

Transformação Digital

Impactos nos Serviços de TI



Thibor Szoke

thiborszoke@gmail.com

HDI (SAB - Strategy Advisory Board)

Agenda

- Alinhamento geral
- Mudando nosso pensamento
- Cliente como chave do sucesso (by the way...sempre foi...)
- E como ficam nossos processos (?!)



Thibor Szoke

Em minha carreira profissional, com mais de 20 anos, destaco a contribuição com uma governança de processos e serviços de TI ajustados a necessidade dos negócios e que apoiam na disponibilidade do ambiente produtivo. Atividades de desenvolvimento de soluções e implantação de operações de serviços, monitoração e controle de orçamento com disciplina e otimização do uso dos recursos, complementam minha vivencia.

- Trabalho na **B3 – Brasil, Bolsa, Balcão** a mais de 10 anos, e sou responsável pela Superintendência de Serviços de TI.
- Participo do **SAB da HDI Brasil desde 2009**, junto com um grupo de grandes entusiastas, extremamente experientes, avaliando/discutindo e promovendo as melhores práticas no processo de atendimento e prestação de serviços de tecnologia.



Transformação Digital

É muito mais que um **processo** de TI.

Trata-se de uma **mudança organizacional**, visando ampliar a forma de se **relacionar** e **servir** os clientes. Usando a **tecnologia como meio** para melhorar seu **desempenho**, a **experiência** e **qualidade** das entregas.

Transformação Digital não é a adoção desenfreada de novas tecnologias, e sim uma **evolução** (digital) **dos negócios e da forma de se relacionar**.

Transformação Digital

The image shows the Netflix logo, which consists of the word "NETFLIX" in a bold, red, sans-serif font. The logo is centered within a white rectangular box that has a subtle drop shadow, making it stand out against the background.

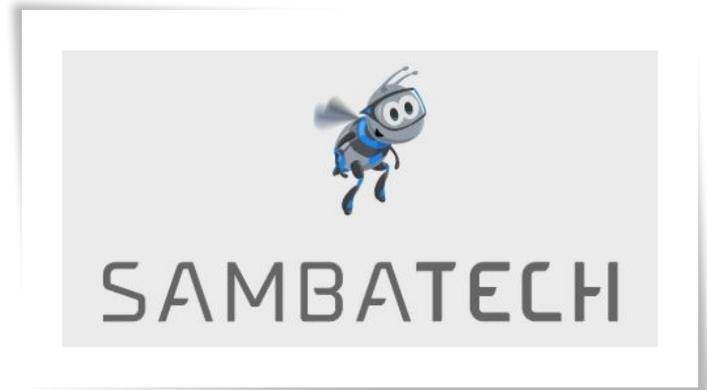
1997 – entrega fitas pelo correio

2007 – distribui vídeo por streaming

2013 – começa a produzir séries

2018 – ganha um Oscar (Roma)

Transformação Digital



Cria um meio de conectar as produtoras com uma grande emissora de TV por streaming.

Antes era feito o envio de fitas-cassete.

Transformação Digital



2005 – Último dia do pregão viva-voz.



Transformação Digital

Pilares principais

Propósito e Liderança

DevSecOps/TI Bimodal

Digital Workplace

4°.Revolução Industrial
(Digital)

