

Micro Focus partilhou com o itSMF Portugal fatores de sucesso, dificuldades e lições aprendidas

O que é *Enterprise Service Management*?



“The use of ITSM principles and capabilities in other business areas to improve their performance, service, and outcomes.” – Stephen Mann

Legal

Facilities

Human Resources

Business Operations

IT Services

amazon.com openstack Google Cloud docker kubernetes

IT request

VMware CHEF SAP

Training request HR request

Microsoft Azure puppet

MICRO FOCUS

No dia 26 de janeiro realizou-se o primeiro It's Time To Talk About de 2023. Na abertura do ano, recebemos Jaime Abreu, Presales Consultant da Micro Focus, numa hora com a “Visão da Micro Focus sobre Enterprise Service Management”.

Nesta hora de IT2TA Jaime Abreu apresentou alguns dos projetos da empresa e experiências com clientes, casos de estudo, as melhores práticas do momento em ITSM, com destaque para a cibersegurança e para a transformação digital.

A Micro Focus é uma empresa originalmente inglesa, que existe há mais de quatro décadas, e está focada em enterprise *software*. Tem mais de 300 produtos e escritórios em 45 países que servem cerca de 40 mil clientes um pouco por todo o mundo.

O Enterprise Service Management é uma prática que incentiva à visibilidade do negócio e à redução do risco, à entrega de soluções rápidas e inteligentes aos clientes, a uma melhoria contínua dos processos e à automatização dos mesmos (melhorando a cadeia de valor), unificação das operações e que procura, acima de tudo, maximizar os ativos de ITSM. Ter visibilidade sobre outras áreas do mesmo negócio é outra das grandes vantagens da adoção do ESM.

O Enterprise Service Management pretende alargar os conceitos de gestão de serviço em IT para áreas fora do IT, para melhorar a performance das equipas em backoffice. Sempre que haja necessidade de um fluxo de aprovação, o ESM será uma prática bem-vinda.

Use-Cases

O primeiro projeto apresentado foi num Banco em Portugal que atravessou um processo de renovação tecnológica da Plataforma de ITSM no qual pretendia fazer uma extensão da gestão de serviço para a Direção de Operações / Suporte aos Balcões – apoio direto aos utilizadores que estão ao balcão.

Os funcionários que davam apoio ao balcão utilizavam telefone e e-mail para fazerem pedidos à direção de suporte de operações, sendo que não havia o conceito de serviço, nem de catálogo de serviços. Não havia SLAs (Service Level Agreements) associados aos pedidos (nunca sabiam quando poderiam dar uma resposta ao cliente) e não havia processos definidos.

A consulta aos stakeholders não ajudou muito, uma vez que cada um deu conta apenas das suas atividades e especificidades o que resultou num esquema de 13 workflows para implementar – algo não funcional. A Micro Focus optou por implementar os princípios do ITIL, em processos estruturados e no final conseguiram-se apenas 2 workflows.

No final do projeto estava a funcionar o self-ticketing e a criação de um catálogo único de serviços, melhorando a experiência dos clientes. Por outro lado, os funcionários conseguem fazer o tracking dos pedidos e do cumprimento dos SLAs.

Hoje esse mesmo banco tem uma base-dados de conhecimento disponível para os utilizadores de balcão, presta suporte em vários canais de comunicação (web, mobile e e-mail), consegue produzir relatórios e fazer análise de dados recorrendo a machine learning, Resumindo, a plataforma de ITSM passou a ser crítica para o banco.

Noutro exemplo **uma empresa pública em Portugal pretendia implementar um projeto de ITSM na área dos Recursos Humanos**. Os problemas começavam com os colaboradores que tinham de recorrer ao e-mail para fazerem pedidos aos RH.

Não existia nenhum catálogo de serviços nem sistema de self-service disponível para os utilizadores, não havia SLAs associados aos pedidos nem processos definidos.

Após a intervenção da Micro Focus foi criado um catálogo único para todos os utilizadores da instituição, dois fluxos específicos para os recursos humanos usando as melhores práticas ITIL, self-service e tracking dos pedidos e SLAs e passou a ser prestado apoio através de vários canais de comunicação (Web e Mobile).

