ANO I - Nº 05 - ABRIL / MAIO 2012 - WWW.HDIBRASIL.COM.BR/REVISTA - R$ 12,90

# HDI SupportWorld™

Brasil

A REVISTA LÍDER MUNDIAL EM SERVICE DESK E FIELD SUPPORT

## ESPECIAL
O FUTURO DO SERVICE DESK

## CARREIRA
COM CLÁUDIO MEDEIROS, DA NETCENTER

## BATE-PAPO
COM LEONARDO SEVILLANO, DA NESTLÉ

# De fora para dentro
## A INEVITÁVEL CONSUMERIZAÇÃO NA EMPRESA

CHERWELL
SERVICE MANAGEMENT®

# AUTOMATIZE PROCESSOS OPERACIONAIS E DE NEGÓCIOS

O ***Cherwell Service Management (CSM)*** é uma solução completa para a gestão dos serviços de TI de uma empresa. Foi desenvolvido para organizar, gerenciar, controlar e adequar o uso das melhores práticas precedidas pela ITIL V3, no que tange aos processos e procedimentos operacionais de áreas como Help Desk, Service Desk, PMO e qualquer outra área de negócio.

- PROVÊ MODELOS DE MELHORES PRATICAS
- MENOR CURVA DE TRANSIÇÃO
- RAPIDEZ E FACILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO
- FLEXÍVEL ÀS SUAS NECESSIDADES DE ITSM
- FUNCIONALIDADES E RECURSOS INTEGRADOS
- MOBILIDADE E REDES SOCIAIS

BusinessStation
*Knowledge Transition for your Company...*

**BUSINESS STATION COMERCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA**
Rua Capitão Fonseca Rosa, 108 – Vila Cruzeiro, São Paulo-SP
**TEL:**. 11 2495.1337 :: **EMAIL:**. contato@bstation.com.br
**www.bstation.com.br**

CHERWELL
PREFERRED PARTNER™

# SUMÁRIO


04 **CARTA DO EDITOR**

05 **CARTAS**

06 **BIBLIOTECA**

08 **BATE-PAPO** *com Leonardo Sevillano, Customer Care Manager da Nestlé*

18 **CONFERÊNCIA HDI BRASIL**

32 **CARREIRA,** *Cláudio Medeiros, da Netcenter*


## COLUNISTAS


12 ESPECIAL, por Marcio Vinholes Ferreira
Autoatendimento, o futuro do service desk

14 CONSELHEIRO DO SERVICE DESK, por Valtomir Santos (Kid)
A arte de comandar

26 SUPORTE TÉCNICO, por Roberto Cohen
O tempo não pode parar

28 TENDÊNCIAS, por Ricardo Mansur
Central de serviços

30 SERVICE DESK, por Ricardo Zakaluk
Service desk cloud

34 EQUIPE, por Rosângela Costa
Trabalho em equipe, uma sintonia para o sucesso

36 CONEXÃO INTERNACIONAL, por Judy Benda
Planejamento! A chave do sucesso

38 HUMOR, por André Farias

20 **MATÉRIA DE CAPA**
Garantindo a segurança e o suporte aos dispositivos pessoais


Capa: a foto de capa foi comprada do Fotolia - www.fotolia.com.
Autor: © olly. A produção de capa é de Estela Souza de Paula.

# carta do EDITOR

## Gestores de suporte, a consumerização chegou. Preparem-se!

O crescimento econômico pelo qual passa o Brasil atraiu grandes players mundiais de diversos segmentos, que apostaram nos consumidores locais como uma fonte de aumento de escala de vendas e, consequentemente, aumento dos seus lucros. O fato atingiu em cheio a TI das empresas presentes no País. O impacto ao qual me refiro é a consumerização, ou seja, a expansão do crédito, o aumento da concorrência e, consequentemente, a diminuição dos preços de laptops, tablets e smartphones tornou acessível esse tipo de equipamento para grande parte dos consumidores/trabalhadores brasileiros. Cada vez mais, esses devices pessoais estão se tornando comuns dentro das empresas.

Quando um diretor, um VP ou um membro do conselho administrativo de uma empresa entra em contato com o service desk e pede que seu novo celular ou laptop pessoal seja configurado, com integração dos e-mails corporativos, acesso à rede da empresa e à Internet, como negar? A partir desse momento se abre um precedente para que outros funcionários também reivindiquem esse direito. Para a TI das empresas, esse cenário é cada vez mais comum e desafiador.

Na matéria de capa da ***SupportWorld Brasil***, contamos como essa nova onda está impactando os centros de suporte das empresas, além de dar dicas de como preparar sua equipe técnica para esse novo cenário e como lidar com a questão da segurança da informação.

Na seção bate-papo, a repórter Luciane Mediato entrevistou o Customer Care Manager da Nestlé, Leonardo Servillano, a fim de entender como a gigante empresa suíça estruturou um service desk no Brasil para atender aos mercados da América do Norte, América Central e Caribe, além da América do Sul. Parte do conteúdo da entrevista será tema de sua palestra durante a Conferência & Expo Internacional do HDI Brasil 2012. A reportagem aborda questões como desafios culturais, fases de estruturação em termos de processos e procedimentos e os obstáculos da transição para a implantação de um novo modelo.

Esta edição também traz a participação da especialista Judy Benda, que escreveu um artigo sobre os impactos que a Copa do Mundo terá sobre as centrais de suporte brasileiras, incluindo aquelas que atendem clientes externos e internos. A consultora norte-americana ressalta os efeitos que o evento terá sobre essas operações no País e mostra como os gestores devem se preparar para situações em que a demanda pelos serviços de suporte terá seu pico e, principalmente, como estruturar uma central de suporte rapidamente e adequadamente para suportar esse aumento de demanda no curto prazo.

Espero que você goste não só das reportagens citadas acima, mas também de toda essa edição da revista.

Abraço,

Boa Leitura!

Luiz Couto

**Luiz Couto**
***CEO do HDI Brasil***

# CARTAS

## Colaboração

É possível eu ter um artigo publicado na revista ***SupportWorld Brasil***?
*Rodrigo Gonçalves*
*São Paulo/SP*

*Resposta: Olá Rodrigo, tudo bem? Estamos buscando aumentar cada vez mais o espaço dado em nossas publicações para profissionais e consultores do setor de serviços de TI. Além da revista, que possui 3.200 leitores, temos uma newsletter quinzenal com 48.000 assinantes, no qual também publicamos artigos interessantes para o nosso mercado. Se tiver o interesse de ter seu texto publicado, basta enviar para hdibr@hdibrasil.com.br ou entrar em contato pelo telefone (11) 3071-0906.*

## Parabéns

Olá! Assinei revista ***SupportWorld Brasil*** após ler a última edição e tenho a dizer que gostei muito das matérias publicadas. Gostaria de parabenizar a todos pelos assuntos abordados, que, sem dúvida, vêm contribuir e muito com o dia a dia do suporte técnico, seja para o gestor ou para o analista. Bem, estou ansioso pelo recebimento da próxima edição. Desde já agradeço.
*Sidney Vicentini Júnior*
*Araçatuba/SP*

## Dicas de leitura

Olá! Eu faço sempre o download da revista ***SupportWorld Brasil***, porém troquei de empresa e o meu cadastro está desatualizado, tanto que não lembro do meu usuário e senha. Gostaria de saber como faço para alterar. Obrigado.
*Luiz Augusto Romão*
*São Paulo/SP*

*Resposta: Olá Luiz Augusto, tudo bem? Você tem duas opções: a primeira é enviar pelo e-mail revista@hdibrasil.com.br o usuário utilizado até o momento para fornecermos uma nova senha, que poderá ser alterada no primeiro acesso. A segunda opção é simplesmente fazer um novo cadastro com novo usuário e senha e acessar a versão on-line da revista gratuitamente.*

## COMO ASSINAR A REVISTA?

A assinatura da revista ***SupportWorld Brasil*** é feita por meio do site www.hdibrasil.com.br/revista. Dúvidas, contate-nos pelo telefone (11) 3071-0906.
Agradecemos as dúvidas, críticas ou elogios enviados à redação da ***SupportWorld Brasil***. Todas as mensagens serão lidas e contempladas para futuras pautas para a revista. Envie sua mensagem para o email falecom@hdibrasil.com.br ou para o site www.hdibrasil.com.br/revista. Também nos procure no Twitter, Facebook e LinkedIN com o termo ''hdibrasil" e interaja com os grupos do ***HDI*** na Internet.


HDI SupportWorld

**SUPPORTWORLD BRASIL**
*www.hdibrasil.com.br/revista*
*www.supportworld.com.br*

**ANO I – Nº 5 – EDIÇÃO ABRIL / MAIO 2012**

**EXPEDIENTE HDI**
***CEO:*** *Luiz Couto*
*luiz@hdibrasil.com.br*
***Diretor-executivo:*** *Thiago de Marco*
*thiago@hdibrasil.com.br*
***Gerente de marketing:*** *Felipe Coelho*
*felipe.coelho@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*
***Financeiro-administrativo:*** *Izabel Nemec*
*izabel@hdibrasil.com.br*
***Analista de produtos***: *Arthur Grandi*
*arthur@hdibrasil.com.br*

**EXPEDIENTE EDITORIAL**
***Jornalista responsável:*** *Alan Banas – MTB 53.808*
*alan.banas@editoranovagestao.com.br*
*Lucia Cavalcanti*
*lucia.cavalcanti@editoranovagestao.com.br*
***Jornalista:*** *Luciane Mediato*
*luciane.mediato@editoranovagestao.com.br*
***Jornalista:*** *Rose Castilho*
*rose.castilho@editoranovagestao.com.br*
***Jornalista:*** *Tiago Martinelli*
*tiago.martinelli@editoranovagestao.com.br*
***Diagramação e criação:*** *Estela Souza de Paula*
*estela.depaula@editoranovagestao.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:***
*Conheça 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 SupportWorld Brasil***
*Rua Dr. Renato Paes de Barros, 714 – Cj. 74*
*Itaim Bibi – São Paulo/SP – Cep.: 04530-001*
*Impressão: Gráfica 3M*
*Tiragem: 3.200 exemplares*
*Circulação: nacional*
*Periodicidade: bimestral*

midiabooks

*A revista* HDI 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...

**A Lógica do Cisne Negro**
**Autor:** Taleb, Nassim Nicholas
**Editora:** Best Seller
**Páginas:** 464
**Idioma:** Português
**Valor Sugerido:** R$39,90

O que o Google e o 11 de setembro têm em comum? Segundo Nassim Nicholas Taleb, os dois são exemplos claros de um cisne negro, ou seja, eventos imprevisíveis, impactantes e que são a base de quase tudo que acontece no mundo contemporâneo, da ascensão das religiões à nossa vida pessoal. No livro, o autor trata de temas como sorte, incerteza, probabilidade e conhecimento em uma tentativa de explicar como grandes acontecimentos nos surpreendem enquanto cometemos o erro de restringir o pensamento ao corriqueiro e irrelevante.

**Implantando a Governança de TI - da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços**
**Autores:** Fernandes, Aguinaldo Aragon; de Abreu, Vladimir Ferraz
**Editora:** Brasport
**Páginas:** 480
**Idioma:** Português
**Valor Sugerido:** R$ 91,00

A partir de um modelo genérico, os autores detalham as etapas de implementação da governança de TI, abrangendo o alinhamento estratégico da tecnologia da informação ao negócio, a elaboração do portfólio de TI, as operações e serviços, os modelos de relacionamento com usuários, clientes e fornecedores e, por fim, a gestão de desempenho. São analisadas as características e benefícios de mais de 20 modelos de melhores práticas que podem ser aplicados aos processos de TI, dentre eles CobiT, CMMI, ITIL, PMBOK, PRINCE2, BSC, BS 7799, ISO 27001, ISO 12207, ISO 9001, eSCM-sp, SAS 70, etc., assim como as implicações de regulamentações externas como a Sarbanes-Oxley e o Acordo da Basiléia II sobre as atividades de TI. Outro ponto relevante do livro é um capítulo inteiramente dedicado ao outsourcing, que aborda os principais elementos da governança que influenciam a gestão de serviços terceirizados e mostra como os modelos de melhores práticas podem ser usados nesse contexto.

**Gestão Estratégica da Informação**
**Autora:** Beal, Adriana
**Editora:** Atlas
**Páginas:** 137
**Idioma:** Português
**Valor Sugerido:** R$43,00

O autor oferece uma visão integrada da gestão da informação e da TI dentro de um referencial estratégico. Além dos conceitos importantes sobre o tema, a obra contém uma metodologia clara para a implantação da gestão estratégica da informação nas organizações, possibilitando o estabelecimento, na prática, de processos gerenciais adequados para a manutenção de um fluxo de informações eficiente e eficaz, com impacto significativo sobre o desempenho organizacional.
O conteúdo abrange desde a conceituação básica do que vem a ser informação, até as maneiras pelas quais as organizações podem definir e concretizar estratégias de informação e de TI capazes de transformar o uso da informação da tecnologia em fator de sobrevivência e de crescimento do negócio. Para facilitar a conexão entre teoria e prática, foram incluídos estudos de casos, extraídos de trabalhos de pesquisa sobre o assunto, bem como da experiência da autora e de profissionais consultados.

**Coração de Líder**
**Autor:** Fabossi, Marco
**Editora:** Palavra
**Páginas:** 223
**Idioma:** Português
**Valor Sugerido:** R$ 35,60

O livro tem como fio condutor as seguintes perguntas: "Que vantagens a liderança pode trazer pra mim?" e "que vantagens a minha liderança pode trazer às pessoas?". A obra é dedicada àqueles que são ou desejam se tornar líderes, não por causa dos benefícios que a liderança lhes pode trazer, mas pela possibilidade de influenciar e desenvolver pessoas, ajudando-as a atingir o seu máximo potencial. Líderes que se tornam o "número um" colocando as pessoas em primeiro lugar, que conhecem e acreditam no potencial das pessoas, que reconhecem o seu papel no desenvolvimento delas e que criam um ambiente de aprendizado contínuo, fazendo com que a valorização e o crescimento do capital humano saia da abstração para a prática, estabelecendo assim a verdadeira sustentabilidade nas organizações.

