

SOFTWARE DE GESTÃO DE SERVIÇOS PROCESSOS EM MODO AUTOMÁTICO

Otimizar e acelerar a gestão de processos de IT é, desde há 25 anos, a principal função do software da EasyVista. A prestação de serviço, porém, não é hoje uma necessidade exclusiva do IT, como explica Paulo Magalhães, country manager da EasyVista Portugal

O que diferencia a EasyVista?

Paulo Magalhães - Como fabricante de software, estamos, desde há 25 anos, cem por cento focados em IT Service Management (ITSM), em toda a componente de gestão de serviços de IT. Nos últimos seis anos, os nossos clientes lançaram-nos desafios. Não podemos, hoje, dissociar nenhum negócio do suporte de IT. A gestão de IT tem tido diversas fases. A primeira foi a democratização do IT, porque foi necessário entregar suporte aos utilizadores. A certa altura, houve a necessidade de criar processos standardizados para gerir o suporte. Hoje vivemos numa era de prestação de serviços. Dentro desta área, trata-se de olhar para o IT como um prestador de serviços dentro da organização, o que tem influenciado outras áreas, como os recursos humanos, por exemplo, a seguirem este caminho. Os nossos clientes que utilizavam o software EasyVista para ITSM diziam que tinham outros clientes internos a solicitar a gestão de outro tipo de serviços. É então que se inicia uma nova



O OBJETIVO É QUE, AINDA ESTE ANO OU NO PRÓXIMO, TENHAMOS UMA SOLUÇÃO PARA RESOLUÇÃO DE INCIDENTES

era dentro da EasyVista. Até 2000, estávamos somente focados em ITSM. Hoje, a EasyVista assume-se como um fabricante de soluções para gerir a prestação de serviço. O nosso ADN é ITSM, mas queremos estar na gestão da prestação de serviço.

De que forma?

O EasyVista é uma ferramenta que gere o processo entre quem solicita serviço e quem presta serviço, tratando das regras e procedimentos necessários. O nosso software mapeia estes processos, garantindo que, se um colaborador solicita um serviço e, dez minutos depois, outro colaborador pede o mesmo serviço, os dois serviços serão tratados da mesma forma, seguindo as mesmas regras. A implementação de uma ferramenta desta natureza permite reduzir entre 15 a 20% o número de incidentes que chegam à organização.

Além dos serviços de IT, gerimos os serviços de recursos humanos (RH), de marketing, de instalação e manutenção (facility services). A EasyVista está muito focada em grandes organizações, com um elevado número de colaboradores. Desde há um ano que começámos a endereçar o digital workplace. O colaborador necessita de um conjunto de ferramentas que lhe permitam aceder aos serviços que a organização lhe presta.

Como está organizada a oferta da EasyVista?

Temos dois produtos, o EasyVista Service Manager e o EasyVista Self Help, que disponibilizam todos os módulos. Cada módulo é comercializado por utilizador que acede à plataforma. O utilizador tem a vantagem de aceder à ferramenta e à mesma infraestrutura, independentemente do domínio a que acede – IT, RH, marketing, etc. Temos três modelos de comercialização: on-premises clássico, com licenças perpétuas; o modelo de subscrição, com instalação on-premises; e o modelo de software-as-a-service, com o acesso à nossa plataforma via URL.

Como estão os clientes da EasyVista a tirar proveito da gestão de serviço?

Temos um cliente na área da banca que adquiriu recentemente o EasyVista para gerir os processos de suporte do IT interno, para dar resposta aos vários pedidos dos utilizadores: criação de uma conta de e-mail, disponibilização de um software, instalação de um computador. O nosso software diferencia pedidos de incidentes. Um incidente exige uma reposição da normalidade do serviço, obriga a uma resposta imediata, porque o utilizador não pode estar sem aceder à sua conta de e-mail. Esta instituição, que adquiriu o software para o IT, já está a alargar a sua utilização à área de operações. Se for realizada uma transferência bancária acima de um determinado valor, existem procedimentos que devem ser seguidos. Esses fluxos são geridos pelo EasyVista, que tem um motor de workflow que lhe permite definir etapas para a gestão dos processos, sejam de IT ou não.

Há um grande organismo público que recorre ao EasyVista para suportar os seus utilizadores internos e externos que, combinados, são cerca de 55 mil. Inicialmente este cliente avançou com a solução para a área de IT, mas hoje também utiliza o EasyVista para tudo o que são solicitações de instalações e equipamentos.

Na área da saúde, temos bastantes hospitais, públicos e privados, a utilizarem o EasyVista em IT e na área das instalações e equipamentos. Este é o conceito – poder, num só local, registar as minhas solicitações.

Ao nível da usabilidade, quais têm sido as preocupações da EasyVista?

Até há dois a três anos estivemos focados em criar uma ferramenta altamente robusta, para acautelar todos estes processos. Desde então temos estado concentrados em user experience. Um dos grandes problemas que encontramos hoje nas organizações é o facto de os utilizadores não terem, a título profissional, a mesma experiência de utilização que têm a título pessoal. Lançámos por isso, há cerca de três



anos, uma nova componente do nosso produto core, o EasyVista Service Manager, que é o EasyVista Service Apps. O Service Manager tem, de raiz, a componente de mapeamento dos processos, workflow e configuração e customização dos serviços. O EasyVista Service Apps é uma plataforma para construir apps responsive à medida das necessidades de cada organização, sejam estas de que natureza forem. Estas apps são responsive, configuráveis, e permitem, por exemplo, disponibilizar lojas de serviços aos utilizadores da organização ou

criar dashboards de indicadores de serviços, entre muitas outras possibilidades.

Como está a evoluir ?

Estamos de momento a lançar o EasyVista Self Help, que é a materialização da estratégia da EasyVista para os próximos cinco anos. O objetivo é que, ainda este ano ou no próximo, tenhamos uma solução para resolução de incidentes. Já não estamos somente no domínio da gestão do processo de incidentes, mas no da sua resolução. O EasyVista Self Help terá dois objetivos. Por um lado, permitir que os utilizadores encontrem a solução para os seus problemas, através de bases de conhecimento ajustadas às necessidades dos clientes e, por outro, que há bots que conseguem automatizar determinados processos e ações.

Um processo de reset de password solicitado por um utilizador, por exemplo, passa a ser cem por cento automatizado. Se um colaborador informa a empresa que vai sair em tal dia, passa a ser possível encerrar automaticamente todos os seus acessos e contas, naquele dia. ■