

Saiba o que a

GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

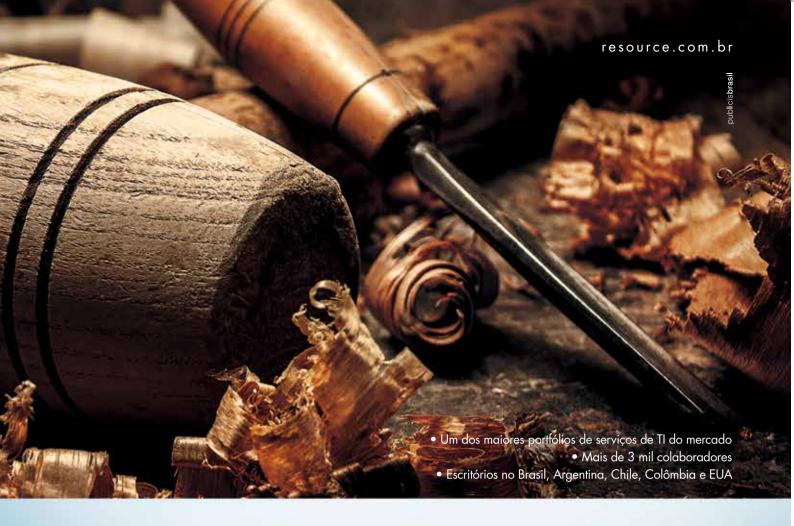
pode fazer por você

CASO DE SUCESSO

VALE – Estratégias para reduzir chamados

BATE-PAPO

Ricardo Vaz Chefe da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário TCE/SP



EM TECNOLOGIA, ALGUMAS COISAS AINDA PODEM SER TRATADAS DE UM MODO ANTIGO: PESSOAS CONVERSANDO COM PESSOAS.

Por isso, além de trabalhar com as tecnologias mais inovadoras, a Resource IT Solutions trabalha com os profissionais mais qualificados. A Resource IT Solutions é uma das integradoras de serviços de TI que mais cresceram em faturamento e market share nos últimos anos, segundo a IDC. E não foi por acaso. Em mais de 20 anos de atuação, a Resource acredita que são as pessoas que fazem a diferença. Só elas podem garantir mais proximidade na hora de entender as reais necessidades da sua empresa e saber qual tecnologia usar para oferecer uma solução realmente sob medida.



CLOSER. FASTER. BETTER.

SUMÁRIO

04 CARTA DO EDITOR

05 CARTAS

06 BIBLIOTECA

07 HDI ON-LINE

O8 BATE-PAPO com Ricardo Vaz, chefe da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário, do TCE/SP

12 CASO DE SUCESSO

28 10 ANOS HDI BRASIL

Especial: Conferência & Expo Internacional HDI Brasil 2014

COLUNISTAS

PALAVRA DO BOARD, por Leandro Jardini

Autoatendimento com qualidade e relacionamento próximo do cliente

MINTELIGÊNCIA MULTIFOCAL, por Patrícia Gonçalves

O Poder da Inteligência Multifocal e do Autoconhecimento

DESIGN THINKING, por André Bernardo de Oliveira
Design Thinking para solução de problemas

CONEXÃO INTERNACIONAL, por Philip De Young
"Houston, We Have a Problem"... A Sala de Guerra do Centro de Serviço

38 HUMOR, por André Farias



18
MATÉRIA
DE CAPA

A importância da Gestão do Catálogo de Serviços, para o negócio e para o cliente Capa: a foto de capa foi comprada do fotolia — www.fotolia.com. Autor: © clivewa. A Produção de capa é de Clovis Rolemberg Jr.

carta do **EDITOR**



Hexa?? Não... O HDI Brasil é DECA!!!

Sim, estamos todos tristes com o final da Copa do Mundo e, principalmente, com o desempenho de nossa Seleção. Mas o que podemos aprender com a equipe da Alemanha, que fez uma ótima campanha e conquistou a Taça, é que dedicação, treino, organização, alinhamento e planejamento podem fazer a diferença para alcançar o sucesso.

E é isso que abordamos em nossa Matéria de Capa desta edição, que traz aos nossos leitores a importância da Gestão do Catálogo de Serviços para a empresa e o cliente. O Catálogo de Serviços é como se fosse a vitrine do seu negócio, no qual você deve apresentar os serviços disponíveis ao cliente, bem como seus preços e Acordos de Nível de Serviço. Descubra nessa reportagem como montar um Catálogo, quais os pontos primordiais da sua Gestão, bem como os benefícios e custos envolvidos no processo.

Já na editoria Caso de Sucesso, apresentamos como o Service Desk da VALE conseguiu reduzir chamados de forma consistente. Como foram descobertos os principais vilões desse cenário, bem como qual foi o processo utilizado para a redução.

Leia também nosso bate-papo com Ricardo Vaz, chefe da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário, do TCE/SP, no qual abordamos o uso de software livre e software proprietário no Setor Público.

Descubra ainda o que nossos articulistas estão falando sobre os mais variados e interessantes temas como: Inteligência Multifocal, Autoatendimento, Design Thinking e Sala de Guerra do Centro de Suporte.

E dando continuidade ao nosso especial DECA HDI Brasil, trazemos mais uma matéria especial sobre a trajetória do Instituto que completa dez anos de existência em 2014, mostrando como o HDI contribuiu para o desenvolvimento do setor de ITSM Brasil afora.

Uma ótima leitura e até a próxima!

Luiz Conto Luiz Couto

CEO do HDI Brasil

CARTAS



Conferência HDI Brasil 2014

Achei o evento de qualidade, com assuntos abordados muito interessantes/ pertinentes e variados. Não somente algo técnico, mas comportamental também. Poderia haver workshops mais específicos e profundos. Cassius Bombarda – analista de TI da Procergs/ RS

Achei o evento excelente, as palestras foram muito construtivas. Fico no aguardo do evento do ano que vem.

Júlio César Machado – gestor de Service Desk da SBF

Redes Sociais

Bem legal a matéria que abordou o tema das Redes Sociais como ferramenta de suporte, já que estas estão cada vez mais presentes em nosso dia a dia, e não há como evitar o seu uso. Então, nada melhor que descobrir como torná-las nossas aliadas no trabalho. Guilherme Augusto M. Figueiredo – gerente de suporte – Campinas/ SP

COMO ASSINAR A REVISTA?

A assinatura da revista SupportWorld Brasil é feita por meio do site www.hdibrasil.com.br/revista. O custo da assinatura anual (6 edições) é de R\$ 69,90. Dúvidas, contate-nos pelo telefone: (11) 3071-0906.

ESCREVA PARA A SEÇÃO CARTAS

Envie sua mensagem ao e-mail redacao@hdibrasil.com.br. Agradecemos críticas e elogios enviados à redação da SupportWorld Brasil. Todas as mensagens serão lidas e contempladas para futuras pautas à revista. Também nos procure no Twitter, Facebook e Linkedin com o termo "hdibrasil" e interaja com os grupos do HDI na Internet.



SUPPORTWORLD BRASIL

www.hdibrasil.com.br/revista www.supportworld.com.br

ANO II - Nº 18 - EDIÇÃO JUNHO / JULHO 2014

EXPEDIENTE HDI

CEO: Luiz Couto luiz@hdihrasil.com.hr

Diretor-executivo: Thiago de Marco thiago@hdibrasil.com.br

Gerente de marketing: Felipe Coelho felipe coelho@hdibrasil com br

Analista de marketing: Luiza Guerra

luiza@hdibrasil.com.br Coordenador de mídia e eventos: Dennis Velilla

dennis.velilla@hdibrasil.com.br Gerente de conteúdo: Cintia Caputto

cintia.caputto@hdibrasil.com.br

Consultores: Breno Lima

breno@hdibrasil.com.br

Pricyla Sanches

pricyla@hdibrasil.com.br Financeiro-administrativo: Caroline Tenani

carol@hdibrasil.com.br

Executivo de produtos: Arthur Grandi arthur@hdibrasil.com.br

EXPEDIENTE EDITORIAL

Editora: Natalia Gela – MTb 54.871 natalia@hdibrasil.com.br Revisão:

Maria Elisa Guedes redacao@hdibrasil.com.br Diagramação e criação: Clovis Rolemberg Jr.

clovis@hdibrasil.com.br

PUBLICIDADE

Executivo de conta: Dennis Velilla

dennis.velilla@hdibrasil.com.br

Anuncie sua empresa! (11) 3071-0906

Assinaturas: como receber?

Preencha o formulário de assinatura em: www.hdibrasil.com.br/revista

Central de relacionamento HDI:

(11) 3071-0906

Sobre o HDI:

Conheca mais sobre o HDI em www.hdibrasil.com.br Assine a newsletter com conteúdos relevantes para o seu dia a dia: www.hdibrasil.com.br

HDI Brasil

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 714 - Cj. 74 Itaim Bibi - São Paulo/SP - CEP: 04530-001 Impressão: Silvamarts Circulação: nacional Periodicidade: bimestral



A revista SupportWorld Brasil é uma publicação bimestral do HDI Brasil, sob a realização da Editora MidiaBooks Ltda., e contém artigos sob a licença da United Business Media (UBM). Os textos traduzidos desta edição contam com a autorização do HDI e da divisão a que pertence, TechWeb, do grupo UBM – United Business Media.

As opiniões dos artigos/colunistas aqui publicados refletem unicamente a posição de seus autores, não caracterizando endosso, recomendação ou favorecimento por parte do HDI Brasil ou quaisquer outros envolvidos nesta publicação. Todos os direitos reservados

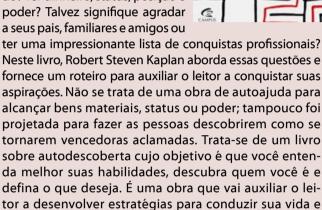
Dicas de leitura...

Conduza a Sua Carreira! - Um Guia para o Autoconhecimento **Profissional**

Autor: Kaplan, Robert Steven

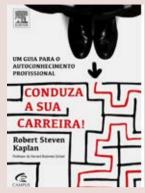
Editora: Campus Idioma: Português

O que significa ser bem-sucedido? Ter dinheiro, status, posição e



carreira e descreve uma abordagem sistemática para pensar e aprender, de modo que possa aumentar suas

chances de alcançar seu próprio potencial.



101 Dicas Práticas de Liderança - Técnicas, Ferramentas e Estratégias Indispensáveis

Autor: Baldoni, John **Editora:** Sextante Idioma: Português

Repleto de informações acessíveis e fundamentado em pesquisas atuais sobre o papel dos líderes e as expectativas de suas equipes, este livro é organizado

em três seções: você, colegas e a empresa.

John Baldoni, experiente coach de executivos, trata de todos os aspectos relevantes para uma gestão mais eficiente e inspiradora, e, com orientações precisas, reforça o valor da prática para o crescimento do líder.

Ao final de cada seção, ele resume as principais lições e convida o leitor a realizar exercícios de autoavaliação, ajudando-o a pensar de maneira crítica e a vencer as complexidades do mundo corporativo

Guia do Gerente Completo -Tudo o que você precisa saber sobre gestão para alavancar sua carreira

Organizador: Heller, Robert

Editora: Saraiva Idioma: Português

Hoje, exige-se de um gerente conhecimentos bem mais amplos do que há alguns anos. E

este livro surge justamente para auxiliar nessa conciliação entre o saber e a ação. Organizada por Robert Heller, a obra traz recomendações que facilitam a vida dos que têm responsabilidade de controlar a execução de trabalhos nos mais diversos segmentos.



Descubra Seus Pontos Fortes

Autores: Buckingham, Marcus;

Clifton, Donald O. **Editora:** Sextante **Idioma:** Português

Baseado em pesquisas feitas pelo Instituto Gallup com mais de 2 milhões de pessoas, "Descubra seus Pontos Fortes" muda nossa maneira



JOHN BALDONI

101 DICAS

PRATICAS DE

LIDERANCA

TÉCNICAS, PERRAMENTAS

4

de pensar sobre o aprimoramento de nosso desempenho profissional. Marcus Buckingham e Donald O. Clifton descobriram que a maioria das empresas dá pouca ou nenhuma atenção aos pontos fortes de seus funcionários. Prefere investir tempo e dinheiro na tarefa ingrata de corrigir suas fraguezas, achando que desse modo as pessoas atingirão a excelência.

HDI ON-LINE



White Paper

O SLA é a receita para a melhoria contínua no service desk

que os seus clientes esperam de você? Muitos profissionais de suporte responderiam com uma única palavra: tudo! Às vezes, isso pode certamente parecer dessa maneira. Leia o artigo em: http://bit.ly/whitepaper18)

Turnover – Dificuldades para reter talentos

Empresas no mundo inteiro apresentam dificuldades para reter seus talentos humanos ao longo do ano, gerando um turnover que pode ultrapassar 100%. Leia o artigo em: (http://bit.ly/artigo-ed18)



Oportunidade profissional e carreira de sucesso

Em 2013, o Brasil atingiu a 7.ª posição no Produto Interno Bruto (PIB) em serviços de Contact Center, segundo estudo apresentado por consultores independentes. Leia o artigo em: (http://bit.ly/artigo2-ed18)





CENTRAL DE SOLUÇÕES HDI BRASIL

Gestão inteligente: participação é o caminho

Tecnologia avançada, ferramentas de última geração, processos bem definidos, time capacitado e treinado e a operação não anda nada bem. Leia o artigo em: (http://bit.ly/HDICS-ed18)

Quanto custa o conhecimento existente na sua empresa?

