

VIDEOCONFERÊNCIA DETERMINA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE PROVEDORES DE SERVIÇOS DE TI NA SULAMÉRICA

Recurso valorizado por altos executivos e controladores da seguradora exige cuidados especiais da TI interna e do parceiro de Serviços Gerenciados

Na extensa agenda de TI da SulAmérica, maior seguradora independente do país, a realização de videoconferências está longe de ser um serviço acessório. Com unidades no Rio e em São Paulo, são feitas entre 10 a 12 horas diárias de reuniões, e um total de cerca de 400 horas por mês. “Os usuários são exigentes. Eles deixam de viajar e temos que entregar um serviço de alta qualidade aos altos executivos. Qualquer falha ou insatisfação deixa a TI exposta”, constata Paulo Sanches, gerente de infraestrutura da SulAmérica.

Para obter uma qualidade de gestão compatível com o peso do serviço, a equipe de TI da SulAmérica e os especialistas da EASY’O, a área de de Serviços Gerenciados da First Tech, desenvolveram um modelo que endereça todo o ciclo, de disponibilidade, qualidade, gerenciamento proativo e atendimento ao usuário. “Videoconferência é simples. Mas, conforme a cultura da organização, é complexa em detalhes”, adverte Sanches. “Portanto, não basta ter alguém só com bom conhecimento técnico. O parceiro precisa ter uma boa estrutura de apoio e, ao mesmo tempo, ter habilidade de resolver as demandas dos executivos”, acrescenta.

O gestor destaca que uma das características do bom provedor de Serviços Gerenciados é executar o monitoramento e a análise de desempenho e qualidade de forma eficaz. “Os relatórios permitem à companhia saber o que tem. Agora contamos com estatísticas que nos dão mais controle”, menciona. “O provedor que trata o SLA e o gerenciamento como formalidade deixa de mostrar coisas importantes”, avalia. Ele lembra algumas descobertas interessantes a partir da contratação do EASY’O VNOC, de itens que vão da configuração de rede aos acessórios usados pelos diretores. “Hoje, fazemos sessões em HD com 512 Kbps, enquanto tínhamos problema com 2 Mbps. Havia uma latência que criava granulação, o técnico aumentava a resolução e aí consumia mais banda, sem resolver”, exemplifica.

Outro item enfatizado por Sanches, junto à qualidade do gerenciamento, é o conjunto de cuidados com a entrega. “Hoje gasto menos tempo com gestão de videoconferência. Os executivos marcam e na hora está tudo pronto”, diz. Ele destaca ainda o papel do concierge, um profissional qualificado pela EASY’O que, além de concentrar a todas as demandas dos executivos, aproveita a proximidade aos usuários para identificar oportunidades de melhorias. “O concierge, com a estrutura que o suporta, dá qualidade, autonomia e satisfação aos usuários”, avalia.

“Os usuários são exigentes. Eles deixam de viajar e temos que entregar um serviço de qualidade aos altos executivos. Qualquer falha ou insatisfação deixa a TI exposta”

Paulo Sanches, gerente de infraestrutura da SulAmérica.

Estabilidade para melhorias radicais

Atualmente, a SulAmérica conta com 12 salas de videoconferência, cada uma com três telas – uma para os interlocutores, outra para apresentação de conteúdo e a terceira com a imagem local.

“Para o futuro, a ideia é transformar o modelo com máquinas próprias em um modelo total de Serviços Gerenciados. Deixaremos de nos preocupar com hardware; isso passa a ser problema da EASY’O”, adianta Paulo Sanches.

O gestor informa que a operação dos equipamentos de propriedade da companhia será padronizada e incluída no modelo de gerenciamento da First Tech, pela EASY’O. “A opção por Serviços Gerenciados não é só por questões tecnológicas. O diferencial é contar com profissionais que olham todos os detalhes e cuidam de tudo”, enfatiza. A partir da estabilidade da operação, explica Sanches, a TI tem melhores condições de ganhar eficiência e agregar valor com seus serviços.

Contingência na nuvem

Embora a SulAmérica possua uma estrutura própria de servidores, que também ganha estabilidade com o EASY’O, a companhia já testou – em condições reais de uso – o modelo de serviço em nuvem. “Um dia precisávamos fazer uma videoconferência com uma entidade externa e deu problema com o firewall na outra ponta. Fizemos na nuvem da EASY’O e ficou ótimo.

A nuvem tem uma estrutura mais preparada de conectividade”, diz Sanches.

“O serviço em nuvem não fazia parte do contrato, mas é uma alternativa que nos deixa mais seguros. A contingência não está contratada, mas está disponível”, define o gestor de infraestrutura. “Ainda temos equipamentos obsoletos ou sem redundância, mas agora a EASY’O oferece a segurança de dispormos de alternativas de contingência”, diz.

Comprometimento e inovação

Diante do empenho da área e TI da SulAmérica de maximizar a qualidade e eficiência do serviço de videoconferência, a First Tech apresentou a EASY’O, um formato mais profissional e inovador de Serviço Gerenciado. “A First Tech apostou todo um relacionamento de 10 anos com a SulAmérica em função desse projeto. Nós mesmos advertimos que se falhassem perderiam uma de suas maiores contas”, revela. “Nenhum diretor vai elogiar se tudo funcionar bem. Mas, se falhar, o provedor perde este e outros projetos, o que lhe daria um prejuízo de algumas dezenas de milhões de reais”, reconhece.

Sanches observa que os resultados com o Serviço Gerenciado se devem a uma combinação da estratégia corporativa do provedor e das atitudes pessoais de cada profissional envolvido. “Ficar restrito ao escopo do contrato e dispor de body shop é limitante. Quando temos um problema, ou identificamos uma oportunidade de melhorias, a First Tech busca

“Para o futuro, a ideia é transformar o modelo com máquinas próprias em um modelo total de Serviços Gerenciados. Deixaremos de nos preocupar com hardware; isso passa a ser problema da EASY’O”

Paulo Sanches, gerente de infraestrutura da SulAmérica.



a solução e muitas vezes assume o risco de implementações inovadoras”, descreve. “Os profissionais que atendem aos executivos não contam apenas com conhecimento e bom suporte técnico. Eles reparam em tudo que pode afetar a experiência de uso, como um lápis com ponta quebrada ou fios enrolados. O valor do profissional não está apenas na sua competência, mas também em sua habilidade de relacionamento”, avalia o gestor.

Com todos os ganhos de disponibilidade, estabilidade e satisfação com a videoconferência, Sanches estima o custo absoluto do serviço tenha se mantido, pelo menos nesta fase inicial da adoção do EASY’O VNOC. “Em termos financeiros, até este momento trocamos seis por meia dúzia. A diferença é que passamos a dormir tranquilos”, afirma.