

TORNAR SIMPLES o que é complexo

ATÉ ONDE QUER IR NO **OUTSOURCING** DE TI?

1 metro? 10 metros? O infinito?
O céu é o limite!

PÁG. 4

UM **OUTSOURCING** INTELIGENTE

A transformação dos números. Quando dois
00 evoluem para um 8.

PÁG. 12

COMO ESTABELEECER NOVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

PÁG. 18


UMA NOVA ABORDAGEM À INFRA-ESTRUTURA DE TI

PÁG. 20

O PONTO DE VISTA DOS COLABORADORES

PÁG. 22





Qual é o 4º maior
fornecedor
de Outsourcing
do Mundo?

Fujitsu.



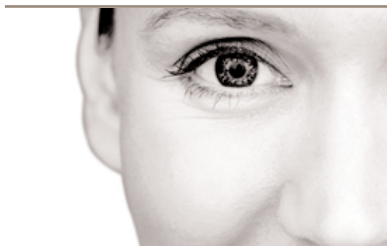
Paulo Igrejas
Director Geral da Fujitsu

No início era a palavra

As palavras inventam-se para serem usadas. Aplicadas. Construídas. Quando o português já não é suficiente ou expressivo quanto basta recorremos ao inglês. O.K. Business. Helpdesk. Software. São apenas alguns dos exemplos. No entanto, na área de tecnologias de informação não existe de momento palavra mais usada que o “Outsourcing”. E afinal, o que é “Outsourcing”? E Outsourcing de quê?

Mais do que uma brochura, uma apresentação ou um folheto quisemos oferecer algo ao mercado que pudesse ajudar a esclarecer esta questão. Algo que fosse simultaneamente esclarecedor e informativo. Mas mesmo assim quisemos ir mais além. Subir mais alguns degraus. Não responder apenas às questões, mas colocar perguntas. Lançar a discussão. E vendo bem, é sempre na fase da criatividade, do pensamento ou da inovação que as coisas são mais interessantes.

E porque acreditamos que o Outsourcing pode e deve ser inovador, inteligente e integrado lançamos-lhe o desafio desta edição especial. Com a verdadeira missão de tornar simples o que é complexo, parece-nos um bom ponto de partida. Mas com a linha da chegada em vista. Sempre.



p. 4 **ATÉ ONDE QUER IR NO OUTSOURCING?**

1 metro? 10 metros? O infinito?

Com a Fujitsu, as possibilidades são infinitas mas o Outsourcing de infra-estrutura de TI é bem real.

p. 12 **UM OUTSOURCING INTELIGENTE**

A maior parte dos acordos de Outsourcing de TI não duraram para além do primeiro contrato. Porquê?

p. 16 **ALCANÇAR UM SERVIÇO PERFEITO COM ITIL**

Numa época em que nenhuma empresa ou organização consegue funcionar sem tecnologias de informação, pense na importância da normalização de processos e o impacto que o ITIL pode ter na sua organização.

p. 18 **COMO ESTABELECEER NOVOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

Não é telepatia ou qualquer outra capacidade sensorial. Mas a filosofia da Fujitsu Sense & Respond® maximiza o uso eficaz da tecnologia de informação e pretende resolver os problemas antes destes acontecerem.

p. 20 **UMA NOVA ABORDAGEM À INFRA-ESTRUTURA DE TI**

Agilidade. Continuidade. Eficiência. Se estivermos a criar uma infra-estrutura de TI isto vai sempre soar-nos bem.

p. 8 **4 Visões do Outsourcing**

Gestão de topo. Financeiros. Recursos Humanos. Informáticos. Estas são as faces mais visíveis do Outsourcing. Num processo de transição para o Outsourcing de TI todas desempenham um papel decisivo.

p. 22 **DO PONTO DE VISTA DOS COLABORADORES**

Tem um departamento de TI de 40 pessoas e decidiu fazer Outsourcing. Os benefícios de negócio são claros: custos controlados, mais concentração na actividade chave, SLAs sólidos e sem mais hardware na folha de balanço. Mas e os seus colaboradores, que agora vão ser transferidos?

Para mais informação contacte-nos:

Tel: 21 724 44 44

Fax: 21 724 44 45

e-mail: informacoes@pt.fujitsu.com

Web: www.fujitsu.pt

Até onde quer ir no **OUTSOURCING?**

1 metro? 10 metros? O infinito?

Com a Fujitsu, as possibilidades são infinitas mas o Outsourcing da infraestrutura de TI é bem real.

Consultoria. Infra-estrutura. Aplicações. Helpdesks.

Na verdade não falamos apenas de tecnologia. Falamos de uma nova forma de pensar e gerir o Outsourcing.

Uma forma onde a abordagem comercial é flexível

- os acordos se adaptam às prioridades da empresa
- as métricas são de negócio e não apenas tecnológicas
- pode escolher a forma de controlar os investimentos e os ganhos

A transferência de pessoas é suave

- temos 220 acordos activos
- uma taxa de retenção de 83% (atrito anual de 8%)
- 6.000 pessoas transferidas
- integração na 3ª maior empresa de TI do mundo
- cultura de excelência no serviço

Consultoria

Como tirar o máximo partido das tecnologias para fazer crescer o negócio? Os serviços de consultoria ajudam-no a desenhar a estratégia de TI que vai suportar os seus objectivos de negócio e garantir o melhor retorno do investimento. No meio da complexidade e diversidade de opções com que se depara, os nossos consultores podem guiá-lo rumo ao aumento da produtividade.

Uma vez definido o caminho, cabe à Gestão de Projecto tornar real a sua visão.

Infra-estrutura

Datacenters

Os Gestores de TI procuram novas formas de reduzir os

Caso BMI British Midland

“A Fujitsu está a trazer uma abordagem comercial à gestão de TI, o que envolve muito mais a utilização de métricas, tendo introduzido a transparência de custo e processos formais onde antes não existiam. Além disso, tem uma cultura de negócio muito similar à da bmi. Ambas as empresas querem inovar e crescer, e ambas encaram a tecnologia de informação crítica para o sucesso do negócio”.