Estamos em uma era de oportunidades, uma vez que as informações estão mais presentes em nosso dia a dia do que estavam há 30 anos. O capital humano retém e gera conhecimento na mesma velocidade em que se evolui a tecnologia. A intensidade e a frequência de mudanças de qualquer natureza — processos, produtos, clientes — passaram a exigir que o conhecimento

fosse produzido no próprio momento em que o trabalho se realiza. Segundo Eboli, Fischer, Morais e Amorim no livro "Educação Corporativa", o conhecimento existe nas pessoas, nos grupos, nas organizações e nas sociedades. Ele pode ser reconhecido de duas formas: por meio de sua explicação ou pelo seu uso. Leia o artigo em: (http://bit.ly/artigo-ed18)



SOFTWARE LIVRE X SOFTWARE PROPRIETARIO NO SETOR PÚBLICO

0

Por Natalia Gela

mbora recomendado para os órgãos públicos, o software livre nem sempre é a melhor opção para soluções de TIC. Mas como saber qual software devo usar? Quais as vantagens de cada um? Qual tipo de software é o melhor custo-benefício para o meu negócio? Como calcular esse custo? Como justificar esse custo? A escolha de uso do software proprietário ou do software livre vai depender de cada projeto e de diversos fatores, como explica neste Bate-Papo Ricardo Vaz, chefe da Seção Técnica de Atendimento ao Usuário, do TCE/SP. Descubra aqui como escolher a melhor opção para cada projeto. Boa leitura!



Com relação aos órgãos públicos, qual seria a sua visão sobre uso de software livre ou proprietário?

Um gestor público deve, por obrigação constitucional, zelar pela "economicidade", que representa, em síntese, a obtenção dos resultados desejados com o menor custo possível. É nesse contexto que surge o uso do software livre como uma alternativa para implementação de soluções de TIC sem o custo do licenciamento das aplicações.

Mas é importante lembrar que o custo de licenciamento é somente um componente do tão falado, mas difícil de ser calculado, TCO – o Custo Total de Propriedade (do inglês Total Cost Ownership) – da aplicação.

Somente com base na comparação do TCO e na análise dos riscos envolvidos, é possível decidir entre uma ou outra solução, sejam elas livres ou proprietárias.

Explique as vantagens e desvantagens de usar cada um dos dois tipos.

Os defensores do software livre apresentam diversas razões que justificam sua adocão:

- A independência em relação ao fornecedor, já que, neste caso, você não fica atrelado à empresa detentora da licença;
- A maior segurança da informação, já que o código aberto pode ser inspecionado e adaptado para formatos confiáveis;
- A economia de dinheiro na aquisição de licenças de uso;

 O maior desenvolvimento e capacitação de mão de obra local, considerando que será necessário capacitar pessoal para dar manutenção e implementar correções.

Já as grandes produtoras de software alegam em sua defesa que:

- O software livre possui custo operacional mais alto porque exige técnicos especializados, já que sua interface é menos intuitiva e a instalação e configuração são mais complexas;
- Muitas funcionalidades precisam ser implementadas ou adaptadas, gerando custo de desenvolvimento.

Quanto aos custos de uso dos softwares, o que deve ser levado em conta? Explique.

É muito difícil chegar a uma fórmula fechada para a apuração de custos de uma solução de TIC.

É necessário que cada projeto seja analisado de forma criteriosa e que, nesta análise, sejam observados, além dos custos diretos de aquisição (hardware e licenças de uso), os custos indiretos (consultorias, serviços de implantação e treinamento, serviços de suporte técnico, etc.) e, o que é mais difícil de enxergar, que é o que eu chamo de custos "invisíveis".

Essa última parcela de custos está atrelada ao risco inerente à implantação de qualquer solução de TIC. Por exemplo: quanto custa, para o órgão público, uma aplicação fora do ar por uma semana? E qual é o risco disso acontecer? Há um plano de contingência definido? E, principalmente, qual é o custo dessas ações de contingência?

Quanto aos aspectos legais, o que deve ser levado em consideração?

Não há nenhuma lei que obrigue ou que proíba o uso do software livre. Há sim, em tramitação no Congresso Nacional, um projeto de lei (PL 2269/1999) de autoria do, na época deputado, Walter Pinheiro (PT/BA) que "dispõe sobre a utilização de programas abertos pelos entes de direito público e de direito privado sob controle acionário da administração pública". Tanto o projeto original, como todos os apensados orientam a administração pública a adotar, preferencialmente, soluções de software livre, sob a argumentação de aumentar a competitividade da indústria nacional de soft ware, oferecer condições de capacitação para trabalhadores do setor e diminuir o gasto público com o licenciamento de programas de computador. Os pareceres das diversas comissões pelas quais já tramitaram os projetos, entre as quais a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, manifestam concordância com o projeto, destacando que somente seja dada a "preferência", já que a adoção obrigatória poderia, em determinadas situações, revelar-se inoportuna, seja pelo maior custo total, seja pela inadequação da solução.

O que diz a administração pública sobre software livre?

O governo federal brasileiro tem sido, sem sombra de dúvidas, o maior incentivador à adoção do software livre como alternativa tecnológica à constituição da chamada "Sociedade da Informação", definindo políticas e ações para migração gradativa dos sistemas proprietários com garantia de interoperabilidade.

Diversos outros órgãos governamentais, tanto na esfera estadual, como na municipal, têm manifestado formalmente seu apoio a essa ideia, publicando políticas públicas que direcionam as suas ações no sentido de adotar o software livre.

Software livre, software de código aberto, software gratuito e software



proprietário. Quais as diferenças entre eles?

Software livre e software de código aberto são duas coisas muito parecidas, porém diferentes. Software livre é a denominação proposta e adotada pela Free Software Foundation (FSF), que prega a liberdade total de execução, de adaptação, de redistribuição e de novos aperfeiçoamentos no software. Além disso, todos os seus componentes também devem ser classificados como software livre.

Já a denominação software de código aberto foi definida pela Open Source Initiative (OSI), uma associação formada por dissidentes da FSF que julgavam o modelo de software livre muito restritivo. A proposta da OSI é de que todos os aplicativos possam ser modificados e redistribuídos livremente, contudo, com a reserva de direito ao desenvolvedor de estabelecer algumas restrições.

Seguindo o modelo da OSI, muitas grandes empresas produtoras de software decidiram produzir softwares com código aberto. A própria Microsoft possui uma licença para código aberto, chamada de "Microsoft Public License".

Já o software gratuito, não precisa ser livre, nem tampouco ter o seu código aberto. É simplesmente aquele que o desenvolvedor distribui e permite o uso do software sem cobrar pela licença.

E, por fim, o software proprietário é aquele em que o desenvolvedor restringe e cobra pelo uso do aplicativo.

O que seria o Modelo de Análise de Maturidade do Software Livre?

Nos últimos anos, diversos trabalhos vêm sendo desenvolvidos com o intuito de criar métodos que possibilitem avaliar softwares de código livre. Tal avaliação pode englobar aspectos de maturidade, volatilidade, longevidade, suportabilidade, usabilidade, segurança, desempenho, escalabilidade e até mesmo funcionalidades da solução.

O grande desafio é definir os parâmetros necessários a essas avaliações de forma imparcial e amplamente aceita pelas diversas empresas e comunidades envolvidas com as aplicações. Se não for assim, fica muito difícil de comparar qualitativamente as diversas ferramentas.

Quais são as principais metodologias para o processo de avaliação de software livre e/ ou código aberto?

Há diversas metodologias, com abordagens parecidas, entre as quais, posso destacar:

- Open Business Readiness Rating (OpenBRR) – http://www.openbrr.org
- Qualification and Selection of Opensource Software (QSOS) http://www.qsos.org
- OMM The QualiPSo Open Maturity Model – http://qualipso.icmc.usp. br/OMM/

Como justificar o investimento no software proprietário? Explique.

Essa é uma resposta difícil. Cada caso é um caso e precisa ser analisado com todas as suas particularidades.

As respostas a algumas perguntas podem ajudar na tomada de decisão: essa será uma aplicação de missão crítica? O uso e as funcionalidades do software em questão estão bem documentados? É vital que tenhamos uma empresa prestando suporte ao uso da solução? Há uma comunidade ativa na manutenção do software? A ferramenta já foi bem testada e é estável? É compatível com os padrões adotados pelo mercado?

Se acharmos que o risco de basear a solução em um software livre é alto demais para o negócio ou se o TCO da solução livre for maior do que o de uma solução proprietária, a escolha pela opção comercial é plenamente justificável.



PARCERIA QUE DÁ CERTO!

Solução de sucesso: Serviços IT2B + HP Software

A IT2B tem uma equipe com o mais alto nível de certificações HP, com experiência em implantação de Soluções HP Software para acelerar a gestão da sua Tl.

IMPULSIONE SUA TI HÍBRIDA

REINVENTANDO A GESTÃO DE SERVIÇOS PARA O NOVO ESTILO DE TI

- HP Service Manager -

Solução consolidada para a central de serviços, incidentes, problemas, mudanças, requisições de produtos e serviços no ambiente corporativo complexo e distribuído.

- HP Service Anywhere -

Solução de central de serviços baseada em nuvem, fornecida como um servico. Ela combina o melhor dos dois mundos: liderança da HP em termos de gerenciamento de serviços e uma moderna e ágil experiência de usuário intuitiva.

- HP Executive Scorecard -

Solução que reúne automaticamente métricas de todo seus sistemas de TI para construir indicadores de









Inovar e integrar soluções pensando em você e nas suas necessidades, é a forma que a IT2B encontrou para estar entre as maiores do Brasil.



Por Natalia Gela

m dos maiores desafios enfrentados quanto ao Service Desk de qualquer empresa é conseguir reduzir o número de chamados, já que estes significam custos para o negócio. No caso da Vale, empresa global com mais de 190 mil colaboradores utilizando recursos de TI, 53 mil estações de trabalho e cerca de 3.500 servidores, diminuir a quantidade de tickets pode ter um ganho substancial considerável. Uma vez que a média de tickets/ ano da empresa ultrapassa a marca de 1 milhão, entre incidentes e solicitações de serviços.

De acordo com Breno Murta, gestor de Service Desk Global da Vale, o que motivou a iniciativa de um trabalho de identificação de causas e oportunidades para redução de chamados foi o pico de 95 mil ligações/ mês, em setembro de 2012.

Para isso, o gestor explica que o primeiro passo desse trabalho é a metodologia de atendimento chamada túnel. "Isso se dá pelas duas percepções que temos quando estamos em uma rodovia e vamos entrar em um túnel. Se esse túnel estiver escuro e você não tiver visão do que está dentro, a sua mente trabalhará com uma série de hipóteses dos problemas e perigos que você pode encontrar. Então, esse

túnel pode ter uma curva fechada logo no início, ou pode haver um veículo parado ou um pedestre ou bicicleta na pista. Tudo é uma incógnita e isso lhe traz uma sensação ruim a cada 'entrada de túnel'. É essa sensação que o agente analista acaba passando quando ele não tem a visão correta do usuário. Já em um túnel iluminado, em que tem total visão do que está na sua frente, ele consegue tomar as decisões mais rápidas e se preparar. Não há sustos, pois está vendo uma série de informações que estão claras à sua frente, trazendo-o para o mundo do atendimento de Service Desk. A partir daí, o agente não diminui a velocidade e passa a ter a correta visão do usuário", explica Murta.

Consolidação de Informações

Segundo o gestor, foi feito um trabalho de consolidação de todas as informações necessárias ao analista em um só produto. "Para garantir isso, precisávamos consolidar diversas bases de informações em consultas ldaps ou réplicas de banco de dados. Com essas bases em mãos, surgiu a seguinte situação: se consigo identificar um problema com um usuário, quantos estão com a mesma característica? Por que não corrijo o problema antes do usuário ligar?", avalia Murta. Ele explica que, nesse momento, foi feito um trabalho de consolidação das informações, revisão dos artigos de conhecimento de forma a classificar os tickets e acompanhamento dos chamados para saber a característica da origem dos tickets.

Scripts

Quanto aos scripts, estes foram simplificados, modificados e padronizados, passando a conter as mesmas informações na mesma sequência e no mesmo local. "O analista sabe que o item que começa no 2 é sobre acesso, os itens do 3 são sobre senha, e assim por diante. Além desse processo, foi eliminada uma série de informações que não agregavam para o analista de Service Desk, isto nos trouxe um script mais enxuto e objetivo. A grande vedete do trabalho foi a classificação correta de cada chamado. Utilizamos um processo de template existente na ferramenta com dois objetivos: dividir melhor cada situação e padronizar a forma de preenchimento dos chamados, o que nos trouxe a possibilidade de analisar melhor a real causa raiz dos principais ofensores, além de trazer mais rapidez e qualidade no atendimento",



avalia o gestor. Ele explica que ter scripts padronizados traz benefício imediato quanto ao tempo de treinamento e qualidade do mesmo. Como a empresa possui cerca de mil aplicações diferentes e 2 mil softwares, Murta diz ser muito complexo treinar analistas com esta quantidade de produtos, por isso, treinam na metodologia do script, uma vez que é mais fácil e permite que os analistas entendam qualquer script.