Indicadores Mercado

42% das empresas iniciaram um processo de TD entre 2019 e 2021

Entre 2018-2020, os investimentos em TD deverão somar **US\$ 6,3T**

Fonte: IDC

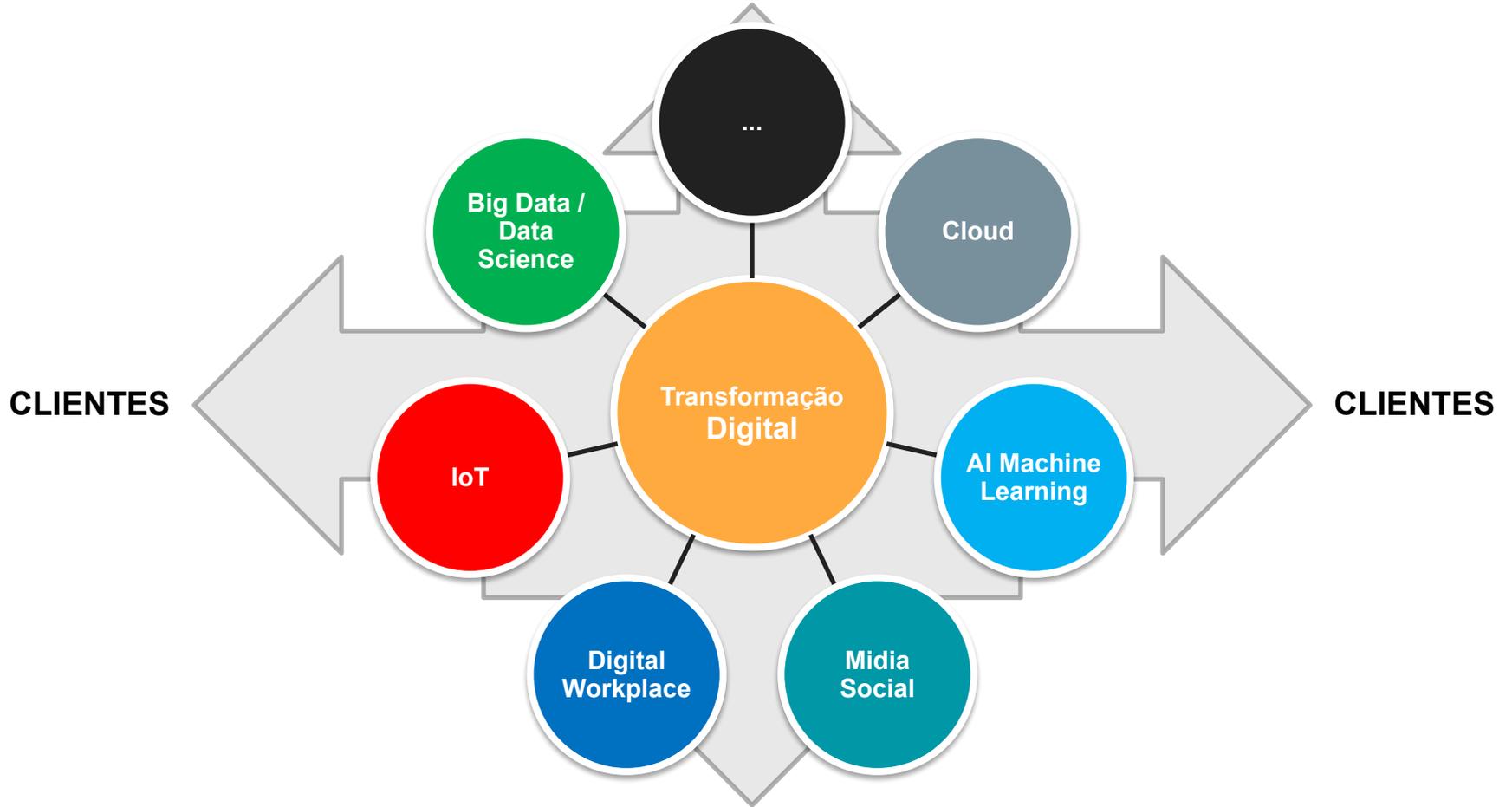
Automação de processos e atividades:

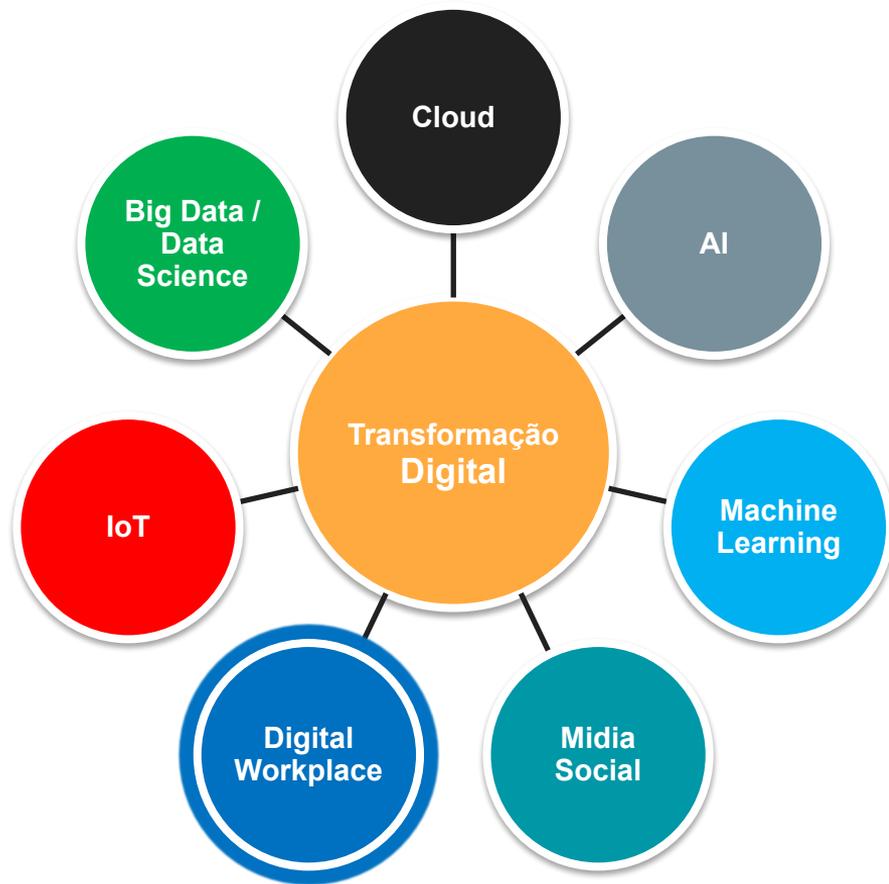
52% melhorar o desempenho e produtividade

29% reduzir custos

15% evitar custos

Fonte: Future of Work

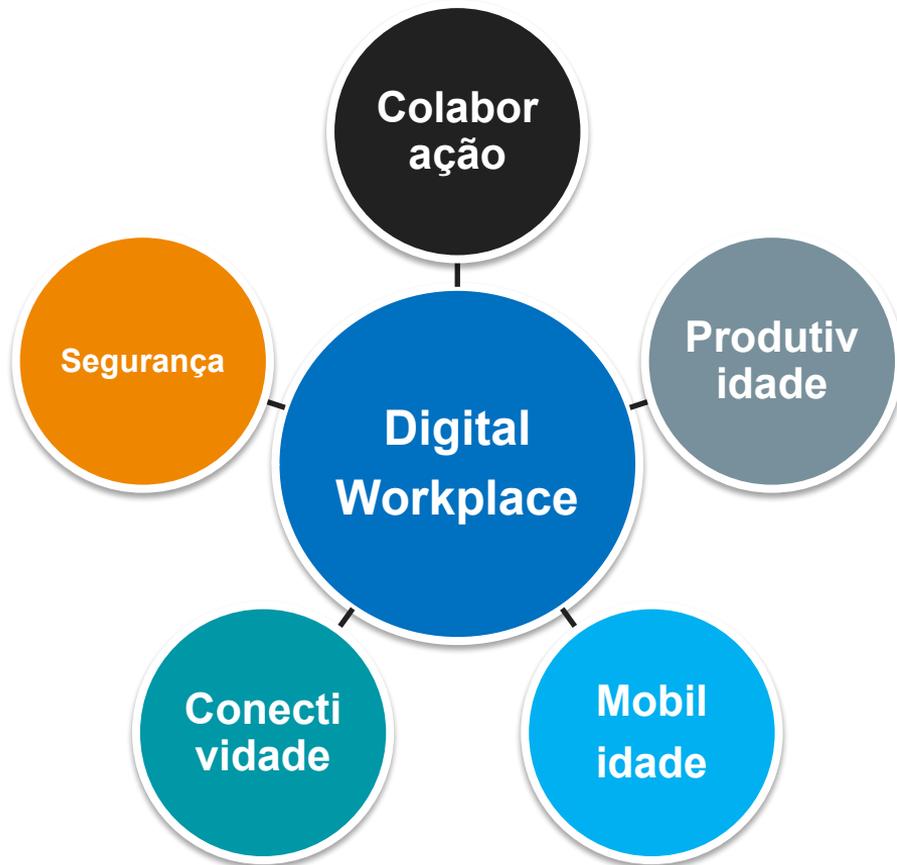




Digital Workplace:

“O trabalho é o que você faz e não o local onde você vai.”