Richard Dawson, director de TI, bmi

Indústria: Transportes

Empresa: BMI - 2ª maior companhia aérea do Reino Unido

Desafios:

- Fornecer aos clientes de topo uma gama de serviços electrónicos, possíveis de se integrarem com os sistemas de outras companhias aéreas
- Expandir a infra estrutura de TI da BMI, tornando-a mais flexível, fiável e rentável
- Alcançar um custo total de propriedade mais baixo

Solução:

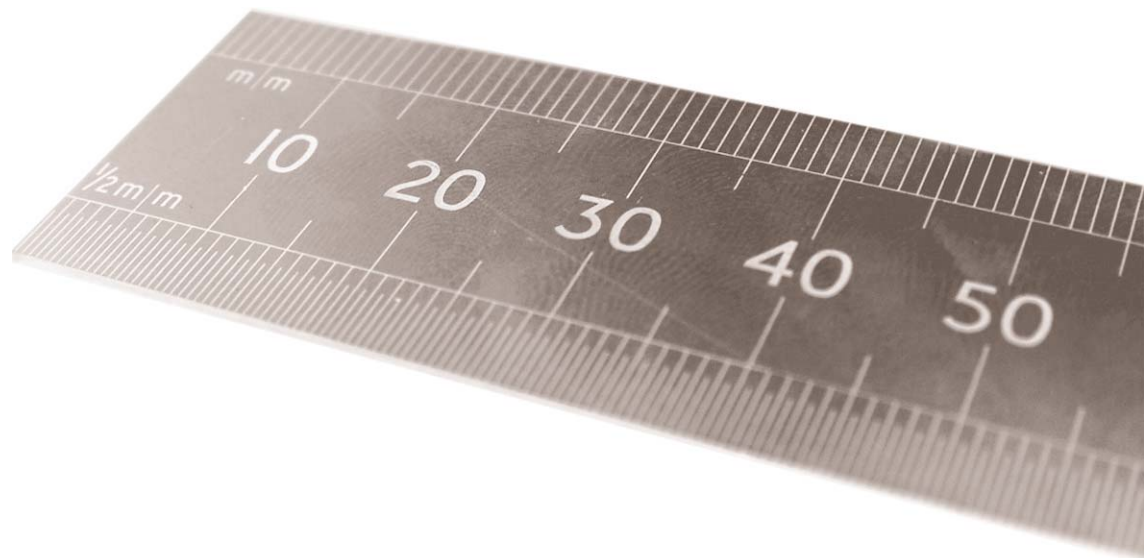
- A Fujitsu Services foi seleccionada para assumir a

responsabilidade pelo mainframe da bmi british midland, onde correm as aplicações financeiras, o inventário de peças dos aviões, pagamentos e o service desk.

- A Fujitsu Services tem a responsabilidade de fornecer uma melhoria contínua do serviço, gerindo o ciclo de vida dos custos e planos para o futuro, particularmente estratégias de e-business.

Benefícios:

- Fornecimento de melhorias contínuas no serviço.
- Possibilidade de receber informação instantânea para identificar e responder a problemas iminentes antes de se tornarem críticos.
- Os custos são geridos e planos efectivos são feitos para o futuro.
- Redução de custos partilhada por ambas as empresas.



custos operacionais, mantendo os seus sistemas totalmente disponíveis e protegidos contra ameaças.

Os datacentres e os websites exigem competências especializadas, instalações dedicadas e consomem fundos financeiros significativos, mas não são vistos como uma mais valia para o negócio. Com um fornecedor especializado, que se responsabiliza por estes serviços, o que muda?

Benefícios para o negócio

- Aumentos de produtividade devido a maior disponibilidade
- Conversão do activo em gastos operacionais
- Os custos gerais de TI podem diminuir cerca de 30%
- Evita os custos de substituição de TIs e liberta espaço ocupado pelos datacentres actuais

Desktops

O seu material informático está a ficar cada vez mais complexo, com uma gama crescente de PCs, dispositivos móveis, computadores portáteis e PDAs de diversos fornecedores. Como é que pode garantir que o negócio se mantém simultaneamente produtivo e dentro do nível desejado de custos e de existências?

Deixe a Fujitsu assumir a tarefa.

A Fujitsu suporta milhões de desktops em todo o mundo e tem capacidade para satisfazer todas as suas necessidades, desde a aquisição até à assistência contínua. Somos completamente neutros em matéria de fabricantes e cumprimos níveis de serviço rigorosos. Por tudo isto, os seus clientes disporão sempre de ferramentas que lhes permitam manter-se produtivos.

Benefícios para o negócio

Suporte de hardware: Compramos, instalamos, operamos e mantemos – e sempre que conveniente eliminamos todo o seu hardware. Garantimos-lhe uma infra-estrutura que satisfará as suas actuais necessidades e que se adaptará e crescerá consoante as mudanças e desenvolvimentos tecnológicos.

Suporte de software: Faremos a gestão do seu software específico de aplicações, garantiremos que racionaliza o número de licenças, e protegeremos o seu sistema contra bugs e vírus.

Helpdesk: Com um único ponto de contacto, os problemas são resolvidos rápida e eficazmente, e a nossa abordagem, focalizada no cliente, garante um desenvolvimento contínuo.

- A sua empresa disporá de todas as ferramentas para satisfazer as necessidades de negócio presentes e futuras
- A produtividade aumenta graças a melhores sistemas e a menor tempo de interrupção
- Liberdade para se focalizar em actividades de TI mais estratégicas
- Os custos serão reduzidos, aumentando assim o seu retorno em investimentos de TI

Redes

A Fujitsu fará a gestão de toda a sua rede para garantir que dispõe sempre de capacidade suficiente e disponibilidade ininterrupta. Fornecemos a ligação essencial, oferecendo-lhe o nível correcto de dados, voz e vídeo, de acordo com os seus requisitos e disponibilidade financeira.

Benefícios para o negócio

Um serviço completo: A Fujitsu fará a gestão da sua LAN, WAN, VPN e serviços wireless e reunirá os seus dados e



redes telefónicas, comprometendo-se a prestar os níveis de serviço que satisfaçam as suas necessidades.

Seguro: A sua rede estará protegida de acordo com os níveis BS7799, permitindo acesso exclusivamente a utilizadores autorizados e estará segura contra ataques maliciosos.

