

# Sem bons softwares, empresa pode ir de mal a pior

Acertar na escolha dos softwares de TI é extremamente importante para a lucratividade de qualquer empresa

Bruno Zanoello (\*)

Eles permitem maior eficiência, controle e automação nos processos de TI, gerando redução de custos e aumento da produtividade - resultados que estão no topo das prioridades da maioria dos gestores brasileiros.

## Mas, afinal, o que são softwares de TI?

Softwares de TI (Tecnologia da Informação) são programas desenvolvidos para atender às necessidades e demandas específicas de uma empresa em relação à gestão de suas operações de TI. Podem ser usados desde o gerenciamento de projetos e serviços de TI até o monitoramento e a automação de infraestrutura e ativos de TI.

Os softwares de TI são essenciais para a eficiência e o desempenho das operações de uma empresa. Eles permitem a automatização de processos e a integração de diferentes sistemas e ferramentas, tornando as operações mais rápidas, precisas e confiáveis. Além disso, eles possibilitam o monitoramento e análise de dados em tempo real, permitindo a tomada de decisões mais estratégicas e informadas.

Outra característica importante dos softwares de TI é sua capacidade de fornecer segurança e proteção para os sistemas e dados da empresa. Com o uso de softwares de segurança e backup, é possível garantir a integridade e a privacidade dos dados, além de prevenir e mitigar possíveis ameaças e vulnerabilidades.

Na prática, esses softwares atuam gerenciando a infraestrutura de TI com mais eficiência, o que garante maior disponibilidade dos serviços e recursos.

Escolher o software de gestão de TI adequado para as necessidades do negócio significa ter uma visão mais clara e completa de toda a infraestrutura, o que acelera e torna as tomadas de decisão estratégicas mais assertivas.

Com informações mais precisas e atualizadas, é possível otimizar recursos, identificar gargalos e oportunidades de melhoria, além de prever e mitigar possíveis problemas antes que ocorram. Tudo isso contribui para a melhoria contínua da eficiência e competitividade da empresa e, consequentemente, para sua lucratividade.

## Qual software é adequado para o seu modelo de negócio?

Existem diversos tipos de softwares de Gestão de TI disponíveis no mercado, e a escolha de quais ferramentas adotar depende das necessidades específicas de cada empresa. No entanto, há alguns que costumam ser considerados essenciais para garantir o bom funcionamento da área de TI de uma organização. Relacionei alguns exemplos:

### Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)

Essa categoria de software abrange ferramentas que ajudam a gerenciar problemas e incidentes. No universo da TI, um problema sempre será a causa de um ou mais incidentes. Esse tipo de software, gerencia mudanças, desde transportar uma impressora de ambiente, até uma equipe inteira de um



escritório para o home office. A gestão de requisições para o TI também está incluída: por meio de automações de última geração, esse módulo consegue agilizar e facilitar a distribuição de tickets e tarefas. Outros módulos também podem ser incluídos nessa ferramenta, como gestão de alerta, contratos, níveis de serviços (SLA) e projetos.

### Sistema de Gerenciamento de Projetos (PMS)

Existem diversas ferramentas úteis para acompanhar o progresso de projetos de qualquer natureza, com recursos de gerenciamento de tarefas e cronogramas, alocação de recursos e colaboração em equipe como o Asana, o Trello e o Microsoft Project. No entanto, os projetos de TI muitas vezes precisam de softwares especializados para sua gestão.

Em um sistema ITSM é possível personalizar projetos segundo as necessidades específicas do setor de tecnologia, rastreando e planejando qualquer iniciativa de TI. Também é possível atribuir exercícios de forma intuitiva e gerenciar cronogramas e recursos com mais eficiência. Um ITSM com uma IA (Inteligência Artificial), como o do Freshservice, por exemplo, também auxilia na organização de projetos, ele ajuda a prever projetos e tarefas que serão executados em atraso ou concluídos antes do previsto.

