

itSMF debate Service Management e apresenta o case study da Deloitte



Numa altura em que cada vez mais os serviços de IT dependem de certificação, é importante que as falhas sejam minimizadas o mais depressa possível. Qualquer CEO quer cumprir com os SLAs (Service Level Agreements) e levar por diante o seu propósito, em qualquer tipo de organização.

A Strongstep, empresa com vários anos de experiência na melhoria de processos e orientações de cumprimento das melhores práticas internacionais nas áreas de Engenharia de Software, Gestão de Serviços e Segurança da Informação, tem por objetivo que as empresas clientes (muitas internacionais) **obtenham os melhores resultados e certificações.**

Muitas vezes quem executa a entrega também tem dificuldades em estar atualizado sobre as regras a cumprir. Nestes casos, como garantir a qualidade dos serviços? Estarão os processos definidos e consistentes?

Ter um bom processo para melhorar a entrega e a qualidade do serviço é fundamental. Muitas PME's têm poucos ou nenhuns *standards* de trabalho, o que acaba por trazer dificuldades acrescidas. Se cada colaborador fizer determinado processo de uma forma diferente, ou estiver sempre a fazer todo um processo de raiz quando isso poderia não ser necessário, desperdiça-se tempo e dinheiro. **“Processos e *standards* ajudam-nos a simplificar a nossa vida”, refere Pedro Castro Henriques, CEO da Strongstep.** “Nada melhor que usar as boas práticas e não reinventar a roda”, acrescenta.

No ITIL 4 os desafios que vão surgindo estão a ser estudados e aplicados em quatro dimensões. São elas:

- Organização e pessoas;
- Informação e tecnologia utilizada;
- Forma e desenho dos processos e como entregamos o valor da organização;

- Gestão da relação com parceiros e fornecedores.

Este sistema de entrega de valor, tal como na ISO 20000, foca-se nos serviços que é preciso ter, desenhá-los, construí-los e, finalmente, fazer uma entrega. De recordar que a **ISO 20000** é uma norma para promover a adoção de uma abordagem integrada do processo para a gestão efetiva de serviços; **é um marco significativo para uma empresa prestadora de serviços para garantir ao cliente uma melhoria contínua.**

Já o CMMI (Capability Maturity Model Integrated) implica juntar, em três níveis (estratégico, desenho de serviços e entrega, gestão de incidentes e suporte em plataformas), um caminho simples que permita às organizações integrarem e fazerem uma gestão que defina os processos e *guidelines* que orientem a organização como um todo. O CMMI Services está acessível às empresas portuguesas, sendo a Deloitte uma das que conseguiu adotar este modelo.

Hugo Colaço deu o exemplo da Deloitte Delivery Center que providencia a prestação de serviços tecnológicos de desenvolvimento, manutenção e testes aplicativos dentro da área de consultadoria para mais de 30 clientes no mundo inteiro. A certificação em CMMI nível 3 em Desenvolvimento foi feita em 9 meses e a de Serviços em 8. A metodologia interna da Deloitte teve de ser adaptada, foram seguidas as etapas “normais” de certificação e foi uniformizada a forma de trabalhar das diferentes equipas, bem como o método de *delivery* aos clientes. **Como resultados imediatos a Deloitte conseguiu:**

- **Aumentar a eficiência;**

- **Reduzir os custos;**

- **Mitigar os riscos;**

- **Disponer de um conjunto de métricas que permitiu avaliar os resultados e o desempenho de vários serviços.**

E como é feita a integração com ferramentas que já existem nas organizações?

A passagem para a *cloud*, a introdução da Inteligência Artificial e o blockchain têm sido procuradas pelo mercado, mas também muito implementadas por influência da União Europeia através dos seus fundos comunitários. Pessoas com menos experiência terão, graças à automação e AI, maior suporte e a possibilidade de otimizar a gestão de projetos.

A reter desta sessão também o site www.SCRAIM.com que ajuda os gestores de projeto menos experientes a traçarem esse caminho.