Rentável: Através do outsourcing, não terá que investir em upgrades onerosos e evitará questões de recrutamento e de obtenção de recursos. Como comprador global de serviços de telecomunicações, beneficiará das nossas poupanças, e como não depende de nenhuma Telecom, a Fujitsu utilizará a sua capacidade e conhecimento para lhe proporcionar uma rede ao melhor preço para as suas comunicações de dados e voz.

Aplicações

Para manter a liderança na rápida evolução do negócio, é preciso explorar avanços tecnológicos realistas com um desenvolvimento prudente, de modo a tirar o máximo rendimento dos sistemas existentes. Isto coloca uma elevada tensão nos departamentos de TI, de si já atarefados, e que se encontram sob constante pressão para redução de custos, não possuindo frequentemente todas as competências exigidas.

Benefícios para o negócio

Em grandes empresas apenas 9% dos projectos aplicativos são concluídos dentro do prazo e mais de um terço é cancelado antes da sua conclusão. O recorde da Fujitsu excede, de longe, a norma, com um recorde invejável de execuções de projectos dentro do prazo e respeitando o orçamento.

Confie na capacidade de entrega da Fujitsu: A Fujitsu possui competências que lhe permitem realizar uma vasta gama de projectos de desenvolvimento aplicativo para as principais linguagens e ambientes, fornecendo suporte e assistência durante e após a fase de arranque.

Abordagem personalizada: Ao dedicar tempo a compreender

RECORTE DE IMPRENSA

“Mas, afinal, o que é o outsourcing? (...) A verdade é que um projecto de outsourcing com uma boa gestão, inovador e assente na flexibilidade de recursos pode ajudar as organizações a lidarem com a mudança, enquanto providencia acesso imediato a um conjunto maior e a uma gama mais alargada de recursos e competências tecnológicas.”

in Prémio, 15 de Outubro 2004

os requisitos do seu negócio, ajudamo-lo a escolher os projectos mais relevantes, de modo a aumentar a produtividade e obter o máximo valor dos seus fundos de desenvolvimento.

Helpdesk

A sua infra-estrutura de TI é constituída por hardware e software de diversos fornecedores. Existindo cada vez mais utilizadores remotos e móveis, como é que consegue ter todo o equipamento a funcionar 24/7, sem um aumento descontrolado de custos?

Um helpdesk de sucesso não oferece apenas soluções mais rápidas e fiáveis para os problemas. Deverá acrescentar valor para os utilizadores através da resolução de questões e processos, de modo a garantir que o mesmo problema não se repete.

Benefícios de negócio

Helpdesks Fujitsu: Muito mais do que um centro de chamadas

A Fujitsu oferece Helpdesks empresariais e para o consumidor, integrando todas as suas redes de suporte num único managed service com um só ponto de contacto para cada chamada.

Recursos abrangentes: Dispondo de 2.000 pessoas na Europa, falando 14 línguas e gerindo 40.000 chamadas por dia, a Fujitsu oferece back up de multimédia e actualizações de software e reparações de desktop à distância.

Serviço premiado: A nossa equipa de Helpdesk é constituída por profissionais experientes que se dedicam exclusivamente à resolução do seu problema. E não apenas na redução das chamadas ou em remetê-las para terceiros. Eles melhoram continuamente o serviço prestado.

E agora?

in ovador

Com a marca de inovação do Japão, a Fujitsu introduz uma nova forma de Outsourcing de TI.

Um Outsourcing em que os inovadores modelos financeiros oferecem uma resposta flexível.

Um Outsourcing onde a actualização tecnológica não é um sonho, mas uma realidade. Um

Outsourcing onde o serviço se foca na simplicidade e na atenção ao detalhe.

Com a inovação em mente, tornamos simples o que é complexo.

FUJITSU

4 Visões do OUTSOURCING

Gestão de topo. Financeiros. Recursos Humanos. Informáticos. Estas são as faces mais visíveis do Outsourcing. Num processo de transição para o Outsourcing de TI todas têm um papel decisivo.

Gestores de Topo

Alcançar mais resultados e utilizar menos recursos através do Outsourcing

Até aqui, o principal objectivo do Outsourcing era reduzir custos.

A nova geração de Outsourcing está mais focada em acrescentar valor e em desenhar actividades que ajudem o negócio a concretizar os objectivos estratégicos de longo prazo. Como? Fornecendo os recursos necessários e a flexibilidade para uma resposta eficaz às constantes mudanças do mercado.

Existem riscos nesta abordagem? Sim. O sucesso está muito dependente da capacidade de abandonar a postura “fornecedor-cliente” e envolver o parceiro de Outsourcing a todos os níveis.

15 Anos de experiência em Serviços de Outsourcing permitiram à Fujitsu identificar as principais questões que devem ser consideradas para estabelecer e manter uma parceria de sucesso.

Esta nova abordagem ao Outsourcing surge das lições que aprendemos em contratos anteriores. Os clientes envolvidos em acordos de Outsourcing, por longos períodos de tempo, conhecem a importância de construir uma relação forte e quando é que os ganhos reais são de facto gerados.

Surgem assim algumas “melhores práticas” para estabelecer e gerir um acordo de Outsourcing, de modo a atingir mais e fazer menos:

- Concentrar esforços nos objectivos de negócio
- Alinhar culturas
- Planear uma mudança progressiva
- Pensar nas pessoas
- Patrocinar todo o processo
- Esperar o tipo de relação

Caso Inland Revenue

Indústria: Administração Pública

Empresa: Inland Revenue

Desafios:

- A Inland Revenue opera quatro datacentres que suportam mais de 50,000 pessoas em 600 sítios no Reino Unido.
- 78,000 utilizadores

Solução:

- Sistemas ASPIRE em parceria com a Cap Gemini Ernst & Young UK plc (“CGE&Y”).
- O acordo tem a duração de 10 anos iniciais, com a opção de estender por mais 8 anos.
- A Fujitsu fornece serviços de infra-estrutura operacionais, que sustentará o negócio da Inland Revenue em todo o Reino Unido,

incluindo Data Centres, aplicações, file & print servers e recursos de input e output para suportar o processamento dos impostos no Reino Unido.