# soluções definitivas em ti e outsourcing

Pare de se preocupar com tecnologia e ganhe tempo para se concentrar no seu negócio.

Utilize nossa inteligência para identificar, implantar, gerenciar e manter a melhor solução tecnológica para sua empresa.

Service Desk sob medida, com as melhores práticas do mercado.

G2b services

Desk Process Sourcing Projects Management

**Belo Horizonte**
Tel +55 31 3555 3580
Fax +55 31 3555 3580

**Operations Center**
Tel +55 11 4805 3912
Fax +55 11 4805 3916

**Salvador**
Tel +55 71 3340 0648
Fax +55 71 3340 0648

**Rio de Janeiro**
Tel +55 21 2586 6302
Fax +55 21 2586 6301

**São Paulo**
Tel +55 11 3521 7303
Fax +55 11 5321 7070

Acesse **g2bservices.com.br** e saiba mais.

# EXEMPLO DE MATURIDADE!

## A Nestlé no mercado de TI

*Por Luciane Mediato*

O service desk normalmente possui várias funções agregadas. A primeira que vem à cabeça é a atuação como primeiro contato telefônico. No entanto, esse setor da empresa pode também agregar outras funções como liberação de acesso e follow up. Tudo depende da maturidade de cada companhia. Os profissionais de TI devem entender que não são mais provedores de tecnologia da informação, são provedores de serviços. Com esse pensamento, a área de TI passa a ser um serviço globalizado e integrado com todos os setores da empresa.

Muitas delas acreditam que uma infraestrutura de service desk é o típico investimento do tipo "mal necessário". Isso porque, quando as empresas têm dinheiro para colocar em TI, costumam fazer aportes em sistemas que garantam o seu bom relacionamento com o cliente externo. Mas, e quando o problema são os clientes internos, também conhecidos como colaboradores?

A Nestlé está mostrando que uma boa maneira de começar a atender melhor seus clientes externos e os colaboradores internos é a globalização do service desk. Esse tipo de mudança só é possível quando o setor de TI já está bem estruturado e maduro. Para saber como conseguir essa maturidade e transformação na empresa, a ***SupportWorld Brasil*** foi em busca de um profissional com vasta experiência no mercado. Essas e muitas outras dúvidas serão resolvidas no bate-papo desta edição, com Leonardo Sevillano, Customer Care Manager da Nestlé, responsável pelo processo de Problem e Incident Management para as Américas, além do suporte de service desk de primeiro nível para América Latina e Caribe.

Divulgação/Nestlé

**Como foi a sua entrada no mercado de TI?**

Sou engenheiro de produção por formação e iniciei minha carreira no mercado financeiro em 1993. Na época, surgiu uma oportunidade de atuar na área de consultoria em TI, onde trabalho até hoje.

**Fale um pouco da sua trajetória dentro do mercado. O que te levou ao cargo de Customer Care Manager da Nestlé e por quais ocupações passou?**

Comecei a atuar em TI na implementação de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), permanecendo por cerca de 12 anos nesse segmento, até que surgiu uma oportunidade na Nestlé. Ingressei na empresa em 2003, no suporte e implementação de sistemas, principalmente ERP. Em 2007, fui convidado para participar do projeto de consolidação de service desk nas Américas e desde o ano passado me tornei Customer Care Manager.

**O que você observou no mercado internacional que o ajudou a consolidar o service desk da Nestlé no Brasil?**

Globalização já é um aspecto presente no mercado brasileiro, sendo que a forte tendência de regionalização dentro desse contexto sem dúvida influenciou essa iniciativa.

**Você acredita que as empresas brasileiras estão evoluindo quanto ao service desk como um provedor de serviços?**

Nos últimos anos, os fornecedores de TI têm buscado agregar valor de uma forma mais qualitativa, por isso evitam ser somente um fornecedor de mão de obra com objetivo principal de otimizar custos. Uma das evidências dessa tendência é o número cada vez maior de empresas certificadas, ou em processo de certificação ISO 2000.

**Qual a origem do modelo híbrido, que fará parte do tema de sua palestra na Conferência & Expo Internacional do HDI Brasil 2012? Quais foram os benefícios da utilização desse modelo?**

O modelo híbrido foi criado e aprimorado a partir de uma necessidade. Inicialmente, a proposta para consolidação de service desk era baseada num modelo de outsourcing, mas não houve acordo para prosseguir o processo com o fornecedor selecionado. Sendo assim, com o intuito de atender prazos e compromissos assumidos, optamos por manter a governança total sob responsabilidade da Nestlé, e não unicamente no nível de gerenciamento de contrato. Considerando-se a complexidade de nosso escopo com alta heterogeneidade, características multiculturais a alto nível de resolução esperado para 1º nível, esse modelo trouxe resultados qualitativos e financeiros acima do esperado, além de propiciar um ambiente mais favorável para uma abordagem "follow the sun". Essa abordagem consegue trazer uma troca de experiências constante com os fornecedores, fugindo do modelo "body shop" convencional.

> "Nos últimos anos, os fornecedores de TI têm buscado agregar valor de uma forma mais qualitativa."

**Qual o principal objetivo de implantar a consolidação de service desk em toda América Latina e no Caribe em um único service desk regional, utilizando o modelo híbrido?**

Atingir um significativo nível de eficiência através da harmonização de processos e aumento de agilidade no conhecimento e atendimento às necessidades do negócio através do incremento de sinergia com a área de TI, associado à otimização de custos, que é uma necessidade comum do mercado.

**Quais são as principais diferenças entre o service desk no Brasil e nos outros países?**

Independentemente da intenção e atividade, eu diria que aqui a principal característica dos profissionais é a flexibilidade. Existe uma melhor adaptação a mudanças bruscas e objetivos mais agressivos, já que o mercado demanda isso.

**Como foi a aceitação dos clientes/usuários internacionais?**

Um dos desafios do projeto é entender os aspectos multiculturais que temos no continente, sendo que para se obter um resultado realmente positivo a análise não pode ser feita unicamente sob a ótica de quem recebe o serviço, mas também de quem o executa. Fusos horários, adaptação de escala de trabalho, valores profissionais e pessoais e gerenciamento de expectativas associadas aos valores culturais são aspectos que, se não considerados no dia a dia, geram, no mínimo, problemas de aumento de turnover negativo.

**Quais são as principais diferenças entre a mão de obra brasileira e a internacional?**

O profissional brasileiro tem uma reação muito positiva quando desafiado, colocado sob pressão, e entende que o service desk é uma área que pode trazer oportunidades dentro de TI. Isso, se bem controlado e gerenciado, traz um turnover positivo, mantendo sempre uma equipe renovada, motivada e em busca de resultados. A mudança também contribui fortemente para as novas ideias, consequentemente, não só inovando, mas renovando o que já é bem feito. ▶

### Quais as maiores dificuldades do projeto?

Na verdade não classifico como dificuldades, mas sim desafios que, muitas vezes, se tornam oportunidades. Ainda no aspecto multicultural, identificamos uma resistência à mudança associada à retirada do service desk local. Isso é natural, já que existia uma proximidade pessoal com os antigos componentes da equipe anterior. Tivemos que entender que esse tipo de mudança é muito significativa para o usuário, que de repente foi atendido por uma equipe remota, onde muitas vezes ele não sabe nem o país no qual está alocado o analista com o qual está interagindo. Esse efeito se potencializa se considerarmos que anteriormente ele ligaria para um ramal e solicitaria o serviço para uma pessoa com a qual ele poderia ter almoçado poucas horas antes, ou mesmo que teria encontrado no corredor. Por si só, essa mudança pode levar a um ambiente pouco favorável à aderência de um novo modelo, sem contar os obstáculos naturais que uma harmonização regional de processos pode causar, já que muda radicalmente a rotina de acesso do usuário no suporte de TI, gerando uma perda de pessoalidade que, muitas vezes, o usuário, principalmente o latino, não quer perder.

### O que foi feito para tornar o projeto possível?

Fatores como harmonização de processos e procedimento em sinergia com o negócio, alinhados com um business case estruturado e sustentável sem dúvidas são importantes, mas, além disso, eu mencionaria que a "venda" do projeto, por meio de uma estratégia de comunicação que atenda todos os níveis da empresa alinhada com as diretrizes de IS/IT e de negócio, foram fatores críticos de sucesso, já que sem o engajamento da organização, nenhuma iniciativa dessa magnitude teria êxito. Foi mostrar e provar, no dia a dia, que não estávamos fazendo apenas um projeto, mas sim implementando um conceito sustentável com critérios e técnicas de melhorias contínuas, em busca de um benefício comum para a organização.

### Quais foram as maiores barreiras e como elas foram superadas?

As barreiras ou desafios superados , como já expostos em sua maioria foram:

- O gerenciamento da mudança, principalmente quanto ao escopo, já que algumas atividades anteriormente feitas pelos service desk locais não puderam ser absorvidas;
- Mudança nas rotinas de contato e procedimentos com a operação;
- Criação do mindset de cliente x fornecedor, mesmo tendo os serviços providos por um "fornecedor interno";
- Mostrar que, mais que um conceito ou uma ideia, a consolidação era uma realidade, um movimento natural e necessário para a melhora do suporte provido até então;
- Mostrar que os ganhos eram tangíveis, não somente pelo ponto de vista de TI, mas também para o negócio;
- Barreiras com idioma;
- Entendimento de valores culturais;
- Turnover;
- Localidade do service desk.

Esses foram alguns dos desafios enfrentados e seguramente superados pela transparência e construção de uma relação de confiança entre o negócio, mesmo durante o período de aprendizado e ajustes naturais durante uma transição de modelos.

### Quais as expectativas quanto aos resultados?

Num processo de melhoria contínua, que sempre foi estabelecido desde o início do projeto, nós pretendemos melhorar cada vez mais a nossa operação sob o ponto de vista qualitativo, aumentando a proximidade do usuário com o service desk para otimização do catálogo de serviços disponível, incluindo-se o incremento na criação de requerimentos via aplicações self-service, que hoje já atingem mais de 30% do total abertos pela área, criando otimização de custos além de autonomia para usuário com agilização dos procedimentos mais rotineiros.

### Como foi o processo de contratação de mão de obra para esse trabalho?

Os fornecedores são selecionados por um processo de RFP, estabelecido pela área de compras, sendo que há sempre uma participação de IS/IT no sentido de melhor definir características que consideramos importantes para a alocação de recursos.

### Você tem sentido o impacto da falta de profissionais qualificados para o cargo?

Claramente vivemos um momento aquecido no mercado, o que obviamente vem causando um aumento no tempo de reposição de profissionais, principalmente quando falamos de recursos bilíngues.

### E a questão de turnover e retenção de talentos? Como lidar com isso?

Como dito anteriormente, principalmente no Brasil, o service desk é visto como uma oportunidade inicial de carreira para os analistas, sendo que um dos critérios que utilizamos para a seleção de fornecedores é que eles tenham uma forte estrutura de RH aliada a um plano de carreira para que, de forma planejada, ocorra um turnover positivo e se tenha uma equipe motivada pelo maior tempo possível.

HDI BRASIL
CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE

# O HDI parabeniza as empresas que conquistaram recentemente a Support Center Certification (SCC)

**A Support Center Certification (SCC) é a certificação internacional voltada para serviços de suporte de TI, que abrange muito mais que processos... tendo como grande foco as pessoas de sua empresa. Garanta a satisfação de seus colaboradores e dos seus clientes de negócio com a SCC. Peça-nos o padrão gratuitamente!**

Algar Tecnologia

CTIS

PMBroxis

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

11 3071-0906 :: www.hdibrasil.com.br :: falecom@hdibrasil.com.br

# AUTOATENDIMENTO

## O futuro do service desk

*Por Marcio Vinholes Ferreira*

Costumo dizer que service desk é a porta de entrada para a estrutura de TI das organizações. Com a expansão do modelo de registro das solicitações para outros departamentos (como RH, finanças, compras, etc.), o centro de suporte deixou de ser o caminho para reportar incidentes e passou a ser um canal interno de solicitação de serviços. No entanto, o service desk, incluindo pessoas, processos e tecnologias envolvidos, ainda é visto como custo e não investimento no relacionamento com o colaborador. O modelo tradicional é composto pela sequência: usuário faz uma ligação, relata o ocorrido, o técnico analisa e se dirige ao local para realizar o reparo. Isso gera um alto custo para a empresa, é improdutivo para o técnico e lento para o cliente.

Um estudo do **HDI** nos Estados Unidos apontou que o custo médio por incidente e suporte, com a presença de um técnico em campo, chega a US$ 30. Já por telefone fica em US$ 20. O suporte via autoatendimento custa US$ 7, uma economia de quase 65% em relação ao telefone e de 76% em relação à ida do especialista ao local. Além de um ganho imenso em tempo de atendimento, os custos também são bem inferiores, se comparados à abordagem telefônica.

Em um primeiro momento, ferramentas de controle ou acesso remoto foram adotadas. Assim, o atendimento a incidentes simples e pequenas solicitações, que muitas vezes representa a maior parcela do serviço prestado, pode ser feito rapidamente, sem deslocamento e com menor esforço. Porém, se analisarmos sob um ponto de vista de custo e não de volumetria, as solicitações mais complexas ainda são atendidas com uma grande parcela de intervenção manual.

Com o passar dos anos e os avanços tecnológicos, novas ferramentas de abertura de solicitações online e soluções de autoatendimento foram surgindo, onde o próprio usuário relata o problema e encontra a solução. Segundo a pesquisa **Melhores Práticas 2010/2011 do HDI Brasil**, as ferramentas de autoatendimento tiveram um crescimento de 5%. Esse número deve crescer nos próximos anos. Guiado pela cultura do acesso e da

autossuficiência, o autoatendimento é a ferramenta que mais se adequa ao dinamismo das novas gerações, que vão se estabilizando e tomando conta de grandes posições em diversos setores da economia.

