

O VALOR DE AUTOMATIZAR A GESTÃO DE SERVIÇOS DE IT

O software de gestão de serviços de IT desempenha um importante papel na transformação da eficiência das organizações



NUM PEQUENO-ALMOÇO EXECUTIVO, co-organizado pela IT Insight e pela EasyVista, que teve lugar em Lisboa no passado dia 19 de junho, debateu-se a importância de automatizar processos de IT, um ponto crucial para otimizar os níveis de desempenho de qualquer orga-

nização, uma vez que hoje não é possível dissociar o negócio do suporte de IT – que só aporta real valor quando se afasta da resolução manual de problemas e se centra na transformação digital. A assistir estiveram a The Navigator Company, a NOS, a Generali, a Câmara Municipal de Sesimbra e a Universidade Lusíada, além da EDP, que partilhou o seu testemunho. “Hoje, é fundamental encontrar soluções que permitam que os CIO estejam descansados quanto às operações de IT e ao controlo dos custos de operações”, sublinhou Paulo Magalhães, country manager da EasyVista.

O software de IT Service Management, apesar de não ser uma novidade, está a assumir um papel diferente: “Passámos, em primeiro lugar, pela fase do *service desk*. Há cerca de 15 anos surgiu o ITIL, *framework* de boas práticas para a entrega de serviços de IT. Hoje, é obrigatório saber que, atrás de um determinado pedido/incidente, está um cliente”, explicou. Portanto, o mais importante, atualmente, “é gerir serviço”, quer estejamos perante um cliente interno ou externo. “Atualmente, a ideia basilar

do ITSM é a da prestação de serviço, e esta é uma visão diferente da que existia há apenas poucos anos”. Para a EasyVista, revela-se cada vez mais crítico encontrar soluções para lá da gestão de incidentes de IT. “Temos cada vez mais encontrar soluções para resolver os incidentes. A automatização e a operacionalização sem necessidade de recursos humanos é algo que está no topo das nossas prioridades”.

O EXEMPLO DA EDP

Estas ferramentas têm tido um papel importante na transformação do IT da EDP. “Há oito anos, eram frequentes falhas de serviço e o IT vivia muito focado na resolução dos incidentes do dia-a-dia, e hoje isso não acontece”, destacou Vergílio Rocha, assessor do Conselho de Administração Executivo (CAE) da energética portuguesa, que partilhou neste evento o seu testemunho A mudança, disse, “começou com uma ferramenta de ITSM, numa altura em que nem este conceito nem o ITIL estavam disseminados”.

A empresa teve a perceção de que as ferramentas de gestão de serviço eram fundamentais, também porque a internacionalização estava no horizonte. “Na altura necessitávamos de alargar estas ferramentas a outras geografias, e, neste campo, recorreremos a ferramentas de software-as-a-service, por estarem permanentemente atualizadas”. Deste modo, a energética reduziu custos “de forma muito significativa”, melhorando a qualidade do serviço. “O primeiro serviço global construído na EDP



Fotografias: Jorge Correia Luis

- Pedro Botequilha, head of IT Digital Experience, na EDP; Vergílio Rocha, assessor do Conselho de Administração Executivo da EDP; Paulo Magalhães, country manager da EasyVista Portugal; Miguel Aguiar, Head of Portfolio and Innovation da NOS -

foi precisamente a gestão do serviço de IT. O ITSM, hoje, é o mesmo em todos os mercados onde atuamos”. A EDP tem todas as suas funções de IT automatizadas. “As que não estão, temos o objetivo de automatizar”. O que mais preocupa a organização, atualmente, é a integração da gestão de serviço com o seu centro de comando de IT, com o objetivo de conseguir antecipar eventuais falhas ou falta de capacidade, para “garantir a qualidade de serviço de antemão”.

MUDANÇA CULTURAL DITA SUCESSO

Para Vergílio Rocha, há uma mudança cultural que dita o sucesso ou o insucesso deste tipo de projetos: o IT tem de olhar para os utilizadores empresariais como clientes. “O conceito de cliente é central no IT moderno, que não é uma entidade que exista à revelia dos utilizadores”, sublinhou. O serviço está naturalmente embebido em qualquer área do IT”. Para concretizar esta viragem, a EDP tem um projeto interno a decorrer, no sentido de melhorar a comunicação do seu IT com os utilizadores internos – um piloto, iniciado no ano passado, que visa promover uma interação mais proativa por parte do IT.

EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO CADA VEZ MAIS PRIVILEGIADA

Se há uns anos os CIO e os *IT managers* procuravam somente características técnicas nestas soluções, hoje preocupa-os sobretudo o *engagement* dos utilizadores, em nome de uma utilização eficiente destas ferramentas. “Uma boa solução de ITSM é uma solução que os utilizadores efetivamente usam. Cada vez mais as empresas se preocupam com a adesão das pessoas à solução, aspeto sem o qual não há sucesso”, sublinhou Luís Mascarenhas, territory sales manager.

Para Hugo Batista, pre-sales manager da EasyVista, “os utilizadores têm de ser envolvidos nesta transformação”. Os utilizadores empresariais privilegiam uma boa experiência de utilização e esperam das aplicações empresariais rapidez e agilidade. Outro aspeto crucial é a definição dos processos tendo em conta os ganhos que deles podem advir, sendo este um erro frequentemente cometido pelas organizações.



- Hugo Batista e Luís Mascarenhas, pre-sales manager e territory sales manager da EasyVista -

NÃO É APENAS O IT QUE BENEFICIA

Quando a entrega da gestão de serviço é simplificada por via de aplicações de gestão de serviço de interação mais intuitiva, torna-se mais fácil para os CIO e os *IT managers* adaptar as soluções de ITSM a outros processos da organização que não apenas os de IT. “Temos observado que, a partir de uma solução de ITSM, as organizações fazem uma utilização mais transversal desta ferramenta”, observou Luís Mascarenhas. Áreas certificadas e auditadas estão entre as que podem beneficiar, bem como as de recursos humanos e *facilities*. Paulo Magalhães sublinhou que 70% dos clientes da empresa não utilizam a solução só para o IT. “O ponto mais importante é o processo”, rematou. ■