- A Fujitsu recebe 900 pessoas e fornecerá instalações de disaster recovery.

Benefícios:

- Acelerar a taxa de mudança exigida para interagir com o público inglês, enquanto retém ou melhora a qualidade do serviço, o custo de propriedade e a reacção do fornecimento do serviço.
- Os sistemas ASPIRE processarão mais de 150 milhões de transacções por ano e serão chave para a recolha e gestão de cerca de €307.871 mil milhões de fundos governamentais do Reino Unido.

9 [em 10]
É o nível de satisfação dos Clientes Fujitsu
(Customer Satisfaction Interview Programme, 2004)



outsourcing

Gestores Financeiros

Como justificar o crescente investimento em tecnologias? Como garantir o seu retorno? Muitas vezes, os gestores financeiros são os primeiros adeptos do Outsourcing.

O Outsourcing da Infraestrutura de TI não é só um mecanismo de controlo de custos em alturas difíceis. Com a abordagem correcta, pode não só focar todas as energias no desenvolvimento das competências centrais para o negócio, como aumentar o valor entregue aos clientes e accionistas de diferentes formas:

Mais controlo

Muitas vezes pensa-se que o Outsourcing reduz o nível de controlo que a empresa tem no seu negócio. Na prática, acontece exactamente o oposto. O Outsourcing pode fortalecer este controlo porque assegura a estabilidade necessária ao planeamento de custos e à alocação de recursos a longo prazo.

Mais recursos

O Outsourcing da infra-estrutura coloca os melhores recursos à sua disposição - imediatamente. Não existem os custos ou atrasos normalmente envolvidos no recrutamento de especialistas e desenvolvimento de competências internas. O mesmo se verifica com as tecnologias necessárias para suportar o serviço – o parceiro de Outsourcing pode adquirir e entregar o melhor hardware e software, já que os investimentos que faz se diluem pelos vários contratos de Outsourcing que tem.

Libertação dos recursos internos

Nenhuma organização tem uma fonte inesgotável de recursos. O Outsourcing permite libertar recursos para o negócio – tipicamente pessoas – que estão amarradas a actividades secundárias, permitindo que se dediquem a áreas de maior valor acrescentado para a organização ou que assegurem a sua eficácia operacional.

Retorno mais rápido

A forma tradicional de atingir melhorias significativas na performance das empresas, tais como a redução de custos, maior qualidade, melhor serviço ou maior eficiência, tem sido conseguida através da reengenharia do negócio. Esta abordagem leva ao maior empenho nas áreas chave, deixando para trás as actividades secundárias e conduzindo muitas vezes a perdas de eficiência e de produtividade. Pelo contrário, quando estas actividades secundárias são transferidas para Outsourcing, a empresa consegue atingir os resultados da reengenharia do negócio muito mais rapidamente.

Novas soluções (para velhos problemas)

Optar pelo Outsourcing não é abdicar da responsabilidade da gestão, mas sim encontrar uma forma eficaz de gerir situações complicadas que ultrapassam as competências técnicas centrais da organização.

Libertação de capital para investimento

O Outsourcing pode libertar fundos de capital para o desenvolvimento de produtos ou serviços, já que reduz a necessidade de investimento em actividades secundárias.

Quando se opta pelo Outsourcing, estas funções podem ser contabilizadas como despesa operacional, eliminando a necessidade de demonstrar o retorno de capitais do investimento em actividades secundárias e melhorando algumas métricas financeiras.



A maioria dos mercados estão sujeitos a mudanças rápidas, isto pode representar um custo enorme para uma empresa que, sozinha, tem de concretizar a reengenharia dos processos e assegurar a actualização de equipamentos, para estar à altura dessas mudanças. O fornecedor de Outsourcing consegue dispersar o custo destes investimentos pela sua base de clientes, reduzindo significativamente o custo e risco de cada empresa.

Recorte de imprensa

“A fórmula é simples e não tem por detrás nenhum mistério: a situação económica degrada-se, as empresas são obrigadas a cortar custos e a concentrar-se nas áreas críticas para o seu negócio. Se o departamento informático não está entre estas, o recurso ao ‘outsourcing’ parece a solução mais viável, uma vez que entregará na mão de terceiros a gestão de recursos humanos, de tecnologias e - mais importante que tudo - de grandes dores de cabeça.” in Diário Económico, suplemento de E-business, 29 Março 2004

Gestores de TI

Os Gestores de TI têm de dar resposta, utilizando as tecnologias, aos desafios de negócio, assumindo um papel mais estratégico.

De Gestores de TI (CIO) a Gestores de Recursos (CRO)

Os paradigmas que afectam a indústria das TI's estão em mudança. E quando a performance das Tecnologias de Informação passa a “mínimo olímpico”, as razões que movem os profissionais e Gestores desta área também se alteram. É nesta fase que os Gestores de TI passam a Gestores de Recursos e as suas preocupações já não são apenas tecnológicas mas também de negócio.

O Outsourcing, por seu lado, deve antecipar-se às novas tendências do mercado e contribuir para facilitar a vida aos Gestores de TI.

À medida que a estagnação económica e o clima de incerteza apontam o Outsourcing de TI como resposta à necessidade real de reduzir custos e melhorar a eficiência na gestão das Tecnologias de Informação, o que está de facto por trás das decisões de Outsourcing torna-se mais complexo. Desta forma, o Outsourcing tornou-se uma ferramenta para crescer na actual economia.

Duas estratégias que condicionam o Outsourcing:

- A necessidade de melhorar os processos de negócio
- A necessidade de uma Gestão de TI forte

A forte concorrência nos mercados é cada vez mais a razão que exige que as empresas se foquem na sua actividade principal e na intensificação no recurso às tecnologias. Não gerir é não competir e não competir é morrer. É por isso que o Outsourcing assume um papel estratégico. Seguir com uma abordagem táctica, levará a mais acordos de Outsourcing frustrantes, sem resultados visíveis para o negócio.

Resposta Fujitsu

Cada acordo de Outsourcing tem um ponto de partida diferente de acordo com a indústria em que se insere a empresa cliente, os níveis de serviço que quer ter e a sua cultura.