Por outro lado, uma estimativa feita entre grandes empresas mostrou que até 15% das solicitações em um service desk referem-se somente ao desbloqueio de senhas. Esse é um problema simples, que é mais fácil de ser solucionado pelo autoatendimento, bastando o usuário confirmar algumas informações e gerar uma nova senha de acesso. É um exemplo no qual o autosserviço, além de reduzir custos, garante a disponibilidade do atendimento, mesmo fora do horário de trabalho.

A simples publicação de uma relação de serviços em sua intranet não é o caminho. É necessário organizar a casa antes de anunciar o autoatendimento. O passo inicial é estruturar um catálogo, com base em um portifólio de serviços já estruturado. Em outras palavras, você precisa seguir alguns passos importantes:

- Levantar quais são os serviços básicos executados pela organização. Estes serviços muitas vezes não são, ainda, aqueles prestados diretamente para os clientes internos (por exemplo, a criação de um usuário na rede);
- Estruturar os serviços que serão ofertados, que muitas vezes são composições de serviços do portifólio. Por exemplo, o simples cadastramento de um novo usuário no AD não é o suficiente para torná-lo produtivo, ainda é necessário incluí-lo nos grupos e perfis apropriados e cadastrá-lo nas aplicações corporativas: ERP, CRM, RH;
- Orientar as ofertas dos serviços conforme o perfil dos solicitantes, cargo, localização física, etc.. Não adianta publicar um cardápio de solicitações de novos equipamentos, se apenas os gerentes com uma graduação mínima podem fazê-lo;
- Embora muitas organizações ainda não tenham políticas de charge-back (cobrança interna dos serviços), ou mesmo o estabelecimento de SLAs para os serviços mais complexos, o catálogo de serviços é um meio de conscientização dos custos e esforços envolvidos em uma simples solicitação. Não é obrigação de um solicitante da contabilidade entender que incluir um novo funcionário é um processo que envolve áreas diferentes da administração de rede, segurança lógica e sistemas corporativos. Quando houver necessidade de aprovações por gerentes ou diretores, indicar os envolvidos também pode ser muito esclarecedor para o seu cliente interno.

**A figura mostra a relação entre portfólio e catálogo de serviços.**

| PORTFÓLIO | CATÁLOGO |
|---|---|
| Criação de um usuário no AD | Cadastrar novo colaborador |
| Conceder acessos a um usuário | |
| Criação de nova caixa postal | |
| Inclusão em lista de distribuição | |
| Criação de usuário na Aplicação X, Y, Z | |
| Remover acessos atuais no AD | Mover colaborador de Departamento |
| Conceder novos acessos no AD | |
| Remover de Lista de Distribuição | |
| Incluir em Lista de Distribuição | |
| Remover de Lista de Distribuição | |
| Incluir em Lista de Distribuição | |
| Bloquear usuário no AD | Bloquear Acessos Temporariamente |
| Bloquear acesso ao email | |
| Bloquear acesso aos sistemas X, Y, Z | |

Os desafios aqui não se restringem a um trabalho de estruturação, mas a integrar e coordenar áreas internas diferentes, que muitas vezes têm motivações e prioridades contrastantes. Uma vez estruturada, a publicação de um catálogo de serviços em um portal é apenas parte do caminho da criação de meios para o autoatendimento. É necessário ter ferramentas de fácil publicação, integração com demais sistemas corporativos e, fundamentalmente, automação das solicitações, muitas vezes através de um mecanismo de provisionamento em TI.

Os caminhos estão claros, agora cabe à TI estabelecer um novo hábito de autoatendimento. Uma importante missão é treinar e conscientizar usuários da prática, que já mudou radicalmente a relação das instituições financeiras com seus correntistas (ou você ainda vai pagar suas contas de luz na boca do caixa de sua agência). O canal do telefone ainda deve existir, conectando o service desk àqueles pontos que são realmente críticos.

A automação do atendimento e o provisionamento são meios fundamentais para deixar os profissionais de TI direcionados ao que realmente importa: entender o negócio da sua corporação.

**Sobre o autor**

**Marcio Vinholes Ferreira** é diretor da Automidia, empresa especializada no desenvolvimento de softwares para gerenciamento de TI.

www.automidia.com.br

# A arte de comandar

**Tendências em processos, pessoas e tecnologia nos centros de suporte**

© Minerva Studio

*por Valtomir Santos (Kid)*

Cada vez mais, o inconformismo saudável deveria imperar em nossas vidas profissionais, pois só assim conseguiremos criar novas situações que talvez podem se transformar em tendências e benefícios em nossa comunidade de TI. O objetivo deste artigo é fornecer uma visão do que poderá ser realidade em termos de processos, pessoas e tecnologia em nossos centros de suporte.

Fazer essa gestão não é tarefa fácil. Além da difícil arte de comandar, o gestor deve estar antenado com as possíveis mudanças de mercado, que certamente facilitarão o seu dia a dia e poderão posicionar o centro de suporte estrategicamente em conformidade com as suas metas.

## Desafios de TI

Muitas organizações investem grandes quantias de dinheiro e recursos no setor de TI. Elas contam com o departamento para dar suporte às operações de negócios e alcançar seus objetivos estratégicos. Cada vez mais, as empresas encaram o desafio de adotar demandas de negócios dinâmicas, enquanto lidam com os riscos e complexidades relacionados à tecnologia. O ITGI – Instituto de Governança de TI do ISACA, órgão que desenvolveu o framework do COBIT –, realizou uma pesquisa para entender quais as principais preocupações dos CIOs. Os principais desafios constatados foram:

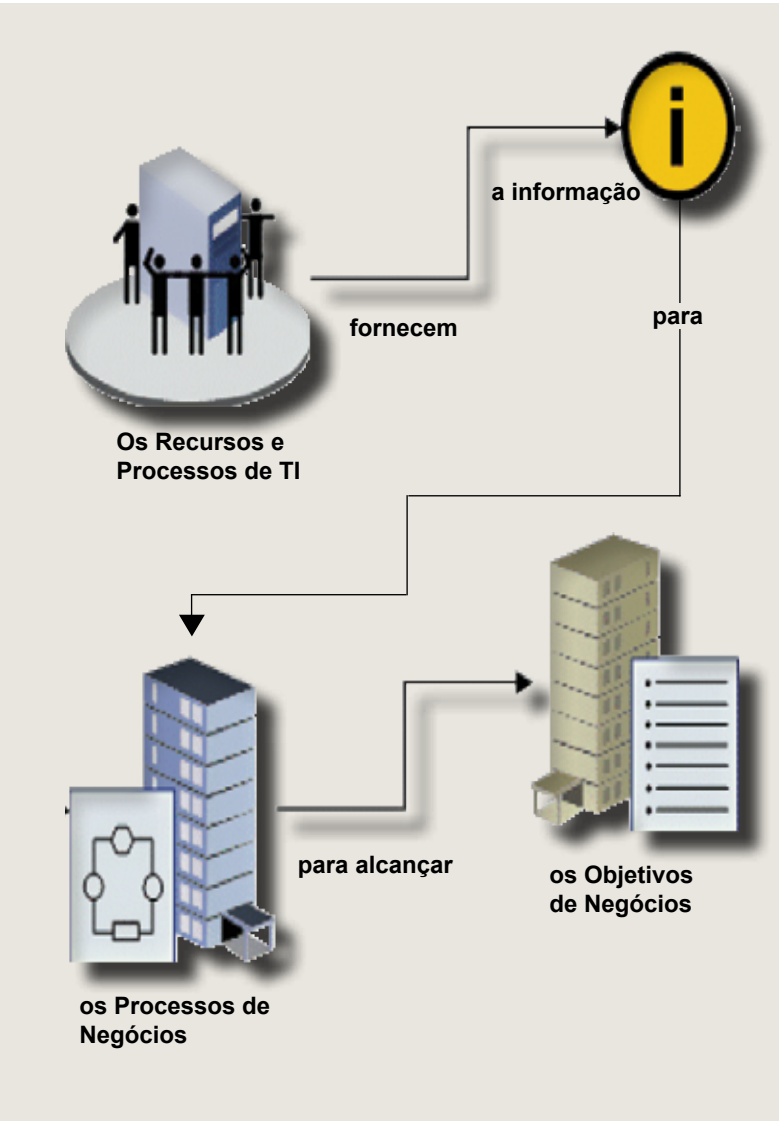
- Manter a TI funcionando;
- Criar valores e metas para o retorno de investimentos;
- Reduzir custos;
- Gerenciar as complexidades;
- Alinhar a TI com os negócios;
- Atender às regulamentações;
- Garantir a segurança.

Para organizar o service desk de maneira estratégica perante a organização é necessário entender quais são as preocupações dos CIOs, mas precisamos entender, principalmente, quais são as preocupações dos seus pares e superiores (CFOs, CEO, COO) com relação ao negócio. Partindo desse princípio, podemos levantar algumas afirmações: ▶

- Os executivos querem, ultimamente, o alinhamento da TI e também desejam ser tratados como clientes;
- Os executivos querem retorno, aumento de vendas, das margens e na participação do mercado;
- Na prática, o que os executivos esperam da TI é que ela tenha um posicionamento empresarial em relação ao negócio.

É evidente que cada vez mais a TI precisa ter posicionamento perante o negócio e os centros de suporte devem acompanhar esse raciocínio, para alavancar a TI que produz valor. Para que eles estejam estruturados de forma adequada, devem estar apoiados em três pilares: processos, pessoas e tecnologia. Só assim o caminho será mais eficaz.

Para termos uma TI estruturada de forma que o centro de suporte possa usufruir dessa estruturação, o COBIT sugere a sentença abaixo:

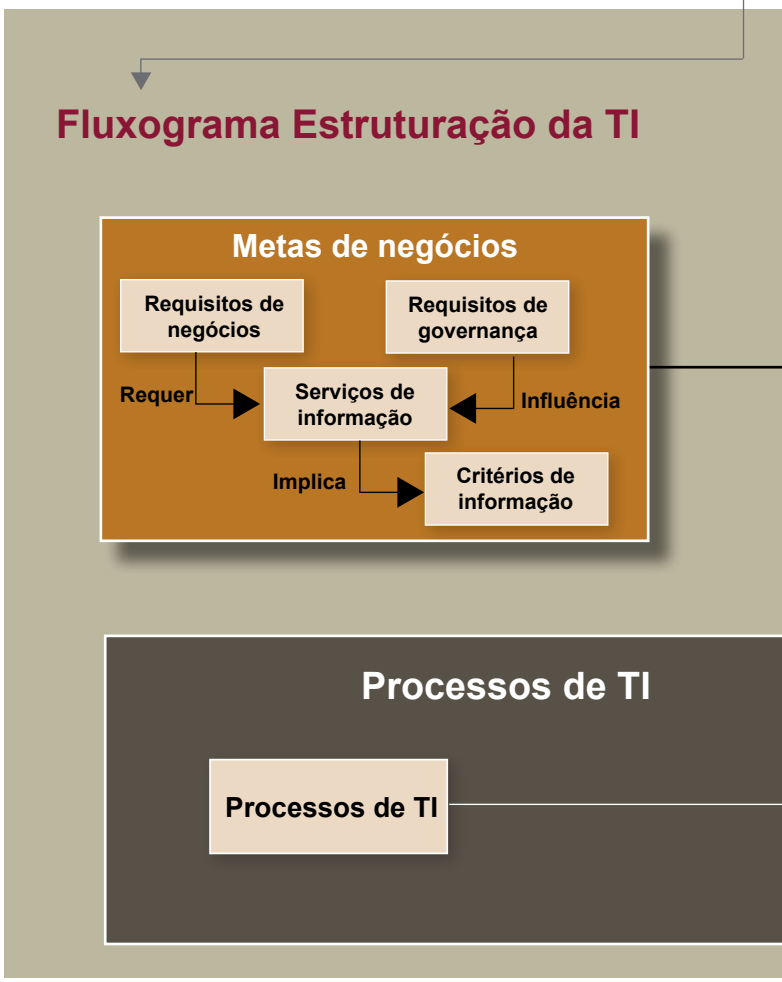



A sentença explica o seguinte pensamento: os recursos (pessoas e tecnologia) e processos têm o único objetivo de gerar informações para atender os procedimentos de negócio que visam alcançar os objetivos. Seguindo esse pensamento, o nosso centro de suporte não deve estar apenas alinhado com os objetivos estratégicos da organização, e sim, engajados em termos de pessoas, processos e tecnologia. Exemplos:

**Pessoas** – Os analistas devem entender exatamente o negócio da empresa. Só assim, no momento da priorização de um incidente, ele saberá definir exatamente o impacto e urgência da situação.

**Processos** – As entradas e saídas do processo do centro de suporte devem estar altamente sincronizadas com outros processos. Tais como: gerenciamento de problemas, mudanças, capacidade, disponibilidade e outros.

**Tecnologia** – As ferramentas de gestão de incidentes devem refletir o processo, facilitando a eficiência operacional esperada pelos usuários. As ferramentas de autorreparo devem ser utilizadas para garantir a disponibilidade dos serviços a fim de atingir os objetivos estratégicos do negócio.