Além disso, o gestor conta que foi feito um trabalho focado em aplicação, em que cada script contém um texto explicando o que cada aplicação faz para o negócio da empresa. "Se um usuário me liga e informa: Preciso dar boot no servidor X porque a aplicação travou. Então, eu vou sempre perguntar: Qual é a aplicação que está parada? - SISMAN. Qual é a mensagem de erro? - http 500 na página do IE. OK, estou abrindo o chamado para a equipe que atende! Observe que os scripts foram montados em uma árvore decisória a partir do sistema afetado, ou computador pessoal, rede, telefonia, e assim por diante." Para Murta, esse processo contribui para o entendimento da solicitação. "Isso ajuda a perguntar ao usuário quando ele falar: VSB - que é um sistema de passagem de caminhão -, e BSB - que é uma aplicação de controle de pilha de minério -, VSB e BSB têm a fonética muito parecida quando se fala ao telefone", avalia.

Otimização

Para otimizar mais ainda o atendimento, os códigos falados no Service Desk foram simplificados. Ou seja, aquelas etiquetas de identificação de cada equipamento, que antes tinham 16 posições

(alfa e numérico), passaram para apenas 7 posições, somente numéricos. E os números de tickets de ferramenta de request que tinham 12 posições, passaram para 5. Outras medidas também contribuíram muito para a redução no tempo de atendimento, como a criação de etiquetas eletrônicas, pois quando o analista solicitava ao usuário a etiqueta de identificação do micro (a qual se encontra colada em cada equipamento), o usuário demorava cerca de 17 segundos para responder, já que, no caso dos desktops que ficavam instalados embaixo de mesas ou estruturas modulares, estas etiquetas eram de difícil acesso.

Identificação

De forma a identificar a real causa raiz do chamado e assim poder tratá-lo corretamente, foi feita uma melhor classificação dos incidentes. "Como tínhamos a visualização de um erro, criamos robôs para retirar a informação de quantos outros usuários estavam na mesma situação. Com isso, não resolvíamos somente um chamado, atacávamos toda a cadeia de problemas com as mesmas características. Além disso, trabalhamos nos motivos pelos quais esses erros aconteciam, estancando novos problemas", explica Murta.

Segundo o gestor, foi verificado que o principal problema dos usuários está relacionado a senhas. Ele conta que foi feita uma série de estudos nos motivos que fazem os usuários ligarem para o Service Desk por problemas de senha. "Os itens que colocamos acima de separação na classificação de cada chamado nos ajudou a entender corretamente cada problema que tínhamos e separamos os problemas

em grupos. Foram criados seis grupos diferentes de senha e fomos atacando um a um. As políticas de senha têm de ser revistas e trazer a realidade dos seus usuários e de sua infraestrutura, isto é fundamental para a diminuição dos chamados, um exemplo para isto é: Se você é responsável pela segurança de uma cidade de 100 mil habitantes, e se apenas um cão comeca a latir, você vai até o local verificar o que está acontecendo, se for algo realmente relativo a uma tentativa de invasão, você atua, se 10 mil cães latem ao mesmo tempo, você simplesmente não faz nada, ou se fizer, não irá conseguir saber se é realmente uma invasão pelo volume de locais que você terá de investigar. A dica para a senha é: O simples é o máximo! Implante políticas de acordo com a característica de cada usuário, não existe política de segurança de tamanho único, você tem de ter P, M e G de acordo com grau de informação e acesso que este usuário tem", aconselha.

Aplicativo

Construído internamente e com as características da empresa, o aplicativo Painel do Usuário surgiu da consolidação de informações de TI, reunindo cerca de 60 itens, com as principais informações do usuário, de forma a ajudar o analista a dar o diagnóstico correto, preciso e rápido. "É como se tivéssemos uma única foto com informações de diversas ferramentas, banco de dados, aplicações e sistemas de gerenciamento de rede (active directory, metadiretórios)". O gestor aconselha a levantar o que o analista necessita para tratar os chamados da empresa e então reunir essas informações em um único aplicativo.

BALANÇO

Média de chamados

2012 – 85 mil tickets 2013 – 65 mil tickets

TMA

Antes: 9min06 Depois: 7min46

FCR

Antes: 57% Depois: 63%



AUTOATENDIMENTO

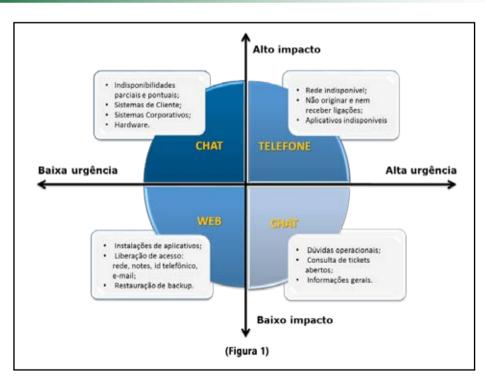
COM QUALIDADE E RELACIONAMENTO PRÓXIMO DO CLIENTE

Por Leandro Jardini

m dos maiores desafios de qualquer empresa é a redução de custos, o que não é diferente num ambiente de TI. Independentemente da atuação, o foco é sempre o mesmo. Nesse caso, o autoatendimento é um bom aliado e, se bem implantado e com gestão eficiente, contribui diretamente para que esse objetivo seja alcançado.

O primeiro passo pode ser o atendimento com ferramenta de acesso remoto utilizada na central de serviços, pois quanto mais soluções forem executadas no 1.º nível, menor o custo. O analista de Service Desk efetuará o atendimento em menor tempo, sem deslocamento e com menor esforço. Nesse cenário, podem ser atendidos os incidentes mais simples e solicitações, que muitas vezes representam a maior parcela do serviço prestado (dos tickets). Porém, se continuarmos pensando nos custos, as solicitações mais complexas ainda precisam ser atendidas com intervenções manuais pelos analistas locais.

Com o passar do tempo e com a inovação das ferramentas de mercado, os canais de atendimento das centrais de serviços foram aparecendo e o autoatendimento foi um deles (ver: figura1). Com o objetivo da autossuficiência e seguindo o "acultu-



ramento" dos canais de atendimento (que praticamente segue o compliance do ITIL como PIU – Prioridade = Impacto + Urgência), o autoatendimento é a ferramenta mais adequada ao dinamismo das novas gerações que vão crescendo e tomando conta de vários setores das empresas.

Como exemplo de autoatendimento, poderíamos citar o desbloqueio de senha e a configuração do e-mail corporativo no smartphone, que hoje entram como TOP 5 nas operações. Esses são casos simples que, se realizados pelo autoatendimento, além de ajudarem na redução de custos,

Positivo

- Redução significativa do custo com suporte técnico;
- Mais automação nas soluções;
- Forte incentivo e uso das soluções disponíveis em redes sociais, fóruns, blogs, mídias sociais, chat, e-mail e mobilidade;
- Processos mais dinâmicos e interativos:
- Mais conhecimento adquirido pelos usuários aumentando sua produtividade;
- Mais riqueza nos conceitos e documentos de soluções produzidos;
- Aumento da quantidade de atendimento simultâneos feito pela equipe técnica.

Negativo

- Menos pessoalidade;
- Resistência dos usuários quebra de paradigmas;
- Baixa percepção da experiência dos usuários;
- Em todos os dados demográficos, a voz é ainda o principal canal de comunicação utilizado;
- Imediatismo nas soluções por parte dos usuários.

podem estar disponíveis para atendimento mesmo fora do horário comercial.

E se as empresas abandonassem o canal telefônico? (ver tabela acima).

Então como iniciar?

Em primeiro lugar, é necessário entender os "problemas" e estruturar o autoatendimento. A princípio, o catálogo de serviços, relatórios, público-alvo, o que será e onde será disponibilizada a solução, podem nortear o caminho correto para cada empresa.

Porém, essa estruturação é só o começo, alguns pontos importantes e cruciais devem ser considerados, como: integração com a ferramenta ITSM, documentos padronizados, solução homologada, automatizadas caso necessário, de fácil compreensão, publicação e o principal, acompanhamento/ gestão próxima com:

- Extração de relatório para análise de acessos e natureza das solicitações;
- Identificação de melhorias e oportunidades de novas soluções;
- Atualização do Catálogo do Self Service/ Autoatendimento;
- · Análise de ROI.

"O autoatendimento reduz os custos, garante a disponibilidade a qualquer momento e em qualquer localização"

O plano de comunicação para demais áreas, informando que o autoatendimento está ativo e com soluções que poderão ajudá-las e auxiliar os usuários nos seus percalços do dia a dia é um ponto de extrema importância, porém também o ponto de fraqueza de muitas empresas. Um

perfeito plano de comunicação e endomarketing pode fazer com que os usuários "comprem" a ideia e entendam o real benefício da solução. Assegurar a disponibilidade nesse momento é um fator crucial para manter a credibilidade da solução.

Para que a solução tenha sucesso, é importante que seja criada uma dinâmica entre as áreas solucionadoras para gerarem as documentações ou o passo a passo das soluções sempre que possível. Dica: um plano de patrocínio para os analistas da central de serviços poderá ajudar!

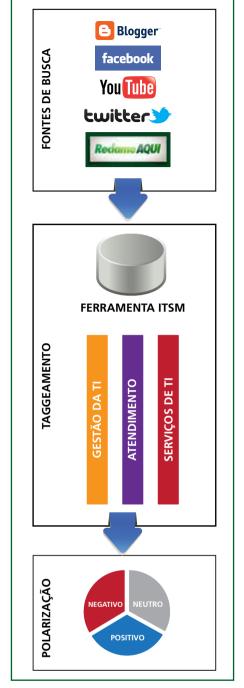
E como realizar todos esses serviços com qualidade e com o relacionamento próximo dos usuários? Como motivá-los a utilizar o autoatendimento? Qual a percepção dos analistas e dos usuários sobre o self service ou autoatendimento?

As respostas estão em efetuar a monitoria e as pesquisas dos analistas e usuários, além de monitorar as redes sociais, com o foco nos serviços e produtos para realização de feedback e entrevistas, caso necessário:

- 1. Monitoria;
- 2. Pesquisas;
- 3. Redes Sociais.

Nas redes sociais, hoje existem algumas ferramentas que fazem todo o ciclo de pesquisa de dados e geram informações preciosas, como na figura ao lado:

Cabe sempre lembrar-se do ciclo PDCA que, com melhoria contínua e gestão próxima, a solução tende sempre a alavancar e trazer cada vez mais benefícios à empresa e ajudar bastante na redução de custos.





Sobre o autor

Leandro Jardini tem experiência de mais de 18 anos na área de TI, realizando planejamento estratégico (Interação de TI com o Negó-

cio), a fim de visualizar soluções para a empresa no âmbito de Centros de Suporte. Hoje, atua como Especialista de Negócios (Pré-Vendas) na Algar Tech, visando implantar suas experiências, conhecimentos de mercado e lessons learned na estrutura de Serviços Gerenciados da empresa.



"Tudo que somos é resultado do que pensamos", disse Buda, e entender quem somos nunca foi tarefa fácil.

Por Patrícia Gonçalves

ser humano sempre buscou respostas para suas perguntas mais complexas sobre si mesmo e, nos dias de hoje, esta busca está cada vez maior. O mundo está evoluindo muito rápido, milhões de informações chegam a nossa vida diariamente, vivemos rodeados de novidades constantes, e isso tudo para ser absorvido por nós levaria anos. No entanto, devido à pressa, à pressão do dia a dia, à busca incessante pela autorrealização e sucesso, muitas vezes somos impedidos de parar e perceber o que está acontecendo conosco e com as pessoas ao nosso redor. Na era das conexões, das redes sem fronteiras, do bate e volta de respostas virtuais sem muito pensar e de todas as formas de se comunicar, o homem está se desconectando - de si mesmo e, consequentemente, do mundo real. As pessoas

estão ficando mais vulneráveis a doenças cognitivas, físicas e emocionais que antes eram permitidas apenas aos grandes pensadores, artistas e cientistas.

Mas o que fazer com tudo isso?

Como viver melhor o aqui e agora sem perder o sucesso tão almejado?

Como tornar seus relacionamentos melhores, sustentáveis e duradouros?

Como ser feliz de verdade nos dias de hoje, aproveitando tudo de melhor ou ressignificando tudo de ruim que possa nos acontecer?

Augusto Cury, psiquiatra, pesquisador, escritor e autor da teoria da Inteligência Multifocal, por mais de vinte anos estudou o complexo funcionamento da mente humana para nos trazer algumas dessas respostas. Em seu livro "Inteligência Multifocal – análise da construção dos pensa-

mentos e da formação dos pensadores", revisto e atualizado em 2006, ele traz a aplicação dessa teoria às principais funções da inteligência humana, buscando desvendar o complexo funcionamento da mente humana. Por meio da inteligência humana, composta pela construção de pensamentos; transformação da energia emocional; formação da consciência existencial e da formação da história existencial armazenada na memória, concluiu-se que uma pessoa multifocalmente inteligente desenvolve no mínimo 10 funções:

1 - A arte de amar e valorizar a vida

Amar e valorizar a vida são artes indispensáveis para se manter feliz e grato pela própria existência e pela existência de outras pessoas. Honrar e respeitar a sua própria história fazem com que o ser humano

honre e respeite a história do seu próximo. A vida é a única linha que se for rompida jamais voltará. Como você tem amado e valorizado a sua vida e a vida dos outros?

