

19.ª Conferência Anual do itSMF Portugal

EASYVISTA
#processautomation

Why does it matter to a company?

- 2.5X** Highly automated companies are 2.5 times more likely to have higher revenue growth relative to competitors
- 37%** Highly automated companies are 37% more likely to exceed financial goals
- 2.5X** Highly automated companies see a 2.5X increase in customer satisfaction

itSMF
The IT Service Management Forum
Portugal

Paulo Magalhães

A 19.ª edição da Conferência Anual do itSMF realizou-se a 23 de novembro. O tema deste ano foi “Gestão de serviços para além das TIC”. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são um dos fatores críticos de sucesso para a maioria das organizações e, por isso, as boas práticas de gestão e governação dos serviços de TIC são cruciais há muitos anos.

Mas os outros tipos de serviços também necessitam de boa gestão e governação, obviamente, por isso cada vez mais organizações adotam, com sucesso, boas práticas similares às aplicadas em serviços puramente de TIC, até porque atualmente praticamente nada funciona sem suporte das TIC. Num mundo cada vez mais “as a Service” estas foram as questões centrais da nossa conferência anual.

Na primeira parte foi este o painel de oradores convidados: Paulo Magalhães, da EasyVista, Javier Peris, do Service Management Institute (SMI®) e Clara Marques, da RedShift.

Paulo Magalhães começou por referir que muito se tem falado sobre transformação digital, mas o levar da gestão de serviços para o negócio é a verdadeira transformação digital que a maioria das organizações espera conseguir alcançar. Hoje há uma grande procura por recursos humanos qualificados em Inteligência Artificial. A utilização de processos automáticos para eliminar tarefas repetitivas é um tema a que todos os CIOs têm de estar atentos na senda de uma maior produtividade. As empresas que os têm, são duas vezes mais competitivas que as suas concorrentes, o que se traduz num impacto muito positivo no seu crescimento, além de se reduzir muito a margem de falha humana.

Mais de 70% dos colaboradores que hoje mudam de trabalho, fazem-no por muitas outras questões e não apenas a salarial e a automatização de processos é uma delas. 76% dos funcionários admitem melhorias no desempenho da empresa e na produtividade desde que se automatizaram processos rotineiros.

São exemplos de automação de processos que o mercado tem experimentado: entrada e saída de colaboradores numa organização; gestão de alertas e automação de processos de validação de ficheiros.

Os processos de automação só podem acontecer quando as organizações já estão disponíveis, preparadas e com um grau de maturidade suficiente para poderem ter esta automação: “quando a abordagem é muito reativa, temos dificuldade em olhar para o futuro e para estas questões da automação”.

Depois de fazer uma apresentação do Service Management Institute (SMI®), uma associação profissional global, com uma estrutura de capítulos país por país, e que se dedica às boas práticas em gestão de serviços, Javier peris apontou que os paradigmas que as novas gerações têm introduzido ao setor, levaram à transformação do itSMF Espanha para SMI®. **O mundo é visto cada vez mais “as a service” dada a quantidade de serviços que usamos logo desde que acordamos e ainda antes de chegarmos ao trabalho.** Todos têm o objetivo de nos proporcionar uma vida melhor, mas o “projeto” é o mais importante para se desfrutar de um serviço. A IA é consumida como um serviço e se não for governada vai trazer problemas às organizações e, em última análise, à sociedade, o que implica mudanças na agilidade e dinâmica que as organizações impõem às suas rotinas: **o utilizador tem de estar no centro de tudo e não apenas no marketing.**

Governança, Gestão e Operação de Serviço são os três níveis fulcrais de qualquer organização, mas nesta pirâmide tem de estar o serviço e o utilizador; é necessário contemplar as necessidades desta mudança de paradigma a que o digital nos obriga. É o serviço que vai fazer a diferença para o utilizador.

“Só podemos prestar um serviço de excelência se tivermos uma base através da qual se possam gerar indicadores. Frequentemente, é com indicadores de metodologias diversas e não só de KPIs [Key Performance Indicators] que conseguimos escolher para onde se vai conduzir a organização”, acrescenta Javier Peris.

Clara Marques, da RedShift, alerta que cibersegurança e compliance são conceitos que tendem a ser descurados por muitas organizações - algo errado quando estamos num nível de tão grande dependência da internet. Desde 2020 que são cada vez mais frequentes e com maior dimensão os ataques informáticos.