É necessário encarar a estratégia de Outsourcing como um processo e não uma decisão isolada, para que o Outsourcing seja o instrumento da flexibilidade, eliminando contratos rígidos.

Na definição estratégica com o cliente do que se pretende

para o acordo de Outsourcing, é fundamental perceber que esta é uma viagem contínua e que o equilíbrio está em balancear actividades internas e externas, serviço e know-how. Um rumo em que é possível alinhar a estratégia de negócio, processos de negócio e serviços de TI.

Para dar resposta ao desafio de alinhamento

entre objectivos de negócio e gestão das TI's, a Fujitsu adopta as Melhores Práticas na Gestão de Serviços de TI, sendo pioneira em Portugal na introdução de processos e metodologias de trabalho como o ITIL (IT Infrastructure Library).



in teligente

Reduzir custos de TI é uma medida válida. Mas ficar por aqui, é um pensamento limitado.
O Outsourcing da Fujitsu é mais inteligente. Concentra-se nos resultados de negócio. Aposta num serviço proactivo que vai à origem dos problemas. Utiliza métricas de negócio e não de TI.
Com inteligência, tornamos simples o que é complexo.

FUJITSU

Quando dois 00
evoluem para um

8

OUTSOURCING INTELIGENTE

A maior parte dos contratos de outsourcing de TI não duraram para além do primeiro contrato. Apesar dos objectivos de redução de custos serem alcançados e de todos os SLA's serem cumpridos, 7 em 10 negócios mudaram de fornecedores na altura de renovação do contrato. Porquê?

Porque a primeira geração de outsourcing já não funciona. A não ser que apenas desejemos uma redução de custos. E aí poderemos fazer a mesma coisa vezes sem conta, mas na Índia ou na China. Um outsourcing que apenas se concentra em custos não tem qualquer problema, se acharmos que as tecnologias de informação nunca poderão acrescentar valor. Aliás, já nem sequer a segunda geração funciona, na medida em que já não é suficiente para uma empresa concentrar-se apenas na melhoria de produtividade. Actualmente, é preciso mais do que isso. São necessárias verdadeiras parcerias, focadas no desenvolvimento do negócio e das receitas.

Assim, se queremos que todas as peças do negócio tenham os mesmos objectivos e queremos estar livres para inovar e colaborar para o alcançar, então remeter as TIs para um preço fixo já não é inteligente.

E existe algo como um novo outsourcing? Existe sim. Chamemos-lhe outsourcing de 3ª geração ou um outsourcing inteligente. Um outsourcing transformacional, como afirma a Gartner.

OUTSOURCING INTELIGENTE. MAIS CUSTA MENOS.

De uma forma simples, o outsourcing de 3ª geração é o tipo de outsourcing que dá prioridade a acrescentar valor, em detrimento da redução de custos. À medida que isso acontece, um efeito secundário fantástico pode então ser a redução de custos – muitas vezes uma redução de custos maior e melhor, que aquela que os contratos apenas concentrados nos custos conseguem alcançar.

Analisando a questão friamente, é preciso que não fiquemos presos nos antigos standards. Apesar de quase 80% das empresas no Índice FTSE 100 fazerem outsourcing de algumas das suas operações de TI, muitas começam a optar por fazer outsourcing de outras áreas chave como Finanças e Recursos Humanos. Para cortar custos? Não exclusivamente. Ao entregar operações que não são chaves a especialistas exteriores, o negócio torna-se mais focado nos objectivos reais (e normalmente conseguimos um melhor serviço). Mas também aqui, é importante não delimitar a inovação e a criatividade ao redigirmos um contrato muito fechado. Especialistas em qualquer das áreas, seja em Finanças ou Recursos Humanos, conhecem a relevância estratégica das

in tegrado

No Outsourcing de TI a tecnologia não é o principal. Uma forte cultura de serviço e pessoas que pensam com o cliente são. Com base na atitude japonesa de bem servir, o Outsourcing da Fujitsu aposta na integração das equipas e na partilha da visão de longo prazo.

Em sintonia com o cliente, tornamos simples o que é complexo.

FUJITSU

suas disciplinas melhor do que ninguém, e conseguiremos o melhor dos nosso parceiros ao oferecer-lhes a liberdade de trazerem um valor real.

SOBRE SLA's e SATISFAÇÃO

Apesar de normalmente um contrato de outsourcing de 3ª geração ser menos “constrangedor” em termos operacionais, mesmo assim existem SLA's importantes. Inteligentes, contudo baseados em valor.

Se os antigos SLA's diziam: “Faça exactamente estas coisas o mais depressa e barato que conseguir, mas não pense se essas são as coisas certas a fazer”, os novos SLA's dizem “Faça as coisas correctas a um ritmo e custo apropriado. E se encontrar uma forma de o fazer ainda melhor, avise-nos”. Esta sofisticação exige novas métricas, e contratos de outsourcing de 3ª geração incluem tópicos como “balanced score cards” que avaliam o desempenho de negócio, a satisfação dos utilizadores de TI e do cliente e por último o valor accionista.

UMA NOVA ORDEM EM OUTSOURCING

Relações inovadoras, que se concentram no valor, fizeram com que fornecedores e clientes de todo o mundo repensassem a sua ideia de outsourcing fundamental, de forma a tirarem partido de quatro factores chave:

- Novas tecnologias que possam trazer uma melhoria transformacional em custos e flexibilidade da infra-estrutura de TI.
- Novos processos de negócio que transformam o departamento de TI em operações de alto desempenho.
- Novos modelos económicos para alinhar os gastos do cliente com as necessidades em mudança dos utilizadores do negócio.
- Novas fontes de trabalho especializado. Em economias emergentes como a China ou a Índia, engenheiros, programadores e pessoal de call centres estão agora disponíveis a um quinto do custo do pessoal Europeu.

Mesmo que ainda estejamos preocupados com off-shoring e processos de transformação, é preciso ver que esta nova abordagem resultará em conversas totalmente diferentes com os nossos fornecedores. Assumindo sempre, claro, que o seu contrato actual já evoluiu e lhe permite uma flexibilidade e inovação tão flagrantes, que já passou de dois 00 para um 8.