2 - A arte de apreciar o belo

Apreciar o belo vai além da beleza. É a forma de admirar o que está em volta. Como a pessoa interage com "paisagens", mesmo estando distorcidas, acinzentadas e pouco valorizadas. Conta-se uma história que uma senhora varria as pétalas das flores do ipê-amarelo que caiam sobre sua calçada porque ela as via como sujeira. O ipê-amarelo é uma árvore que dá flores lindas na primavera e enquanto alguns param para contemplá-las, outros, como essa senhora, acham que o belo é manter sua calçada limpa. Como você tem apreciado o mundo à sua volta?

Durante uma viagem, o que é mais bonito de se ver, o paredão de pedras ou as montanhas, vales, o pôr do sol, o vento no seu rosto?

3 - A arte de pensar antes de agir

A tolerância tão necessária nos dias de hoje nada mais é do que pensar antes de agir. Respirar fundo, conhecer o seu estado emocional e conhecer o estado emocional do outro podem evitar uma série de conflitos e tragédias. É melhor pensar antes de agir do que viver pedindo desculpas por precipitações desnecessárias ou promessas não cumpridas.

4 - A arte de expor e não de impor as ideias

É comum algumas pessoas se irritarem quando suas ideias não são aceitas; seu tom de voz aumenta a medida da negação do outro; chegam até a ficar "vermelhas" de raiva ou alterar a sua voz, simplesmente porque querem obrigar o outro a aceitá-las por algum motivo. As ideias são mais bem aceitas quando são expostas e não impostas. A exposição dá a liberdade de escolha e compreensão do outro, ao passo que a imposição gera desconforto e situações de divergências e antipatia. Valorize suas ideias, mas não espere que o outro faça o mesmo apenas por obrigação.

5 - A arte de ser solidário

Ajude o outro à medida que ele quer ser ajudado. Faça por ele o que ele gostaria que fosse feito por ele, e não o que você gostaria que fosse feito por você. A solidariedade está nas pequenas ações do seu dia a dia. Seja solidário em suas palavras, o mundo já tem críticos demais. Importe-se em ser um "ser de luz" na vida das pessoas. Não é preciso ter riquezas materiais para se doar ao outro, basta ajudar na proporção que você pode: um abraço, um sorriso, um aperto de mão, fazer o dia de alguém melhor, ser compassivo, ser gentil – afinal, gentileza gera gentileza.

6 - A arte de gerir os pensamentos dentro e fora dos conflitos

Tão importante quanto a arte de pensar antes de agir, gerir os pensamentos dentro e fora dos conflitos é para os sábios e às pessoas que se respeitam. Durante um conflito, é possível filtrar pensamentos e evitar atitudes inconsequentes. Como você gerencia seus pensamentos em momentos de crise, pressão ou adversidades?

7 - A arte de se colocar no lugar dos outros

Se colocar no lugar de outra pessoa requer mudança, disposição, sabedoria, doação e o mais importante, abrir-se para que alguém se coloque no seu lugar em algum momento. Assim como o filme "Se eu fosse você" interpretado por Glória Pires e Tony Ramos, só será possível entender o "outro", além de si mesmo, conhecendo o interior do "outro" como se estivesse em seu lugar – dentro dele.

8 - A arte de manter o espírito empreendedor

Reinventar-se, atualizar-se, inovar-se constantemente podem contribuir para que sejam vislumbradas novas possibilidades e criação de uma nova vida, de um novo ciclo. Manter o espírito empreendedor é também romper obstáculos causados por paradigmas e crenças limitantes. Uma pessoa inovadora e criativa e com um espírito empreendedor aumenta suas chances de alcançar o sucesso mais rápido do que pensa — ela se torna diferenciada e perceptível mais facilmente.

9 - A arte de trabalhar perdas e frustrações

Essa é uma das artes mais importantes da inteligência emocional. Perdas e frustrações têm a tendência de aprisionar as pessoas e as adoecerem. Ressignificá-las e trabalhá-las possibilita dar um novo sentido à vida e aos "seus altos e baixos" passíveis a qualquer pessoa.

10 - A arte de colaborar em equipe

Colaborar em equipe ainda é um desafio dentro das escolas, universidades e empresas, pois mesmo num mundo de conexões e informações acessíveis a todos, algumas pessoas ainda se encontram individualistas e próprias de si mesmas. A colaboração em equipe traz resultados mais positivos e duradouros, pois é onde é possível a prática de muitas das funções da inteligência multifocal destacadas anteriormente. Saber dividir ideias e conhecimento em prol de um objetivo comum torna as pessoas mais resilientes, realizadas e consistentes diante dos seus relacionamentos diários.

Como as funções da Inteligência Multifocal podem ser desenvolvidas?

O autoconhecimento é uma poderosa ferramenta para facilitar o desenvolvimento das funções da Inteligência Multifocal. Mudar comportamentos habituais significa mudar a forma de enxergar a própria cultura, os próprios valores e as próprias atitudes. Para isso, o uso do processo de Coaching é um ótimo aliado, pois por meio dele haverá um resgate dos 90% do inconsciente para o uso dos 10% no consciente de uma pessoa de forma mais saudável.

É por intermédio da consciência do que deve ser melhorado e da sua ressignificação que as mudanças aparecem e a construção de novos pensamentos e emoções passam a acontecer de forma mais equilibrada.



Sobre a autora Patrícia Gonçalves é coach pessoal, profissional e líder coach, trainer, palestrante e presidente da CKO Brasil, empresa fundada e dirigida por ela em

Goiânia/GO. Atua no Desenvolvimento de Liderança, Gestão e Equipes e na Consultoria de Gestão do Conhecimento e Educação Corporativa. patricia@ckoassessoria.com.br | Facebook/CKOAssessoria



Por Natalia Gela

magine como seria entrar em uma loja e não ter ideia do que é vendido ali, já que na vitrine não há nada exposto. A sensação seria de perda de tempo, desorganização, frustração, etc. Essa comparação reflete o que representaria a falta de um Catálogo de Serviços para uma empresa, isso porque ele tem a função de descrever os serviços prestados pelo departamento de TI aos seus clientes, de forma detalhada, bem como outras informações pertinentes, como preço, tempo de resolução, etc.

Por isso, não só ter um Catálogo de Serviços bem estruturado, como fazer a correta gestão, é primordial para qualquer negócio. "Gerenciar um Catálogo de Serviços é como manter a vitrine da Central de Serviços impecável para seu cliente. Uma Central pode estar linda por dentro, mas sem um bom catálogo, o cliente ficará perdido. Comparativamente, não adianta ter peças ou produtos lindos em uma loja se não estão expostos da forma adequada e é para isto que existe o espaço na entrada da loja ao qual damos o nome de vitrine, a fim de que vejamos os itens e possamos nos sentir interessados em entrar para uma compra. Exatamente como o catálogo para uma Central de Serviços.

Gerenciá-lo, irá possibilitar que os acordos, custos e o modus operandi da Central estejam atualizados com os objetivos de negócio", afirma Vladimir Ribeiro, gerente de Estratégia de Serviços na Lanlink.

O gerente ainda explica que ocorre um erro comum ao confundir portfólio com Catálogo de Serviços. "O portfólio engloba todos os serviços entregues pelo departamento de TI, além dos obsoletos e os que estão sob análise para a entrada em produção; já o Catálogo de Serviços é a 'parte do portfólio disponível para um cliente'. São os serviços ativos que representam as 'horas da verdade' na visão do cliente. Resu-



mindo, o catálogo é a vitrine da Central de Serviços e a sua gestão engloba todo ciclo de vida para gerenciá-lo", avalia o gerente.

O que é

Para que possamos entender a importância da gestão do Catálogo de Serviços, vamos primeiro explicar o que é exatamente.

De acordo com a ITIL, a Gestão do Catálogo de Serviços nada mais é que manter uma única fonte operacional, sendo que o Catálogo de Serviços em si deve dar suporte a vendas ou entrega de serviços. Para Rae Ann Bruno, presidente da Business Solutions Training (BST), é colocar um processo em torno da definição de serviços, divulgando informações sobre a entrega ou o acesso destes serviços. "O processo também determina como usar essa informação em relação a outros serviços, como Gestão do Nível de Serviço e Requisição de Serviço. Um desafio que vejo na indústria é que muitas empresas dedicam bastante tempo na criação do Catálogo de Serviços, mas não existe nenhum processo em volta disso. É importante ter um Comitê e Política (governança) de Catálogo de Serviços e integração de processos, como Nível de Serviços e Gestão de Mudanças", diz Rae Ann.

Para Valtomir Santos (Kid), consultor de serviços de TI, a Gestão do Catálogo de Serviços é um mecanismo utilizado a fim de gerir a entrega de serviços de TI, manter e melhorar a qualidade de serviço por meio de um ciclo constante de concordância, monitoramento e relatórios sobre as realizações de TI de nível de serviço em conformidade com custo ou justifica-

tiva de negócios. O consultor acrescenta que é fundamental falar antes da estrutura do portfólio de serviço que compreende o Catálogo de Serviços, conforme figura 1 (ver página 20). De acordo com Kid, a Gestão do Catálogo de Serviços compreende os serviços em operação e também os que devem ser retirados. Ele explica o que compõe essa gestão: "Gerenciar as informações contidas dentro do Catálogo de Serviços; garantir que as informações estejam corretas e reflitam os detalhes, o estado, as interfaces e todos os serviços que são entregues pelo provedor ou que estejam sendo preparados para serem disponibilizados no ambiente de produção".

O consultor afirma ser fundamental compreender quais são os tipos de Catálogos de Serviços existentes para fazer a sua gestão, sendo eles: "Catálogo de Serviços de Negócio - apresentando a visão do cliente sobre o Catálogo de Serviços, contém detalhes de todos os servicos entregues ao cliente, associando os relacionamentos com as unidades de negócio e os processos de negócio que dependem dos Serviços de TI; e Catálogo de Serviços Técnicos - contém detalhes sobre todos os serviços de TI entregues ao cliente, junto com os relacionamentos com os serviços de apoio, serviços compartilhados, componentes necessários para suportar o provimento dos serviços aos negócios", explica Kid.

Importância

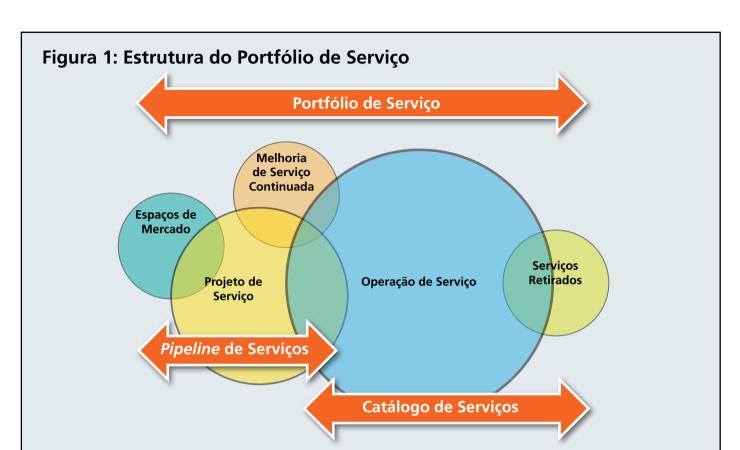
Agora que já sabemos o que é, vamos entender a sua importância para o negócio. Para isso, podemos usar uma analogia bem simples como o menu de um restau-

rante. Suponhamos que o estabelecimento não tenha um cardápio, ou até mesmo que este esteja incompleto, sem informações, como preços e/ ou ingredientes. Isso dificultaria não apenas para o cliente, mas ao restaurante também. Sem informações, o cliente poderia solicitar o que quisesse. Do outro lado, o chef poderia não saber fazer aquele prato, o restaurante poderia não ter os ingredientes necessários e, além de tudo, seria custoso e caro fazer um estoque de ingredientes.

"O mesmo acontece com a TI. Se não alinharmos expectativas sobre quais serviços estão disponíveis, estaremos impossibilitados de satisfazer as expectativas. Os clientes irão esperar tudo, agora e de graça! Podemos não ter a expertise, os recursos ou a infraestrutura para acomodar o que o negócio quer. Certamente, a importância depende em quão bem você amadurece o processo, em como utiliza o Catálogo de Serviços e o que está nele", explica Rae Ann. Ela acrescenta ainda que ajuda uma empresa de TI a olhar para o que fazem tanto da perspectiva do serviço quanto da de quem usa o mesmo (não apenas a perspectiva tecnológica). "Definir serviços ajuda a TI a ver quais recursos são usados para entrega de serviços. Também, para Gestão de Níveis de Serviços, que estabelece as bases para desenvolver acordos de nível operacional e de nível de serviço que permite que a TI defina de forma realista as expectativas do cliente. Quando podemos visualizar o que está implicado na entrega do serviço, fica mais fácil identificar onde e com quem os acordos são necessários", analisa a presidente.

A TI então entende melhor as necessidades do negócio e o impacto nele. Ajuda a estabelecer expectativas para os clientes, permite que a TI melhore o planejamento e o uso de recursos, o que reduz o custo de requisição de serviços de rotina.