### Sistema de Monitoramento de Redes

Esses softwares ajudam a monitorar e gerenciar o desempenho de redes, servidores, bancos de dados e outros componentes de infraestrutura de TI. Exemplos de sistemas de monitoramento de redes incluem o Nagios, o Zabbix e o PRTG Network Monitor. O ideal é sempre buscar uma integração com um ITSM, assim é possível tornar a gerência mais eficiente dentro do seu negócio. O Zabbix, por exemplo, é um sistema que já está no marketplace do Freshservice, disponível para integração a qualquer momento, sem necessidade de programação.

### Sistema de Gerenciamento de Configuração (CMS)

Essas ferramentas permitem controlar as configurações de hardware e software em toda a infraestrutura de TI, bem como auxiliar na criação de sites. A função principal é garantir que todos os dispositivos estejam configurados corretamente e atualizados. Exemplos de CMS incluem o Ansible, o Puppet e o Chef.

### Sistema de Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM)

Essas ferramentas ajudam a controlar os ativos de TI de uma em-

presa, incluindo hardware, software, licenças e outros itens. Exemplos de ITAM incluem o Freshservice, o Lansweeper, o Snipe-IT e o InvGate Assets. Esse modelo de software tem sido cada vez mais procurado pelos diretores de empresas, pois nele a redução de custos, se os ativos forem bem gerenciados, pode ocorrer de forma bastante significativa, uma vez que você tem uma visão geral dos seus ativos, você consegue tomar decisões importantes ao avaliar novas aquisições de qualquer material ou software para os colaboradores, assim como um controle mais seguro de cada ativo.

### Sistemas de Acesso Remoto

São de ferramentas que permitem os profissionais de TI acessarem remotamente computadores, dispositivos e sistemas de uma rede, sem precisar estar fisicamente presentes no local onde eles estão instalados. Esses softwares são usados para monitorar e gerenciar sistemas, solucionar problemas e realizar manutenções com muito mais agilidade, dispensando deslocamento físico.

Especialmente úteis para empresas com grandes áreas físicas, várias filiais, equipes remotas e técnicos de suporte que trabalham em locais diferentes. Há diversas opções disponíveis no mercado, atendendo às mais diversas necessidades e recursos de cada empresa. Algumas das principais opções são: TeamViewer, Remote Desktop Protocol (RDP), LogMeIn e o Splashtop, este último possui integração direta com o Freshservice

### Freshservice

O Freshservice pode ser considerado uma das melhores opções do mercado de softwares de ITSM, especialmente por oferecer uma plataforma bem completa, com muitos dos recursos e integrações necessárias para o bom gerenciamento dos serviços de TI. Com recursos avançados de automação, colaboração e monitoramento, o Freshservice permite que as empresas tenham um controle total sobre seus serviços de TI, desde a gestão de incidentes e problemas até a implementação de mudanças e solicitações de serviços.

Além disso, é fácil de usar e personalizar, oferecendo uma interface intuitiva e amigável para os usuários. Ele substitui a contratação de diversos outros sistemas. Dessa forma, reduz custos de contratação, sendo considerada a solução do mercado que mais rápido alcança e supera as metas de ROI (Retorno Sobre Investimento) de toda a operação de TI.

(\*) CEO da Bravo Solution.

## “Whatsapp”: ajuda ou atrapalha na produtividade de uma empresa?

Renan Cola (\*)

Quem nunca recebeu uma mensagem do chefe pelo comunicador instantâneo “WhatsApp” que atire a primeira pedra

Quase ninguém, pode admitir. Afinal, desde a criação do aplicativo, em 2009, pelos ex-funcionários de um conhecido portal de notícias online, Jan Koum e Brian Acton, a forma com que as pessoas se comunicam sofreu uma grande e significativa transformação.

Até pouco tempo atrás, para falar com um amigo, por exemplo, era preciso recorrer às cartas escritas à mão e esperar que o correio, órgão responsável pela distribuição de correspondências criado em 1663 no Brasil, fizesse a sua parte, garantindo a efetiva entrega aos destinatários em um prazo que, na presente data, é estimado em até 20 dias corridos a partir da publicação.

Demorado, não é mesmo? É por este motivo que o cientista, inventor e fonógrafo britânico, Alexander Graham Bell, inconformado de ficar coçando a sua barba branca enquanto aguardava um bilhete qualquer chegar à sua residência, criou o telefone, em 1876. Precisava contatar um indivíduo distante para resolver um problema? Era só discar o seu número e aguardar na linha.