Caso WHSmith

“Através do outsourcing com a Fujitsu (...) podemos concentrar-nos em responder às necessidades dos nossos clientes e em conduzir o nosso negócio para o futuro, em vez de nos preocuparmos com a tecnologia”.

Craig Rendell, director de sistemas empresariais, WHSmith

Indústria: retalho

Empresa: WHSmith - Grupo nº1 de retalho no Reino Unido

Desafios:

- Fornecer a infra-estrutura de TI crítica e suporte operacional 24 hora por dia, sete dias por semana, à sede da WHSmith e às lojas por todo o Reino Unido.
- Melhorar a eficiência das operações da WHSmith, incluindo a uniformização de todos os sistemas.

Solução:

- Após ter conduzido uma extensiva avaliação, em 2000, a WHSmith seleccionou a Fujitsu para um contrato de outsourcing de vários anos, no valor de 71.9 milhões.
- A infra-estrutura de TI inclui os mainframes da empresa, todo o equipamento de pontos de venda, 1200 desktops e laptops, servidores empresariais e 22 servidores de rede.
- 45 pessoas do departamento de TI da WHSmith foram transferidas para a Fujitsu, sob os termos TUPE (Transfer of Undertakings - Protection of Employment).

Benefícios:

- Maior concentração no seu negócio chave e no cumprimento dos seus objectivos de negócio.
- Maior produtividade e uma comunicação mais fácil.
- Redução da inactividade dos sistemas devido a prognósticos proactivos de falhas e gestão centralizada do sistema.
- Melhor serviço ao cliente, com o pessoal da loja a preocupar-se menos com problemas de TI.
- Orçamento mais exacto, com custos base previsíveis.
- Redução de custos de formação.
- Continuidade de negócio assegurada.
- Nova infra estrutura fornece uma base para futuros desenvolvimentos, permitindo que mais trabalho seja realizado electronicamente, maximizando a produtividade.
- Redução de custos.

out sourcing

inovador. inteligente. integrado. O Outsourcing da Fujitsu.

Para mais informações visite www.fujitsu.pt ou contacte-nos através do 21 724 44 44.

The Fujitsu logo, consisting of the word "FUJITSU" in a bold, red, sans-serif font. Above the letter "I" is a stylized infinity symbol.

Alcançar um serviço perfeito com **ITIL**

Numa época em que nenhuma empresa ou organização consegue funcionar sem tecnologias de informação, pense na importância da normalização de processos e o impacto que o ITIL pode ter na sua organização. Pense que quanto mais pessoas obedecerem às regras de trânsito, mais depressa poderemos conduzir.

A normalização é sedutora, de tal modo que a eficiência é muito maior se conseguirmos que toda a gente na organização use o mesmo equipamento, ou processos, praticamente da mesma forma. Contudo, esta visão provou ser difícil de reter no mundo complexo e em rápida mudança das TIs.

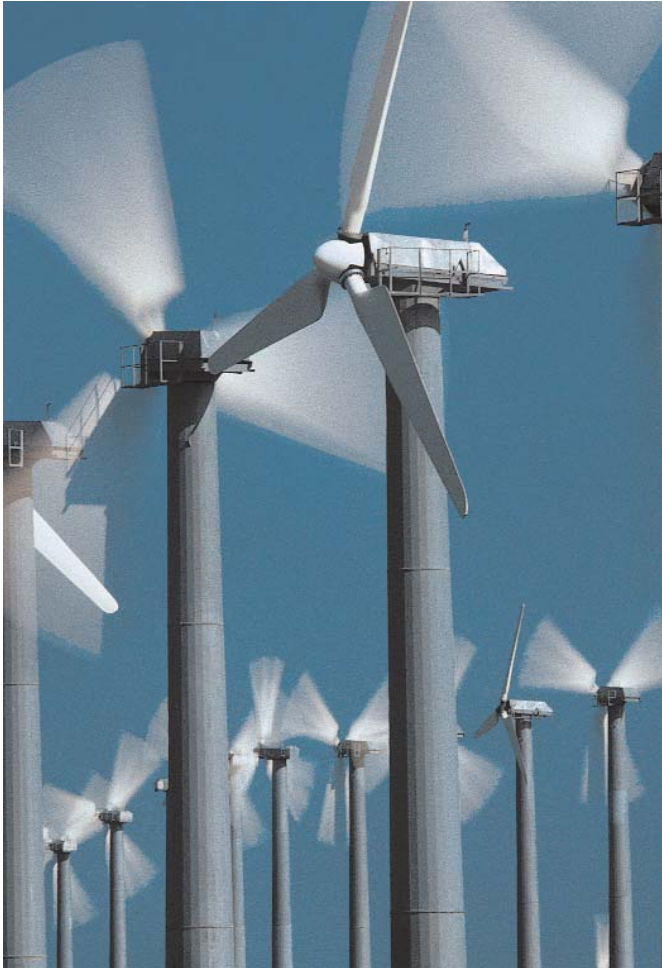
De forma a fornecer um serviço uniforme e assente em melhores práticas, a Fujitsu adoptou o internacionalmente reconhecido modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), tendo sido uma das empresas pioneiras em Portugal a fazê-lo. Ao adoptar o ITIL, a Fujitsu conseguiu fornecer um serviço mais consistente e de alta qualidade aos clientes. O ITIL fornece um conjunto de melhores práticas abrangentes, consistentes e coerentes para gestão de serviços de TI, promovendo uma abordagem qualitativa para alcançar eficácia de negócio e eficiência na utilização de sistemas de informação. Podemos mesmo acrescentar que o ITIL é uma abordagem assente no senso comum, orientada para o negócio e que visa fornecer serviços tecnológicos de alta qualidade. O seu benefício mais importante é que reduz a complexidade e simultaneamente actua como uma lupa permitindo que a organização

conquiste uma visão global de como a sua infra-estrutura de TI funciona.

É claro que compensa seguir uma normalização, particularmente quando se trata de tecnologias de informação. Porquê? Porque os benefícios crescem de uma forma exponencial, à medida que se consegue uma maior consistência a nível global. O modelo ITIL oferece uma série de processos definidos para fornecer ou dar suporte a serviços de TI, cobrindo assuntos como incidentes, mudança, problemas, nível de serviço e gestão de configurações.