É um conjunto de tecnologias e práticas que permitem uma pessoa trabalhar de forma **colaborativa** exercendo todas suas atividades, **de qualquer lugar, qualquer hora e usando qualquer dispositivo.**

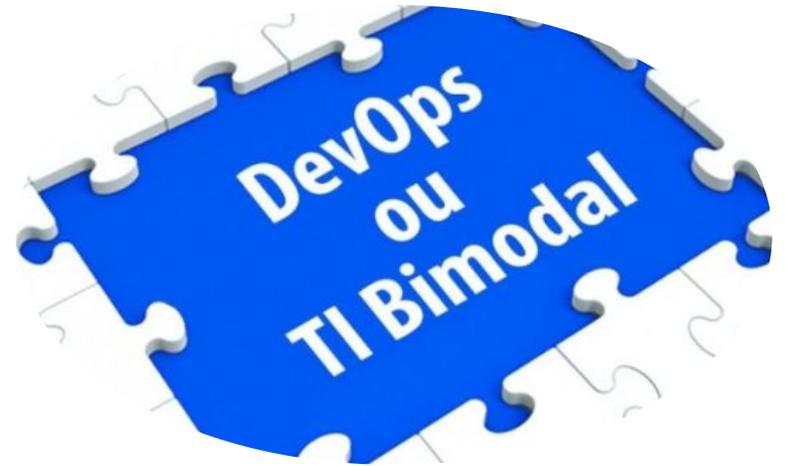


Experiência do Usuário (UX)

- Total alinhamento com a estratégia
- Torna-se uma condição para viabilizar o TD
- Dinâmico e fluido

Transformação Digital

Estratégias atuais



Serviços de TI

Trata-se do modelo, forma, tempo, onde e como fazer

A base para uma **relação** entre o **cliente** e quem é **responsável** pela prestação do **serviço**

Ele precisa, principalmente, dar **suporte aos processos de negócios**

Todo serviço é composto por **pessoas, processos e tecnologia**

Precisa corresponder a expectativa e necessidade

Serviços de TI

User Experience (UX)
(estudo do comportamento)

Customer Success
(engajamento/taxa de perda/métricas)

Método
(forma-base do processo)

Client Centric
(empoderamento no cliente)

**Precisa corresponder a
expectativa e necessidade**

Transformação Digital

Dinâmica

&

Contínua

O “segredo” é conseguir vencer a inércia.

A difícil escolhas dos processos.

Priorizar em acordo com a Transformação.

Impacto nos Serviços de TI



Processo de atendimento

Diversas gerações juntas

Como estabelecer a relação com o cliente

Atualizar, Capacitar, Reciclar, ...

Atualizar

Capacitar

Reciclar



79% - Interessado na experiência dos funcionários

81% - Se preocupa com a aquisição de talentos

78% - Foco na avaliação de Desempenho

78% - Se preocupam com o tema Liderança

63% - Preocupados com a jornada estendida

Impacto nos Serviços de TI



Modelo de trabalho

Frameworks

Indicadores estruturados

MindSet

Indicadores Estruturados

Ter compromisso com as **Prioridades**

Conectado com o **Trabalho em Equipe**

Visibilidade das **Responsabilidades**

Ser **Contínuo**

Simples, porém tem que dar visão das etapas

Integro

OKR's (Objectives Key-Results)

DashBoards (Visão da Operação)

Impacto nos Serviços de TI



Ferramenta de Gestão de Serviços

Marketing de Serviços

Colaboração

Canal(is) de comunicação

Self-Service

Automação

Canal(is) de Comunicação

Modelo atual (?)

Omnichannel é uma **estratégia** de comunicação entre os canais que as organizações usam, com o objetivo de **melhorar experiência dos clientes**.