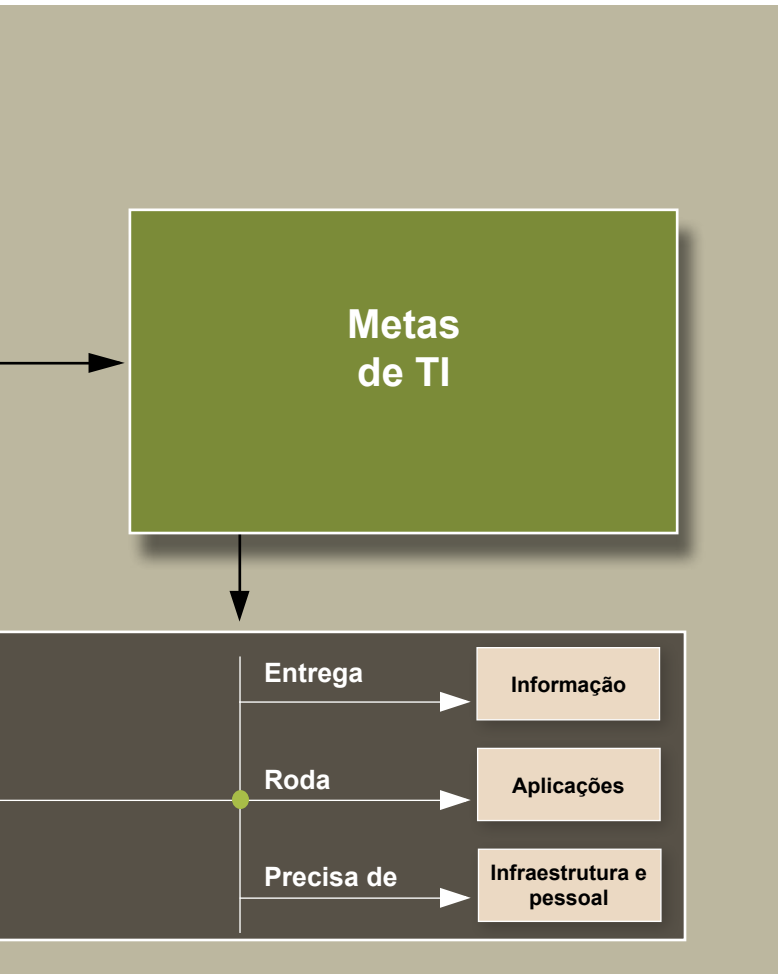
Para facilitar a estruturação do nosso centro de suporte, devemos seguir o seguinte raciocínio sugerido pelo COBIT no fluxograma a estruturação da TI.

Essa simples cascata é a chave para entender como os objetivos de negócios endereçam à TI e aos processos do centro de suporte. O COBIT 4.0 fornece um entendimento avançado deste conceito e é de grande ajuda, pois usa um conjunto de objetivos genéricos com base em pesquisas conduzidas pela escola de negócios University of Antwerp, na Bélgica.

Os objetivos de TI, expressados em metas mensuráveis, são dirigidos pelas metas de negócios. As metas de TI, no lugar, endereçam os objetivos em processos de TI específicos e críticos, usando recursos relevantes.

## Tendências

A combinação de frameworks já é uma tendência. Ou seja, você poderá combinar um framework que dê direcionamento, explicando "o que fazer" no centro de suporte (estratégico) com um framework de execução, direcionado a "como fazer" (execução de processo).




> "O COBIT 4.0 fornece um entendimento avançado deste conceito e é de grande ajuda"

Uma outra tendência é a utilização dos centros de suporte com os centros de serviços compartilhados (CSCs), onde o segundo estará atuando no gerenciamento de incidentes e requisições de serviços de outros departamentos da organização.

Em questão de tecnologia, teremos cada vez mais ferramentas de autorreparo e self-service visando à disponibilidade do serviço. Essas ferramentas deverão estar disponíveis tanto reativamente quanto proativamente ao acionamento do usuário ao centro de suporte.

No quesito pessoas, acredito na capacitação dos analistas para a solução no primeiro contato de um número superior a 60% de todos os incidentes recebidos no centro de suporte. Em muitos centros, já está havendo uma mudança cultural dos usuários na utilização preferencial de canais de abertura de incidentes via web, e-mail e self-service, visto que a utilização do 0800 é muito mais cara e pode ser direcionada para os incidentes críticos que afetam as funções vitais do negócio.

**Sobre o autor**

**Valtomir Santos (Kid)** - 20 anos de experiência nas áreas de infraestrutura de TI e Governança de TI, sendo, 15 anos dedicados aos centros de suporte, Modelagem de Processos e Implementação de melhores práticas. Pós-Graduado em Tecnologia da Informação e certificado em metodologias de qualidades como o ITIL, COBIT e HDI. Gerenciou quatro grandes Centros de Suporte. Implementação na Cielo (antiga Visanet) do Gerenciamento de Problemas, expanção do service desk para outras áreas da Cia (Serviços Financeiros, RH e Administração) utilizando as melhores práticas com redução financeira de até 50%.

# CONFERÊNCIA & EXPO INTERNACIONAL HDI BRASIL 2012

HDI BRASIL
CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE

VAGAS LIMITADAS!

## PROGRAMAÇÃO
## quinta-feira, 24 de maio

| AUDITÓRIO RAUL CORTEZ (TRADUÇÃO SIMULTÂNEA) | SALA - A | SALA - B | SALA - B |
|---|---|---|---|
| Abertura HDI Brasil<br>Craig Baxter (HDI-USA)<br>Boas vindas e apresentação do evento<br>KI-01 - Keynote Internacional - Judy Benda (Long View Systems Corp) | | | |
| COFFEE BREAK | | | |
| Workshop hands-on :: Get Ready (Judy Benda) | ES: Denis Carneiro - Facility Tecnologia :: Grandes projetos trazem grandes desafios<br>CS: Rosângela Costa - Camargo Correa :: Como estruturar uma área de Field Support para atender com criatividade e inovação | Painel de Discussão 01 :: A revolução da indústria de suporte: o impacto da disseminação de dispositivos móveis corporativos vs pessoais e a consumerização | PR: Armando Saraiva - Case Abril :: Os impactos dos indicadores de TI na implementação de processos de ITIL<br>CS: Priscila Muronaga Pereira - IT2B :: Retenção de Talentos da Geração Y no Service Desk |
| ALMOÇO | | | |
| Painel de Discussão 02 :: Painel internacional: O movimento da virtualização e PA's virtuais nos âmbitos administrativos, operacionais e jurídicos no Brasil | CS: Caso de Sucesso APAS (Associação Paulista de Supermercados)<br>CS: Wagner Gebrin - Natura :: Gestão centralizada de infraestrutura das operações Internacionais da Natura | CS: Fábio da Fonseca Pessoa - McDonald's - Caso McDonald's :: O desafio do Field Support numa empresa com presença nacional e vocação para hambúrgueres!<br>CS: Caso de sucesso Brasil Foods - PA's Virtuais/Home-Office no Service Desk | ES: Marcelo Baiochi da Silva - IBM :: Como definir onde fica o suporte remoto. No service desk, Field Support ou em uma ilha dedicada?<br>CS: Sessão Ulysses Espuny de Camargo - Crivo TransUnion :: Case de Sucesso - Excelência operacional com a utilização do Lean Six Sigma |
| COFFEE BREAK | | | |
| Entrega do Prêmio de melhor gerente de suporte do ano / melhor equipe externa do ano<br>KN-01 - Keynote Nacional<br>Paulo Storani - BOPE<br>Conquista de territórios e mercados (Método das UPP's para nossa realidade)<br>Cocktail de confraternização com show surpresa | | | |

# 24 E 25 DE MAIO - CENTRO FECOMERCIO DE EVENTOS EM SÃO PAULO

## INSCREVA-SE EM WWW.HDIBRASIL.COM.BR/2012

### PROGRAMAÇÃO
### sexta-feira, 25 de maio

| AUDITÓRIO RAUL CORTEZ (TRADUÇÃO SIMULTÂNEA) | SALA - A | SALA - B | SALA - B |
|---|---|---|---|
| Abertura HDI Brasil<br>KI-02 - Keynote Internacional<br>Kirk Weisler - Dog Poop Initiative | | | |
| COFFEE BREAK | | | |
| Painel de Discussão 03 :: CSC - Centro de Serviços Compartilhados ou Service Desk em diferentes áreas da empresa | ES: Christiano Vasconcellos - Oi :: Melhores práticas na elaboração e gestão de contratos de Infraestrutura de TI. (com ênfase em Field Support) | LI: Claucy Ribeiro - CTIS :: Mais motivação, menos rotatividade | CS: Leonardo Sevillano - Nestlé :: Caso de Sucesso Nestlé: Consolidação de Service Desk - Locais de toda America Latina e Caribe em um único Service Desk Regional utilizando o Modelo Híbrido |
| | ES: Carlos Paavola - Ecorodovias :: Estudo sobre vantagens e pontos de vista de uma operação insourcing de sucesso | LI: Roberto Cohen - 4HD :: Não use as rede sociais para suporte técnico, salvo se... | ES: Ery Jardim - ETC Iberoamerica :: A Inovação já faz parte do dia a dia da sua empresa? |
| ALMOÇO | | | |
| LI: Kirk Weisler - Liderança tribal e o guerreiro da cultura corporativa | PR: Anderson Itaborahy - Banco do Brasil :: Case de Governança de TI | Painel de discussão 04: Governo - Contratação de serviços em instituições governamentais | CS: Eduardo Perin - Gafisa :: Case de sucesso na implantação de um CSC na Gafisa, benefícios e obstáculos enfrentados |
| | CS: Jussara Dutra - Senior Sistemas :: Case de Gestão de Pessoas | | LI: Sessão Márcio Nunes Oliveira :: Gestão de Recursos Humanos Remotos |
| COFFEE BREAK | | | |
| Entrega do Prêmio de melhor analista de suporte do ano / Melhor Equipe Interna do ano<br>KN-02 - Keynote Nacional<br>Paulo Storani - BOPE :: Missão dada é missão cumprida!<br>Sorteio HDI especial e encerramento | | | |

# A TI e a cons

© Vobleiqa

# umerização

## Aprenda a lidar com os dispositivos pessoais em ambiente corporativo

*Por Tiago Martinelli*

Um empresário espera em uma sala de embarque do aeroporto. Outro chega um pouco antes em uma reunião, enquanto um terceiro está preso no trânsito de uma grande metrópole. O que existe em comum entre esses três homens de negócio? Certamente eles se conectam com o mundo remotamente, por meio dos seus dispositivos eletrônicos.

A utilização de tablets, smartphones, notebooks e netbooks não é novidade, seja na vida pessoal ou em ambientes e situações de trabalho. O fato que se revela aqui é que as grandes empresas simplesmente não têm como controlar e proibir o uso dos equipamentos pessoais. Em alguns momentos, se fizermos uma análise detalhada, percebemos que o número de usuários, em qualquer setor de uma empresa, é muito grande. Isso pode gerar muitas dúvidas e, até mesmo, certo desespero por parte dos comandantes da empresa, que acabam se preocupando com o foco do trabalho e com questões de segurança, quando os dispositivos são conectados à rede corporativa.

A expressão "se não pode vencê-los, junte-se a eles" talvez não seja válida para este caso. Qualquer diretoria ou presidência não deve defender a batalha para eliminar a utilização de tais dispositivos. Por isso, a questão não é combater, é entender e organizar.

O termo que define todo esse processo é "consumerização", tradução para a palavra em inglês, "consumerization". "É um termo que vem sendo utilizado amplamente nos últimos três anos, devido à entrada de dispositivos móveis no mundo corporativo. Existem dispositivos que eram, teoricamente, para o uso pessoal e entraram nas empresas", explica Marcelo Almeida, gerente comercial da Energy Telecom.

Para um leigo em tecnologia, a consumerização pode não ser algo que necessite de tanta atenção, afinal, ele apenas entra na empresa e utiliza o seu dispositivo. Contudo, se um dia ele estiver esperando um e-mail na frente do seu computador e tiver que sair para ir ao médico, ele vai se perguntar: como vou saber se recebi a mensagem? Nesse momento, o smartphone pessoal ganha uma importância maior.

Ana Paula Costa, Head of Workplace & Service Desk Services da Atos International, defende que a consumerização não é mais uma tendência, e sim um fato. Contudo, tem dúvidas quanto à atenção das empresas para o acontecimento. O cenário do Brasil é propício para estabelecer ainda mais a utilização de produtos pessoais. A compra de smartphones, por exemplo, é muito facilitada pelas empresas de telefonia celular. "Como o ponto de partida do movimento é o consumo, não podemos negar que o mercado norte-americano está à frente. Mas, vejo o Brasil bastante integrado por sua ascensão socioeconômica. Consequentemente, a maturidade com relação a saber lidar com o fenômeno está vinculada a sua atenção e integração à demanda gerada pelos consumidores de TI", explica Ana. "Vejo que o assunto por aqui ainda é novo e o termo ainda gera estranheza para muitos profissionais da área. Por outro lado, acho que temos um excelente potencial a explorar, claro que com muita seriedade e estratégias claras de segurança da informação corporativa." ▶

> “Sou da opinião de que a gente não deve proibir, deve liberar. Mas devemos ter um registro do que está sendo feito.”
> Eduardo Bertucci

## A postura das organizações

Para prestar um bom serviço de atendimento de TI é preciso entender como a empresa contratante se porta. Uma boa corporação não deve ver negatividade no tema, até mesmo porque a equipe será formada por profissionais mais flexíveis que, por meio do acesso remoto e dispositivos portáteis, podem ser mais eficientes.

No momento em que a empresa entende que não pode parar o movimento e que pode, até mesmo, ter vantagens, surgem as questões: vou conseguir controlar o acesso? Vou conseguir manter a segurança da minha rede e dos meus dados? E para acessar a Internet e configurar o e-mail, será que meus colaboradores terão facilidade?

A resposta para essas questões devem partir do service desk e dos contratos de serviços que serão formulados. Agora, além de prever os atendimentos que já são de conhecimento do service desk, é preciso englobar, também, o suporte para dispositivos pessoais, com as diversas tecnologias e sistemas operacionais que o mercado oferece.

Um exemplo, que serve como base para começarmos a falar sobre a forma como as empresas se portam frente à consumerização, é a IBM. Mesmo que a corporação tenha o seu core bussiness relacionado à tecnologia, o programa desenvolvido pela empresa certamente deve ser observado pelo mercado. O “Bring You Own Device”, ou “Traga o Seu Próprio Dispositivo”, é um programa que visa controlar o acesso e, ao mesmo tempo, deixar os usuários livres para usarem o dispositivo que desejarem. “Criamos uma ‘aplicatinon store’, que tem hoje cerca de 400 aplicativos que foram aprovados pela IBM e 500 inscritos por desenvolvedores ou funcionários da própria IBM”, explica Cezar Taurion, Technical Evangelist da corporação. Os aplicativos visam ajudar o trabalho dos colaboradores, sejam vendedores, que têm acesso ao catálogo de produtos, ou o usuário que deseja saber a previsão do tempo, para ajudar em uma viajem.