Estes processos de gestão têm sido conduzidos tipicamente de uma forma sistemática, mas individual, dentro de departamentos de TI ou em fornecedores de outsourcing. Embora isto possa funcionar, o ITIL traz uma abordagem de melhores práticas à gestão de serviço que ajuda os profissionais de TI a normalizarem as suas abordagens em processos de serviço críticos.

Já olhou para o seu conta quilómetros?



Este modelo também foi concebido para associar não só os processos de gestão de serviços de TI chaves, mas as relações entre esses processos. Isto permite aos gestores identificar tendências e problemas recorrentes de uma forma simples. Ao criar ligações entre o service desk e mudanças do ambiente de TI, por exemplo, os gestores podem reconhecer rapidamente assuntos relacionados.

O ITIL também introduz um modelo para medir a gestão de serviço de TI e refinar a estratégia. Isto inclui fornecer um sistema sólido para localizar custos de TI, para quantificar o retorno de investimento, e identificar áreas para melhorias. A abordagem ITIL pode ajudar a organização a prevenir perturbações a sistemas críticos, poupando milhares e até milhões de euros em tempos de inactividade. A adopção da Fujitsu do ITIL representa um reconhecimento, na medida em que os clientes são cautelosos em relação ao hardware proprietário e soluções de software, preferindo lidar com organizações que estejam em posição de oferecer uma abordagem normalizada ao fornecimento de serviços.

Actualmente, o ITIL está a encontrar um lugar não só como uma abordagem de melhores práticas, mas também como um componente chave na estratégia de corporate governance. As organizações actuais já não podem funcionar sem a tecnologia de informação, o que significa que directores e executivos precisam de estar aptos a escolher políticas bem definidas e claras para o seu desenvolvimento e manutenção. Vendo bem, não gostaria de acelerar um pouco a sua organização?

Números da Gestão (Portugal)

Ambientes distribuídos

35,000 PCs

4,600 sistemas distribuídos

4,500 chamadas / mês Helpdesk

3,200 chamadas / mês On-site

6,5 horas tempo de resolução padrão

Datacenters

2 Datacenters de Clientes

9 Mainframes

Como estabelecer novos NÍVEIS DE SERVIÇO

Números da Gestão Fujitsu (em Portugal)

Retalho

6,000 Pontos de venda

1,600 Servidores

800 Lojas

Banca

20,000 Itens

17,500 PC's

15,000 Utilizadores

8,000 Impressoras financeiras

3,500 Impressoras Laser

1,800 Balcões

1,700 Servidores

800 Cash dispensers

327 ATM's

Transportes

800 sistemas de venda móvel de bilhetes

140 Quiosques de venda de bilhetes

Não é telepatia ou qualquer outra capacidade sensorial. Mas a filosofia da Fujitsu Sense & Respond[®] maximiza o uso eficaz das TI's e pretende antecipar os problemas antes destes acontecerem.

Após muitos anos de rápido desenvolvimento, é possível afirmar que, num sentido importante, o mercado de TI amadureceu. As inovações ainda acontecem. O pensamento original ainda é vital. Mas os fornecedores de serviço perceberam que já não é possível impor simplesmente soluções aos clientes.

No contexto actual, as TIs estão demasiado integradas na estrutura de uma organização, para permitir um tratamento especial. Moldam as decisões tomadas pela administração e ditam a direcção e o alcance das operações do dia-a-dia. Os fornecedores de TI devem assim criar uma abordagem desenvolvida à medida, que permita que os seus serviços e produtos respondam às especificações precisas da organização em questão.

Nada disto diminui a curva dos objectivos dos investimentos de TI: melhorar a performance de negócio, enquanto reduzem os custos.

Um elemento chave da resposta da Fujitsu a este imperativo comercial é o Sense & Respond. Esta é uma filosofia inovadora para gerir negócios críticos e questões de TI, que se concentram na análise do seu impacto individual na organização como um todo. Uma avaliação continua e proactiva do efeito destas questões, permite à Fujitsu eliminar



possíveis problemas e identificar oportunidades para mudanças, que possam conduzir a uma melhoria.

Esta abordagem transforma a cultura de serviço. O que dantes era fixo e rígido torna-se fluido e elástico, criando um alinhamento muito mais íntimo entre TI e negócio. A experiência do utilizador de TI é bastante melhorada e o verdadeiro valor do negócio entregue.

O ponto de partida para o Sense & Respond é usualmente a área de helpdesk – uma parte vital da infra-estrutura de TI para a maior parte das organizações. Podemos assumir a helpdesk como os olhos e ouvidos da organização, onde o conhecimento do cliente e business intelligence podem ser recolhidos. Uma helpdesk com sucesso oferecerá não só soluções mais rápidas e fiáveis a problemas, como deverá também acrescentar valor, ao colocar em movimento processos para garantir que o mesmo problema não ocorre outra vez.

Mas muitas vezes isto não acontece. Para muitas organizações a função da sua helpdesk é resolver o mais depressa possível as chamadas. O problema imediato é resolvido, mas o problema subjacente que o originou provavelmente permanece.

A abordagem Sense & Respond da Fujitsu Services modifica este pensamento tradicional logo no começo. Não pretende reduzir a chamada, mas concede tempo para perceber o impacto no negócio, a nível global, de cada problema apresentado por quem telefona. Um pequeno problema pode ter grandes ramificações nos processos operacionais, que não se teriam percebido se uma abordagem de “solucionar e esquecer” tivesse sido aplicada.

Esta abordagem permite uma maior concentração nos problemas que maior impacto têm no negócio. Resolver estes problemas pode ser sinónimo de redução de custos e aumento da satisfação dos clientes. Além disso, às pessoas que trabalham no helpdesk é dada uma maior responsabilidade, permitindo que desenvolvam uma maior ligação com o cliente e com o seu negócio. Isto resulta num maior nível de moral e satisfação de trabalho, que é demonstrado por uma rotatividade de pessoal anual de apenas 8%, quando a média da indústria é de 42%.