O lado da *compliance* é mais pesado e burocrático. Existem a diretiva NIS2, que fornece orientações claras sobre as *baselines* de segurança, e que será aplicada em outubro de 2024; a DORA - Digital Operations Resilient Act – que pretende aumentar a ciber resiliência nas áreas financeira e da banca, o Regime Geral de Prevenção Anti-Corrupção, que dá linhas orientadoras para as empresas terem regras e requisitos

implementados para prevenir a corrupção e ainda a Lei n.º 93/2021 e o Dec. Lei 65/2021. Vários regimes europeus sobre o ciber espaço saem a uma velocidade maior a que as organizações conseguem trabalhar, “mas a *compliance* é algo para proteger os negócios de forma pró-ativa e não reativa”.

Compliance e cibersegurança têm, por outro lado, um investimento inerente, há escassez de recursos humanos com este conhecimento, o que se torna numa primeira barreira para a implementação destes dois temas, e também tem de haver envolvimento e comprometimento; o que se está a fazer tem de ser atual, sempre com transparência, capacidade de monitorização e integração com a cultura da organização.

Método, pesquisa (é com base numa análise de risco que se vai perceber qual o investimento a fazer) e o estabelecimento de um plano de ação são os passos prévios à automação de processos. A cibersegurança (que também tem de fazer parte de um orçamento anual) não pode ser descolada da *compliance*.

A segunda parte da Conferência Anual do itSMF Portugal foi composta por: Andrea Cherubini, do itSMF Suíça, João Moita, da Merck KGaA e Luis Moran, do Service Management Institute (SMI®).

Andrea Cherubini trouxe o exemplo de modernização aplicado ao próprio itSMF Suíça que passou por uma profunda reformulação de serviços administrativos, para melhor se focar no serviço prestado ao seu utilizador final.

Olhando para a sustentabilidade como um fator de primordial importância na gestão dos serviços, Andrea Cherubini partilhou que no itSMF Suíça se começou por trabalhar num projeto (onde entra o marketing, a comunicação e os eventos), depois aplicar a tecnologia, tornar o projeto sustentável e sem código e fazer a integração dos processos com um mínimo de impacto ambiental - toda a documentação é facultada por via digital. **Neste momento, toda a gestão dos associados está automatizada do princípio ao fim do processo.**

Para estar mais de acordo com as recentes preocupações sociais, a associação tem o seu website num servidor indiano, mas de escala global, o Zoho, mais ecológico e sustentável. As reuniões online também são privilegiadas, por oposição ao consumo de papel que é limitado ao mínimo essencial. O Zoho também minimiza a duplicação de informação, tornando todo o processo mais integrado, automatizado e eficiente.

João Moita, group CISO da empresa alemã Merck KGaA, presente em 66 países, com larga experiência na gestão de risco e como *service management*, trouxe os exemplos de como este tem sido integrado na base da organização. A Merck procura fazer uma integração dos controlos de segurança físicos e digitais com técnicas e processos baseados em standards reconhecidos internacionalmente. Aumentar a confiança e resiliência são as prioridades da empresa que trabalha em *healthcare, life science and electronics* - todos os produtos digitais têm de ter um adequado serviço de segurança.

A área de cibersegurança está hoje fora do IT e dentro da área da segurança onde a é apenas mais uma componente aliada ao conceito de uma linha de defesa primordial: o

negócio e todas as suas áreas operacionais. Tal como referido na apresentação de Clara Marques, a concordância do Senior Management com o processo de implementação de serviços de cibersegurança em toda a organização é fundamental.

No *service management*, João Moita destaca a área de operações centralizada, os testes de requisitos de segurança ao longo de todo o ciclo de desenvolvimento das equipas de software da empresa, a estratégia e o Service Design alinhado com a ISO: 27001.

Finalmente, **João Moita sublinha a importância de, dentro da organização, definir muito bem quem é responsável pelo quê.** É preciso ter uma visão tão abrangente que vá desde o que se passa no escritório até ao que se passa na fábrica. Tipicamente, o negócio identifica o que precisa, mas o seu envolvimento não acaba aí - está envolvido em todo o processo de desenho, implementação e operações.

O momento de debate final foi moderado por António Bento, Vogal da Direção do itSMF Portugal e contou com a participação de João Moita, bem como de João Falcão, também da Direção do itSMF Portugal, e de Luis Moran, do Service Management Institute (SMI®).