

Adrio Corrêa

Aumentar receita, entregar resultados operacionais, reduzir custos: os mantras da sobrevivência empresarial têm se repetido em empresas de todos os tamanhos e segmentos ao longo dos anos.

Nestes tempos de intensa competição grandes oportunidades se apresentam aos profissionais da Tecnologia da Informação, mas garantir que os processos apresentados pelas novas soluções de negócio atenderão aos anseios de cada empresa é um de seus maiores desafios.

Déjà vu

Parece filme antigo, mas o tema segue atual. As pressões de mercado e a necessidade de se tornarem mais produtivas muito rapidamente ainda levam empresas a acreditar que é possível queimar etapas na avaliação de soluções tecnológicas para o seu negócio. Quem já passou por isso sabe que, um passo mal dado, e a dor de cabeça será inevitável.

Exemplo típico, pelo qual passaram inúmeros implementadores e patrocinadores de projetos ao longo dos últimos 20 anos, foi o processo de contratação de aplicativos para gestão empresarial. Comprar um ERP, uma solução clássica do mundo tecnológico, por vezes significava abreviar ou evitar informalmente a etapa de análise de aderência de processos na avaliação do produto.

Resultado: implementações infundáveis, altos níveis de horas-extras e muitas noites mal dormidas. Somem-se a isso as preocupações e angústias geradas pelos fechamentos de final de mês, sentimentos que acabavam se traduzindo em grandes pesadelos para muitos executivos financeiros e de TI.

Este período trepidante, caracterizado por iniciativas cujo direcionador maior era a rapidez de implementação, felizmente parece ter dado lugar a gestões de projetos e produtos mais abrangentes e estáveis. Este avanço, entretanto, não extingue a necessidade da empresa contratante realizar a análise da aderência de processos. Esta condição básica minimiza os riscos de investimento malfeito e de não-qualidade da solução implementada.

“Roma não foi construída em um dia”

Entre inúmeras citações relativas às realizações temporais esta é uma das minhas prediletas. Elas transmitem a ideia de que mesmo as grandes obras - como a construção da Cidade Eterna - levam tempo para acontecer.

No mundo da TI esta máxima não é diferente. Produtos ou serviços, um novo desenvolvimento, implementações simples ou complexas, tudo deve ser pensado, repensado e planejado antes na cabeça de alguém, e isso não ocorre num estalar de dedos.

Antes de tudo, é condição essencial se estabelecer uma clara relação entre a solução desejada com uma ou mais estratégias de negócios da empresa.

Que premissas o aplicativo, ou o conjunto destes, propõe-se a atender? Aumentar vendas? Reduzir custos? Diferenciar serviços? Uma vez alinhados, é possível então definir e selecionar que processos ajudarão a implementar uma ou mais destas estratégias. Neste estágio é fundamental documentá-los e validá-los, à luz da solução apresentada, antes de dar o “sim” final à contratação do produto ou serviço.

Mosaico de soluções e sede de informações

Em tempos de extrema competição e margens pressionadas é desnecessário dizer que cada novo aplicativo deve ser avaliado com o rigor de uma lupa, inexoravelmente antes de se empenhar os recursos gerados por sua empresa.

De um lado, cada vez mais o cenário tecnológico configura-se num mosaico de aplicativos complexos com ERPs, CRMs, SCMs, PLMs, soluções móveis, enfim, um número cada vez maior de acrônimos para se

decorar e integrar. De outra parte, há um cliente sedento por informações únicas, em um único lugar, demandando acesso rápido e confiável. Já parou para pensar?

Antes que alguém lhe diga que a resposta é instalar um middleware para “pôr tudo isso a conversar” pense como os processos de negócio lhe ajudarão a pavimentar o caminho rumo aos objetivos estratégicos propostos por sua empresa.