Sendo assim, como o ser humano está em constante em evolução e precisa que as ferramentas disponíveis acompanhem as necessidades biopsicossociais do período em que se encontram, não demorou para que surgissem: a máquina de escrever (1867), o FAX (1926), o computador (1946) e o celular (1974). Todos idealizados para otimizar a comunicação deste com o meio.

Em outras palavras, a tecnologia chegou para trazer bônus à comunicabilidade, principalmente aquela que é travada no mundo corporativo. E ela, de fato, conseguiu. Em vez de bater de porta em porta para oferecer um novo produto, a força de vendas de uma organização pode criar uma abordagem comercial envolvendo uma cadência de e-mail, algumas ligações e tá tudo certo.

No mesmo sentido, também existem companhias experts em dialogar eficientemente com o seu comprador, fazendo-o vir até as suas páginas na internet utilizando o mínimo trabalho humano possível. São as marcas que apostam na força da publicidade digital: basta criar uma mensagem criativa, fazer as configurações adequadas e esperar que o robô difunda a sua ideia para você.

Interessante, pode-se dizer. Entretanto, será que os gestores estão satisfeitos com os resultados que a sua comunicação está trazendo para o business? Um recente estudo publicado na revista Forbes, periódico sobre negócios e economia mais relevante do mercado, revelou que apenas uma pequena olhada de 1 milissegundo no “zap” destrói o foco mental por cerca de 40 minutos.

E as surpresas indesejadas não param por aí. Sabe aquele assovio que o smartphone faz toda vez que recebe uma nova mensagem do aplicativo do logotipo verde? Pois bem. Apenas um “fiu, fiu, fiu, fiu, fiu” propagado sem querer no meio de uma atividade organizacional importante e há a perda de 50% na precisão com que um determinado profissional executa as suas atividades.

Agora imagine estes números aplicados à jornada de trabalho de 8 horas diárias. Se a cada 60 minutos o funcionário olhar o celular, seja para verificar se alguém do time apareceu com alguma demanda urgente, seja para ver se mais uma fake news foi publicada no grupo da família, ao final do expediente, ele terá produzido, em máxima capacidade, por apenas 2,5 horas.

Dói só de ouvir. Felizmente, como o problema não é o produto ou o serviço em si, mas, sim, a forma pelo qual o ser humano deturpa o que foi criado para ajudá-lo, ainda dá tempo de ajeitar as coisas. O primeiro passo? Admita que é um adicto em comunicabilidade instantânea e que precisa de ajuda para largar o vício de verificar como anda o mundo dos dois tracinhos azuis.

Tendo isto em mente, fica mais fácil estabelecer limites para si mesmo e, consequentemente, para a sua equipe. Deste modo, quando estiver na firma, determine um horário para que os colaboradores confirmem as suas demandas pessoais neste ou em outro aplicativo de sua escolha. A medida aumentará o tempo útil de serviço, impactando diretamente na produtividade desejada.

“Ah, mas o time precisa estar em contato contínuo!”. Experimente, então, contratar softwares especializados em gestão de projetos, como o Trello ou o Gira. Neles, além de organizar o fluxo das tarefas, ainda dá para marcar quem fará esta ou aquela função, estabelecendo uma espécie de bate-papo monitorado. Perfeito para quem trabalha com muitas iniciativas ao mesmo tempo.

Precisando de algo mais rápido para resolver uma bucha? O Slack é altamente recomendado, uma vez que a sua interface lembra muito a do seu primo difusor de memes. A diferença é que, nesta aplicação, apenas os indivíduos que atuam em determinada empresa estarão adicionados. Logo, ninguém vai parar o que estiver fazendo para enviar o gif da Nazaré pensativa para você.

Finalmente, se você também não é muito fã das empreitadas de Mark Zuckerberg, o jovem gênio que fundou o Facebook e saiu comprando os seus concorrentes para controlar o universo, em vez de dedilhar vários caracteres na versão otimizada do antigo SMS e esperar o longo desfecho da conversa, faça a si mesmo um favor: lembre-se bem de que o mundo de hoje pede pressa.

(\*) Psicanalista.