

# Como reduzir custos diretos e indiretos com o serviço de AMS Digital

Hoje, o suporte a sistemas de tecnologia, ou AMS (Application Management Service), é reconhecido como commodity.

João Paulo D' Alessandro (\*)

Entretanto, além de promover menos incidentes, gerando redução de custos diretos, o AMS proporciona o aumento da produtividade da equipe, que estará mais concentrada em suas atividades, o que refletirá, também, na redução de custos indiretos. Além do fator econômico, a correta gestão das aplicações nas organizações gera a capacidade de tornar este serviço essencial em um potencializador dos negócios.

Estamos falando da tendência do AMS Digital, que, com foco direto nos negócios, utiliza ferramentas que melhoram a experiência do usuário e aumentam a eficiência do processo, simplificando tarefas e antecipando possíveis situações. Combinando com equipes de suporte experientes e conectadas ao negócio, existem quatro principais tendências tecnológicas que agregam valor ao AMS, elevando o serviço tradicional a um nível superior com a experiência digital.

**1) Process Mining** - por meio de sistemas de mineração de dados é possível descobrir, monitorar e melhorar os processos de suporte. A ideia desta ferramenta é extrair conhecimento dos logs de eventos disponíveis nos sistemas das organizações, nas aberturas e atividades de chamados para chegar a uma visão integral e integrada de como é o processo de suporte do cliente, incluindo qualquer ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação).

A utilização do process mining identifica problemas que prejudiquem os níveis de serviço acordados ou mesmo desvios na interação entre diferentes equipes e fornecedores. Esse conhecimen-

to ainda serve de fonte de melhoria contínua no processo, permitindo ver o que automatizar ou medir de forma precisa.

**2) Inteligência Artificial com Machine Learning** - combinadas, essas ferramentas aprendem se incidentes atuais estão relacionados com soluções anteriores. O aprendizado de máquina associa tickets, documentações de projetos e realiza a clusterização de incidentes em problemas para analisar a causa raiz, trazendo para o consultor mais facilidade e informação na hora de atender um chamado.

**3) Business Intelligence** - um sistema de inteligência de negócios agrega uma série de KPI's ativos e preditivos, permitindo sinalizar ao cliente como o serviço está atualmente e como ele irá se comportar dentro dos próximos dias ou meses. Com análises assim, o AMS torna-se transformador, sugerindo mudanças no processo do cliente para auxiliar nos ajustes do comportamento do usuário, o que beneficiará o processo de TI como um todo.

**4) Chatbot** - utilizado como fonte de informação sobre o atendimento, como fonte de auto-serviço para realizar tarefas pré-automatizadas sob demanda, ou mesmo para realizar a leitura do tom da escrita do usuário na abertura de um ticket e detectar situações não explícitas de urgência, sinalizam a necessidade de contenção imediata de um problema que pode escalar rapidamente. A combinação de diferentes ferramentas com o chatbot permite entregar resultados rapidamente, com economia em escala, gerando real autonomia para o usuário final.

Diferente do AMS tradicional, o Digital atende às novas demandas de negócios, fornecendo uma garantia de flexibilidade em um ambiente em mudanças, além de fornecer alertas e recomendações preditivas para antecipar cenários futuros. Somado a isso, por meio dos pilares de experiência incremental do usuário, otimização de processos, resolução de problemas em sua causa raiz e melhoria contínua, este modelo proporciona às organizações redução total de custos ao longo do tempo.

(\*) - É gerente de AMS da Globant, empresa de serviços de tecnologia digitalmente nativa ([www.globant.com](http://www.globant.com)).



A combinação de diferentes ferramentas com o chatbot permite gerar real autonomia para o usuário final.

## A crise na segurança pública avança o setor de segurança privada

André Ferreira (\*)

*Não é novidade para ninguém que o Brasil vive uma crise na segurança pública*

Mas, afinal, como chegamos até aqui? Será que a culpa é somente do Estado ou temos todos, individualmente, nossa parcela de responsabilidade? Em todo o país a segurança pública é uma preocupação e essa não é uma exclusividade das grandes metrópoles. O crime é democrático e ele alcança até onde o permitam ir.

A falta de investimentos governamentais consistentes em segurança e o fracasso na implementação de projetos voltados para a área abriram as portas para o crescimento de organizações criminosas e contribuíram para que chegássemos no atual cenário.

É importante, também, ressaltar a responsabilidade do cidadão no contexto da segurança pública.

Hoje, enfrentamos uma crise moral e ética na população brasileira: é considerado certo e vantajoso comprar um produto mais barato, por exemplo, independente da sua procedência. Mas, o fato é que os bens são roubados porque tem quem os compre posteriormente. Como consequência do abandono do Estado, somado a uma capacitação deficitária das forças policiais, temos um nível baixo de credibilidade das polícias perante à sociedade. Em pesquisa realizada pelo Datafolha no ano de 2019, 51% dos brasileiros disseram ter medo da polícia.

Esse cenário permitiu que organizações criminosas conseguissem as condições ideais para alavancar o seu crescimento. Antes, a fonte de renda dessas organizações vinha principalmente do tráfico de drogas, mas atualmente essa modalidade de crime é apenas mais uma dentre várias, como roubos a bancos, de cargas e a grandes centros de distribuição.

Em regiões como o Rio de Janeiro, onde temos um dos cenários de segurança mais delicados do país, também se desenvolveu a ação de grupos

milicianos, que, inicialmente, tinham como objetivo ser uma força paramilitar para combater à criminalidade local em troca de vantagens financeiras junto à comunidade e as empresas atendidas pelo "serviço".

Contudo, atualmente, o que temos são grupos narcomilicianos, onde observamos uma troca de "boas práticas" entre traficantes e milicianos. A lacuna deixada pelo Estado na segurança pública e a escalada exponencial da criminalidade praticamente deixou a responsabilidade da garantia de segurança para os cidadãos e as empresas do país. E, assim, como é costumeiramente feito quando se fala em saúde e educação, no caso de planos de saúde e instituições de ensino particulares, é preciso recorrer a meios suplementares para obtenção de uma segurança realmente efetiva.

A busca por soluções de segurança avança esse setor e, segundo dados levantados pela Fenavist (Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores), a receita bruta dessas empresas no ano de 2019 foi de quase R\$ 37 bilhões, um aumento de R\$ 678 milhões comparado ao ano anterior. Com o aquecimento do setor, surgiram diversas empresas de segurança que buscam sua fatia nesse bolo.

No entanto, se a oferta é muito ampla é necessário tomar alguns cuidados. Portanto, quem busca produtos ou serviços visando conseguir segurança efetiva para sua vida ou seus negócios necessita realizar um processo criterioso para a escolha de empresas ou equipamentos de segurança. Escolhas equivocadas podem acarretar prejuízos, como a seleção de equipamentos de baixa qualidade e até mesmo no impacto na imagem de empresas por ações erradas de agentes de segurança terceirizados.

Colete informações, avalie e, se necessário, busque ajuda especializada para uma tomada de decisão assertiva.

(\*) - É consultor de segurança empresarial na ICTS Security, empresa que atua com consultoria e gerenciamento de operações em segurança ([www.ictssecurity.com.br](http://www.ictssecurity.com.br)).

## PORTAL

Mais de 32 mil\* oportunidades de fazer negócios. Esta é a visibilidade que seu produto ou serviço têm em nosso portal.

Acesse:

<https://jornalempresasenegocios.com.br/contato/>

ou

Telefone

(11) 3106-4171 / 2369-7611

\*Levantamento por meio do Google Analytics no período de 01/01/2021 a 01/02/2021