A gestão do Catálogo de Serviços ainda contribui para a garantia da entrega dos serviços. De acordo com José Luiz de Oliveira Junior, gerente de Consultoria na Ernst & Young, permite que o cliente saiba claramente quais serviços e requisições são ofertados pelo provedor, seus respectivos níveis de serviços e custos. Já do ponto de vista da empresa, permite estruturar e otimizar a área de TI para suporte às solicitações dos clientes e estabelecer interfaces com Gestão de Relacionamento com o



Pipeline de Serviço — refere-se aos projetos de serviço, originados das necessidades do negócio até a sua transição para o ambiente de produção;

Catálogo de Serviços — é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI operacionais, incluindo aqueles que estão disponíveis para entrar em produção; é somente parte do Portfólio de Serviços publicado aos clientes e é utilizado no suporte à venda e entrega de serviços de TI; inclui informações sobre o relacionamento do serviço com os processos de negócios e respectivos recursos técnicos que suportam este serviço.

Por Valtomir Santos (Kid)

Negócio e Gestão de Níveis de Serviços para possibilitar que a informação esteja alinhada ao negócio e aos seus respectivos processos.

O Catálogo de Serviços ajuda o cliente a entender os serviços. Também contribui para os clientes processarem requisições fáceis, a qualquer hora do dia ou noite. "Se a informação de Nível de Serviço é apresentada no Catálogo, os clientes (usuários) sabem quando os serviços estão disponíveis, se existe algum custo associado ao uso deste serviço e como obter o mesmo. Para a TI, estamos reduzindo o custo de processamento de solicitações de serviços quando as pessoas podem processar as solicitações (ou preencher a papelada para processar a solicitação). Possibilita que os recursos de TI lidem com incidentes mais complexos e permite que o Service Desk fique disponível para incidentes críticos ao negócio no lugar de lidar com chamados repetitivos, em sua maioria, como processamento de solicitações", afirma Rae Ann. Segundo ela, uma vantagem para a empresa como um todo é que a compreensão do custo de fornecer ou mudar um serviço, a partir da perspectiva de custos e recursos, ajuda a organização a tomar decisões melhores e a realmente entender o envolvimento e impacto da TI e na TI.

O gerente de Estratégia de Serviços da Lanlink acrescenta que existem organizações que ampliam a atuação da sua Central a outros serviços além da TI, como Recursos Humanos, Departamento Pessoal e Jurídico. "Quando chegamos a esse nível, conseguimos gerar muitos benefícios, como a padronização no atendimento, diminuição de custos operacionais e transparência na relação entre cliente-organização e organização-cliente (interdepartamental)", explica Vladimir.

A Gestão

A Gestão do Catálogo de Serviços tem como principais pontos garantir que todos os serviços operacionais e preparados para entrar em produção sejam registrados no Catálogo, bem como garantir que as informações estejam sempre atualizadas e corretas e em conformidade com a informação no Portfólio de Serviços. Além disso, é importante definir e documentar metas para criação e manutenção do Catálogo de Serviços, não apenas criar o catálogo, mas definir um processo.

Para Rae Ann, fatores de sucesso da gestão incluem: metas claras – o que direciona a forma como você começa seus esforços; patrocínio executivo – assuntos de responsabilidades; plano de política de alto nível de Catálogo de Serviços; Comitê de Catálogo de Serviços (representação de toda a TI) – garante a governança e melhoria contínua; entendimento de papéis e responsabilidades; boa comunicação; importância compreendida por todos os stakeholders; etc.

Quanto às preocupações do gestor, José Luiz explica que este deve se atentar a buscar o entendimento do que é o serviço e estabelecer tal cultura na organização. "Na sequência, vem a manutenção das



As pessoas são o recurso mais importante e um diferencial de sua empresa. Para elas, tempo é o bem mais precioso.

A gestão de serviços na Nuvem da CA Technologies agiliza o suporte, gerenciamento e entrega de serviços, com baixo custo e menos risco.

Assim, você e sua equipe têm mais tempo para inovar e acelerar o seu negócio.



informações publicadas, definição das requisições de serviços e a integração com outras gestões, por exemplo, gestão de nível de serviços e gestão de portfólio de serviços."

De acordo com Kid, o responsável pelo catálogo também deve fazer a monitoração de realizações anteriores ao ANS, já que, segundo o consultor, essa talvez seja a maior dificuldade e que deve ser direcionada primeiro, pois impacta em outros pontos. Ele acrescenta ainda alguns pontos que o gestor deve se atentar, como: garantir que as metas sejam atingíveis antes de se comprometer com elas; verificar as metas antes de fechar acordo; ANSs que são simplesmente baseados em desejos, ao invés de metas alcancáveis; falta de foco, recursos e tempo; ausência de autoridade/ senioridade dada ao gerente de Nível de Serviço para levar a cabo negociações/ melhorias; ANSs que podem não estar suportados por contratos adequados e acordos de apoio; quando as responsabilidades de cada parte não estão claramente definidas, criando um perigo de que o escopo deslize e ambas as partes neguem responsabilidades; ANSs extensos demais, pouco concisos, sem foco; garantir que um número suficiente de processos de suporte estejam adequadamente implementados antes de embarcar em ANSs; entre outros.

Montando o Catálogo de Serviços

O mais difícil é saber por onde começar e vai depender do objetivo de cada empresa. Mas os principais passos, de acordo com Vladimir, são: inventariar os ativos tecnológicos (pessoas, ambiente e processos); levantar os sistemas internos e servicos corporativos (internet, e-mail) e ligá--los a quais ativos são necessários para sua utilização; identificar quais departamentos ou processos de negócios necessitam dos sistemas para a execução das suas atividades; identificar a criticidade do ativo em relação aos processos de negócio que ele suporta; fechar os SLA, OLA e UPC para cada um dos itens do Catálogo de Serviços; e, por fim, divulgar o Catálogo de Serviços para usuários fins e catálogos técnicos para equipes internas.

Ainda, é preciso gerenciar expectativas e considerar o ponto de vista do cliente na definição de serviços de TI. "Tenha certeza de que os serviços definidos no Catálogo de Serviços sejam compreendidos como os serviços que eles utilizam atualmente",

aconselha Kid. Ele explica que se deve assegurar que o Catálogo esteja escrito em uma linguagem entendida pelo cliente, sem o uso de termos técnicos.

Mas qual deve ser o conteúdo do Catálogo? Quais informações são primordiais? O gerente de Consultoria da Ernst & Young explica que ele deve ser composto de uma lista de serviços e seus respectivos atributos, como: nome e descrição do serviço, tipo, dono do serviço, área de negócio relacionada, impacto no negócio, níveis de serviço, horário de funcionamento e suporte, contato de Negócio, revisão de serviço e classificação de Segurança da Informação, entre outros.

Custos

Pode-se dizer que custa menos para uma organização processar uma requisição de forma automatizada ou semiautomatizada do que usar recursos humanos valiosos. Rae Ann afirma que o mesmo acontece com o uso desse pessoal para responder questões repetidas. Se eles podem achar suas respostas ou processar requisições no Catálogo de Serviços, poupa tempo e dinheiro e aumenta a satisfação dos clientes e dos colaboradores de TI. Além disso, melhoria da qualidade do serviço e diminuição na interrupção do serviço por meio da gestão do nível de serviço contribuem para redução de custos.

"Um dos pontos que pode ser destacado nessa questão é o relacionamento com o Portfólio de Serviços, em que são executadas atividades que evitam investimentos desnecessários e o relacionamento com o Planejamento Estratégico de TI. Também podemos citar que, uma vez o Catálogo de Serviços estabelecido, é possível montarmos uma estrutura de suporte enxuta ao fornecimento de tais serviços e seus respectivos níveis de serviços", diz José Luiz. Para ele, os clientes passarem a ter visibilidade do custo efetivo da prestação do serviço é importante para um melhor controle orcamentário e demonstração dos valores envolvidos na prestação do serviço. "Assim, é possível realizar cobranças e evitar o conceito 'pastelaria', em que os clientes e usuários requisitam serviços de maneira desenfreada sem pensar nos impactos financeiros a toda organização", explica.

Para Kid, a importância dessa visibilidade, tanto para quem paga (cliente) quanto para quem usa (usuário), fica por conta também do uso consciente do serviço e gera uma visão de cobrança perante a área de TI na qualidade do serviço prestado, já que não se trata de um favor à empresa, mas da compra de um serviço pelo cliente.

Acordo de Nível de Serviço

Os níveis de servicos devem ser estabelecidos antes de disponibilizar o servico ao cliente. "Entre as atividades da Gestão do Catálogo de Servicos está o mapeamento dos serviços que estão em desenvolvimento. Nesse momento, há uma integração com a Gestão de Nível de Serviços para tal negociação. Outra visualização nesse caso é a relação dos níveis de serviços já publicados e, quando constatado que não estão sendo atendidos, o Catálogo de Servicos serve de fonte de referência para renegociação com os fornecedores. Vale lembrar que negociação de níveis de serviços não é escopo da Gestão do Catálogo de Serviços", explica José Luiz.

Justificando o investimento

Não apenas mostrar as vantagens do Catálogo de Serviços, mas o impacto de não ter um Catálogo de Serviços é uma forma de justificar o investimento, ou seja, requisições repetidas no Service Desk, questões desnecessárias, etc. Fora isso, o Catálogo permite que a TI ofereça os serviços 24x7, além de aumentar a satisfação do cliente e reduzir o custo por chamado.

Para Vladimir, a implantação de um catálogo pode trazer vários benefícios à TI e ao negócio, como: "aumento de acessibilidade – ponto único de contato e suporte sempre disponível; produtividade - a equipe de segundo nível não é interrompida por chamadas de usuários; redução de impacto - rapidez na restauração dos serviços; disponibilidade do atendimento; percepção de qualidade e satisfação dos clientes; melhor trabalho em equipe; melhor comunicação – a equipe da Central de Serviços terá habilidades para o relacionamento com o usuário e será focada em dar o feedback de suas solicitações; e indicadores para gestão e suporte à decisão".

Enfim, ter um Catálogo de Serviços bem estruturado possibilita ao cliente saber quais serviços estão disponíveis, bem como os acordos firmados com a empresa e os custos de cada serviço.

PBTI + BMC + BOMGAR

A parceria que transforma seu Service Desk



Com larga experiência no mercado Nacional e América Latina, a PBTI tem por missão encontrar as melhores maneiras de utilização e alinhamento de TI na sua empresa. Nós vamos além da comercialização de software e serviços com soluções que permitem aperfeiçoar a utilização dos recursos tecnológicos, além de oferecer uma ampla gama de serviços para consultoria, implantação e suporte técnico, que irão assegurar o retorno de investimento realizado pelos clientes.

Como líder mundial em Gestão de Serviço de TI (ITSM), a BMC é a pioneira em soluções efetivas que conectam e automatizam os Processos de ITIL, tais como: Incidentes, Problemas, Mudanças, Ativos, Níveis de Serviço, Configuração e Catálogo/Requisição



BOMGAR

A solução BOMGAR permite suportar todos os seus sistemas através da WEB. Remotamente controla desktops, servidores e dispositivos móveis, independentemente da plataforma (Windows, Mac, Linux, Ipad, Android, Blackbarry e outros). Sua abordagem baseada em um appliance com software de suporte remoto mantém seus dados seguros e auditáveis em qualquer lugar e a qualquer hora.



para solução de problemas

Por André Bernardo de Oliveira

lientes e usuários são a base de todo serviço de suporte. Nós só prestamos esses serviços porque existe alguém com a necessidade de utilizá-los.

Dada a importância dos clientes e usuários na nossa rotina, precisamos nos preocupar em entregar serviços que gerem valor, ou seja, que realmente atendam às necessidades destes clientes, que muitas vezes são complexos e sempre têm as suas particularidades.

O Design Thinking, em uma tradução grosseira, significa pensar com a cabeça do designer, e este não trabalha apenas para deixar as coisas mais bonitas, como muitos pensam. O Foco do Designer é no famoso UX (User Experience). O designer trabalha para garantir a melhor experiência do usuário na utilização de determinado produto ou serviço.

E quando você sente que teve a melhor experiência com algo, você volta mais vezes, faz a assinatura, paga o preço mais alto, recomenda para os amigos, elogia para o chefe... E por aí vai.

O Design Thinking pode ser utilizado para resolver qualquer tipo de problema. Vale a pena deixar claro que estou classificando como "problema" qualquer coisa que eu queira melhorar.

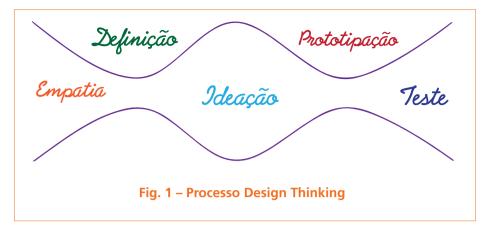
Podemos utilizar o Design Thinking para atrair mais clientes ou para fidelizar os já existentes.

Então duas frases que devemos repetir como mantras na prestação de serviços - e que as dinâmicas de Design Thinking ajudam a endereçar -, são:

- 1. Devemos garantir a melhor experiência do usuário.
- Precisamos criar soluções que gerem VALOR!