Fica claro que, para a IBM, esse tipo de atitude é mais viável. Contudo, ao conhecer esse caso, vemos que é possível controlar, de forma segura, o fenômeno da consumerização. O “Bring Your Own Device” não se restringe somente à existência da loja de aplicativos. Os dispositivos que acessam as redes da IBM devem possuir um agente de software que garante o acesso seguro. Além disso, todos os aplicativos precisam de senha e os dispositivos são sujeito ao controle feito por uma família de ferramentas.

Em um contrato de serviço o que ocorre é o seguinte: os sistemas operacionais que forem permitidos pela empresa, devem ser atendidos pelo suporte. Isso não impede a utilização de outros, mas, nesse caso, resolução de problemas fica a cargo do usuário. Felizmente, estamos em um estágio bem avançado quanto à permissão, por parte das empresas, do uso de dispositivos pessoais. Segundo Eduardo Bertucci, gerente de TI de uma grande empresa do setor de consulta de crédito, o tempo em proibir o acesso já passou, e a postura não foi bem aceita. “Sou da opinião de que a gente não deve proibir, deve liberar. Mas devemos ter um registro do que está sendo feito. No caso de dúvida você consulta se a pessoa está usando de forma indevida e quanto tempo ela está gastando com coisas que não tem a ver com o trabalho.”

## A quais solicitações atender?

Ao pensar em um catálogo de serviços, perceba que devem ser definidos quais são os problemas que serão atendidos. Isso será analisado segundo a relação que o problema tem com o ramo de atividade e a atuação profissional de cada colaborador. Veja: se existe um impasse para acessar os e-mails corporativos, isso impacta no trabalho, já se a dificuldade diz respeito ao acesso a certa rede social, como o Facebook, não. Sabemos que esse tipo de ferramenta (redes sociais) já são utilizadas para fins de trabalho, contudo o problema apresentado provavelmente não pode ser solucionado pelo service desk, e sim pelos administradores das redes em questão.

Cada empresa tem solicitações diferentes, mas algumas certamente farão parte dos serviços de qualquer service desk, como acesso à rede interna, acesso à Internet, problemas com e-mail e sincronização de informações. Ana Paula menciona que os usuários solicitam, ainda, ajuda para manusear melhor os aparelhos e obter dicas de uso.

Para Eduardo Bertucci, “o service desk deve entender quais são as áreas da empresa que são importantes, qual

é a importância de cada área, saber quais são os sistemas prioritários, onde é preciso mais performance, quais são as áreas que precisam de mais atenção em certa época... Na hora do suporte você tem que saber classificar. Muito mais do que o conhecimento técnico, é o conhecimento da empresa que é o diferencial do suporte".

Como qualquer serviço prestado por um service desk, o atendimento à consumerização requer uma base de conhecimento. Logo, esse apanhado de informações e soluções serve também para o controle sobre o assunto da solicitação, assegurando que os recursos do atendimento não sejam dispensados com problemas que não ajudam os negócios.

Nessa mesma base de informações deve ser sempre previsto quais são os sistemas que serão atendidos. É possível conseguir atender a vários dispositivos, mas isso requer treinamento. Perceba que o avanço dos sistemas operacionais e funcionalidades não para, por isso, a atualização das informações deve acompanhar. "Devem existir regras que restrinjam o acesso ao suporte com base na estratégia da corporação em conviver com esses dispositivos pessoais em seu ambiente corporativo", afirma Ana Paula Costa.

Em contrapartida, a padronização de dispositivos é uma forma de facilitar e simplificar o trabalho do service desk.

> "Devem existir regras que restrinjam o acesso ao suporte com base na estratégia da corporação."
> Ana Paula Costa

Para Ana Paula, oferecer bons equipamentos, por conta da empresa, faz com que os colaboradores não sintam necessidade de utilizar os próprios. Assim, o atendimento fica mais fácil, uma vez que o service desk sempre vai receber chamados sobre o mesmo dispositivo.

## Segurança

A consumerização certamente está ligada à segurança. Em uma rede corporativa, seja interna ou nos momentos em que certo dispositivo acessa remotamente os dados da empresa, a conexão é constante. Estamos falando de aparelhos móveis e pessoais, por isso, é preciso assegurar que nada será indevidamente acessado ou alterado.

Ao falar de segurança, podemos abordar várias vertentes. A segurança pode ser prejudicada quando:

- **O dispositivo é perdido:** nesse caso, existe o risco de que

uma pessoa com más intenções acesse informações indevidamente, caso esteja em posse do aparelho;

- **Colaboradores:** é um fato lamentável, mas algum colaborador insatisfeito pode aproveitar a liberdade de acesso para prejudicar dados. Também é possível que isso aconteça por falta de conhecimento técnico;
- **Visitantes:** uma rede aberta, ou protegida apenas por uma senha, pode ser acessada por pessoas de fora da empresa, liberando a visualização de informações e a possibilidade de que sejam feitas alterações.

No último caso, a solução pode ser mais fácil, com a criação de redes secundárias. Contudo, essa solução pode não ser aplicável internamente. "Não posso negar a preocupação, é fato, temos muitos aspectos em jogo. Mas o que acredito é que depende de nós, corporações e profissionais, fazermos disso uma oportunidade, sempre focando em facilidade, modernidade, produtividade, atração e integração do ambiente corporativo ao ambiente pessoal, tornando o homem-empresa uma única extensão facilitadora para o alcance de suas metas pessoais e profissionais", explica Ana Paula Costa, que completa afirmando que as ameaças à segurança não devem ser atribuídas somente à consumerização, uma vez que até mesmo os dispositivos móveis de armazenamento representam riscos.

Em contrapartida, o nosso mercado está atento às possibilidades que visam proteger as redes e seus respectivos dados e informações. Para Marcelo Almeida, da Energy Telecom, é possível fazer um comparativo entre o mercado brasileiro e o americano: "Algumas tecnologias são mais desenvolvidas no Brasil do que lá fora porque, nos EUA, existem muitas questões voltadas para a conformidade. Aqui não temos muita legislação e as empresas não estão preocupadas com a segurança. A tecnologia evolui mais. Aqui, o uso dos dispositivos nas corporações é feito de forma indiscriminada, nos EUA você precisa ter regulamentação para usar." Segundo ele, as empresas estrangeiras interpretam, por exemplo, que se o acesso ao e-mail é disponibilizado no aparelho do funcionário, essas informações sobre a corporação devem ser tratadas de forma segura, logo, exigem que o acesso seja feito de forma regulamentada.

© Vladislav Kochelaevs

Ainda segundo Marcelo, existem registros de casos de sequestro de informações privilegiadas, cujo sequestrador pediu certa quantia para retornar os dados.

É possível trabalhar tecnologias para combater isso. O profissional da Energy Telecom cita, por exemplo, a tecnologia Wipe: "O Wipe permite que você faça o reset de todas as informações de um celular remotamente. Se o aparelho de um diretor for roubado, é possível fazer o Wipe". O processo pode ser feito de forma completa ou seletiva. Na segunda opção, é possível apagar, por exemplo, apenas os dados de e-mail e contatos corporativos de certo dispositivo.

## Muitos dispositivos!

Seja para manter a segurança ou para garantir suporte, deve existir uma política clara para todos os colaboradores. Esse conjunto de regras resulta de um processo, que deve envolver a TI, e consiste em algumas etapas, como por exemplo, a definição de quais aparelhos e sistemas serão suportados e se vão existir aplicativos específicos.

A escolha, contudo, não fica a cargo do setor de tecnologia. A empresa define o que ela deseja, com base na sua filosofia de trabalho, e decide, junto à TI, como os trabalhos serão feitos. Uma vez que a empresa decidiu o que pode ser usado, que tipo de informação pode ser acessada e por quem, o service desk deve ser treinado, sempre focando as diretrizes definidas anteriormente.

Algumas ferramentas, já conhecidas pelos service desk, podem ser lembradas para melhorar os serviços. Além da criação da base de conhecimento, podem ser criados sistemas de autoatendimento e listas de resoluções pré-definidas a serem disponibilizadas para os usuários. Segundo Cezar Taurion, da IBM, o processo de atendimento não pode perder tempo e dinheiro atendendo solicitações muito simples, por isso deve ser procurado somente depois de uma tentativa de resolução por parte do próprio usuário, utilizando as informações disponibilizadas. Esse sistema de perguntas e respostas mais frequentes pode contar, inclusive, com links que levem o usuário a, por exemplo, atualizar o sistema operacional ou certo aplicativo.

Diante da possibilidade de expandir o autoatendimento, surge uma questão: se os usuários souberem resolver os seus problemas, o service desk perde o sentido? Certamente não. Perceba que as tecnologias dos dispositivos móveis estão sempre em avanço, logo, o service desk deve ter base para antecipar as solicitações que podem chegar. "Sempre vai haver necessidade!", explica Marcelo Almeida. Frente a essa questão, devemos lembrar, também, que a própria base de conhecimento é feita, em parte, pela experiência do atendimento (afinal, como vamos saber quais são "as perguntas mais frequentes"?).

Por fim, não devemos nos desesperar e precisamos aprender a separar. Nas empresas, sejam grandes, médias ou pequenas, é preciso sempre avaliar se todos necessitam de atendimento para os seus "devices", que tipo de atendimento deve ser disponibilizado para cada área e, por fim, estruturar um bom e bem definido contrato de serviços.

HDI®
2012CONFERENCE & EXPO

DISCOVER
A NEW WORLD
OF KNOWLEDGE

*INFORME PUBLICITÁRIO*

# BRASIL É O ÚNICO PAÍS COM ESTANDE EM ORLANDO

Com o objetivo de transformar o Brasil em uma referência em service desk, a Brasscom anunciou, neste ano, uma nova área de atuação para abordar assuntos relacionados a suporte e serviços de TI. Em conjunto com seus associados, a entidade irá analisar as práticas internacionais, a evolução e tendências de service desk para posicionar as empresas brasileiras no mercado doméstico e internacional.

Como parte da atuação em service desk, a Brasscom e seus associados Algar Tecnologia, Asyst International + Rhealeza e Stefanini IT Solutions participaram do HDI 2012 Conference & Expo, nos Estados Unidos, por meio da parceria com a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (Apex-Brasil). "A participação no evento foi importante para a identificação de práticas reconhecidas globalmente, além da exposição internacional da excelência do Brasil nesse setor", diz Sergio Pessoa, Diretor de Desenvolvimento de Mercados da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom), que acompanhou a delegação brasileira durante o evento.

A participação brasileira no HDI Conference & Expo 2012 propiciou ganhos significativos para o segmento de service desk, permitindo também a consolidação da marca Brasil IT +. "O público presente na conferência é altamente especializado e a articulação entre as empresas brasileiras nos permitiu fortalecer o setor interna e globalmente. Temos expectativas positivas, tanto do ponto de vista de geração de negócios, quanto na melhoria da imagem do País entre os principais formadores de opinião presentes no evento", diz Igor Brandão, gestor de projetos da Apex-Brasil.

"Participar do HDI 2012 Conference & Expo foi uma experiência enriquecedora em vários sentidos, desde contatos com associações mundiais, empresas globais, palestrantes que falavam sobre tendências de nicho de mercado. Podemos ver no evento governo (Apex-Brasil), associação (Brasscom) e empresa (Asyst International + Rhealeza) andando juntos com o projeto de vender o Brasil para o mundo". Francisco Blagevitch, Presidente da Asyst International + Rhealeza

"A Algar Tecnologia participou do HDI 2012 Conference & Expo no stand do Brasil IT+ apresentando a empresa para os participantes da feira. Além desta exposição internacional, tivemos momentos muito positivos de alinhamento com a Brasscom e a Apex-Brasil. Tivemos oportunidade de mostrar para a Brasscom a força deste segmento nos EUA, e o quanto podemos fortalecer no Brasil a exemplo do que já feito nos EUA. Tecnicamente, ficou claro que o gap entre os países é muito pequeno. Estamos em termos de processo e tecnologia no mesmo patamar do que é feito fora. Agora, o movimento deve ser no sentido de aumentar nossa competitividade global principalmente no que tange aos custos trabalhistas. Rodrigo Coelho, Gerente de Negócios Algar Tecnologia

Para mais informações, acesse o website www.brasscom.org.br ou entre em contato com a Brasscom no e-mail contato@brasscom.org.br

# O TEMPO não pode parar

## Quatro razões para a urgência no suporte técnico

*Por Roberto Cohen*

Em todos os cursos que ministro, um dos maiores problemas no suporte técnico, apontado pelos analistas participantes, é o desejo, quase exigência, do usuário em obter atendimento rápido na solução de seus incidentes e requisições.

Surpreendente é que poucos analistas, inclusive seus gestores, pensam com alguma profundidade sobre o tema. Normalmente, eles tomam a posição de se queixar e tentam modificar as outras ações para que os usuários estejam satisfeitos. Essa atitude causa uma desordem no setor e na empresa.

Especulemos as motivações de tais posturas e vejamos o quanto podemos escavar!

**1. O usuário planeja mal suas atividades**

Planejar mal suas atividades pode ser uma das razões. A impressora apresenta um problema na segunda-feira, mas o relatório necessita ser entregue apenas na sexta-feira. Outras tarefas são realizadas durante a semana. Há tempo para tudo.

Então, no prazo final – sexta-feira –, o usuário se dá conta de que deveria ter acionado o suporte com alguma antecipação. A saída agora é jogar duro. É preciso gerar pânico em toda a corporação (ou, ao menos, no suporte técnico) com o objetivo de recuperar o tempo perdido. Até porque, a impressora com defeito é problema da equipe de service desk e não dele.

**2. Faz parte do estilo do usuário**

Existem pessoas para as quais o planeta está desmoronando no próximo minuto. São adeptas de seitas que preveem para breve um tsunami global, um terremoto de dimensões gigantescas, meteoros ou asteroides atingindo a Terra, presságios de Nostradamus e assim por diante. Vivem numa contínua sensação de catástrofe e, nesses casos, existe pouco espaço para o analista conter tal ansiedade.