Uma nova abordagem à **INFRA-ESTRUTURA DE TI**



Agilidade. Continuidade. Eficiência. Se estivermos a criar uma infra-estrutura de TI isto vai sempre soar-nos bem. Música para os nossos ouvidos. Uma pauta de música perfeita. Continua a preferir comprar uma aspirina em vez de escolher o TRIOLE™?

Foi exactamente para pôr fim à dor de cabeça que sentimos quando deparamos com o ciclo de escolha da combinação correcta de hardware, middleware e aplicações, o período de testes a que temos de sobreviver e a necessidade de novas funcionalidades que vão surgindo, que a Fujitsu desenvolveu a solução TRIOLE. O futuro para desenhar, construir e gerir infra-estrutura está aqui.

Acima de tudo, o TRIOLE visa responder às necessidades dos clientes de gestão (eficiência e fiabilidade), uniformização (simplicidade, fugindo dos sistemas complexos herdados) e equilíbrio de custos com futuros desenvolvimento, além de requisitos de flexibilidade, dentro dos custos do cliente. A estratégia TRIOLE é baseada em experiências dos clientes verídicas e em três áreas tecnológicas base nas quais a Fujitsu possui uma competência de vanguarda: integração, virtualização e automatização. A virtualização separa as aplicações e informação dos sistemas dedicados; a automatização diz respeito à auto-reparação autónoma e adaptação da infra-estrutura de TI para responder às exigentes necessidades de negócio; e a integração é a implementação de baixo custo e baixo risco dessas tecnologias, através da gama completa de infra-estrutura de IT, incluindo servidor, armazenamento, network e elementos middleware.

O livro de receitas das TIs

Para melhor visualizar basta pensar no TRIOLE como um livro de receitas dos mais completos que existem. A parte chave do TRIOLE centra-se nos Modelos de Integração de Plataformas (Platform-integration Templates), ou Modelos Pi (Pi Templates), que funcionam como blocos de construção, para acelerar a construção de instalações de sistemas abertos altamente fiáveis. O TRIOLE pega assim em soluções prefabricadas e testadas na Fujitsu e aplica-as no cliente. O resultado? Uma solução estável, fiável e rentável, integrada num curto período de tempo e com todos os componentes da função específica de TI. Pense no cubo mágico em que todas as peças encaixam e em que tudo funciona.

TRIOLE em acção

Até agora a “massificação” do TRIOLE tem sido um sucesso. No Japão 40% das soluções propostas foram baseadas em TRIOLE. À medida que a estratégia se desenvolve, provavelmente serão adicionados mais conceitos. Mas acima de tudo, sabemos que os clientes querem um parceiro que não lhes ofereça apenas uma solução robusta, mas que também perceba a tecnologia e o papel que ela pode desempenhar na sustentação do negócio.



OUTSOURCING

do ponto de vista dos colaboradores

(Excerto da Strategy for Business, número 12)

Tem um departamento de TI de 40 pessoas e decidiu fazer outsourcing. Os benefícios de negócio são claros – custos controlados, mais concentração na actividade chave, SLAs sólidos e sem mais hardware na folha de balanço. Mas e os seus colaboradores, que agora vão ser transferidos?

Bem, para começar estarão assustados. Preocupados e ressentidos (especialmente se não os tiver consultado antes). Sentirão que perderam o controlo das suas carreiras.

Isso estará explícito no aumento de faltas por doença, um fraco desempenho e uma séria desmotivação. Dificilmente o que esperava da sua nova política de TI.

Contudo, existe uma alternativa.

Muito antes de realizar a transferência, inclua o Transfer of Undertakings (Employment Protection) – TUPE para resumir – nas suas discussões de consultoria.

O TUPE é uma das melhorias ideias da Comunidade Europeia, em que protege as condições e termos dos seus colaboradores, quando eles são transferidos para um novo empregador (outsourcer). Torna ilegal que o novo empregador faça coisas como reduzir o subsídio de férias, alargar as horas de trabalho ou recusar pagar horas extraordinárias ou ignorar o seu sindicato.

Além disso, impede que os seus antigos colaboradores sejam despedidos simplesmente por causa da transição, e permite-lhes manter os seus antigos termos e condições durante o tempo que trabalharem para a nova empresa.

50 DIFERENTES TIPOS DE CONDIÇÕES

Tom Robert é o novo director de recursos humanos de new business na Fujitsu. O seu departamento geriu mais de 6,000 transferências TUPE e controla mais de 50 tipos diferentes de termos e condições de trabalhadores.

Pauline Powel é chefe de equipa de service desk, que originalmente foi transferida da *Automobile Association* para a Fujitsu. O seu contrato ainda tem muitas das antigas condições da *Automobile Association* e ela pode escolher quais os elementos que quer guardar, à medida que a sua carreira evolui na Fujitsu.

MUDAR PARA MELHOR

Uma das vantagens do outsourcing, do ponto de vista do



colaborador de TI, é a oportunidade de desenvolvimento de carreira num novo negócio especializado.

Em 1999, Gill Jakeman foi transferido da Guardian Royal Exchange para a Fujitsu. Após várias mudanças internas e formação suportada pela Fujitsu, ela agora assumiu um cargo muito mais estimulante como Account Manager na Fujitsu, tendo a seu cargo a conta do Bolton Metropolitan Council.

Em 1991, Vince Cochrane veio da Northern Ireland Civil Service. “Nos meus primeiros três anos na Fujitsu, mudei de cargo três vezes à medida que as oportunidades surgiam para um maior crescimento e responsabilidade. Tive a oportunidade de me desenvolver a nível pessoal e profissionalmente, com formação em liderança de equipas e gestão comercial, e sou agora responsável por uma equipa de 400 empregados na Irlanda do Norte e em Inglaterra”.

WIN/WIN

Concluindo, desde que escolha o parceiro certo, os benefícios do outsourcing não serão conquistados à custa das suas pessoas. De facto, ambos os lados da história podem ter um final muito feliz.



PERGUNTE À FUJITSU

informacoes@pt.fujitsu.com ou visite www.fujitsu.pt

© Copyright Fujitsu

A Fujitsu fez todos os esforços para que a informação contida neste documento esteja correcta, não aceitando qualquer responsabilidade por erros ou omissões.