Por mais que o termo pareça um HYPE, ou algo que está na moda e possa ser passageiro, o Design Thinking é utilizado desde os anos 90, lá em Palo Alto, sabe... Aquela cidadezinha do interior da Califórnia que o pessoal chamou de Vale do Silício?

Stanford foi uma das pioneiras na criação de um curso sobre Design Thinking



na D.School, em 2005, e este curso intensivamente criativo faz parte do *curriculum* de alunos de diversas áreas de conhecimento desde então.

Eu já vi diversas aplicações do processo de Design Thinking, com nomenclaturas distintas.

A que eu vou usar para apresentar para você é a que aprendi no curso de Design Thinking de Stanford, que segue o seguinte processo: (ver fig. 1 acima)

Como esse processo funciona:

Em primeiro lugar, você vai anotar uma definição preliminar do problema que você está tentando resolver. O que te motivou a iniciar essa dinâmica de Design Thinking?

- Os clientes estão comprando menos do que você esperava?
- O orçamento de TI está mais apertado este ano?
- O TMO da nossa Central de Atendimento está muito alto?

Então, agora que você já definiu o seu gatilho, vamos para a etapa de Empatia.

Empatia é quando você se aproxima do cliente. Nessa etapa, você vai utilizar uma série de ferramentas para coletar informações que te ajudarão a definir a real dor do cliente.

Vale a pena ressaltar que, nessa primeira etapa do processo, a boca do funil está aberta. Isso quer dizer que você precisa coletar o máximo de informações que puder para se aproximar do que o seu cliente/ usuário realmente vive.

Ferramentas para criar empatia:

1. Pesquisa Desk

Na pesquisa desk, você ou alguém da equipe do projeto irá sentar na frente do computador e coletar informações que deem ainda mais base para o tema.

Ex.: Números da concorrência, nor-

mas do governo, benchmarking, anuários, notícias, etc.

2. Observação ou Sombra

O nome sombra é legal porque ele é exatamente o que sugere. Usar essa técnica significa, por exemplo, que eu vou passar o dia, ou alguns dias, observando o trabalho ou a experiência de alguém envolvido com o problema e fazendo as minhas anotações.

deles informações que irão te ajudar a delimitar melhor o problema.

Não se limite a suposições aqui. Você está correndo atrás de fatos!

Com toda essa informação na mão, chegou a hora de você delimitar o problema na etapa de Definição.

Agora, vamos analisar e organizar todas as informações coletadas para chegar a algumas conclusões.

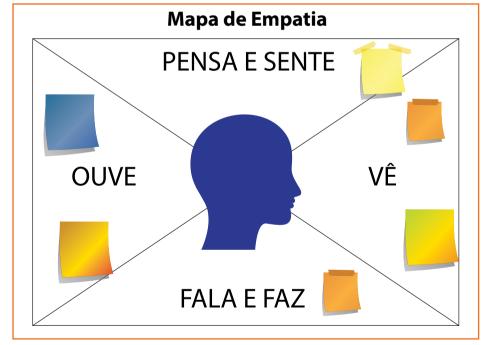
Nessa etapa, a ideia é afunilar. Eu preciso de um direcionamento bem específico para caminhar para a próxima etapa.

Vou apresentar apenas uma ferramenta para ser utilizada aqui: (ver na figura Mapa de Empatia)

No mapa de empatia, vamos anotar ou colar post-its categorizados.

Primeiro, vamos anotar o que o cliente fala. Nesse espaço, vamos colocar algumas afirmações que saíram das entrevistas que fizemos com os clientes.

Minha sugestão é que você aplique



Eu, como uma pessoa externa ao problema, vou fazendo minhas anotações, que vão alimentar mais essa nossa fase de imersão no problema.

3. Entrevistas

Nada melhor do que ouvir as pessoas dizerem o que pensam e sentem.

O importante é que você se aproxime dos stakeholders (pessoas envolvidas no problema) nessa fase e consiga extrair essa técnica usando uma folha A1, bem grandona, colada na parede. Faça o desenho como este aqui e vá colando postits com as informações.

As ferramentas de Design Thinking funcionam melhor quando utilizadas de forma colaborativa.

Segundo, vamos anotar o que o stakeholder vê. Se você conseguiu realizar alguma observação ou sombra do que o seu stakeholder viu. Quais foram

as ferramentas? O que o influenciou visualmente durante o processo?

Lá, vários clientes têm a exata noção do que o seu stakeholder vê. O que o influencia visualmente?

Terceiro, vamos anotar o que o stakeholder ouve. Ou o que ele "ouve por aí" com relação ao tema que você está abordando.

A pesquisa desk pode ajudar um pouco neste momento.

O que fala na mídia sobre a sua empresa ou o seu serviço? Pode ser que você cole um post-it aqui escrito: "Número de reclamações no Procon cresce", por exemplo.

Por fim, no último bloco, vamos anotar o que o nosso stakeholder pensa.

Como ainda não temos ferramenta para ler a mente de ninguém, nesse bloco, é onde você tem a maior liberdade para inferir.

Você vai anotar aqui o que você entendeu que o stakeholder pensa ou sente, baseado nas observações que fez enquanto aplicava as outras ferramentas.

No final, observando o seu mapa de empatia, vamos elaborar uma definição do problema na visão do stakeholder no seguinte modelo:

Stakeholder X tem a necessidade Y para transpor a barreira Z.

Com o problema definido, chegou a hora de expandir de novo na etapa de Ideação. Agora para buscar soluções inteligentes e criativas.

Vamos conhecer três ferramentas para Ideação.

1. Brainstorming

Como todo mundo sabe fazer um brainstorming, eu vou apenas citar duas regras interessantes para você aplicar na sua próxima sessão de geração de ideias:

- Na hora de dar ideias, quanto mais, melhor, então não existe ideia ruim. Todas devem ser anotadas e nenhuma deve ser criticada nesta etapa.
- Para ajudar a liberar o seu cérebro a ideias criativas, você pode utilizar os seguintes mindsets para pensar:
 - a. Como eu solucionaria este problema se tivesse superpoderes?
 - b. Como eu solucionaria este problema se tivesse orçamento ilimitado?
 - c. Como eu solucionaria este problema se não pudesse gastar um centavo?

- d. Como minha sobrinha de 5 anos pensaria em solucionar este problema?
- e. Quais são as soluções mais óbvias? Claro que não temos superpoderes ou orçamento ilimitado, mas essas ideias ajudam a puxar outras mais factíveis. A intenção é tirar seu cérebro do lugar comum e expandir o mesmo para soluções criativas. Nada de "Brainchuvisco"!

Daqui sairá uma porção de post-its e anotações na lousa, nas folhas e em tudo quanto é lugar.

2. Cardápio de ideias

Agora você precisa categorizar esse monte de ideias e post-its.

Você pode utilizar como categorias as definições de problema que gerou na etapa anterior, as personas que definiu ou qualquer outra categoria que achar adequada.

3. Matriz de posicionamento

Em posse do cardápio de ideias, vamos cruzar as informações com outras restrições do projeto para ter uma priorização das ideias mais aplicáveis de fato.

Busque apoio do patrocinador do projeto nessa etapa para validar as restrições.

Quais são as restrições de orçamento? De equipe? De prazo? De escopo?

Com o cruzamento das ideias e das restricões, temos a nossa matriz de posicionamento, que categoriza as ideias que são mais aplicáveis e que trarão os melhores resultados dadas as restrições existentes.

Com as ideias escolhidas e priorizadas, vamos começar a desenvolver Protótipos.

O intuito dos protótipos é investir o menor tempo e orçamento possível para validar se aquela ideia escolhida é realmente boa ou não.

Um protótipo pode ser um desenho no papel, um PowerPoint, um wireframe, uma maquete, uma encenação, qualquer coisa que esteja de acordo com a ideia selecionada.

Nessa etapa, o funil volta a apertar. Isso quer dizer que você precisa concentrar os seus esforços em poucas coisas.

Não tente desenvolver um portal de relacionamento com o usuário que vai resolver todos os problemas dele, do atendente, da empresa, do governo, etc., em um projeto de 2 anos, só porque a equipe achou que isso vai resolver o problema.

Acredite em mim, eu já passei por algo semelhante e isso não dá certo.

Que tal se você desenvolver as principais telas em um PowerPoint? Você só precisa de um ou dois profissionais que saibam mexer no PowerPoint para criar o desenho de algumas telas, linkar alguns botões e pronto, você tem um protótipo para testar/ simular.

Agora vem a sua etapa de Teste, quando você usa a técnica TBDC, ou Tira a Bunda da Cadeira, e vai para a rua novamente testar o seu protótipo com quem vai usar ele no dia a dia (algum key user).

Vale lembrar que, nessa etapa, abrimos novamente nossa cabeça para críticas e novas ideias.

Você pode repetir esse processo quantas vezes forem necessárias, gastando pouco.

Com certeza, você encontrará funcionalidades desnecessárias e novos problemas que não tinham sido detectados antes.

Fazendo isso, quando você partir para a solução definitiva, terá muito mais chances de criar algo que realmente valha a pena.

Um termo importante que aprendi em um curso que fiz sobre criatividade e que você precisa se balizar para executar boas dinâmicas de DT é o IFF (Intelligent Fast Failure).

Quanto mais rápido você errar, de forma estruturada, mais rápido chegará à solução ideal.

O DT te permite economizar milhões de reais que seriam gastos desenvolvendo portais e ferramentas com funcionalidades que não serão utilizadas, lançando serviços que não resolveriam o problema e tentando resolver problemas que não existem.

Divirta-se!



Sobre o autor

André Bernardo de Oliveira é diretor de negócios e criatividade da COMMUNIT, especialista em estratégia e geren-

ciamento de projetos de TI, Telecom, Desenvolvimento de Negócios e gestão de PMO. Entusiasta de ferramentas visuais, do PowerPoint ao After Effects.

HDI EXPOGOV BRASÍLIA 2014



25 de setembro — Brasília/DF

Se você deixa de participar de eventos de TI, pois a grande maioria das palestras destina-se ao meio privado, o HDI oferece a você o HDI EXPOGOV Brasília 2014. Um evento que aborda as práticas de gestão de TI levando em consideração as exigências de se lidar com o dinheiro público.

O HDI, no papel do principal instituto mundial voltado para o desenvolvimento do mercado de serviços e suporte de TI e atendimento a cliente/usuário (Service Desk, Field Support, ITSM e Centrais de Serviços Compartilhados - CSC), decidiu realizar um grande evento exclusivo para abordar os modelos de gestão de serviços de TI, mas sob a ótica das particularidades que o setor público apresenta.

O encontro HDI EXPOGOV BRASÍLIA 2014 será realizado no Centro de Eventos Brasil 21 no dia 25 de setembro e apresentará diversas palestras de Casos de Sucesso, de posições conceituais e 1 painel de debate.

O evento trará ainda a exposição de grandes fornecedores, para que os presentes tenham contato com o que há de mais maduro em termos de serviços e tecnologias para ITSM.





10 ANOS HDI BRASIL



rocurando desenvolver o setor de ITSM no Brasil, o HDI busca levar País afora tanto os treinamentos como os roadshows. Para se ter uma ideia, em 2013, foram mais de 60 treinamentos e 20 roadshows.

Desde que iniciou suas atividades no País, o Instituto já certificou mais de 15 operações e 7 mil pessoas, e mais de 40 empresas fizeram Assessment. "O HDI veio suprir uma demanda reprimida de informação e articulação do setor de suporte no Brasil, pois até sua chegada, não havia uma organização que aglutinasse as empresas e os profissionais do setor estando todos trabalhando de forma independente, seguindo ou não normas das mais diversas em suas atividades", avalia Vivaldo Lima, gestor do centro de suporte da SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas - e membro do Field Advisory Board do HDI Brasil. Para ele, o Instituto contribui para melhoria e padronização do setor por meio não só dos treinamentos, mas também pelas conferências, papers elaborados pelos Advisory Boards, certificações, entre outros meios de divulgação da informação sobre suporte.

Já para Janilton Luz, coordenador de TI da M. Dias Branco, o HDI tornou-se referência de melhores práticas e de divulgação da cultura do setor de gerenciamento de serviços no Brasil. "Conseguiu disseminar a cultura de ITSM, dá padrões por meio de estudos feitos por profissionais de diversos setores das maiores empresas dos seus segmentos, daquilo que eles já realizaram e trouxe resultados, gerando qualidade para este mercado com todo o trabalho realizado", sentencia Luz, que acrescenta que tudo isto fez com que o setor de ITSM no País, ao longo desses 10 anos de existência do Instituto no Brasil, se tornasse mais profissional e fizesse com que o mesmo ganhasse grande importância para as organizações. "Antes, estava muito focado no técnico apenas, hoje, o que a TI entrega, e como se entrega, ganhou grande importância. De nada vale investirmos em hardware e software se os mesmos não gerarem benefício à organização", explica Luz.

Certificações

Buscando alinhar o mercado às melhores práticas, a certificação é baseada no Padrão HDI para Centros de Suporte. De acordo com Vivaldo, tanto elas como os treinamentos gabaritam os profissionais e instituições de suporte a prestar um serviço de qualidade, seguindo as melhores práticas de mercado, dando ainda credibilidade aos contratantes dos serviços prestados por esses profissionais.