**3. Imediatismo do mundo atual**

Sujeitos adeptos de expressões "tempo é dinheiro", "não posso esperar", "tenho que entregar isso ontem" e outras manifestações corriqueiras.

Nicholas Carr, em "A Geração Superficial: o que a Internet está fazendo com o nosso cérebro", mostra que a característica de ansiedade crônica não é mais exclusiva da Geração Y, mas de todos os indivíduos que, de uma forma ou de outra, interagem com a Internet.

Se nos acostumamos a "googlar" e a obter dois milhões de respostas em frações de segundos, por que consentir que o suporte demore tanto com nosso pedido?

**4. Falta de credibilidade do suporte técnico**

Aqui moram mais de 60% das motivações dos usuários, em minha humilde opinião. Acompanhe-me: levo meu aspirador de pó para arrumar um defeito de funcionamento. Informo os meus dados cadastrais. Ao sair, entra alguém "aos gritos de urgência", como se fulano tivesse sido atropelado nesse exato momento. Surpreendido, o atendente promete conserto (seja lá do que for) para hoje.

E eu, assistindo a tal cena, vejo minhas sobrancelhas arquearem-se levemente. Um cheirinho de "puxa, vão me passar ao fim da fila… ".

Na próxima vez que eu vier na assistência técnica, entrarei gritando também.

## O círculo vicioso promovido pelo suporte

É nesse gesto banal que reside o problema. O atendente (ou a organização) é quem, sem saber, estimula essa prática duradoura de urgência. Sente-se intimidado com o comportamento agressivo do usuário. Então, cede à prioridade do mesmo. Ou consente com a primazia no atendimento porque deseja ser "bacana" e acaba atendendo a essa "necessidade" do usuário (sim, afinal o negócio é atender às necessidades dos clientes, não?).

Paradoxalmente, mais tarde argumenta queixas e reclamações dessa eterna pressa que lhe cobram ("é uma emergência"), como visto no início do artigo. Mas o próprio analista joga combustível na fogueira e reclama que as chamas aumentam cada vez mais?

## O que fazer?

Todos sabemos o que fazer. Poucos têm coragem de agir: impor limites, exatamente como fazemos com as crianças. Se mostrarmos indiferença, logo elas estarão queimando índios ou dirigindo a 150 km/h nas avenidas da cidade. É indispensável educar e regrar as relações.

Um catálogo de serviços é obrigatório nessas horas. Antes de tudo, quero dizer uma lista com a relação de serviços que seja conhecida do usuário. Que ele possa consultar e saber o que o suporte oferece e a que preço. Situação rara, porque a maioria das áreas de suporte age de maneira sorrateira, evitando divulgar seus prazos para não ser cobrada por um possível desempenho insuficiente.

Outro agente danoso às combinações formais são os diretores que sabotam toda a organização de processos, comandando mudanças de prioridades ou execução de serviços não permitidos.

Isso conserva uma baixa maturidade organizacional. O suporte tem a incumbência de declarar e assumir seus compromissos, caso contrário viverá feito Peter Pan: quer evitar crescer, tampouco assumir responsabilidades, porque crescer e se tornar maduro é realmente uma experiência dolorosa.

## A origem psicológica da dificuldade

O que gera esse medo, esse impasse, não é a construção do catálogo de serviços. Não se trata de preguiça ou a tão oportuna e desgastada "falta de tempo". Tecnicamente, seria apenas estruturar uma lista de serviços oferecidos. E uma consequente publicação.

Mas é o oculto e o pouco acessível que gera o entrave, penetrando no âmago da questão: o custo psicológico de negociar com todos os envolvidos as prioridades aceitáveis e sustentar a posição no cotidiano. E também algo mais íntimo e interior: o sentimento de menos valia.

Por que não impor limites de horários, prioridades e serviços permitidos aos usuários por meio de um catálogo de serviços formal? Por igual motivo que certos pais – que trabalham o dia inteiro ou viajam muito – liberam tudo a seus filhos, elegendo-os como reis e rainhas de suas vidas: um doloroso sentimento de dívida.

E qual seria o débito em que se encontra o departamento de suporte? Uma provável má avaliação de si mesmo. De que a qualidade dos serviços oferecidos está aquém da esperada. Que a equipe é mal treinada, que o dimensionamento do time não é suficiente e que a tecnologia adotada não é das melhores. Como compensar tamanha insuficiência? Admitindo urgência para tudo.

Resumindo, as urgências cotidianas poderiam ser solucionadas com a publicação de um catálogo de serviços. Mas enquanto o suporte técnico se achar devedor, meu amigo, a divulgação do mesmo será adiada indefinidamente.

**Sobre o autor**

**Roberto Cohen** é especialista em suporte técnico. Pós-graduado em Psicologia nas Organizações e também em Dinâmica dos Grupos. Diretor do 4HD, instituição para desenvolvimento gerencial em help desk e service desk. Autor dos livros "Implantação de Help Desk e Service Desk" e "Gestão de Help Desk e Service Desk". Palestrante de eventos internacionais, colunista e bloguista sobre assuntos ligados ao tema. Visite www.4hd.com.br/blog.

# Central de serviços...

## na Copa do Mundo de 2014

*Por Ricardo Mansur*

Neste ano, já participamos de diversos encontros com a organização de Tecnologia de Informações e Comunicações (TIC) para a Copa do Mundo, que será realizada em 2014, no Brasil. Nestes encontros, estavam presentes as nossas melhores lideranças em tecnologia, empresários da indústria de TIC, membros do comitê organizador local e mundial, além de diversos governantes. Apesar da grandeza das conversas, ocorreu um debate que claramente está longe da sua conclusão. Dentre as diversas fragilidades na organização do evento, existe uma que raramente é mencionada e corre o risco de ser esquecida. A área de serviços de TIC, orquestrada pelo service desk, está praticamente paralisada em termos de ajustes e adaptações.

Muito tem sido falado, mas pouco tem sido feito. Felizmente, a ilusão da matemática dos defensores do autosserviço que imaginam custo menor (sabe-se lá como) mas que, na prática, acabam gerando gastos espetacularmente altos, não estava presente nas reuniões. O momento exige conhecimento e inteligência além dos certificados elementares. Por ser uma situação generalizada nas conversas sobre a

Copa, vamos apresentar, nos próximos parágrafos, uma proposta pragmática de abordagem estruturada para que o problema da central seja tratado pelos brasileiros antes que ele vire mais um item na pauta de importações do Brasil no próximo quadriênio.

O artigo "Brazil's Grupo PC Sistemas Selects Compuware Changepoint for Professional Services Automation" mostra que uma empresa de gerenciamento de serviços de TI dos Estados Unidos já colocou o seu pé no território brasileiro.

*"Compuware Corporation, the technology performance company, announced today that Grupo PC Sistemas has selected Compuware Changepoint professional services automation solution to manage the company's growing services arm."*

*Fonte: www.marketwatch.com, acessado em 29/03/2012.*

Já é possível falar que a luz amarela do farol da central de serviços nacional acendeu. Nos comentários do blog do Roberto Cohen (www.4hd.com.br), acessado em 29/03/2012, sobre "PC Sistemas é notícia… lá fora!", chama atenção a falta de percepção pelos especialistas nacionais sobre o encadeamento dos fatos e relacionamento entre a Copa do Mundo e a central de serviços.

Por mais óbvio e visível que seja o assunto, as barreiras estão cegando os gestores brasileiros. Infelizmente, o foco excessivo e desnecessário no operacional mascarou a visão do gerenciamento. A principal situação de impacto do evento na demanda nacional acontece na dupla: alimento e serviço. Como a agricultura familiar gera aproximadamente 70% do que é posto na mesa do brasileiro, é fácil perceber o grau de pulverização e abrangência do impacto. Uma vez que o que será comido em 2014 virá de estoques e produção, é natural o entendimento de que "o ponta pé inicial" do jogo já aconteceu em 2012. Toda essa estrutura demanda por logística, fertilização, armazenagem, localização, mão de obra, tecnologia, etc. Existem diversos desdobramentos das ações já iniciadas, mas a questão-chave não é como a Copa impacta a central, mas como um aumento da demanda de natureza provisória ou permanente afeta a dinâmica da organização de serviços de TI. Tal qual energia e água, TI faz parte da infraestrutura básica de tudo o que nos rodeia. Mais de 85% do mundo está conectado a uma única rede.

> "A área de serviços de TIC, orquestrada pelo service desk, está praticamente paralisada em termos de ajustes e adaptações."

O entendimento do reflexo do aumento da demanda em TI é mais bem observado em um pequeno negócio. Recomendo aos curiosos observar o que acontece em um pequeno café por duas horas e refletir sobre o que muda se o número de clientes dobrar. Não são apenas mais mesas e garçons. É preciso muito mais. Existe mais estoque, espaço de armazenamento, compras, vendas, pedidos, etc. Tudo isso suportado por TI.

Pegando apenas o gancho do item estoque, vemos que o seu gerenciamento é habilitado por TI. Mais pessoas trabalhando no estoque implica em mais usuários (alguns novos) com novas dúvidas, problemas e solicitações. Como esses temas são da alçada da central de serviços, fica evidente que ela já está sendo impactada. A dimensão da força exige o domínio que está em falta no mercado nacional. O saber profundo em TI e no negócio é fundamental para o direcionamento das soluções. A falta deste "lenço" é uma excelente oportunidade para os capacitados. As falácias do mercado brasileiro vão gerar muitos erros e oportunidades. Chegou a hora da onça beber água. Quem quiser acompanhar de perto o detalhamento e desdobramento desta empolgante questão da Copa e da Olimpíada, está convidado para visitar o Blog www.itgovrm.blogspot.com e o Twitter twitter.com/itgovrm.

**Sobre o autor**

**Ricardo Mansur** é Chief Project Officer de um grande escritório de projetos privado para a Copa. Especialista em Governança de TI. Pioneiro do conceito iTaaS no Brasil. Foi um dos primeiros engenheiros atuantes em tecnologia no Brasil a mostrar na prática o retorno de investimento em Tecnologia da Informação e Comunicações. Autor de diversas obras listadas entre as mais vendidas. http://itgovrm.blogspot.com http://twitter.com/itgovrm

# Service desk **CLOUD**

## Benefícios que fazem diferença

*Por Ricardo Zakaluk*

Quem trabalha na área de tecnologia da informação sabe que o conceito de "cloud" está cada vez mais presente em nosso dia a dia, bem como em nossas necessidades organizacionais e operacionais.

O mercado, em especial o brasileiro, necessita de um certo amadurecimento frente a esse conceito, ainda mais com tantas nomenclaturas como: virtualização, cloud pública, cloud privada, desktop cloud, SaaS, etc. O ideal é sabermos onde se encaixa cada um desses conceitos, para que possamos tirar o maior proveito dos seus benefícios, sejam eles técnicos, operacionais ou redução de custo.

Para exercitarmos um pouco mais esse tema, trago algumas questões e "insights" para conhecermos algumas características da aplicabilidade do cloud em serviços

gerenciados de TI, nesse caso as operações de service desk e field services.

A ideia é conseguirmos responder algumas questões como: podemos aplicar este conceito no ambiente de service desk? Teremos um service desk cloud? Ou agents cloud? Como podemos aproveitar essa avalanche na computação centralizada para maximizar a produtividade das nossas equipes de service desk e field services? Quais serão os impactos nos custos das nossas operações?

Vamos trazer alguns "insights" em pauta para direcionarmos melhor o nosso raciocínio e, principalmente, as oportunidades que podemos aproveitar nesse segmento.

Dividiremos a discussão em dois tópicos para facilitar o entendimento:

1) Usuários finais usando as tecnologias de cloud, como: desktop cloud e virtualização de aplicações;
2) No ambiente de trabalho do service desk, usar as tecnologias de cloud, como: desktop cloud, virtualização de aplicações e cloud pública.

**No cenário 1,** destaco principalmente os seguintes benefícios:

- Redução significativa dos chamados de configuração de aplicações e customizações, pois, independente do HW usado pelo usuário, cito aqui: thin client, desktop, tablets ou celulares, o ambiente sempre terá as mesmas configurações e customizações;
- O suporte à software em campo não existirá, pois todas as correções, atualizações e até geração de imagens serão realizadas nos desktops virtuais, que estarão alocados nos servidores;
- Diminuição drástica dos chamados de HW e sistema operacional, visto que o processamento acontecerá em sua grande maioria nos servidores; assim, a memória, CPU, lentidão e os crashes nos equipamento locais, serão quase que totalmente irrelevantes;
- Chamados para instalação de SW, atualização de antivírus, firewall e drives serão tratados como exceção, pois as distribuições acontecerão com muito mais eficiência e abrangência;
- E os chamados para movimentação de HW, devido às constantes mudanças de departamento e local de trabalho dos usuários? Esses nunca mais serão necessários.

**No cenário 2,** ainda podemos ter grande ganhos com os seguintes recursos:

- **Anyplace:** ainda no conceito de flexibilidade, imagine o time de field services atualizando os chamados, consultando a base de conhecimento e acionando o 2º nível via chat, tudo isso do "campo", inclusive de seus dispositivos móveis pessoais;
- **Home Agents:** seriam agentes do service desk responsáveis em atender aos chamados, acessando o seu próprio ambiente de trabalho, de onde quer que esteja, com todas as suas aplicações customizadas e em uma velocidade de processamento adequada. Neste caso, estamos tratando de grande economia de espaço físico, além da redução nos atrasos e faltas, tendo em vista a flexibilidade dos agentes. É certo que o tráfego de voz ainda é complicado na nossa atual infraestrutura, no entanto, os atendimentos via e-mail, chat e remote control podem ser realizados com alta produtividade;
- **Contingência:** quando precisamos, por exemplo, acionar um processo de contingência de atendimento devido à uma greve, mudança de site em caso de desastre, se estivermos em um ambiente virtualizado, teremos, sem a menor dúvida, um custo de logística extremamente reduzido e um ciclo de Back To Work extremamente veloz;
- **Virtualizando as aplicações:** temos vários casos de sucesso de aplicações virtualizadas em call centers, onde, devido a uma melhora significativa de performance, tivemos reduções significativas no TMA dos agentes.

