugal, o terceiro em todo o mundo. A empresa está a apostar na gestão de serviço para conquistar ainda mais espaço no mercado português*

**A EASYVISTA ELEGU PORTUGAL** para instalar o seu terceiro CMC à escala global, juntando-se a Canadá e França. A unidade de Lisboa assegura a gestão e o acompanhamento dos clientes que adquirem soluções do fornecedor em modelo software-as-a-service (SaaS). Ao todo, os CMC prestam apoio a mais de 350 clientes em todo o mundo. O CMC de Lisboa é liderado por Kevin Costa e tem, de momento, uma equipa de cinco pessoas, que deverá crescer nos próximos tempos. “Ter recebido este CMC foi importante e posicionou-nos de uma forma diferente. Também representa uma grande vantagem para os nossos clientes, porque beneficiam

desta proximidade ao CMC e da rapidez de resposta”, explica Paulo Magalhães, country manager. “Queremos dar todo o apoio ao CMC para que possa crescer em Portugal”.

## CRESCIMENTO DE 10% EM PORTUGAL

Globalmente, a EasyVista reportou um aumento de 50% das receitas, ultrapassando os 18 milhões de euros, e um aumento da rentabilidade. Em Portugal, onde tem presença local há 11 anos, o fornecedor de software de gestão de serviço estima encerrar 2018 com um crescimento superior a 10%. “O aspeto mais diferen-



- Paulo Magalhães -  
Country manager da EasyVista

ciador que os clientes têm salientado é o suporte local”, realça o country manager. A EasyVista Portugal está também a crescer em número de novos clientes e no valor médio por projeto. Este ano a EasyVista Portugal conta com novas referências no seu portfólio de clientes, com destaque para a Galp e para a Vodacom, a maior operadora de telecomunicações de Moçambique, que pertence à Vodafone. "Temos neste momento 120 clientes geridos pelo escritório de Portugal, essencialmente médias e grandes empresas, o que representa uma base instalada enorme", destaca Paulo Magalhães.

### APOSTA CLARA NA GESTÃO DE SERVIÇO

A EasyVista não pretende ser vista como um fornecedor somente de IT Service Management (ITSM). “O nosso valor acrescentado é a gestão da relação entre quem pede serviço e quem o presta, seja qual for o serviço”. A empresa está a apostar no Enterprise Service Management (ESM) e este tem sido um dos fatores que mais têm contribuído para que a EasyVista tenha vindo a crescer entre 10 a 20% ao ano na última década. “Muitos dos nossos clientes que começam connosco na área do ITSM alargam a utilização

do nosso software para outras áreas que não apenas o IT”, reforça o country manager. Em ESM, a prioridade é “aportar mais valor à gestão de serviço e ao utilizador final”.

### DAR AOS UTILIZADORES O QUE ESTES PROCURAM: AUTONOMIA

A EV adquiriu em 2017 a Knowesia, de onde resultou um novo produto, o EasyVista Self Help, uma solução que permite dar autonomia aos utilizadores. "Hoje não gerimos somente os incidentes – o desafio passa por solucionar os incidentes. A automatização e robotização são os temas em cima da mesa", sublinha Paulo Magalhães. De acordo com o country manager, entre 20 a 30% dos incidentes que chegam à primeira linha do service desk são resets de password, um incidente não pode depender de uma interação com o IT, por motivos de eficiência e de custo. “O Self Help veio permitir-nos dar aos utilizadores a capacidade de resolverem os seus próprios problemas. As novas gerações estão ainda mais interessadas neste tipo de soluções”.

### OXYGEN VEM MELHORAR EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

Um dos mais recentes lançamentos da EasyVista é a suite Oxygen, que vem assegurar que todos os produtos e versões estão alinhados em termos de user experience (UX) e integrados do ponto de vista da utilização. Com este desenvolvimento houve também lugar a uma transformação do produto mais tradicional, o EV Service Manager, tendo em vista um alinhamento com as tendências de UX. “Continuará a manter as mesmas funcionalidades, até foram acrescentadas outras, permitindo que cada utilizador possa dizer quais as que pretende utilizar e ignorar as que não utiliza”. Em suma, além de uma nova interface, a Oxygen traz novas funcionalidades no que diz respeito à gestão de serviço e assegurar que todos os produtos da EasyVista funcionam da mesma forma. ■