Roadshow

E pensando em colaborar cada vez mais com o desenvolvimento do setor, o HDI criou o projeto Roadshow, em 2010, realizando palestras e painéis de debate em diversas cidades em todo o Brasil, possibilitando que o conhecimento chegue a todos. De acordo com Luz, esses eventos são vitais para a disseminação da cultura de gestão de serviços na comunidade de TI. "Em termos práticos, vemos esse evento ganhar cada vez mais força no mercado e os profissionais visualizarem a sua importância. Lembro que, no primeiro evento, em Fortaleza, trouxemos 22 pessoas para o mesmo, seis meses depois, o evento teve um público de 70 participantes, competindo com eventos das grandes empresas de hardwares e softwares do mercado. E o mais importante, deixou legado para discussões sobre os temas abordados, o mercado viu que existem treinamentos sobre o tema por meio de um instituto conceituado e, principalmente, gerou network entre os gestores", afirma Luz.

Além do conhecimento, os roadshows contribuem para o networking e a troca

de informações e experiências. "É o que sempre falo nas minhas palestras e apresentações, uma coisa é inventarmos a roda e querermos fazer do nosso jeito sem saber se mais na frente teremos ou não resultados, outra coisa é termos um instituto com profissionais competentes e de gabarito que estão nas melhores empresas do mercado, analisando todas as acões que trazem resultado para uma empresa no que se refere à gestão de serviços, que vai desde a preparação do técnico, de gestores até avaliar o que trouxe de resultado à organização por intermédio do conhecimento adquirido. O lado positivo que vejo no HDI é que ele não se preocupa em vender um treinamento, ele pensa em certificar o profissional, avaliar o que trouxe de resultados para a companhia e em que nível ele está, tudo isto feito por profissionais de alto nível profissional e pessoal, o que faz com que o setor siga esses padrões, veja os resultados adquiridos e se torne cada vez mais maduro", conta o coordenador.

O setor

É notória a evolução que o setor teve nos últimos anos, não só em nível tecnológico como em maturidade. Vivaldo explica que o setor está cada dia mais consciente de seu papel enquanto área estratégica dentro das instituições, uma vez que detém informação de capacidades e fragilidades do sistema de TI das instituições, podendo planejar em conjunto com as demais áreas as ações que possibilitem antecipar cenários futuros.

"Vejo que o setor evoluiu muito em gestão de serviços em boa parte do mercado e que vem notando a real importância do mesmo para a TI, uma vez que ele é a imagem da mesma perante o usuário e a organização, mas vejo que ainda temos gestores que insistem no técnico única e exclusivamente, fazendo com que as suas organizações invistam alto em algo que não lhes trará retorno e nem satisfação ao seu cliente. Entretanto, quando vemos a busca pela capacitação em gestão, como em treinamentos, roadshows e na conferência anual, percebemos que este setor está em franco crescimento e dentro em breve estará cada vez mais disseminado nas organizações, independentemente do seu porte ou ramo de atuação", avalia Luz.



"HOUSTON, WE HAVE A PROBLEM..."

A SALA DE GUERRA DO CENTRO DE SERVIÇO

Por Philip DeYoung

frase "Houston, we have a problem" (Houston, temos um problema) tornou-se parte de nosso dicionário em abril de 1970. A missão Apollo 13 estava na rota para a Lua quando um tanque de oxigênio explodiu. O chefe de missão Gene Kranz cancelou a aterrissagem na Lua e, nos dias que se seguiram, engenheiros, flight surgeon (médico responsável pelo estado de saúde dos astronautas durante missão espacial), e outros membros do Controle de Missão trabalharam fervorosamente para trazer os três astronautas da Apollo 13 de volta para a Terra sãos e salvos.

Imagine o que poderia ter acontecido se ninguém estivesse no Controle de Missão no momento em que ocorreu a explosão: o incidente teria passado despercebido e a tripulação, provavelmente, teria perecido. Felizmente, não foi o caso. Um representante de cada sistema-

-chave no comando e no módulo lunar (Lunar Model – LM) estavam disponíveis no Controle de Missão, prontos para reagir caso ocorresse um incidente maior.

Com as consequências da explosão, os astronautas foram forçados a desligar o módulo de comando e voltar ao módulo lunar para economizar energia. Enquanto que, no Controle de Missão, engenheiros monitoravam o sistema de módulo lunar, e os flight surgeons, os sinais vitais dos astronautas. Nesse tempo, outros engenheiros estavam ocupados desenvolvendo uma solução de retorno para remover dióxido de carbono do módulo lunar para que os astronautas pudessem respirar de forma segura. Todos esses recursos trabalhando juntos tornaram realidade a esperança de um retorno seguro.

Então, o que exatamente a NASA e a exploração espacial têm a ver com ITSM? Na maioria das organizações, a TI possui

dois relacionamentos com o negócio que suporta: primeiro, cria ou facilita a concepção de novos serviços e, segundo, fornece suporte contínuo para estes serviços. O mesmo pode ser dito dos cientistas, engenheiros e empreiteiros que criaram os sistemas que permitiram que o homem viajasse pelo espaço e andasse na Lua. De toda forma, ir à Lua e aterrissar com segurança era apenas a primeira tarefa; decolar e voltar à Terra era a segunda. De volta ao Controle de Missão, a equipe de suporte estava em constante alerta durante toda missão da Lua. Eles estavam superfocados no sistema que criaram e forneceram suporte de alto nível para assegurar que o sistema funcionasse conforme planejado.

Os mesmos princípios aplicam-se para ITSM. O nível de foco deve variar baseado na criticidade dos serviços para o negócio (afinal, nem toda missão da NASA era uma missão da Lua). Para alguns serviços, se um

CONEXÃO INTERNACIONAL



determinado serviço está indisponível (em manutenção, talvez) durante um período de tempo específico, não terá um impacto significante ao negócio. Contudo, existem outros serviços que são tão críticos que, quando estão indisponíveis, podem gerar um impacto catastrófico ao negócio. Se um serviço ou prazo é crítico ou não, vai depender baseado no negócio ou na indústria.

Para o seu negócio, o que representaria a "foto da Lua"? Se você é um comerciante, o Black Friday ou Cyber Monday pode ser um dia em que a perda de serviço pode criar um prejuízo financeiro substancial para a sua empresa; este seria um péssimo dia para o sistema do ponto de vendas cair. Se o seu negócio é uma cadeia de pizzaria, então o domingo de Super Bowl pode ser o melhor dia do seu ano e um péssimo dia para o seu sistema de encomendas on-line sofrer uma queda da capacidade de respostas. Se você tem uma grande universidade, a semana da "mudança" pode ser um evento-chave, já que centenas de novos estudantes estão conectados à rede e acessando recursos do curso e do campus. Então, resolver os problemas rapidamente pode ser crucial.

A TI fornece serviços ao negócio, e o ITSM permite que a TI reaja quando estes serviços não tiverem o desempenho conforme projetado. É importante que a TI e o negócio estejam na mesma página quando se trata de eventos-chave, e que abordem estes eventos com o mesmo senso de urgência. Isso requer um alto grau de colaboração, e uma ótima forma

de colaborar com o negócio é criar uma sala de guerra e equipá-la com especialistas. Com isso, você poderá reagir rapidamente quando grandes (ou até mesmo pequenos) incidentes – que quebram o fluxo normal do negócio – ocorrerem.

Para determinar quem deve participar da sua sala de guerra, considere todos os diferentes elementos que compõem o sistema crítico usado para suportar o negócio. Por exemplo, se você dá suporte a um website, você pode ter representantes do time de desenvolvimento do site, da equipe de administração do banco de dados e da equipe de infraestrutura do servidor. Você também pode considerar equipar a sala de guerra com um gerente de situação que pode coordenar atividades de comunicação e remediação quando ocorrerem incidentes. Assim como a missão Apollo 13 precisou da forte liderança de Gene Kranz, uma sala de guerra de ITSM também necessita de forte liderança para ser um sucesso.

Seu departamento de TI pode já ter equipes de operações 24x7 que monitoram sistemas críticos, por isso pode ser difícil convencer a gestão sênior de afastar recursos de outras atividades para equipar a sala de guerra (especialmente se estes recursos forem mais seniores – e mais caros).

Para determinar se uma sala de guerra é mesmo necessária, os seguintes fatores devem ser analisados: primeiro, considere o processo que você já tem para resolver maiores incidentes durante o curso normal de operações diárias. As resoluções desses incidentes requerem

escalação para recursos mais seniores de TI? Esses recursos estão localizados onsite ou off-site? Se eles estiverem off-site, quanto tempo demora para alcançá-los? Eles têm acesso à informação de que precisam para resolver incidentes maiores? Segundo, considere seu tempo médio para resolução de incidentes maiores e o custo para o negócio em uma base minuto a minuto. Durante eventos críticos, quanto o custo de uma interrupção multiplica? Munido com as respostas para essas questões, você terá a informação de que precisa para adquirir os recursos necessários a fim de criar a sala de guerra.

No geral, salas de guerra devem ser eventos planejados que estejam alinhados com eventos críticos do negócio. No entanto, você pode precisar reunir uma sala de guerra não planejada quando a necessidade chegar (ou seja, para resolver um problema específico).

Na crise da Apollo 13, por exemplo, engenheiros especialistas foram trazidos para construir um novo sistema de filtragem de ar feito com materiais disponíveis aos astronautas no módulo de comando e módulo lunar. Os astronautas estavam ficando sem ar para respirar, e os engenheiros tinham um tempo limitado para achar a solução.

Embora não tão dramático, o mesmo tipo de necessidade pode aparecer em situações de negócios. Se um evento crítico está no horizonte, e pode ter rápida remediação para um problema anterior àquele evento, então irá fazer sentido juntar todos os recursos necessários dentro de uma sala de guerra pelo propósito de solucionar aquele problema específico. Por exemplo, se for descoberto que o site de varejo não está apto a alto tráfego, e falta uma semana para o Cyber Monday, pode ser necessário criar uma sala de guerra para fazer as modificações apropriadas ao site com antecedência. Nesse exemplo, a sala de guerra pode reunir designers e desenvolvedores de aplicativos, engenheiros de servidor e administradores de banco de dados.

Para salas de guerra planejadas, é preciso começar seus preparativos mais cedo, bem antes de qualquer evento que você saiba que possa exigir recursos adicionais. Além de determinar quem estará presente na sala de guerra, você também terá de determinar o que eles



vão fazer. É preciso garantir que existam sistemas de monitoramento para alertas rápidos de participantes a qualquer condição anormal imprevista.

Se você descobrir que precisa de várias salas de guerra ao longo do ano, talvez queira considerar instituir uma sala de guerra virtual, no lugar de trazer as pessoas on-site - o que pode ser um custo negativo, entre outras coisas. Numa sala de guerra virtual, os participantes ficam ativamente monitorando sistemas e situações, ainda que remotamente, e qualquer incidente será recebido com uma resposta rápida. Isso requer que canais de comunicação sejam definidos com antecedência, assim como linhas de conferência ou sessões de chat com vários usuários. Mas isso pode funcionar perfeitamente quando o suporte é requisitado após o expediente ou aos fins de semana (para ser claro, esse tipo de sala de guerra vai além da atividade de trabalho regular, uma vez que os recursos podem ter de ser contatados pelo telefone, o que pode atrasar sua resposta ao evento).

Se a sua organização é grande, os participantes da sala de guerra não podem estar envolvidos em atividades de ITSM do dia a dia. Por eles não estarem habituados com suas ferramentas de ITSM ou com seus procedimentos de suporte regulares, esta é uma grande oportunidade para

familiarizá-los não só com os processos de suporte normais, como gerenciamento de incidentes, mas também mostrar-lhes como as decisões que tomam no projeto de trabalho (por exemplo, a concepção e criação de sistemas) podem ter um impacto sobre o ambiente de produção.

Além do benefício imediato de reduzir o impacto dos incidentes durante os períodos cruciais, existem várias vantagens a longo prazo em equipar uma sala de guerra. Em primeiro lugar, você pode desenvolver capacidades de monitoramento mais aprimoradas que sejam reutilizáveis em operações normais. Em segundo lugar, pode-se aumentar o conhecimento e as capacidades do pessoal de gestão de incidentes ao ter interação regular entre todos os participantes. É importante que os recursos envolvidos em atividades diárias de ITSM, estejam eles no Service Desk ou no Centro de Operações, envolvam--se em todas as atividades da sala de guerra, especialmente se você está equipando com recursos mais experientes.

Imagine as possibilidades: um operador noturno pode aprender novas formas de monitorar um sistema de banco de dados crítico; um técnico de Service Desk pode aprender novas técnicas para solução de problemas e resolver questões com software personalizado. Tanto o aumento da capacidade de monitoramento quanto

o das capacidades dos recursos podem ter um efeito dramático sobre a resolução de incidentes a longo prazo. Finalmente, as pessoas mais importantes, que você pode pedir para participar da sala de guerra, podem ter recursos de TI não tradicionais do negócio que você suporta. Eles podem ajudar projetos de comunicação, avaliar o impacto de incidentes, ou fazer recomendações para a correção de incidentes.

O seu trabalho pode não ser levar o homem à Lua, e um incidente crítico de negócio pode não envolver uma possível perda da vida, mas ao aplicar alguns dos princípios e lições aprendidas com o programa espacial no ITSM por meio de uma sala de guerra pode posicionar o seu negócio para alcançar o sucesso.