Enfim, esses são apenas alguns dos inúmeros beneficíos que o conceito de cloud pode trazer para os seus serviços gerenciados de tecnologia.

Agora, faça as contas, veja quantos chamados as suas operações receberão em um ambiente virtualizado e calcule o ROI do investimento, você irá se surpreender!

**Sobre o autor**

**Ricardo Zakaluk** tem 12 anos de experiência na área de serviços de tecnologia e suporte. Atualmente é gerente de Ofertas para Serviços de End-User na IBM Brasil, formado em Ciências da Computação e com MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas.

**Twitter:** @rzakaluk

**Facebook:** www.faccebook.com/zakaluk

**LinkedIn:** http://br.linkedin.com/pub/ricardo-zakaluk/1b/387/b88

# UMA BOA MISTURA

## A visão da TI e o perfil empreendedor no comando da Netcenter

Foto: Arquivo pessoal

Um julgamento superficial e preconceituoso sobre homens de negócio bem-sucedidos certamente nos leva a máxima: "Isso é sorte!". Certamente esse fator faz parte de muitos casos de sucesso, contudo não devemos ser levianos e não reconhecer valores reais. Se pararmos para analisar mais detalhadamente, percebemos que muitos desses empreendedores têm visão ímpar do mercado em que atuam e, mais do que isso, sabem utilizar essa visão para o sucesso pessoal e de suas empresas.

Esse é o caso do personagem desta matéria. Natural do Rio de Janeiro, Cláudio Medeiros, que está à frente da diretoria executiva da Netcenter, é um profissional que justifica o sucesso com uma carreira sólida e notável.

Claúdio entrou para o mercado de trabalho logo depois que concluiu o ensino médio para técnico em informática. Já dentro da área, não parou de estudar e recebeu a certificação Novell, que, na época, era fabricante líder para sistemas operacionais de redes. Tempos depois, já comandava uma equipe de profissionais.

### Foco e objetivo

Sua primeira oportunidade de emprego foi dada por um primo, que abriu as portas da empresa para Cláudio conhecer mais sobre o setor. Na época, a TI não era uma área muito valorizada e, por isso, passou a desempenhar duas funções para poder justificar os custos de contratação. De manhã, atuava no setor administrativo e pela tarde era auxiliar de operador de CPD. O esforço do profissional para conhecer mais sobre TI resultava em uma rotina que ia, aproximadamente, até às 22hs. São nesses tempos que surgem as histórias curiosas e, neste caso, não é diferente: "Com uma jornada de 12 a 14 horas por dia, tinha que me virar para jantar. Toda noite, eu era o responsável pela compra do jantar do pessoal da empresa e, em troca, eles pagavam a minha refeição. Foi um período de muito aprendizado e conquista de amigos!", lembra.

Sabe o diferencial que mostra a visão de mercado de certa pessoa? Pois é! No comando

de uma equipe, depois de certo tempo de carreira, Cláudio percebeu que era preciso entender mais sobre como comandar uma companhia e foi procurar uma graduação em Administração de Empresas. "A necessidade de troca de experiências com profissionais de outras áreas me levou para o banco da Universidade novamente, para um MBA no Instituto Coppead da UFRJ, reconhecida hoje como uma das melhoras escolas de negócio do País", explica.

## Uma empresa para chamar de "sua"

Depois de adquirir mais experiência como colaborador, Cláudio resolveu continuar em frente. Um aspecto muito notável no profissional em questão é a vocação para administração, que, no caso dele, fez toda a diferença, inclusive para a criação da Netcenter: "Como diretor executivo, responsável pelas áreas de planejamento, marketing, vendas e finanças, os cursos foram fundamentais para a construção de minha carreira."

Mas foi em 1994, no seu segundo emprego, que conheceu dois profissionais com os quais formou a sociedade. Com poucas perspectivas de crescimento na empresa que trabalhavam, os três resolveram se unir para ganhar seu próprio dinheiro. Cláudio, com apenas 21 anos, e seus sócios, com 28 e 30, pouco entendiam de negócios, mas mesmo assim enfrentaram a empreitada e seguiram em frente. Um ano depois, um dos sócios deixou a empresa.

"O negócio começou em uma sala de 30 metros quadrados e somente 'meio funcionário' no backoffice da empresa, já que pela manhã ele trabalhava conosco e à tarde trabalhava como ascensorista no prédio onde abrimos a Netcenter. O dinheiro era muito curto! Cabe ressaltar que nosso 'meio funcionário' está conosco até hoje, em horário integral!", afirma.

O empresário não esquece, claro, de quem o ajudou no começo. Primeiramente, os seus pais, que tiveram que autorizá-lo legalmente a abrir um negócio antes dos 21 anos de idade e, depois, mas não menos importante, ele se lembra da ajuda da tia, que emprestou o dinheiro que ele precisava para iniciar a empresa. O reconhecimento familiar se estende, até mesmo, para questões que envolvem a criação e o presente de Cláudio: "A família é o alicerce de tudo. Os valores que aprendemos em família nos acompanham por toda a vida. São eles que moldam o nosso caráter e nossas escolhas. Sem os valores passados pelo meu pai, como ética e respeito aos outros, o exemplo de perseverança da minha mãe e o companheirismo de minha mulher, nada disso seria possível."

## O profissional e o mercado

Como já ficou claro, a grande "sacada" do nosso entrevistado foi mesmo unir a paixão pela TI com o perfil empreendedor. "Sempre me interessei por tecnologia e por negócios, mas virar empresário aconteceu muito rápido, quando vi já tinha muitos funcionários para pagar. Não me vejo fazendo outra coisa que não seja empreender", conta.

Todos os profissionais do setor devem entender sobre tecnologia. Contudo, essa característica não é evidenciada, nos processos operacionais. O empresário de TI deve conhecer e visualizar o mercado de uma forma clara e panorâmica.

Para Cláudio, a importância da TI para o Brasil é indiscutível, seja no âmbito público ou privado. No entanto, ele identifica certa dispersão no setor, comparando, inclusive, com a distribuição de renda nacional. Segundo ele, "a composição empresarial do setor de TI se mostra relativamente dispersa: 94% são micro e pequenas empresas; 5%, médias; e apenas 1% são grandes empresas".

Antenado com o que acontece, ele menciona que alguns incentivos como redução de custos, facilidade de acesso a crédito para pequenas e médias empresas, investimentos em capacitação e redução do custo da mão de obra são algumas ações urgentes para desenvolver o setor. "É preciso colocar as empresas de TI brasileiras no cenário de exportação de serviços, como fez a Índia."

## Valor humano

Como não poderia deixar de ser, o nosso entrevistado, bem como qualquer bom profissional de TI, sabe reconhecer o valor das pessoas. "Gente é a coisa mais complexa que existe. Antes de sermos profissionais de TI, temos que ser especialistas em atendimento. Temos que gostar de gente! Ninguém liga para um centro de suporte se não está com um problema", diz.

Quanto aos profissionais que procura, Cláudio diz que não acredita em um perfil ideal. Como a TI deve sempre trabalhar para facilitar a vida, auxiliar na tomada de decisões e acelerar processos, por exemplo, a pessoa deve ter sempre em mente os usuários que utilizam os serviços, a fim de descomplicar e aprender sempre.

O caráter humano do nosso ilustre personagem se revela, até mesmo, quando surge o questionamento sobre o futuro: "Se não fosse pela oportunidade que tive, não teria chegado aqui. Quero passar a experiência de vida que tenho como empresário para os mais jovens. Nosso País é repleto de gente boa que só precisa de uma oportunidade."

# AUTOATENDIMENTO

## O futuro do service desk

*Por Marcio Vinholes Ferreira*

Costumo dizer que service desk é a porta de entrada para a estrutura de TI das organizações. Com a expansão do modelo de registro das solicitações para outros departamentos (como RH, finanças, compras, etc.), o centro de suporte deixou de ser o caminho para reportar incidentes e passou a ser um canal interno de solicitação de serviços. No entanto, o service desk, incluindo pessoas, processos e tecnologias envolvidos, ainda é visto como custo e não investimento no relacionamento com o colaborador. O modelo tradicional é composto pela sequência: usuário faz uma ligação, relata o ocorrido, o técnico analisa e se dirige ao local para realizar o reparo. Isso gera um alto custo para a empresa, é improdutivo para o técnico e lento para o cliente.

Um estudo do **HDI** nos Estados Unidos apontou que o custo médio por incidente e suporte, com a presença de um técnico em campo, chega a US$ 30. Já por telefone fica em US$ 20. O suporte via autoatendimento custa US$ 7, uma economia de quase 65% em relação ao telefone e de 76% em relação à ida do especialista ao local. Além de um ganho imenso em tempo de atendimento, os custos também são bem inferiores, se comparados à abordagem telefônica.

Em um primeiro momento, ferramentas de controle ou acesso remoto foram adotadas. Assim, o atendimento a incidentes simples e pequenas solicitações, que muitas vezes representa a maior parcela do serviço prestado, pode ser feito rapidamente, sem deslocamento e com menor esforço. Porém, se analisarmos sob um ponto de vista de custo e não de volumetria, as solicitações mais complexas ainda são atendidas com uma grande parcela de intervenção manual.

Com o passar dos anos e os avanços tecnológicos, novas ferramentas de abertura de solicitações online e soluções de autoatendimento foram surgindo, onde o próprio usuário relata o problema e encontra a solução. Segundo a pesquisa **Melhores Práticas 2010/2011 do HDI Brasil**, as ferramentas de autoatendimento tiveram um crescimento de 5%. Esse número deve crescer nos próximos anos. Guiado pela cultura do acesso e da

autossuficiência, o autoatendimento é a ferramenta que mais se adequa ao dinamismo das novas gerações, que vão se estabilizando e tomando conta de grandes posições em diversos setores da economia.

Por outro lado, uma estimativa feita entre grandes empresas mostrou que até 15% das solicitações em um service desk referem-se somente ao desbloqueio de senhas. Esse é um problema simples, que é mais fácil de ser solucionado pelo autoatendimento, bastando o usuário confirmar algumas informações e gerar uma nova senha de acesso. É um exemplo no qual o autosserviço, além de reduzir custos, garante a disponibilidade do atendimento, mesmo fora do horário de trabalho.

A simples publicação de uma relação de serviços em sua intranet não é o caminho. É necessário organizar a casa antes de anunciar o autoatendimento. O passo inicial é estruturar um catálogo, com base em um portifólio de serviços já estruturado. Em outras palavras, você precisa seguir alguns passos importantes:

- Levantar quais são os serviços básicos executados pela organização. Estes serviços muitas vezes não são, ainda, aqueles prestados diretamente para os clientes internos (por exemplo, a criação de um usuário na rede);
- Estruturar os serviços que serão ofertados, que muitas vezes são composições de serviços do portifólio. Por exemplo, o simples cadastramento de um novo usuário no AD não é o suficiente para torná-lo produtivo, ainda é necessário incluí-lo nos grupos e perfis apropriados e cadastrá-lo nas aplicações corporativas: ERP, CRM, RH;
- Orientar as ofertas dos serviços conforme o perfil dos solicitantes, cargo, localização física, etc.. Não adianta publicar um cardápio de solicitações de novos equipamentos, se apenas os gerentes com uma graduação mínima podem fazê-lo;
- Embora muitas organizações ainda não tenham políticas de charge-back (cobrança interna dos serviços), ou mesmo o estabelecimento de SLAs para os serviços mais complexos, o catálogo de serviços é um meio de conscientização dos custos e esforços envolvidos em uma simples solicitação. Não é obrigação de um solicitante da contabilidade entender que incluir um novo funcionário é um processo que envolve áreas diferentes da administração de rede, segurança lógica e sistemas corporativos. Quando houver necessidade de aprovações por gerentes ou diretores, indicar os envolvidos também pode ser muito esclarecedor para o seu cliente interno.

**A figura mostra a relação entre portfólio e catálogo de serviços.**

| PORTFÓLIO | CATÁLOGO |
|---|---|
| Criação de um usuário no AD | Cadastrar novo colaborador |
| Conceder acessos a um usuário | |
| Criação de nova caixa postal | |
| Inclusão em lista de distribuição | |
| Criação de usuário na Aplicação X, Y, Z | |
| Remover acessos atuais no AD | Mover colaborador de Departamento |
| Conceder novos acessos no AD | |
| Remover de Lista de Distribuição | |
| Incluir em Lista de Distribuição | |
| Remover de Lista de Distribuição | |
| Incluir em Lista de Distribuição | |
| Bloquear usuário no AD | Bloquear Acessos Temporariamente |
| Bloquear acesso ao email | |
| Bloquear acesso aos sistemas X, Y, Z | |

Os desafios aqui não se restringem a um trabalho de estruturação, mas a integrar e coordenar áreas internas diferentes, que muitas vezes têm motivações e prioridades contrastantes. Uma vez estruturada, a publicação de um catálogo de serviços em um portal é apenas parte do caminho da criação de meios para o autoatendimento. É necessário ter ferramentas de fácil publicação, integração com demais sistemas corporativos e, fundamentalmente, automação das solicitações, muitas vezes através de um mecanismo de provisionamento em TI.

Os caminhos estão claros, agora cabe à TI estabelecer um novo hábito de autoatendimento. Uma importante missão é treinar e conscientizar usuários da prática, que já mudou radicalmente a relação das instituições financeiras com seus correntistas (ou você ainda vai pagar suas contas de luz na boca do caixa de sua agência). O canal do telefone ainda deve existir, conectando o service desk àqueles pontos que são realmente críticos.

A automação do atendimento e o provisionamento são meios fundamentais para deixar os profissionais de TI direcionados ao que realmente importa: entender o negócio da sua corporação.