Os canais de comunicação e seus recursos de suporte são projetados e orquestrados para **cooperar**.

**OK, mas e
Agora...?**



Caminhos Possíveis



Caminhos Possíveis

Inovação em serviços requer um pouco de coragem

Os líderes são mais importantes que nunca

Nem sempre a velocidade é importante

Aplicar a estratégia da TI BIMODAL nos processos e serviços

Alertas Importantes

- ! Alinhar as alterações dos processos com as regras de Auditoria
- ! Avaliar o apetite ao risco
- ! Não entrar em “choque” com a infraestrutura/produção/operação

Transformação Digital

CONCLUSÕES

Impactos nos Serviços de TI

Interpretar o processo de Transformação Digital e alinhar com as atividades de Serviços.

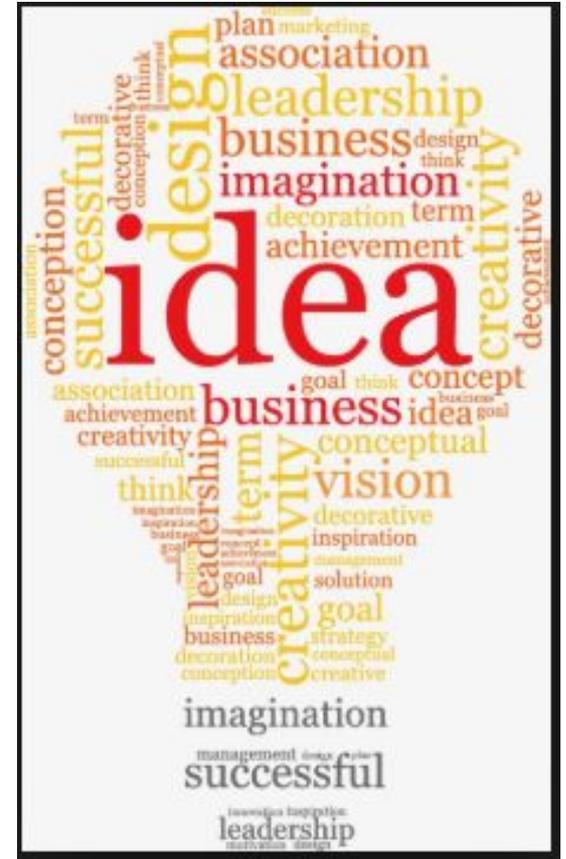
Escolher as prioridades, alinhado com formadores de opinião e responsáveis pelo processo de TD.

Rever a capacitação do Time e buscar alternativas.

Desapegar das verdades “absolutas”.

Adaptar-se a um movimento sem volta...não lute contra a maré, use-a para chegar mais longe.

Empodere a equipe.



Vocabulário Digital

DevSecOps/TI Bimodal

Run Book Automation

Cloud Computing

VeriSM

Big Data

Lean

Data Science

Jornada do cliente

Agile

MindSet

Scrum

Design Thinking

IoT

UX

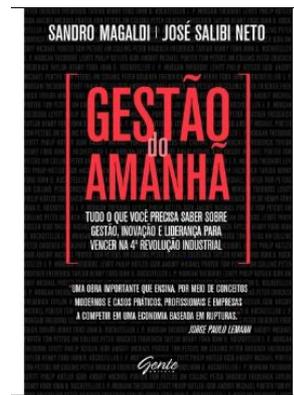
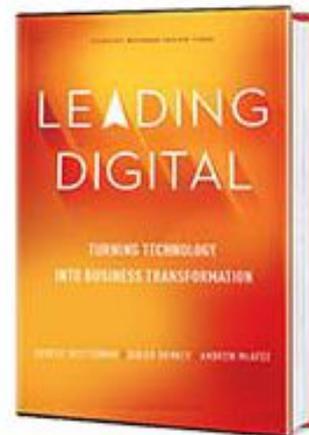
ChatBot

Customer Success

Revolução 4.0

NPS

Dicas Literárias



Transformação Digital

Impactos nos Serviços de TI



OBRIGADO

Thibor Szoke

thiborszoke@gmail.com

HDI (SAB - Strategy Advisory Board)