Sobre o autor

Philip DeYoung tem mais de vinte anos de experiência na indústria de TI. Atualmente, é gerente de suporte de produção sênior de sistemas de loja da GameStop, maior rede varejista de videogame do mundo. Philip gere a central de atendimento da loja, garantindo que todos os sistemas permaneçam operando para que não haja interrupções de vendas. Philip tem certificação ITIL de nível intermediário de Suporte Operacional e Análise, bem como certificação HDI Support Center Manager.

Calendário de treinamentos HDI Brasil

Escolha a melhor data e local para você!

Agosto

SCM - São Paulo - 6 a 8 de agosto de 2014

CAS - São Paulo - 22 de agosto de 2014

SCM - Rio de Janeiro - 27 a 29 de agosto de 2014

Setembro

ADM - São Paulo - 12 de setembro de 2014

SCM - Fortaleza - 17 a 19 de setembro de 2014

SCTL – Fortaleza – 22 e 23 de setembro de 2014

SCM - Recife - 24 a 26 de setembro de 2014

SCTL - Recife - 29 e 30 de setembro de 2014

Outubro

SCM - Brasilia - 8 a 10 de outubro de 2014

SCD - Brasilia - 8 a 10 de outubro de 2014

SCTL – Brasilia – 9 e 10 de outubro de 2014

KCS - São Paulo - 22 a 24 de outubro de 2014

DST - São Paulo - 30 e 31 de outubro de 2014

Novembro

SCM - São Paulo - 5 a 7 de novembro de 2014

SCM – Porto Alegre – 26 a 28 de novembro de 2014

SCA - São Paulo - 27 e 28 de novembro de 2014

Dezembro

SCM - Belo Horizonte - 3 a 5 de dezembro de 2014

SCD - São Paulo - 10 a 12 de dezembro de 2014

SCTL - São Paulo - 11 e 12 de dezembro de 2014

FIN – São Paulo – 12 de dezembro (Festival)

SCM – São Paulo – 17 a 19 de dezembro de 2014





CONFERÊNCIA & EXPO INTERNACIONAL HDI BRASIL 2014

Informação, troca de experiências e muito aprendizado



Por Natalia Gela

eguindo o sucesso de 2013, a Conferência & Expo HDI Brasil 2014 apresentou sessões de palestras e mini-workshops simultâneas, apresentando mais de 35 temas relevantes e contemporâneos em seus três dias de evento. A abertura da Conferência ficou por conta da palestra do ministro do TCU, Aroldo Cedraz, que começou contando a história da TI no País, passando por governança e explicando como a virtualização de dados pela computação em nuvem influenciou as atividades do governo brasileiro, alinhada às melhores práticas de mercado, como COBIT.

Além da palestra do ministro, os congressistas puderam assistir às keynote speakers norte-americanas Julie Mohr e Rae Ann Bruno, que apresentaram temas, como Gestão de Catálogo de Serviços, Central de Serviços Compartilhada, Métricas de TI, entre outros.

Novidades

Como não poderia deixar de ser, o HDI Brasil está sempre buscando se aprimorar e inovar. Por isso, este ano, apresentamos um novo formato para assistir às palestras. Sem paredes ou divisórias físicas e com um sistema de áudio com uso de headsets e radiofrequência que permitia aos congressistas participarem das palestras que desejavam, sem que houvesse problema de limite de lugares por sala.

Quanto às sessões, as novidades ficaram por conta do "Pergunte ao Especialista", espaço destinado a um bate-papo com membros dos Strategic Advisory Board, Field Advisory Board e Software Advisory Board do HDI, e dos workshops com duração prolongada e contínua, divididos em até três dias de conferência. Além disso, foram repetidas algumas palestras, dando a oportunidade para quem não pode assistir à primeira.

Entre os temas, foram abordados: Gestão de Videoconferência; Inteligência Estratégica; Indicadores de TI; Inteligência Multifocal e Autoconhecimento; Atendimento VIP; Gestão de Ativos; entre outros.

Prêmio

E como em todos os anos, o momento mais aguardado por todos, a premiação dos melhores do ano nas categorias: Melhor Equipe Interna de Suporte; Melhor Equipe Externa de Suporte; Melhor Analista de Suporte; Melhor Técnico de Suporte; Melhor Gerente de Suporte; e Personalidade do Ano.

Para Felipe Pacheco, coordenador de Service Desk da Algar Tech – Clariant, que venceu na categoria Melhor Equipe Externa de Suporte, além de ser um excelente reconhecimento de que se está no melhor caminho, o prêmio oferece um guia. "No formulário, há uma série de pré-requisitos



que são importantes, não somente para premiação, mas à qualidade de nosso suporte. Sincronizá-los e incorporá-los em nosso dia a dia é fundamental para diversos resultados positivos", afirma Pacheco.

Vencedor na categoria Melhor Analista de Suporte, Francisco Junior, analista de suporte técnico da HP, explica que o reconhecimento HDI atesta que a organizacão está alinhada e nivelada com as mais recentes práticas e métodos de vanguarda no que diz respeito a Service Desk e entrega de serviços. "O Prêmio HDI mostra às demais organizações que a corporação contratada, não somente a HP, mas qualquer outra empresa do mesmo segmento, respeita esse alinhamento global e unânime entre as empresas de TI, tratando-se de Entrega e Qualidade na prestação de serviços ao cliente." De acordo com ele, a premiação é uma referência nacional e internacional. "Empresas e pessoas físicas enxergam como um selo de qualidade, que observa as melhores práticas internacionais e chancela, aos finalistas e vencedores, um diferencial de qualidade e maturidade. O mercado chama o prêmio, carinhosamente, de 'O Oscar do Suporte no Brasil', dada a sua referência, importância e credibilidade. É o sonho de muitos profissionais de TI."

Já na categoria Melhor Equipe Interna de Suporte, na qual se consagrou campeão o time da Bematech, o gerente de suporte Rodrigo Rico avalia o prêmio como reconhecimento do esforço e do trabalho benfeito. "Além desse reconhecimento é, sem dúvida, fator de visibilidade a todos os ganhadores, que entram para o seleto grupo de premiados pelo HDI. É um momento importante e decisivo na carreira dos profissionais que participam. Para as companhias, é a certeza de que estão no caminho certo e, para seus clientes, é a garantia de que escolheram muito bem os seus parceiros."

Benefícios

Sobre os benefícios que o troféu trouxe aos participantes, Francisco conta que tanto o prêmio quanto a Certificação HDI geram maior motivação no ambiente operacional de trabalho, fazendo com que o analista busque este resultado constantemente. "Dentro da área de TI da empresa, o prêmio agrega valor ao serviço prestado, pois a empresa terá a certeza e a garantia de possuir o skill técnico e comportamental em que mostra que seu time é composto pelos melhores profissionais, num mercado extremamente competitivo, em que cada item oferecido durante um contrato de licitação pode fazer a diferença no momento da escolha do serviço ou da empresa de suporte que será escolhida pelo cliente", explica Francisco.

Para Rico, o prêmio eleva a moral dos participantes premiados, já que é um grande reconhecimento que pode nortear e carimbar o que está sendo feito pela TI dentro da empresa. "Neste mercado, prêmios e reconhecimentos externos são raros. Logo, o troféu HDI é a maior conquista que a TI pode ter, podendo assim buscar novos investimentos e reconhecimento dentro da própria empresa. A palavra credibilidade define muito bem a contribuição que o prêmio traz", analisa o gerente.

Troféu Personalidade do Ano Oswaldo Brancaglione Diretor de operações na Algar Tech

Qual a importância do prêmio para o setor de TI?

Em todos os setores, existe uma premiação para alguém que obteve algum tipo de destaque naquele setor. Isso faz com que todos do setor busquem excelência. Para aqueles que estão no início da carreira, serve como um farol, uma referência. Por tudo isso, a consequência é o aprimoramento do próprio setor.

Quais benefícios essa premiação trouxe ao senhor?

Todo reconhecimento é um feedback que nos diz: continue assim, você está no caminho certo. Traz também muita responsabilidade: a de orientar e motivar aqueles que pertencem ao setor. Ter esta responsabilidade é também uma maneira de continuarmos nos aprimorando.

A que o senhor atribui a conquista desse prêmio? Explique.

Em uma palavra: dedicação! Sempre buscar a excelência naquilo que está fazendo. É persistir mesmo quando parecer que a batalha está perdida. É não desanimar, não se deixar abater: a trajetória de uma carreira é feita de vitórias e também de derrotas, devem-se reproduzir as vitórias e aproveitar as derrotas para se desenvolver, ou seja, nunca há perda. Qual a sua visão do setor de TI, hoje?

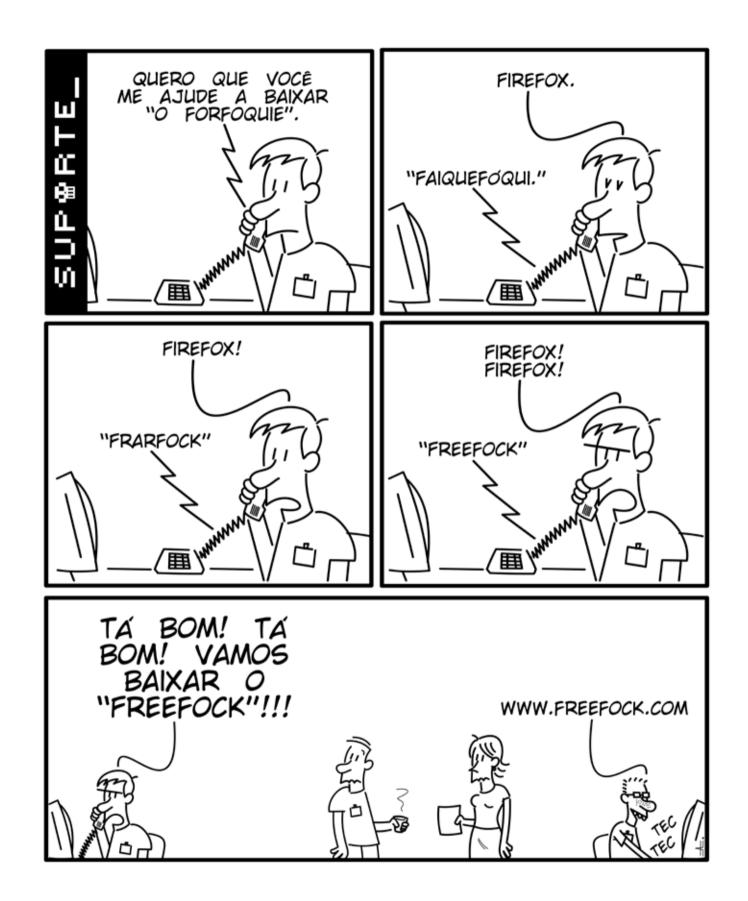
Eu trabalho com informática desde 1976. O que observei neste tempo todo foi uma mudança de eixo de ênfase ao hardware para ênfase em serviço. Sendo isso verdade, uma instituição como o HDI é de suma importância, pois promove o aprimoramento da indústria de suporte.

Qual a importância da Conferência & Expo Internacional HDI Brasil para o mercado?

A Conferência & Expo Internacional HDI Brasil é fundamental para os que pertencem ao setor, pois é o momento de disseminar o conhecimento, que muitas vezes seria necessário uma vida para obtê-lo. Por meio de palestrantes internacionais, bem como cases, cursos e os próprios colegas, que nos falam de suas experiências, conseguimos adquirir muita informação que, ao ser aplicada no nosso local de trabalho, faz com que a indústria de suporte evolua cada vez mais.







André Farias



Uma plataforma unificada para o seu Negócio



Múltiplos Workflows, Catálogos de Serviço, Portais de Autoatendimento, Integrações e Bases de Conhecimento. Sem programação, parametrizável, escalável, Saas, Cloud Computing, Local e Portabilidade de Licenciamento

Gartner









TEL:: 11 2495.1337 :: EMAIL:. contato@bstation.com.br w w w . b s t a t i o n . c o m . b r

Ampliar horizontes nos leva a novas conquistas.

A Algar Tech chega ao mercado somando expertise, capacidade internacional e um portfólio de soluções mais completo, com competências reconhecidas e premiadas durante a EXPO & Conference HDI 2014.

Veja abaixo nossa participação no evento:

- > Melhor Equipe Externa de Suporte: Projeto CLARIANT e Projeto MONSANTO
- > Melhor Técnico de Campo: Gustavo Insierra e Maggayver Marangoni (Projeto MONSANTO)



Profissional do Ano no HDI Brasil Oswaldo Brancaglione Diretor de Serviços Gerenciados | Algar Tech



Melhor Equipe Externa de Suporte Projeto CLARIANT Algar Tech



Melhor Técnico de Campo Gustavo Insierra Projeto MONSANTO | Algar Tech



Debate - Uso de redes sociais no suporte é possível em qualquer tipo de empresa? - Oswaldo Brancaglione



Palestra - Indicadores de TI para órgão públicos - Diogo Mendes



Palestra - **Evolução do Help Desk para CSC** - Leandro Jardini e Gustavo Santarem



Recertificação SCC - reconhecido mundialmente em serviços de Service Desk



Nosso stand no EXPO & Conference HDI 2014



Equipe Algar Tech