**Sobre o autor**

**Marcio Vinholes Ferreira** é diretor da Automidia, empresa especializada no desenvolvimento de softwares para gerenciamento de TI.

www.automidia.com.br

# PLANEJAMENTO!

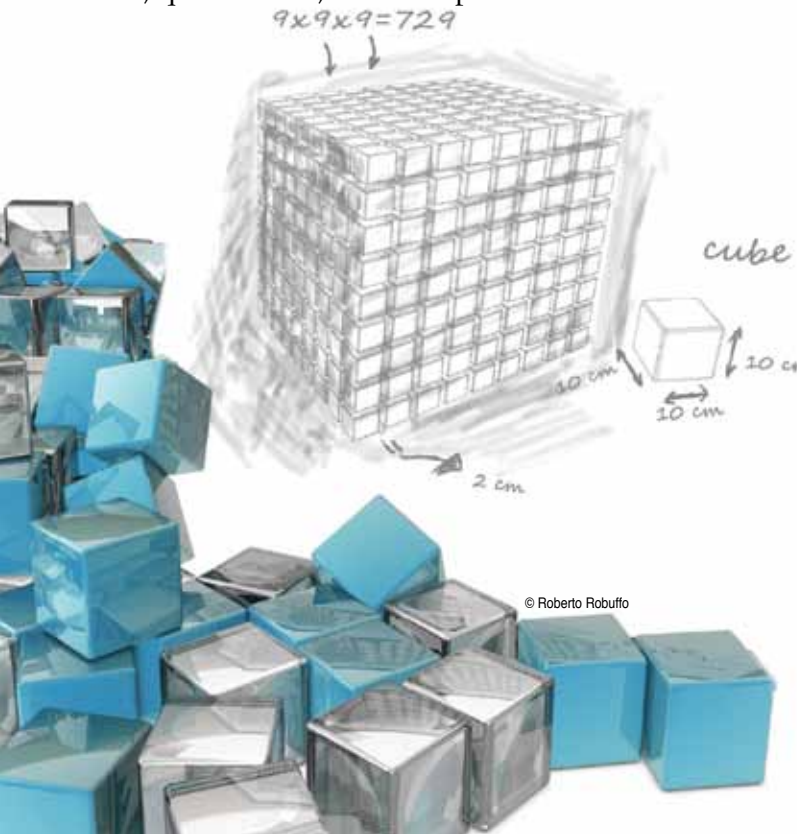
## A chave para o sucesso

*Por Judy Benda*

O seu modelo de serviço está pronto para enfrentar a mudança de "jogo" de 2014? Prepare-se, em breve todos os olhos estarão sobre o Brasil. O mercado de serviços enfrentará grandes desafios, proporcionados pelo crescimento que a Copa do Mundo trará ao País. A mudança impactará quase todos os verticais de mercado, incluindo service desk, hotelaria, educação, finanças, assistência médica, etc.

### Estrutura

Independentemente da estrutura do seu centro de suporte (interno, externo ou prestação de serviços terceirizados), garantir o alinhamento entre o serviço que você está oferecendo e o valor exigido pela empresa é a chave para o sucesso! Crescimento, por si só, pode ser considerado sucesso, no entanto, se o serviço prestado para o "negócio" ou ao cliente não tem uma "percepção" de valor, de certa forma, quantificável, então ele pode vir a ser considerado um "fracasso". Os tópicos aqui apresentados são para servir como ponto de reflexão diante da tarefa de construir um modelo de suporte em um período relativamente rápido de tempo, sob um clima econômico que pode ser incerto. Ter discussões de negócios sobre os pressupostos impactos financeiros, riscos e estratégias é fundamental para preparar o cenário para o sucesso.




As considerações a serem seguidas pelo service desk da organização incluem:

- Missão empresarial e alinhamento do modelo de suporte;
- Implicações financeiras do crescimento e implicações pós-jogo;
- Pessoas – Staffing;
- Processos – Escaláveis, repetitivos, mensuráveis e gerenciados;
- Produtos – Importância da seleção de ferramenta e de parceiros.

Preparar o modelo de suporte para as mudanças no clima de negócios começa com uma avaliação de onde está a organização hoje, com suposições lógicas para os próximos três anos, uma situação desejada e um mapeamento "delta" de "onde estamos hoje" para "onde precisamos estar".

### Implicações financeiras

Cometer erros "matemáticos" é aceitável, mas erros "lógicos" não passam despercebidos. Quando começamos a compreender as implicações financeiras dos próximos três a cinco anos, precisamos construir um modelo que "assuma" vários cenários diferentes, como:

- Crescimento rápido e sustentado;
- Aumento gradual do crescimento com algum nível de crescimento sustentado;
- Crescimento rápido, gradual ou com declínio.

Cada um desses cenários trazem riscos financeiros, bem como recompensas para a empresa. A organização de suporte precisa estar preparada para lidar com as variações.

## Pessoas/Staffing

Que características de uma equipe de suporte oferece a mais alta probabilidade de sucesso neste ambiente que está chegando?

- Flexível;
- Agente de Mudança;
- Energético;
- Amigável ao cliente e orientado a serviço;
- Orientado a detalhe;
- Comprometido.

A escolha certa na formação da equipe irá permitir à organização de serviço ser ágil quanto ao aumento de demanda, bem como suportar as necessidades do negócio. As escolhas "erradas" de composição de uma equipe, pelo contrário, irão colocar tensão indevida sobre a supervisão, causar ociosidade não planejadada, ineficiência, baixa satisfação do cliente e custos mais elevados (turnover é caro). Crie uma checklist de contratação que não se concentre apenas em habilidades técnicas, mas que aborde a "paixão" de fornecer excepcional serviço ao cliente. Solicite aos candidatos que deem exemplos de onde tenham prestado um bom serviço ao cliente e que tenham sido muito bem recebidos! Peça para falarem sobre o que eles gostam de fazer para se divertir ou hobbies... normalmente os chamados "nerds de computador" têm como hobby jogar videogame ou construir sistemas de computadores domésticos. Procure construir uma equipe comprometida, formada por músicos, artistas, comediantes, oradores, professores, simpatizantes da comunidade, que muitas vezes irão formar um time integrado de indivíduos apaixonados, que irá proporcionar uma experiência "uau!" ao cliente.

## Processos escaláveis, repetitivos, mensuráveis e gerenciados

Outra consideração importante em "preparar-se para um crescimento surpreendente" são os processos que estão sendo utilizados pelo centro de suporte. Se o seu centro adotou ITIL, Cobit, ou outros padrões da indústria (ou talvez um centro relativamente jovem ou menos maduro, que tenha padrões mínimos) a capacidade de lidar com o crescimento rápido precisa de algum fundamento de governança e estrutura. A capacidade de fornecer serviços escaláveis está diretamente relacionada com os serviços repetitivos, mensuráveis, estruturados e gerenciados. Incluído no processo básico devem estar o tratamento de incidentes e problemas e a gestão da mudança. De acordo com os diversos estudos do Gartner, a organização de serviços será responsável pelos processos avançados, como gerenciamento de ativos, monitoramento de liberações e gestão de confirmação, bem como com a gestão do conhecimento. Mais uma vez, usando a análise comparativa de "onde estamos agora" com o "onde queremos estar", proporcionará o framework para a maturidade do processo, que serve como um passo fundamental na preparação para este importante período de crescimento e transformação!

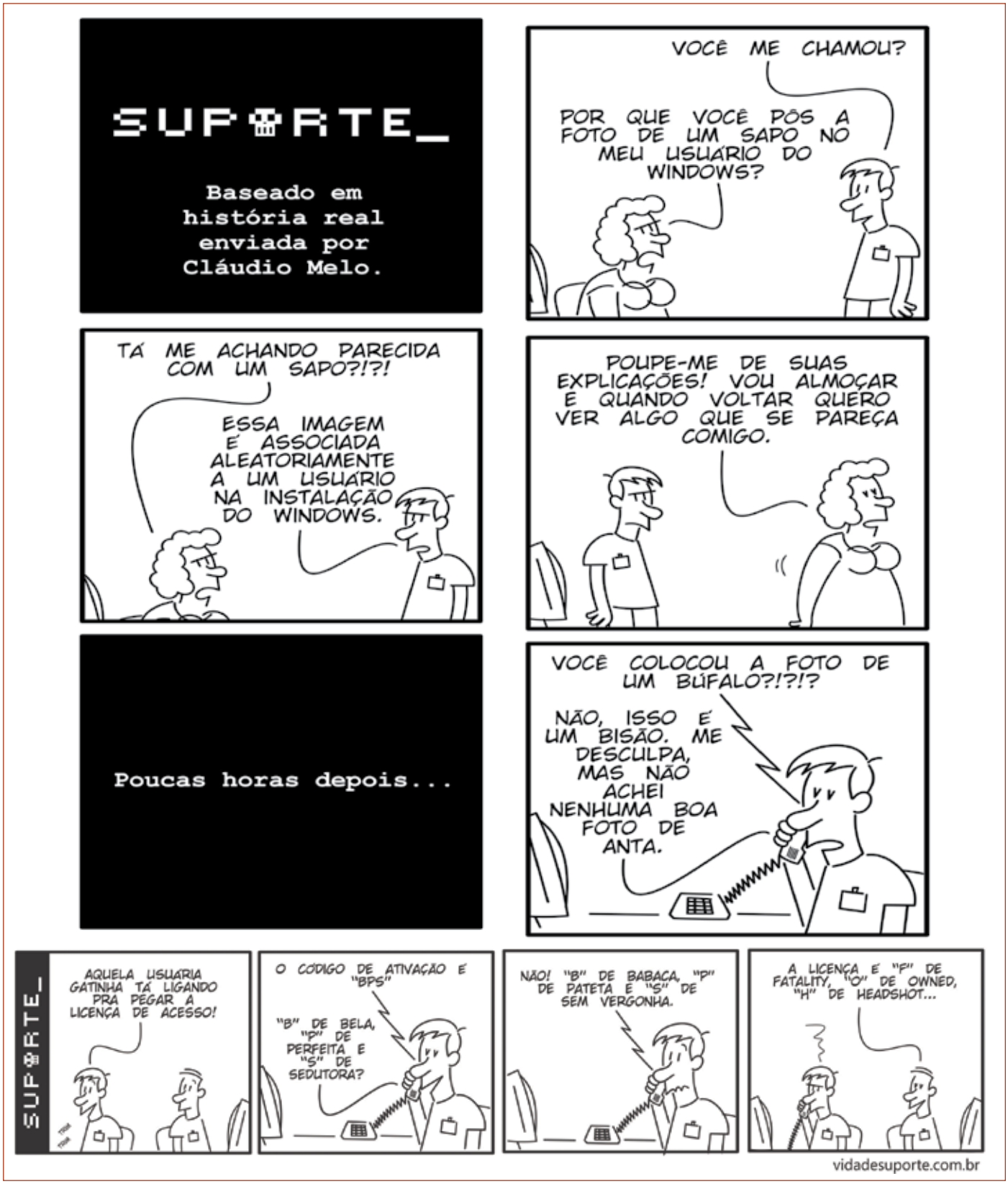
## Seleção de ferramentas e de parceiros

Preparar, alvo, chutar! Não chute ao gol sem checar o equipamento e o campo! Não deixe a sua organização de suporte ficar por trás deste componente crucial para lidar com o crescimento. Selecionar as ferramentas adequadas, incluindo gerenciamento de chamadas (CRM), telefonia, comunicação e conhecimento irá criar o "campo de jogo" para o crescimento bem-sucedido. Planejar adequadamente a definição dos requisitos para as ferramentas te protegerá contra potenciais "vendedores" exagerados e permitirá a seleção de boas ferramentas e com bom custo-benefício. A falta de ferramentas adequadas, como muitas vezes aprendemos da forma dolorosa, pode criar o caos nos serviços, como o atendimento impróprio das chamadas, incapacidade de relatar as atividades que suportam o negócio, bem como o uso ineficiente das pessoas e do foco, além de liderança irregular e recriação constante de soluções (caro e trabalhoso). Selecionar parceiros que tenham tido sucessos comprovados no desenvolvimento, instalação e suporte a organizações que passaram por padrões de crescimento semelhantes, é importante para o sucesso!

**Sobre a autora**

**Judy Benda** é uma experiente diretora, instrutora, consultora, palestrante e especialista em centro de suporte. Ela é atualmente a diretora de serviços a cliente da Long View Systems. No início de sua carreira, trabalhou na Martin Marietta, onde esteve envolvida na criação e definição de processos e operações de dados (mais tarde help desk). Nos últimos três anos, Judy ensinou mais de 700 alunos e palestrou em mais de sessenta eventos de centro de suporte nos EUA, Japão, Itália, Canadá, México, América do Sul e Europa.

# HUMOR




**André Farias**
*www.vidadesuporte.com.br - tirinhas_suporte@hotmail.com*

## Service Desk Algar Tecnologia.
## Mais duas operações reconhecidas pelo HDI.

Para oferecer as soluções mais eficientes em operações de Service Desk ao seu negócio, a Algar Tecnologia investe e utiliza as melhores práticas do mercado. É por isso que a empresa foi a primeira do Brasil a ser certificada e acaba de certificar mais dois clientes pelo selo SCC (Support Center Certification), criado pelo HDI - Líder Mundial em Cultura de Serviços ao Cliente.

**Garanta o sucesso da operação de Service Desk da sua empresa.**
**Conte com os Serviços Gerenciados da Algar Tecnologia.**

**Acesse algartecnologia.com.br e agende uma visita com um de nossos consultores especialistas.**

AlgarTecnologia @AlgarTecnologia

Algar Tecnologia

# Melhores resultados e maior produtividade

# CEC-Help Desk

**Você não precisa gastar muito por um software completo**

versão mobile

CATÁLOGO DE SERVIÇOS · SLA · CMDB · ITIL · DASHBOARD · BASE DE SOLUÇÕES · PESQUISA DE SATISFAÇÃO · INVENTÁRIO DE HARD/SOFT

evolu A software 20 anos

**Mais de 200 clientes pelo Brasil**

ESPM · ThyssenKrupp · FISK English · Español · TRACK & FIELD · PILOT · DIMEP · CBA · Gertec · Grupo Parvi · ZEISS CARL ZEISS VISION · FRICON · Volkswagen · DIGISYSTEM · GRAACC · ODEBRECHT

www.evolua.com.br - cec@evolua.com.br