Finalmente, **na empresa Telco, no Catar**, “o projeto mais complexo que já tivemos, porque esta empresa suportou toda a comunicação do campeonato do mundo de futebol” o Enterprise Service Management foi uma ajuda fundamental para a equipa de segurança que não usava a ferramenta de ITSM porque não tinha processos adaptados à sua realidade (muitos serviços subcontratados), não conseguia medir o nível de serviço das equipas de segurança (ciber e física) e não comunicava com outras equipas do IT - a gestão era feita em documentos de Excel e comunicados por e-mail.

No balanço ao trabalho executado foram implementados quatro fluxos de trabalho usando as melhores práticas ITIL, houve integração dos eventos de segurança na plataforma ITSM,

automatização das alterações de políticas de segurança e interoperabilidade entre o mundo IT e o mundo da segurança com a elaboração de relatórios e análises de dados.

Lições aprendidas

Em primeiro lugar não se deve começar com uma folha em branco, mas sim recorrer ao ITIL como ponto de partida (esquecer *power points* e documentos word como ferramentas de comunicação e começar pelas funcionalidades nativas) e definir logo os objetivos principais com o cliente e a respetiva metodologia.

Ter em mente que cada processo tem um objetivo e que o problema inicial deve ser “partido em partes” para se procurar simplificar as soluções e, claro, o catálogo deve ser desenhado de acordo com o cliente. E finalmente, a automatização e o ITIL 4 trazem valor: “fujam a tudo o que seja desenvolvimento, mantenham-se na configuração e tenham cuidado com os dados que o cliente vos dá. Se os dados estiveram errados no produto final, a pessoa desacredita e não volta”.

Perguntas e Respostas

Que diferenças existem entre culturas na implementação de frameworks e modelos de ESM?

Há uma grande diferença. Os clientes em Portugal têm noção que os investimentos se traduzem em benefícios futuros. Os próprios operadores vêm valor na evolução e adoção de práticas mais eficientes. No Catar, por exemplo, não é exatamente assim; o pensamento não é tão estruturado.

Quando enquadrar o ESM face a projetos de BPM - Business Process Management? Que benefícios e impactos tem?

Foi muito positivo porque houve vontade de testar. Muitos clientes vêm valor no facto de não terem de adquirir nada de novo. A abordagem da Micro Focus para automatização começa sempre pelas áreas de suporte - os Recursos Humanos são um bom exemplo. Começa-se pelo método de entrada: substituir o e-mail por um processo e catálogo de serviços e daí evolui-se para um afunilar das necessidades.

Sendo o ESM um modelo integrador, qual o maior benefício que as organizações têm tirado ao nível da gestão do conhecimento?

Gestão de perfis dentro da organização é um dos problemas que as organizações mais apresentam. Desenvolvemos uma ferramenta que vai integrar todos os perfis de utilizador que a pessoa vai ter em todas as aplicações / ferramentas. Outra parte é a gestão de conhecimento para os utilizadores finais. Apesar de publicarmos os procedimentos, o agente virtual é o que tem trazido mais benefícios (redução de tickets para helpdesk e backoffice).

Que tipo de KPIs (produtividade, eficiência, feedback, satisfação do cliente) e impactos nas organizações conseguem evidenciar, nomeadamente na perceção dos utilizadores dos sistemas?

Notámos uma grande satisfação, sobretudo, dos utilizadores finais que gostam dos portais onde têm respostas a muitas dúvidas, muito mais do que fazer os pedidos por e-mail.

Quais são os principais desafios para quem pretende tirar potencial das ferramentas de ESM?

O grande desafio é a especificidade de cada negócio. Cada projeto é diferente; os obstáculos fazem parte e voltar para o ITIL ajuda sempre muito a avançar no processo. Outra questão importante é a falta de perceção dos colaboradores do que é a gestão de serviço, por isso, têm de se fazer protótipos para irem mostrando o que se está a fazer e a alterar.